

Kundenzufriedenheit Handy-Abo: Umfrage 2023

Anbieter	Gesamtwertung	Note	Preis-Leistungsverhältnis	Freundlichkeit der Mitarbeiter	Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter	Erreichbarkeit der Mitarbeiter / des Anbieters	Netzqualität	Netzabdeckung	Mobilen Internet (Surfen)	Roaming (Telefonieren/Surfen im Ausland)	dem Kundendienst	Kundeninformationen	Richtigkeit und Übersichtlichkeit von Abrechnungen	Gesprächsqualität	Kündigungsfrist	Promotionen/Aktionen	Allgemein
M-Budget Mobile	8.2	Sehr gut	8.3	8.4	8.1	8.1	8.7	8.9	8.2	6.8	8.2	8.1	8.6	8.6	8.2	7.3	8.6
Wingo	8.2	Sehr gut	8.7	7.9	7.4	7.2	8.3	8.2	8.5	7.3	7.2	8.1	8.6	8.4	8.1	8.5	8.7
Aldi Suisse Mobile	8.0	Sehr gut	8.0	8.0	7.9	7.9	8.3	8.0	8.1	7.6	8.0	7.9	7.7	8.1	8.0	8.0	7.9
Quickline (Mobile)	8.0	Sehr gut	8.3	8.2	7.8	7.7	7.4	7.6	8.1	7.5	8.4	8.1	8.7	8.2	7.8	7.7	8.3
Swisscom	8.0	Sehr gut	6.8	8.2	7.9	7.8	8.5	8.5	8.3	7.2	7.9	7.8	8.2	8.5	7.2	6.5	8.2
Coop Mobile	7.9	Gut	7.9	7.9	7.8	7.7	8.3	8.2	7.9	6.7	7.7	7.4	8.3	8.4	7.2	7.5	8.0
Lebara	7.8	Gut	7.9	7.9	7.6	7.4	7.8	7.7	7.9	7.4	8.0	7.5	8.0	7.9	7.8	7.3	8.0
Yallo	7.7	Gut	8.5	7.6	7.3	7.1	7.5	7.5	8.0	7.2	7.0	7.7	8.2	8.0	8.0	8.1	8.2
Salt	7.4	Gut	7.6	7.5	7.1	7.0	7.3	7.3	7.7	6.8	7.1	7.2	7.5	7.8	6.7	7.0	7.6
Sunrise	7.4	Gut	7.3	7.5	7.3	7.0	7.4	7.4	7.7	6.8	7.1	7.2	7.9	7.8	6.9	6.6	7.6

Anmerkungen:

Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch 2023 eine repräsentative Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit mit Schweizer Handy-Abos 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) angeben.
Für die Berechnung eines durchschnittlichen Gesamtwerts hat moneyland.ch die Faktoren gemittelt, wobei nicht alle gleich hoch gewichtet wurden.
Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Handy-Abo-Vergleich von moneyland.ch online abrufbar: <https://www.moneyland.ch/de/handy-abo-vergleich>