

## Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit von Schweizer Mobilfunk-Kunden

# Handy-Abos: Grosse Unterschiede bei der Zufriedenheit

**Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine repräsentative Umfrage zur Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit den Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Resultat: Schweizer sind im Grossen und Ganzen mit ihren Mobilfunk-Anbietern zufrieden. Am unzufriedensten sind Handy-Abo-Kunden mit dem Roaming. Junge Kunden sind unzufriedener als ältere.**

**Zürich, 5. September 2018** – moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Umfrage die Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit ihren Mobilfunk-Anbietern anhand von vierzehn Aspekten untersucht. Die Befragten bewerteten unter anderem ihre Zufriedenheit mit der Netzqualität, der Netzabdeckung, dem mobilen Internet, dem Roaming, dem Kundendienst, den Rechnungen und der Preis-Leistung.

Die durchschnittliche Zufriedenheit über alle Anbieter und alle Aspekte beträgt 7.4 von 10 Punkten (vergleiche Grafik im Anhang). Am zufriedensten sind die Kunden mit der Gesprächsqualität (8.0 von 10 Punkten), der Netzqualität (7.8 von 10 Punkten) und der Netzabdeckung (7.8 von 10 Punkten). Am unzufriedensten sind die Kunden mit dem Roaming (5.5 von 10 Punkten), der Erreichbarkeit des Kundendienstes (7.0 von 10 Punkten) und der Kündigungsfrist (7.0 von 10 Punkten).

### Junge Kunden sind unzufriedener

Die 19- bis 25-jährigen Kunden bewerten ihre Mobilfunk-Anbieter insgesamt schlechter als die anderen Altersgruppen: Die durchschnittliche Zufriedenheit über alle Anbieter und Aspekte hinweg betrachtet beträgt 6.6 von 10 Punkten. Das sind 0.8 Punkte weniger als bei der Gesamtbevölkerung. Dabei hat die jüngste Altersgruppe ihre Mobilfunk-Anbieter in 13 von 14 Aspekten schlechter bewertet als die Gesamtbevölkerung. Einzig beim Thema Roaming gibt es im Durchschnitt 5.7 von 10 Punkte und damit 0.2 Punkte mehr als von der Gesamtbevölkerung.

«Junge Kunden nutzen ihr Smartphone sehr intensiv. Gerade deshalb ist es ein schlechtes Zeichen, dass die Jungen mit ihrem Mobilfunk-Anbieter weniger zufrieden sind», so Ralf Beyeler, Telekom-Experte beim unabhängigen Vergleichsdienst moneyland.ch.

Die 26- bis 49-jährigen Kunden bewerten ihren Mobilfunk-Anbieter ähnlich wie die Gesamtbevölkerung. Die 50- bis 74-jährigen Kunden sind mit ihrem Mobilfunk-Anbieter zufriedener. Über alle Anbieter und alle Aspekte hinweg vergibt die älteste Altersgruppe 8.2 von 10 Punkten. Fast überall geben die älteren Konsumenten bessere Noten als die Gesamtbevölkerung. Einzige Ausnahme ist das Roaming: Mit nur 5.2 von 10 Punkten bewerten die älteren Kunden das Roaming so schlecht wie keine andere Altersgruppe.

### Westschweizer etwas unzufriedener als Deutschschweizer

Die durchschnittliche Kundenzufriedenheit über alle Anbieter und alle Aspekte ist in der Deutschschweiz mit 7.5 von 10 Punkten minimal besser als in der Gesamtschweiz. In der Westschweiz ist die Kundenzufriedenheit gegenüber der Gesamtschweiz mit 7.1 von 10 Punkten etwas schlechter. Die schlechteste Note vergeben die Westschweizer beim Thema Roaming mit 5.1 von 10 Punkten.

## **Kunden mit Gesprächsqualität, Netzqualität und Netzabdeckung am zufriedensten**

Die Kunden haben ihren Mobilfunk-Anbietern im Durchschnitt bei der Gesprächsqualität (8.0 von 10 Punkten), der Netzqualität (7.8 von 10 Punkten) und der Netzabdeckung (7.8 von 10 Punkten) die besten Noten gegeben. Es gibt jedoch erhebliche Unterschiede je nach Anbieter. So wird die Netzabdeckung bei Salt mit 6.7 von 10 Punkten um 1.1 Punkte schlechter bewertet als im Durchschnitt.

Erwähnenswert ist auch der Aspekt «mobiles Internet»: Über alle Anbieter bewerten die Kunden das mobile Internet mit einer Note von 7.7 von 10 Punkten. Die beste Bewertung gibt es für Wingo mit 8.8 von 10 Punkten.

## **Grösste Unzufriedenheit beim Roaming**

Besonders unzufrieden sind Handy-Abo-Kunden in der Schweiz mit dem Roaming. Im Durchschnitt wurden hier nur 5.5 von 10 Punkten vergeben. Das verwundert wenig, da die Roaming-Preise trotz jährlichen Preissenkungen immer noch hoch sind. Je nach Angebot gibt es aber auch beim Roaming grosse Kostenunterschiede, wie der Handy-Abo-Vergleich von moneyland.ch zeigt.

