

Medienmitteilung

Zürich, 26. Juni 2025

So zufrieden sind Schweizerinnen und Schweizer mit ihrem Handy-Abo

Mobilfunk-Kundinnen und -Kunden in der Schweiz sind mit ihrem Handy-Abo grundsätzlich zufrieden, wie die repräsentative Umfrage von moneyland.ch darlegt. Doch je nach Faktor und Anbieter tun sich Unterschiede auf. Die Hauptmarken der drei grossen Provider Swisscom, Sunrise und Salt verfehlen die Spitzenplätze.

Die Zahl der Mobilfunk-Angebote in der Schweiz ist gross – wer ein Handy-Abo benötigt, hat die Qual der Wahl. Doch nicht alle Provider stellen ihre Kundinnen und Kunden gleichermassen zufrieden, wie die repräsentative Umfrage von moneyland.ch zeigt. Im Frühjahr 2025 hat moneyland.ch 1500 Personen aus der Deutsch- und Westschweiz nach der Zufriedenheit mit ihrem Handy-Abo befragt.

Das Resultat: Generell sind die Schweizer Kundinnen und Kunden zufrieden. Nach der allgemeinen Zufriedenheit mit ihrem Mobilfunk-Provider befragt, verteilen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Umfrage im Durchschnitt 7.8 Punkte. Dies entspricht der Note «gut».

Diese Anbieter sind am beliebtesten

Die höchste allgemeine Zufriedenheit weisen Kundinnen und Kunden von Wingo auf: Die Swisscom-Zweitmarke kommt auf 8.5 Punkte, was Wingo die Note «sehr gut» einbringt. Ebenfalls mit «sehr gut» bewertet werden Gomo (8.3 Punkte), Yallo und Coop Mobile (je 8.1 Punkte). Die Hauptmarken der drei grossen Anbieter Swisscom (7.9 Punkte), Salt (7.7 Punkte) und Sunrise (7.4 Punkte) landen hingegen weiter hinten.

Tabelle 1: Allgemeine Zufriedenheit nach Anbietern

Anbieter	Punkte	Note
Wingo	8.5	Sehr gut
Gomo	8.3	Sehr gut
Yallo	8.1	Sehr gut
Coop Mobile	8.1	Sehr gut

Swisscom	7.9	Gut
M-Budget Mobile	7.9	Gut
Salt	7.7	Gut
Sunrise	7.4	Gut

So bewerten die Befragten verschiedene Faktoren

Unter den Zufriedenheitsfaktoren sticht das mobile Internet positiv heraus: Über alle Anbieter hinweg vergeben die Befragten 7.9 Punkte. Dahinter folgen die Netzqualität (7.8 Punkte) und die Smartphone-App (7.6 Punkte). Am wenigsten zufrieden zeigen sich die Befragten mit dem Roaming sowie den Promotionen und Aktionen, die jeweils mit 7.1 Punkten bedacht werden.

Tabelle 2: Zufriedenheit nach Faktoren

Faktor	Punkte	Note
Mobiles Internet	7.9	Gut
Netzqualität	7.8	Gut
Allgemeine Zufriedenheit	7.8	Gut
Smartphone-App	7.6	Gut
Preis-Leistungs-Verhältnis	7.5	Gut
Kundendienst	7.4	Gut
Kündigungsfrist	7.2	Gut
Roaming	7.1	Gut
Promotionen/Aktionen	7.1	Gut

Besonders zufrieden mit dem mobilen Internet sind Kundinnen und Kunden von Gomo (8.5 Punkte), Wingo (8.3 Punkte) und Swisscom (8.1 Punkte).

Zwar verteilen die Befragten im Mittel die niedrigsten Bewertungen für das Roaming sowie Promotionen und Aktionen, doch nicht jeder Anbieter schneidet gleich schlecht ab. Beim Roaming behauptet Yallo mit 7.7 Punkten den Spitzenplatz, während sich Gomo und M-Budget Mobile mit je 6.6 Punkten am anderen Ende des Rankings wiederfinden. Wingo (8.2 Punkte) schwingt auch bei den Promotionen und Aktionen obenaus, kritischer sind Kundinnen und Kunden von M-Budget Mobile (6.6 Punkte).

