

Medienmitteilung

moneyland.ch zu den Kriterien bei der Wahl des Mobilfunk-Abos

Handy-Abos: Mobilfunknetz ist entscheidend

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine repräsentative Umfrage zu den Kriterien bei der Wahl der Schweizer Mobilfunk-Angebote durchgeführt. Resultat: Am wichtigsten sind den Kunden die Kriterien Netzqualität, Gesprächsqualität, Netzabdeckung, und Preis. Kriterien wie Freundlichkeit der Mitarbeiter, vergünstigte Smartphones oder Roaming sind hingegen weniger entscheidend.

Zürich, 11. September 2018 – Es gibt Hunderte von unterschiedlichen Schweizer Handy-Abos und Prepaid-Angeboten. Entsprechend schwierig ist für Laien die Wahl des optimalen Mobilfunk-Angebots. Doch welche Kriterien sind für Kunden am wichtigsten? moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Umfrage bei 1479 Personen nach den Kriterien für die Wahl des Mobilfunk-Abos gefragt. Dabei konnten die Befragten 16 Kriterien jeweils auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht wichtig) bis 10 (sehr wichtig) bewerten.

Auswahl-Kriterien im Vergleich

Am wichtigsten ist den Befragten das Kriterium Netzabdeckung – 88% der Befragten erachten diese als wichtig bis sehr wichtig (Bewertungen 8 bis 10 auf der Skala). Die weiteren Kriterien sind – in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit – die folgenden: Netzqualität (87%), Gesprächsqualität (81%), Preis (77%), mobiles Internet (75%), Telefonieren im Inland (74%), allgemeiner Kundenservice (63%), Erreichbarkeit der Mitarbeiter (60%), Rabatte (58%), Kombi-Angebote (52%), Kündigungsfrist (49%), Freundlichkeit der Mitarbeiter (49%), Roaming-Angebot (49%), vergünstigte Smartphones (47%), Mindestlaufzeit (44%) und Anrufe ins Ausland (38%).

Bilanz der Umfrage von Ralf Beyeler, Telekom-Experte von moneyland.ch: «Eine hohe Netzqualität ist für Schweizer Mobilfunk-Kunden entscheidend. Schweizer Mobilfunk-Anbieter sollten dieses Bedürfnis ernst nehmen. Wenn Mobilfunk-Anbieter die Qualität vernachlässigen, sägen sie am Ast, auf dem sie sitzen.»

Netzqualität, Gesprächsqualität und Netzabdeckung am wichtigsten

Am wichtigsten ist die Netzabdeckung. Für 88% der Befragten ist die Netzabdeckung ein wichtiges bis sehr wichtiges Kriterium für die Wahl des Mobilfunk-Anbieters. Bei den befragten Konsumenten im Alter zwischen 50 und 74 Jahren sind es sogar 93%, die das Kriterium wichtig oder sehr wichtig finden. Überraschend: Bei den jungen Kunden im Alter zwischen 19 und 25 Jahren sind es hingegen nur 74%.

Das zweitwichtigste Kriterium ist die Netzqualität: Für 87% der Befragten ist dies ein wichtiges bis sehr wichtiges Kriterium. Bei der Altersgruppe zwischen 19 und 25 Jahren sind es 76%, bei der Altersgruppe zwischen 50 und 74 Jahren hohe 92%.

Handy-Abo-Preis ebenfalls entscheidend

Für 77% der Befragten ist der Preis ein wichtiges bis sehr wichtiges Auswahlkriterium. 80% der befragten Frauen finden den Preis als Kriterium wichtig bis sehr wichtig, bei den Männern sind es bloss 75%. Im Unterschied zu den Netz Kriterien gibt es hier keine markanten Unterschiede zwischen den Altersgruppen. Auch gibt es bezüglich Preis keine markanten Unterschiede zwischen der Deutsch-

schweiz und der Westschweiz.

