

## Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit mit Schweizer Handy-Abos

# Zufriedenheit mit Handy-Abos: Grosse Umfrage 2021

**Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat auch im Jahr 2021 1500 Personen zur Zufriedenheit mit Schweizer Handy-Abos und Prepaid-Angeboten befragt. Resultat: Am unzufriedensten sind die Kunden mit dem Roaming, den Aktionsangeboten und den Kündigungsfristen.**

**Zürich, 16. März 2021** – Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch erhebt regelmässig die Zufriedenheit mit Schweizer Handy-Abos im Rahmen einer repräsentativen Online-Umfrage bei 1500 Personen.

Im Rahmen der Handy-Abo-Zufriedenheitsumfrage 2021 haben die Befragten folgende Faktoren bewertet: Preis-Leistung, Freundlichkeit, Einsatzbereitschaft, Erreichbarkeit, Netzqualität, Netzabdeckung, mobiles Internet, Roaming, Kundendienst, Kundeninformationen, Abrechnungen, Gesprächsqualität, Kündigungsfristen, Aktionen und allgemeine Zufriedenheit. Die Befragten haben ihre Zufriedenheit jeweils auf einer Skala von 1 bis 10 angegeben. 1 entspricht dem Wert «überhaupt nicht zufrieden», die Höchstnote 10 dem Wert «sehr zufrieden».

Ergebnis: «Generell sind Schweizer Kunden mit ihren Handy-Abos und Prepaid-Angeboten zufrieden», so Ralf Beyeler, Telekom-Experte von moneyland.ch. Im Durchschnitt vergibt die Schweizer Bevölkerung ihren Mobilfunk-Anbietern 7.6 von 10 Punkten. Das entspricht der Note «gut». Gegenüber dem Vorjahr hat die Zufriedenheit geringfügig zugenommen. Je nach Telekom-Anbieter und Leistung gibt es aber Unterschiede bei der Zufriedenheit.

### Womit Mobilfunk-Kunden am zufriedensten sind

Am zufriedensten sind die Befragten mit der Gesprächsqualität (8.1 von 10 Punkten), gefolgt von den Abrechnungen (8 Punkte), dem mobilen Internet, der Netzabdeckung und der Netzqualität (je 7.9 Punkte) sowie der Freundlichkeit der Mitarbeitenden (7.8 Punkte). Es folgen die Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden und die Kundeninformation (je 7.4 Punkte) sowie der Kundendienst (7.3 Punkte).

### Womit Mobilfunk-Kunden am unzufriedensten sind

Am unzufriedensten sind Schweizerinnen und Schweizer wie schon letztes Jahr mit Abstand mit dem Roaming – also dem Telefonieren und Surfen im Ausland. Im Durchschnitt werden für das Roaming nur 6.3 Punkte von 10 Punkten vergeben. Ebenfalls verhältnismässig tief sind die Noten bei den Faktoren Aktionen (6.6 Punkte), Kündigungsfristen (7 Punkte), Preis-Leistung und Erreichbarkeit (je 7.2 Punkte).

«Die Mobilfunk-Kunden geben auch in diesem Jahr dem Roaming und den Kündigungsfristen schlechte Noten. Aus Kundensicht erstaunlich ist, dass die Anbieter nichts dagegen unternehmen», so das Urteil von Ralf Beyeler. «Roaming ist immer noch teuer und zahlreiche Provider haben in den letzten Monaten sogar die Preise für das Roaming erhöht. Abos mit langen Mindestlaufzeiten sind ebenfalls ein Dauerbrenner», so Beyeler.

Die Kunden bewerten die Kündigungsfristen bei Swisscom (6.7 Punkte) und Salt (6.3 Punkte) besonders tief – beide Anbieter vertreiben noch Abos mit langen Mindestlaufzeiten von typischerweise 12 oder 24 Monaten. Dies im Unterschied zu den meisten anderen Anbietern.

### Grösste Zufriedenheit bei Wingo und Coop Mobile

Coop Mobile und Wingo erreichen mit je 8.3 von 10 Punkten die besten Zufriedenheitsnoten. Mit deutlichem Abstand folgen Sunrise und UPC mit je 7.8 Punkten. Es folgen weiter M-Budget Mobile (7.7 Punkte), Yallo (7.6 Punkte), Swisscom (7.5 Punkte) und Salt (7.1 Punkte). Im Handy-Abo-Vergleich auf moneyland.ch können Nutzer die einzelnen Zufriedenheitsnoten pro Anbieter im Detail nachschauen.

