

Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit mit Schweizer Handy-Abos

Handy-Abo-Kunden mit Aktionen und Roaming am wenigsten zufrieden

Schweizerinnen und Schweizer sind überwiegend zufrieden mit ihren Handy-Abos. Das geht aus einer Umfrage des unabhängigen Online-Vergleichsdienstes moneyland.ch bei 1538 Personen hervor. Am kritischsten sehen die Kundinnen und Kunden Promotionen und Aktionen, das Roaming und die vertraglichen Kündigungsfristen.

Zürich, 3. August 2023 – 7.8 von 10 möglichen Punkten – diese Note vergeben Schweizerinnen und Schweizer ihren Mobilfunk-Anbietern im Durchschnitt. Dies ist das Ergebnis der jährlichen Handy-Abo-Zufriedenheitsumfrage des Online-Vergleichsdienstes moneyland.ch. 1538 Personen nahmen an der repräsentativen Befragung teil.

Bewertet wurden folgende Faktoren: 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».

«Schweizer Kundinnen und Kunden sind im Allgemeinen mit ihren Handy-Abos und Prepaid-Angeboten zufrieden», schätzt Ralf Beyeler, Telekom-Experte von moneyland.ch, das Resultat der Umfrage ein. 7.8 Punkte entsprechen der Note «gut».

Grösste Zufriedenheit bei M-Budget und Wingo

M-Budget Mobile und Wingo schaffen es mit je 8.2 von 10 Punkten an die Spitze der Rangliste. Es folgen Swisscom und Quickline mit je 8.0 Punkten. Es folgen Coop Mobile (7.9 Punkte), Lebara (7.8 Punkte) und Yallo (7.7 Punkte). Das Schlusslicht bilden mit Sunrise und Salt zwei grosse Anbieter, sie erhalten durchschnittlich 7.4 Punkte. Im Handy-Abo-Vergleich auf moneyland.ch können Nutzerinnen und Nutzer die einzelnen Zufriedenheitsnoten pro Anbieter im Detail nachschauen.

Das bewerten die Befragten am besten

Am zufriedensten zeigen sich die Befragten mit der Gesprächsqualität sowie den Abrechnungen (je 8.1 von 10 Punkten), gefolgt vom mobilen Internet und der Netzqualität (je 8.0 Punkte) sowie der Netzabdeckung und der Freundlichkeit der Mitarbeitenden (je 7.8 Punkte). Etwas weniger gut werden die Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden und die Kundeninformation (je 7.6 Punkte) sowie der Kundendienst und das Preis-Leistungsverhältnis (je 7.5 Punkte) bewertet.

Das bewerten die Befragten am schlechtesten

Weniger positiv fällt das Urteil über Promotionen und Aktionen aus, mit denen Schweizerinnen und Schweizer am wenigsten zufrieden sind. 7.0 Punkte erhalten sie im Mittel. Ein Ärgernis ist ferner das Roaming, also das Telefonieren und Surfen im Ausland, das die Befragten mit durchschnittlich 7.1 Punkten bewerten. Ebenfalls verhältnismässig tief sind die Noten bei den Faktoren Kündigungsfristen (7.3 Punkte) und Erreichbarkeit (7.4 Punkte).

«Roaming ist immer noch teuer. Abos mit langen Mindestlaufzeiten sind ebenfalls ein Dauerbrenner», erklärt Ralf Beyeler. «Aus Kundensicht ist erstaunlich, dass die Anbieter nichts gegen die schlechten Bewertungen unternehmen.»

Auch Kündigungsfristen kommen bei einigen Anbietern schlecht weg – namentlich bei Salt (6.7 Punkte), Sunrise (6.9 Punkte), Swisscom und Coop Mobile (je 7.2 Punkte) sind sie besonders tief. Insbesondere die drei grossen Mobilfunknetz-Betreiber vertreiben noch viele Abos mit 12 und 24 Monaten Vertragslaufzeit.

Grösste Unzufriedenheit mit Aktionen

Aktionen und Promotionen werden zwar im Durchschnitt am kritischsten bewertet, aber nicht bei allen Anbietern gleichermassen. Wingo (8.5 von 10 Punkte) und Yallo (8.1 von 10 Punkte) erhalten etwa überaus gute Noten. Beide Provider offerieren regelmässig Aktionen ohne Mindestvertragslaufzeit, die sich nicht nur an Neukundinnen und -kunden richten.

Swisscom findet sich mit nur 6.5 von 10 Punkten am Ende der Fahnenstange wieder. Hier dürfte negativ ins Gewicht fallen, dass Swisscom deutlich seltener Aktionen offeriert, die zudem ausschliesslich für neue Kundinnen und Kunden erhältlich sind. Ausserdem sind Swisscom-Kundinnen und -Kunden länger an das gewählte Abo gebunden. Die Kosten sind trotz Rabatt vergleichsweise hoch.

Auch die anderen beiden grossen Netzbetreiber Sunrise (6.6 von 10 Punkten) und Salt (7 von 10 Punkten) werden bei den Promotionen und Aktionen schlechter bewertet als andere Anbieter.