Diese Noten erhalten Swisscom, Sunrise und Salt

Swisscom, Sunrise und Salt mögen die drei grössten Schweizer Mobilfunk-Provider sein – in Sachen Zufriedenheit bleiben die Hauptmarken der Platzhirsche allerdings hinter vielen anderen Angeboten zurück. Die allgemeine Zufriedenheit von Swisscom-Kundinnen und -Kunden beläuft sich auf 7.9 Punkte, während Salt 7.7 Punkte erhält. Sunrise bildet mit 7.4

Punkten das Schlusslicht. Alle drei Anbieter erhalten aber immerhin die Note «gut».

Swisscom weiss vor allem mit der Netzqualität (8.3 Punkte) und dem mobilen Internet (8.1 Punkte) zu überzeugen, während Promotionen und Aktionen mit 6.8 Punkten am kritischsten bewertet werden.

Kundinnen und Kunden von Salt bewerten das mobile Internet mit 8.0 Punkten am besten. Am wenigsten zufrieden sind sie mit der Kündigungsfrist (6.8 Punkte).

Auch bei Sunrise schneidet das mobile Internet (7.6 Punkte) am besten ab. Die schlechtesten Wertungen erteilen die Befragten der Kündigungsfrist sowie den Promotionen und Aktionen mit je 6.9 Punkten.

Detaillierte Resultate der Umfrage finden Sie in der separaten Tabelle.

Kontakt für weitere Informationen

Dan Urner
Redaktor bei moneyland.ch
Thurgauerstrasse 36
CH-8050 Zürich
Telefon: +41 44 576 88 88
E-Mail: media@moneyland.ch

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. moneyland.ch bietet umfassende und präzise Kosten- und Leistungsvergleiche, unter anderem in den Bereichen Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Trading, Vermögensverwaltung, Bankpakete, Festgeld und Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule 3a- und Freizügigkeitskonten, Krankenkassen, Rechtsschutz-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetz-Abos. Insgesamt hat moneyland.ch bereits über 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 2025 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Befragt wurden 1500 Personen zu den folgenden Faktoren: Mobiles Internet, Netzqualität, Roaming, Kundendienst, Preis-Leistungs-Verhältnis, Kündigungsfrist, Promotionen/Aktionen, Smartphone-App und allgemeine Zufriedenheit (Zufriedenheit alles in allem). Die Kundinnen und Kunden konnten jeweils

ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) bewerten.

Es gilt folgende Bewertungsskala:

- ab 5 Punkte: genügend
- ab 6 Punkte: befriedigend
- ab 6.5 Punkte: gut
- ab 8 Punkte: sehr gut
- ab 9 Punkte: ausgezeichnet

Über die SMG Swiss Marketplace Group AG

Die SMG Swiss Marketplace Group AG ist ein wegweisendes Netzwerk von Online-Marktplätzen und ein innovatives Digitalunternehmen, das den Menschen das Leben mit zukunftsgerichteten Produkten vereinfacht. SMG Swiss Marketplace Group AG gibt ihren Kundinnen und Kunden die besten Tools für ihre Lebensentscheidungen an die Hand. Das Portfolio umfasst Real Estate (ImmoScout24, Homegate, Flatfox, alle-immobilien.ch, Immostreet.ch, home.ch, Publimmo, Acheter-Louer.ch, CASASOFT, IAZI), Automotive (AutoScout24, MotoScout24), General Marketplaces (anibis.ch, tutti.ch, Ricardo) und Finance and Insurance (FinanceScout24, moneyland.ch). Das Unternehmen wurde im November 2021 von TX Group AG, Ringier AG, Die Mobiliar und General Atlantic gegründet.