Für Kunden von Sunrise und Salt ist der Preis das wichtigste Kriterium: 85% der Sunrise-Kunden und 86% der Salt-Kunden haben angegeben, dass der Preis wichtig bis sehr wichtig ist. Von den befragten Swisscom-Kunden finden lediglich 68%, dass der Preis wichtig bis sehr wichtig ist. «Obwohl Schweizer Kunden auf Qualität setzen, möchten drei von vier Kunden auch, dass der Preis stimmt. In Anbetracht der hohen Swisscom-Tarife ist es wenig erstaunlich, dass viele Swisscom-Kunden den Preis als nicht so wichtiges Kriterium erachten», so Ralf Beyeler von moneyland.ch.

Rabatte und vergünstigte Smartphones

Rabatte sind für 58% der Befragten wichtig bis sehr wichtig. Hier gibt es einen Röstigraben: Für 74% der befragten Konsumenten aus der Westschweiz sind Rabatte wichtig bis sehr wichtig, während das in der Deutschschweiz nur für 54% der befragten Kunden der Fall ist. Auch ist ein kleiner Geschlechter-Unterschied zu erkennen: Frauen (62%) ist ein Rabatt wichtiger als Männern (55%). Bei Salt-Kunden ist ein Rabatt für 69% der Befragten wichtig bis sehr wichtig, bei Sunrise-Kunden sind es 62% und bei Swisscom 57%. «Salt wirbt seit Jahren intensiv mit Rabatten um neue Kunden. Das zieht natürlich Kunden an, denen ein hoher Rabatt wichtig ist», so Ralf Beyeler von moneyland.ch.

Interessant ist, dass ein vergünstigtes Smartphone nur für 47% der Befragten ein wichtiges Kriterium ist. Allerdings gibt es Unterschiede zwischen den Altersgruppen und Sprachregionen. Bei den 19 bis 25 Jahre alten Konsumenten ist ein vergünstigtes Smartphone für 52% wichtig, bei den 26- bis 49-Jährigen sind es 44% der befragten Kunden.

In der Westschweiz ist ein vergünstigtes Smartphone für 58% der Befragten wichtig, in der Deutschschweiz hingegen nur für 44% der befragten Kunden. Auch gibt es Unterschiede zwischen den Mobilfunk-Anbietern: Bei Swisscom-Kunden ist ein vergünstigtes Smartphone für 53% der Befragten wichtig, bei Salt-Kunden sind es nur 49% und bei Sunrise-Kunden nur 41% der Befragten.

«Die Kunden sollten bedenken, dass bei der Abo-Wahl nicht ein möglichst hoher Rabatt oder vergünstigtes Smartphone relevant sein sollten, sondern die Gesamtkosten. Oftmals ist ein günstiges Angebot ohne Rabatt und ohne vergünstigtes Smartphone günstiger als ein teures Angebot mit einem hohen Rabatt», gibt Experte Ralf Beyeler zu bedenken.

Kundendienst: Riesige Unterschiede zwischen den Altersgruppen

Für 63% der Befragten ist der allgemeine Kundenservice wichtig bis sehr wichtig. Bei den 19- bis 25-Jährigen ist der Kundenservice nur für 44% der Befragten wichtig, bei den 26 bis 49-Jährigen für 52% und bei den 50- bis 74-Jährigen für 77%. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Erreichbarkeit des Kundendienstes. Zwischen den Mobilfunk-Anbieter gibt es Unterschiede: Für 66% der befragten Swisscom-Kunden ist der Kundenservice allgemein wichtig, bei den Sunrise-Kunden sind es nur 61% und bei den Salt-Kunden 59%.

Roaming als Kriterium weniger wichtig

Nur für 49% der Befragten ist das Roaming-Angebot wichtig. Zwischen den Altersgruppen gibt es erhebliche Unterschiede: 40% der jungen Kunden im Alter zwischen 19 und 25 Jahren finden das Roaming-Angebot wichtig, bei den 26- bis 49-Jährigen sind es 44%, bei den 50- bis 74-Jährigen hingegen 55%. Roaming ist im Vergleich zu anderen Kriterien wohl deshalb weniger wichtig, da viele Kunden beim Abschluss eines Handy-Abos noch nicht genau auf die Roaming-Preise schauen. Das kann sich dann zu einem späteren Zeitpunkt rächen, wenn die Kunden aus den Ferien zurückkehren und eine hohe Roaming-Rechnung erhalten.