### **Die Westschweiz ist unzufriedener mit ihren Handy-Abos**

Die Zufriedenheitsnoten von Frauen und Männern sowie Städtern und Landbewohnern weichen nicht gross voneinander ab. In der französischsprachigen Westschweiz hingegen sind die Mobilfunk-Kunden unzufriedener als in der Deutschschweiz.

### **Je jünger, desto unzufriedener**

Die Zufriedenheit nimmt mit dem Alter der Kunden ab. Die 50- bis 74-Jährigen vergeben durchschnittlich 7.8 von 10 Punkten. Bei den 26- bis 49-Jährigen sind es nur noch 7.5 Punkte. Die jüngste Altersgruppe zwischen 18 und 25 Jahren vergibt nur 7.1 Punkte.

Das mobile Internet, das gerade für die Jungen besonders wichtig ist, bewertet die jüngste Altersgruppe nur mit 7.5 Punkten, während es bei den 26- bis 49-Jährigen 7.9 und bei den 50- bis 74-Jährigen 8.1 Punkte sind.

### **Mobiles Internet unter der Lupe**

Für die meisten Schweizer Mobilfunk-Kunden dürfte heute das mobile Internet der wichtigste Faktor sein. Beim mobilen Internet gibt es deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Anbietern. Am besten bewerten die Coop-Mobile-Kunden das mobile Internet mit 8.6 von 10 Punkten. Wingo (8.4 Punkte) und UPC (8.2 Punkte) folgen auf den weiteren Plätzen. Diese drei Mobilfunk-Anbieter nutzen alle das Mobilfunk-Netz von Swisscom.

Die schlechtesten Noten für das mobile Internet erhalten Salt (7.6 Punkte) und M-Budget (7.7 Punkte). Sunrise (8 Punkte) und Swisscom (7.9 Punkte) landen im Mittelfeld.

### **Grössere Unzufriedenheit mit Aktionen**

Einige Schweizer Mobilfunk-Anbieter setzen auf Promotionen und bewerben diese im grossen Stil. Andere Provider sind zurückhaltend mit Aktionen. Im Durchschnitt sind Schweizer Mobilfunk-Kunden mit den Aktionen ihrer Anbieter unzufrieden und bewerten diese mit gerade einmal 6.6 von 10 Punkten. Nach dem Roaming erhalten die Aktionen damit die zweitschlechteste Note.

Die Unterschiede zwischen den verschiedenen Anbietern sind hier sehr gross. Am besten bewerten die Kunden von Wingo (8.3 von 10 Punkte) und Yallo (8 von 10 Punkte) die Aktionen. Beide Provider offerieren regelmässig Aktionen ohne Knebelverträge, die auch für bestehende Kunden erhältlich sind.

Am schlechtesten schneidet bei den Aktionen Swisscom mit nur 5.8 von 10 Punkten ab. Hier dürfte es sich rächen, dass Swisscom deutlich seltener Aktionen offeriert, die ausserdem nur für Neukunden erhältlich sind. Ausserdem sind Swisscom-Kunden länger an das gewählte Abo gebunden. Die Kosten sind trotz Rabatt vergleichsweise hoch.

### **Grösste Unzufriedenheit beim Roaming**

Die Kunden geben für das Roaming deutlich schlechtere Noten als für andere Faktoren. Im Durchschnitt gibt es nur 6.3 von 10 Punkten. Am besten schneiden Coop Mobile (7.2 Punkte), Wingo (7.2 Punkte) und UPC (7.1 Punkte) ab. Schlusslichter sind M-Budget Mobile (5.4 Punkte), Salt (5.9 Punkte), Swisscom (6.2 Punkte) und Sunrise (6.5 Punkte).

«Die Mobilfunk-Anbieter müssen ihr Roaming-Angebot endlich verbessern», fordert Moneyland-Experte Ralf Beyeler. «Die Resultate unserer Umfrage zeigen einmal mehr, dass die Kunden mit dem Roaming unzufrieden sind», ergänzt Ralf Beyeler.

Jetzt sind die Anbieter gefordert, meint Beyeler: «Die Abzockerei mit massiv überhöhten Standardtarifen muss endlich aufhören. Ausserdem sollten die Anbieter flexiblere Abos anbieten: Abos mit Inklusiv-Roaming sind gut, aber für die meisten Kunden nicht geeignet. Viele Kunden sind nicht jeden Monat im Ausland unterwegs. Die Anbieter sollten daher Abos anbieten, bei denen die Kunden bei jedem Auslandsaufenthalt faire Roaming-Preise bezahlen».

Immerhin: Ein Roaming-Ärgernis wird Mitte 2021 wegfallen. Aus rechtlichen Gründen müssen Daten-Roaming-Pakete neu mindestens 12 Monate lang gültig sein.