## **Anbieter mit der höchsten Kundenzufriedenheit**

Wingo ist der Mobilfunk-Anbieter, mit dem die Befragten am zufriedensten sind. Wingo (eine Swisscom-Marke) wird über alle Aspekte mit 8.3 von 10 Punkten bewertet (vergleiche Grafik im Anhang). Auf den weiteren Plätzen befinden sich M-Budget (7.9 von 10 Punkten) und Swisscom (7.7 von 10 Punkten). Sunrise liegt als zweitgrösster Mobilfunkanbieter in der Schweiz auf dem 5. Platz (7.5 von 10 Punkten), Salt als drittgrösster Mobilfunkanbieter mit 6.9 von 10 Punkten auf dem 10. Platz. Die detaillierten Zufriedenheitsnoten finden sich im Handy-Abo-Vergleich auf moneyland.ch.

## **Zufriedenheit der Kunden mit Swisscom**

Marktführer Swisscom platziert sich mit einer durchschnittlichen Bewertung über alle Aspekte von 7.7 von 10 Punkten auf dem dritten Platz. Am zufriedensten sind die Swisscom-Kunden bei der Gesprächsqualität (8.3 von 10 Punkten), der Netzabdeckung (8.3 von 10 Punkten) und der Netzqualität (8.2 von 10 Punkten). Am unzufriedensten sind die Kunden beim Roaming (5.4 von 10 Punkten), dem Preis-Leistungs-Verhältnis (6.5 von 10 Punkten) und der Kündigungsfrist (6.8 von 10 Punkten). Gegenüber der Gesamtbevölkerung bewerten Swisscom-Kunden das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Kündigungsfrist schlechter, bei allen anderen Aspekten wird Swisscom von den Kunden besser bewertet als der Durchschnitt aller Anbieter.

## **Zufriedenheit der Kunden mit Sunrise**

Der zweitgrösste Schweizer Mobilfunk-Anbieter Sunrise platziert sich mit dem 5. Platz in der Mitte. Die Kunden gaben eine durchschnittliche Bewertung von 7.5 von 10 Punkten. Am zufriedensten sind die Sunrise-Kunden mit der Gesprächsqualität (8.1 von 10 Punkten), den Rechnungen (8.0 von 10 Punkten) und der allgemeinen Zufriedenheit (7.9 von 10 Punkten). Am unzufriedensten sind die Kunden von Sunrise mit dem Roaming (5.3 von 10 Punkten), der Erreichbarkeit des Kundendienstes (7.1 von 10 Punkten) und dem Kundendienst allgemein (7.3 von 10 Punkten).

## **Zufriedenheit der Kunden mit Salt**

Der dritte Schweizer Mobilfunk-Anbieter mit einem eigenen Netz erhält eine durchschnittliche Bewertung über alle Aspekte hinweg von 6.9 von 10 Punkten. Das reicht für den 10. Platz. Am zufriedensten sind die Salt-Kunden mit der Gesprächsqualität, dem mobilen Internet und dem Preis-Leistungs-Verhältnis (jeweils 7.4 von 10 Punkten). Am unzufriedensten sind die Salt-Kunden mit dem Roaming (5.1 von 10 Punkten), der Kündigungsfrist (6.4 von 10 Punkten) und dem Kundendienst (6.7 von 10 Punkten).

## Zufriedenheit der Kunden mit UPC

Der grösste Schweizer Kabelnetz-Anbieter UPC – die frühere Cablecom – bietet eigene Mobilfunk-Abos an. Für ihre Handy-Abos nutzt UPC derzeit noch das Netz von Salt, ab 2019 wird UPC das Netz von Swisscom benutzen. Über alle Aspekte hinweg kommt UPC auf eine durchschnittliche Bewertung von 7.2 von 10 Punkten. Das reicht für Platz 6. Am zufriedensten sind die UPC-Kunden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (7.9 von 10 Punkten), den Rechnungen (7.6 von 10 Punkten) und der Gesprächsqualität (7.5 von 10 Punkten). Am unzufriedensten sind die Kunden mit dem Roaming (5.8 von 10 Punkten), der Kündigungsfrist (6.9 von 10 Punkten) und der Netzabdeckung (6.9 von 10 Punkten).

## Kontakt für weitere Informationen:

Ralf Beyeler  
Telekom-Experte  
moneyland.ch AG  
Walchestrasse 9  
CH-8006 Zürich, Schweiz  
Telefon: +41 44 576 6788  
Handy: +41 79 467 07 81  
E-Mail: r.beyeler@moneyland.ch

## Anhang

### Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. Im Bereich Mobilfunk bietet moneyland.ch seit Juni 2018 den Roaming-Rechner an und seit September 2018 einen umfassenden und übersichtlichen Vergleich der Handy-Abos und Prepaid-Angebote. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Telekom, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 70 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

### 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 zahlreichen 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.

### Methodik Kundenzufriedenheit

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat im Auftrag von moneyland.ch für 2018 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Befragt wurden 1518 Konsumenten zu den folgenden Aspekten: Mobiles Internet, Netzqualität, Netzabdeckung, Gesprächsqualität, Roaming, Kundendienst, Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit des Kundendienstes.

tes, Preis-Leistungsverhältnis, Verständlichkeit der Kundeninformationen, Rechnungen, Kündigungsfrist, 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 Aspekte gemittelt, wobei der Faktor «mobiles Internet» am stärksten gewichtet worden ist.