

Medienmitteilung

comparis.ch zu Sparpotenzial und Kundenzufriedenheit bei Mobilfunkanbietern

Hohe Kosten fürs Handy sind unnötiger Luxus

Die Schweizerinnen und Schweizer sind zufrieden mit ihren Mobilfunkanbietern. So zufrieden, dass sie fürs Telefonieren mit dem Handy unnötig viel Geld ausgeben. Eine Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch bei 5900 Handynutzern zeigt nämlich, dass in der Schweiz jährlich 1,7 Milliarden Franken zu viel fürs Telefonieren mit dem Handy ausgegeben werden.

Zürich, 2. Januar 2011 – Das Handy ist den Schweizerinnen und Schweizern nach wie vor lieb und teuer. Teuer im wahrsten Sinn des Wortes, da die Kunden jährlich 1,7 Milliarden Franken zu viel für die mobile Telekommunikation ausgeben. 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. Dies ist das Resultat einer Umfrage zur Handy-Nutzung und Kundenzufriedenheit bei 5900 Benutzerinnen und Benutzern des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Durchgeführt wurde die Umfrage im November 2010.

«Das günstigste Angebot für das persönliche Nutzungsverhalten zu finden, kann sich leider als Suche nach der Nadel im Heuhaufen erweisen», meint Ralf Beyeler, Telecom-Experte des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Auch dieses Jahr hätten die Mobilfunkanbieter nämlich wieder viele neue Produkte und Angebote lanciert, die oft günstiger seien als die älteren Preispläne.

Prepaid wäre für viele die beste Wahl

Dass sich das Sparpotenzial im Vergleich zum Vorjahr um knapp 100 Millionen Franken verringert hat, führt der Telecom-Experte darauf zurück, dass immer weniger Kunden mit ganz alten Abos telefonieren. Ein wichtiger Grund dürfte sein, dass es ein neues Handy nur mit neuem Preisplan gibt. «Angesichts des Sparpotenzials von 1,7 Milliarden Franken bleibt aber noch einiges zu tun», meint Beyeler. «Praktisch jeder Kunde könnte seine Handyrechnung optimieren, wenn er das günstigste Produkt wählen würde.» Die Comparis-Analyse zeigt: Nicht einmal 4 Prozent haben nämlich das für sie günstigste Angebot gewählt.

Für den grössten Teil der Kundinnen und Kunden wäre ein Prepaid-Produkt am günstigsten. In 50 Prozent der untersuchten Fälle würden die Umfrageteilnehmer mit Aldi Mobile am wenigsten bezahlen, in 17 Prozent mit Coop Mobile. An dritter Stelle folgt ein Abonnement: Für 11 Prozent wäre Orange Me «unlimitiert» am günstigsten.

Keine schlechten Noten für die Anbieter

Trotz hoher Preise sind die Handynutzer mit ihren Anbietern mehrheitlich zufrieden: Drei Mal «gut», vier Mal «befriedigend» und ein Mal «genügend» verteilten die Comparis-Nutzer. Die 5900 Umfrageteilnehmer beurteilten die Gesprächsqualität bei ihrem Anbieter, die Netzabdeckung, die Kompetenz und Freundlichkeit der Hotline-Mitarbeitenden sowie die Wartezeit bei der Hotline. 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 hat Migros mit 5,4 die beste Note erhalten. Auch auf den weiteren Podestplätzen hat sich im Vergleich zum Vorjahr nichts geändert: Rang zwei für Aldi, Rang drei für Yallo. Marktführerin Swisscom kommt auf die Note 4,9, was einem «befriedigend» entspricht. Sunrise

hat mit 4,6 ebenfalls ein «befriedigend». Orange, der dritte grosse Anbieter kommt mit der Note 4,3 immer noch auf ein «genügend» (alle bewerteten Anbieter siehe Tabelle).

Jeder Siebte will wechseln

Die generell gute Kundenzufriedenheit führt dazu, dass die Abwanderungsgelüste der Kundinnen und Kunden eher gering sind: Nur gerade 15 Prozent gaben an, bei der nächstmöglichen Gelegenheit den Anbieter wechseln zu wollen. Betrachtet man die einzelnen Anbieter, zeigen sich sehr grosse Unterschiede. Weg von der Swisscom wollen nur gerade 9 Prozent, bei Migros, die das Netz von Swisscom nutzt, sogar nur 5 Prozent. Am häufigsten den Anbieter wechseln wollen die Kundinnen und Kunden von Orange: Fast jeder Dritte will weg.

Telecom-Experte Beyeler weiss auch, warum Orange-Kunden zu einem anderen Anbieter wechseln wollen: «Orange muss die im letzten Sommer angekündigten Netzverbesserungen nun zügig umsetzen. Vor allem die Qualität des mobilen Internets überzeugt die Kunden überhaupt nicht.» Dies zeigt auch die Kundenbewertung: Orange-Kunden, die das mobile Internet nutzen, bewerteten die Netzabdeckung mit der ungenügenden Note 3,8. Orange-Kunden, die nur telefonieren und kein mobiles Internet brauchen, bewerteten die Netzabdeckung mit der Note 4,3. «Dies ist zwar deutlich besser, aber noch weit entfernt von einer guten Note», urteilt Beyeler. Bei Sunrise und Swisscom sind die Zufriedenheits-Unterschiede minimal zwischen den Kunden, die das mobile Internet nutzen respektive nicht nutzen.

Tabelle: Kundenzufriedenheit Mobilfunkanbieter 2011

Anbieter	2011	2010	Veränderung
Migros	5.4	5.4	--
Aldi	5.2	5.3	-0.1
Yallo	5	5.2	-0.2
Lebara	4.9	4.7	+0.2
Swisscom	4.9	5	-0.1
Coop	4.8	4.9	-0.1
Sunrise	4.6	4.5	+0.1
Orange	4.3	4.4	-0.1

Quelle: comparis.ch

Weitere Informationen:

Ralf Beyeler

Telecom-Experte

Telefon: 044 360 52 77

Mobile : 079 467 07 81

E-Mail: ralf.beyeler@comparis.ch

www.comparis.ch