### **So werden die Handy-Abos von Swisscom bewertet**

Die Schweizer Marktführerin Swisscom erreicht im Jahr 2021 eine gewichtete Durchschnittsbewertung von 7.5 von 10 Punkten. Das ist gegenüber dem Vorjahr eine leicht bessere Bewertung. Auffallend ist auch, dass die günstigeren Angebote Coop Mobile und Wingo (beide ebenfalls mit Swisscom-Netz) deutlich besser abschneiden.

Die beste Bewertung erreicht Swisscom bei der Gesprächsqualität und der Netzabdeckung mit je 8.2 von 10 Punkten, gefolgt von den Abrechnungen mit 8 Punkten. Die schlechtesten Bewertungen verteilen Swisscom-Kunden bei den Aktionen (5.8 Punkte), der Preis-Leistung und dem Roaming (je 6.2 Punkte).

«Auffallend ist, dass die befragten Mobilfunk-Kunden Swisscom in diesem Jahr als zweitschlechtesten Anbieter bewerten. Das ist für den stolzen Monopolisten, der mehrheitlich dem Schweizer Staat gehört, ein Alarmzeichen», so die Einschätzung von Ralf Beyeler von moneyland.ch.

### **So werden die Handy-Abos von Sunrise bewertet**

Die zweitgrösste Schweizer Mobilfunk-Anbieterin Sunrise platziert sich auch im Jahr 2021 mit einer durchschnittlichen Zufriedenheitsnote von 7.8 von 10 Punkten noch vor Swisscom. Die höchsten Noten werden von Sunrise-Kunden für die Abrechnungen (8.3 Punkte), die Gesprächsqualität (8.2 Punkte) und die Freundlichkeit (8 Punkte) vergeben. Am tiefsten ist die durchschnittliche Note beim Roaming mit 6.5 Punkten.

### **So werden die Handy-Abos von Salt bewertet**

Die drittgrösste Schweizer Mobilfunk-Anbieterin Salt landet mit 7.1 Punkten auf dem letzten Rang. Die beste Bewertung erhält Salt für die Abrechnungen (7.7 Punkte) und das mobile Internet (7.6 Punkte). Am schlechtesten schneidet Salt beim Roaming ab (5.9 Punkte).

### **So werden die Handy-Abos von UPC bewertet**

UPC erreicht bei ihren Mobilfunk-Abos ein gewichtete Durchschnittsnote von 7.8 von 10 Punkten. Am besten schneidet UPC beim mobilen Internet (8.2 Punkte) sowie bei der Netzabdeckung und Gesprächsqualität (je 8.1 Punkte) ab. Am schlechtesten bewerten die Kunden die Aktionen (6.8 Punkte).

### **Kontakt für weitere Informationen:**

Ralf Beyeler  
Telekom-Experte  
moneyland.ch AG  
Hottingerstrasse 12  
CH-8032 Zürich, Schweiz

Handy: +41 79 467 07 81  
E-Mail: r.beyeler@moneyland.ch

## Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetz-Angebote, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 100 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Alle Rechner finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/rechner>  
Alle interaktiven Vergleiche finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/vergleiche>

## Methodik

Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch Anfang 2021 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Befragt wurden 1503 Personen zu den folgenden Faktoren: Mobiles Internet, Netzqualität, Netzabdeckung, Gesprächsqualität, Roaming, Kundendienst, Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit des Kundendienstes, Preis-Leistungsverhältnis, Verständlichkeit der Kundeninformationen, Rechnungen, Kündigungsfrist, Aktionen und allgemeine Zufriedenheit. Die Kunden konnten jeweils ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) bewerten. Für die Berechnung eines durchschnittlichen Gesamtwerts hat moneyland.ch die Faktoren gewichtet und gemittelt.

## Zusätzliche Mobilfunk-Informationen

Der unabhängige und interaktive Vergleich für Handy-Abos und Prepaid-Angebote findet sich unter <https://www.moneyland.ch/de/handy-abo-vergleich>. Der umfassende Vergleich berücksichtigt Handy-Abos und Prepaid-Angebote von Schweizer Mobilfunk-Anbietern und berechnet automatisch, welche Optionen zu den Angeboten am besten passen. Je nach Nutzerprofil und Angebot werden Optionen für das Surfen in der Schweiz, das Surfen im Ausland (Daten-Roaming), das Telefonieren im Ausland (Sprach-Roaming) und das Telefonieren von der Schweiz ins Ausland angezeigt. Neben den Kosten finden sich weitere hilfreiche Informationen pro Angebot – zum Beispiel zur Kundenzufriedenheit sowie zu Inklusiv- und Zusatzleistungen.