

Medienmitteilung

comparis.ch zur Kundenzufriedenheit mit Mobilfunkanbietern

Viel zu viel Geld fürs Handy – Milliarden gehen flöten

Die Schweizer bezahlen 1,9 Milliarden Franken jährlich zu viel fürs Telefonieren mit dem Handy. Dies zeigen Berechnungen des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch aufgrund einer Umfrage bei 5800 Handynutzern. Trotz hoher Preise: Dem eigenen Anbieter geben die Kundinnen und Kunden mehrheitlich gute Noten.

Zürich, 3. Januar 2010 – Eigentlich ist es ja schade, das Geld aus dem Fenster zu werfen. Doch genau dies tun die Schweizer Handynutzerinnen und -nutzer tagtäglich: Immer noch telefonieren sie mit viel zu teuren Tarifplänen. Nur gerade 4 Prozent (!) der Handykunden telefonieren tatsächlich mit dem für sie günstigsten Produkt. Umgekehrt formuliert: Praktisch alle Mobilfunkkunden bezahlen zu viel. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch zum Handy-Nutzungsverhalten und zur Kundenzufriedenheit mit Mobilfunkanbietern von Privatkunden bei 5810 Benutzerinnen und Benutzern von comparis.ch.

Würden alle Handykunden in der Schweiz mit dem für sie günstigsten Angebot (Prepaid oder Abo) telefonieren, könnten jährlich rund 1,9 Milliarden Franken gespart werden. Im Vergleich zum Vorjahr ist das Sparpotenzial zwar um 200 Millionen Franken zurückgegangen, die Summe ist aber immer noch riesig. Lässt man bei den Berechnungen die meist preiswerten Prepaid-Angebote ausser Acht und berücksichtigt nur die jeweils günstigsten Abos, liegt immer noch ein enormes Sparpotenzial von 1,5 Milliarden Franken brach.

«Der Boom der Smartphones schlägt sich leicht aufs Sparpotenzial nieder», erklärt Ralf Beyeler, Telecom-Experte beim Internet-Vergleichsdienst comparis.ch, das kleinere Sparpotenzial. «Mit dem Kauf eines iPhones zum Beispiel, haben viele dieser Kunden auch auf ein anderes Abo gewechselt, mit dem das Telefonieren meistens günstiger ist als mit älteren Abos.»

Aufgeschlüsselt auf die drei grossen Anbieter im Mobilfunkbereich (Swisscom, Sunrise und Orange) ergibt sich folgendes Bild: Knapp 1,2 Milliarden Franken beträgt das Sparpotenzial bei Marktführerin Swisscom, wenn die Kundinnen und Kunden zum günstigsten Produkt wechseln würden. Bei Sunrise beträgt das Sparpotenzial 330 Millionen Franken. Bei Orange könnten die Kunden sogar 400 Millionen Franken weniger bezahlen.

Prepaid zahlt sich mächtig aus

Aus Kundensicht ist es unklug, sich von vornherein nicht einmal für ein Prepaid-Produkt zu interessieren: Drei Viertel der Handykunden würden nämlich mit einer günstigen Prepaid-Lösung am wenigsten fürs Telefonieren bezahlen müssen.¹ Aldi Mobile ist in 55 Prozent der analysierten Fälle am günstigsten, Coop Mobile in 20 Prozent der Fälle. Erstaunlich: Auch für Kundinnen und Kunden, die das mobile Internet nutzen, ist in den wenigsten Fällen ein Abo die günstigste Wahl. Das Prepaid-Angebot von Coop Mobile mit zusätzlicher Datenoption ist in 65 Prozent der Fälle am günstigsten. «Viele Kunden haben Abos aus Bequemlichkeit: Die Rechnung wird einmal monatlich bezahlt und dem Telefonieren steht nichts mehr im Weg. Ganz im Gegensatz zu Prepaid: Anscheinend haben viele Kunden Angst, dass das Guthaben plötzlich aufgebraucht und man genau dann, wenn man müsste, nicht mehr telefonieren kann», erklärt Telecom-Experte Beyeler.

¹ monatliche Gesprächsdauer unter etwa 7½ Stunden

Im Grossen und Ganzen ist man zufrieden

Nicht nur das Sparpotenzial interessierte, sondern auch die Kundenzufriedenheit. Die 5810 Umfrageteilnehmer gaben Auskunft zur Gesprächsqualität bei ihrem Anbieter, zur Netzabdeckung, zur Kompetenz und Freundlichkeit der Hotline-Mitarbeitenden und zur Wartezeit bei derselbigen. Ausserdem bewerteten sie die Übersichtlichkeit der Kundeninformationen und den Preis ihres Mobilfunkprodukts. Die Bewertung entspricht dem Schulnotensystem: 6 ist die beste Note, 1 die schlechteste und 4 ist genügend.

Wie bereits im Vorjahr und auch im Jahr davor sind die Kundinnen und Kunden am zufriedensten, die mit Migros telefonieren. Migros, die das Netz der Swisscom nutzt, kommt auf die gute Gesamtnote von 5,4 (siehe Tabelle). Zum ersten Mal bewertet wurde dieses Jahr Aldi und landet mit der Note 5,3 gleich auf Platz 2. Auf dem dritten Platz ist Yallo mit 5,2. Marktführerin Swisscom erhält mit der Note 5 ebenfalls die Auszeichnung «gut». Die restlichen bewerteten Anbieter weisen befriedigende (Coop, Lebara, Sunrise) oder genügende Noten (Orange, Tele2) auf.

Unzufriedene auf dem Absprung

Nur gerade 15 Prozent der Befragten haben angegeben, dass sie den Anbieter auf den nächstmöglichen Termin wechseln wollen. 62 Prozent wollen beim bisherigen Anbieter bleiben. Unter den drei grossen Anbietern zeigen sich allerdings gewaltige Unterschiede bei der Wechselwilligkeit: Während nur 8 Prozent der Swisscom-Kunden von ihrem Anbieter weg wollen, sind es bei Sunrise 21 Prozent und bei Orange sogar 27 Prozent.

Die Kundenzufriedenheit oder eben Unzufriedenheit drückt sich auch in der Weiterempfehlungsrate aus. «Würden Sie Ihren Anbieter einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen?», lautete die Frage. Deutlich abgeschlagen sind hier Sunrise und Orange: Lediglich 57, respektive 50 Prozent der Kunden würden diese Anbieter weiterempfehlen. Bei Swisscom sind es dagegen 74 Prozent. Traumhafte Werte weist Migros auf mit einer Weiterempfehlungsquote von 91 Prozent und Aldi mit 87 Prozent. Beachtlich auch die 81 Prozent von Yallo. Coop und Lebara kommen auf 73 Prozent.

Weitere Informationen:

Ralf Beyeler
Telecom-Experte
Telefon: 044 360 34 00
Mobile: 079 467 07 81
E-Mail: ralf.beyeler@comparis.ch
www.comparis.ch

Kundenzufriedenheit Mobilfunkanbieter 2010

Anbieter	Note 2010	Note 2009	Veränderung
Migros	5.4	5.4	--
Aldi	5.3	-- *	--
Yallo	5.2	5.2	--
Swisscom	5	4.9	+0.1
Coop	4.9	4.9	--
Lebara	4.7	5.3	-0.6
Sunrise	4.5	4.7	-0.2
Tele2	4.4	4.5	-0.1
Orange	4.4	4.6	-0.2

* 2009 nicht bewertet