«Vielleicht kommen die schlechten Noten auch zustande, weil viele Konsumentinnen und Konsumenten bemerken, dass andere für ein vergleichbares Abo viel weniger bezahlen als sie selbst», vermutet Ralf Beyeler.

Grössere Unzufriedenheit beim Roaming

Die Kundinnen und Kunden geben für das Roaming deutlich schlechtere Noten als für andere Faktoren. Am besten schneiden Aldi Suisse Mobile (7.6 Punkte), Quickline (7.5 Punkte) und Lebara (7.4 Punkte) ab. Schlusslichter sind Coop Mobile (6.7 Punkte), M-Budget, Salt und Sunrise (je 6.8 Punkte). Marktführerin Swisscom erhält 7.2 von 10 Punkten.

Jüngere sind unzufriedener

Keine nennenswerten Unterschiede bei den Zufriedenheitsnoten für die einzelnen Kategorien gibt es zwischen Frauen und Männern, Stadt- und Landbevölkerung sowie der Deutschschweiz und der Romandie. Interessanter ist hingegen ein Blick auf die Altersgruppen.

Die Befragten in der jüngsten Altersgruppe (18 bis 25) vergeben durchschnittlich 7.6 von 10 Punkten. Bei den beiden anderen Altersgruppen fällt die Zufriedenheit mit 7.8 von 10 Punkten leicht besser aus. Die Befragten zwischen 18 und 25 Jahren bewerten insbesondere die Netzabdeckung, die Abrechnungen, die Gesprächsqualität und die Kündigungsfrist schlechter als die Befragten in den anderen Altersgruppen. Die Befragten in der ältesten Altersgruppe (50 bis 74) vergeben insbesondere bei den Aktionen und Promotionen und dem Roaming massiv weniger Punkte als die anderen Altersgruppen. Bei Gesprächsqualität, den Abrechnungen und der Netzqualität sind die 50- bis 74-Jährigen dagegen zufriedener als die anderen Altersgruppen.

Mobiles Internet unter der Lupe

Für die meisten Schweizer Mobilfunk-Kunden dürfte das mobile Internet heute den wichtigsten Faktor darstellen. Auch in diesem Bereich lassen sich signifikante Unterschiede zwischen den verschiedenen Anbietern ausmachen. Wingo schneidet mit einer Durchschnittsbewertung von 8.5 Punkten am besten ab. Swisscom (8.3 Punkte), M-Budget Mobile (8.2 Punkte) sowie Aldi Suisse Mobile und Quickline (je 8.1 Punkte) folgen auf den weiteren Plätzen. Wingo, Swisscom und M-Budget Mobile nutzen das Netz von Swisscom, Aldi und Quickline das Netz von Sunrise. Die schlechtesten Noten für das mobile Internet erhalten Salt und Sunrise (je 7.7 Punkte).

Zufriedenheit mit den Handy-Abos von Swisscom

Die Schweizer Marktführerin Swisscom erreicht im Jahr 2023 eine gewichtete Durchschnittsbewertung von 8 von 10 Punkten. Auffallend ist, dass die günstigeren Angebote M-Budget Mobile und Wingo (beide ebenfalls mit Swisscom-Netz) etwas besser abschneiden.

Die beste Bewertung erreicht Swisscom bei der Gesprächsqualität, der Netzabdeckung und der Netzqualität mit je 8.5 von 10 Punkten, gefolgt vom mobilen Internet mit 8.3 Punkten. Die schlechtesten Bewertungen verteilen Swisscom-Kundinnen und -Kunden bei den Aktionen (6.5 Punkte), der Preis-Leistung (6.8 Punkte) sowie dem Roaming und der Kündigungsfrist (je 7.2 Punkte).

Zufriedenheit mit den Handy-Abos von Sunrise

Die zweitgrösste Schweizer Mobilfunk-Anbieterin Sunrise bildet in der Zufriedenheitsumfrage 2023 gemeinsam mit Salt mit einer durchschnittlichen Zufriedenheitsnote von 7.4 von 10 Punkten das Schlusslicht. Die höchsten Noten verteilen die Sunrise-Kundinnen und -Kunden für die Abrechnungen (7.9 Punkte), die Gesprächsqualität (7.8 Punkte) und dem mobilen Internet (7.7 Punkte). Am tiefsten ist die durchschnittliche Note bei den Promotionen und Aktionen mit 6.6 Punkten und beim Roaming mit 6.8 Punkten.

Zufriedenheit mit den Handy-Abos von Salt

Die drittgrösste Schweizer Mobilfunk-Anbieterin Salt landet wie Sunrise mit 7.4 Punkten auf dem letzten Rang. Die beste Bewertung erhält Salt für die Gesprächsqualität (7.8 Punkte), das mobile Internet (7.7 Punkte) und Preis-Leistungs-Verhältnis (7.6 Punkte). Am schlechtesten schneidet Salt bei der Kündigungsfrist (6.7 Punkte) und beim Roaming (6.8 Punkte) ab.

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 2023 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Befragt wurden 1538 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.