Anrufe ins Ausland für Mehrheit unwichtig

Viele Einwohner in der Schweiz haben Freunde im Ausland oder selbst einen Migrationshintergrund.

Auf die Gesamtbevölkerung bezogen sind Anrufe ins Ausland allerdings nur für 38% der Befragten wichtig. Damit bildet dieses Auswahlkriterium das Schlusslicht. Auch hier gibt es grosse Unterschiede zwischen den Altersgruppen: Bei den 19- bis 25-Jährigen sind es 27%, bei den 26- bis 49-Jährigen 33% und bei den 50- bis 74-Jährigen 46%, welche Telefonate ins Ausland für wichtig halten.

«Jüngere Kunden wissen meistens, dass sie die teuren Mobilfunktarife für Anrufe ins Ausland via WhatsApp, Skype, Facebook und Co. umgehen können», erklärt Ralf Beyeler das Resultat. Für viele Kunden wären Telefonate ins Ausland via Mobilfunk gar nicht nötig.

Hohe Kundentreue von Schweizer Telekom-Kunden

moneyland.ch hat neben den Kriterien für die Anbieterwahl auch gefragt, wie lange die Konsumenten bereits bei ihrem Mobilfunk-Anbieter Kunde sind. Resultat: Im Durchschnitt sind hohe 41% der Befragten ihrem Mobilfunk-Anbieter bereits mehr als 10 Jahre treu. 68% der befragten Swisscom-Kunden sind seit mehr als 10 Jahren Kunde, bei Sunrise sind es 36% und bei Salt 25%.

Noch deutlich höher ist der Anteil der Kunden, die bereits seit mehr als 5 Jahren bei ihrem Mobilfunk-Anbieter sind: Durchschnittlich sind das schweizweit 58%. Spitzenreiter ist Swisscom: 89% der Befragten haben angegeben, dass sie seit mindestens 5 Jahren Kunde bei Swisscom sind. Bei Sunrise sind es 67% der Befragten, bei Salt 59%. Auch einige kleinere Anbieter konnten sich eine treue Kundenbasis aufbauen: So sind 42% der M-Budget-Kunden seit mehr als 5 Jahren Kunde.

Die geringe Wechselbereitschaft korreliert mit dem Umstand, dass für viele Befragten die Vertragsbestimmungen nicht zentral sind. Nur 49% der Befragten ist die Kündigungsfrist bei der Wahl des Mobilfunkanbieters wichtig, und nur 44% der Befragten ist die Mindestvertragslaufzeit ein wichtiges Kriterium.

«Es kann sich allerdings bitter rächen, wenn sich Kunden nicht über ihre Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist informieren. Manche Anbieter verlangen bei einer Kündigung zum falschen Zeitpunkt je nach Abo eine Strafgebühr von mehr als 1000 Franken», so Ralf Beyeler.

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 80 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

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat im Auftrag von moneyland.ch für 2018 eine repräsentative Online-Umfrage bei rund 1479 Personen zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Befragt wurden die Kunden zu den folgenden Aspekten: Netzabdeckung, Netzqualität, Gesprächsqualität, Preis, mobiles Internet, Telefonieren im Inland, allgemeiner Kundenservice, Erreichbarkeit der Mitarbeiter, Rabatte, Kombi-Angebote, Kündigungsfrist, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Roaming-Angebot, vergünstigte Smartphones, Mindestlaufzeit und Anrufe ins Ausland. Die Kunden konnten die Wichtigkeit zwischen 1 (überhaupt nicht wichtig) und 10 (sehr wichtig) bewerten. Darüber hinaus sind die Personen gefragt worden, wie lange sie bereits bei ihrem Mobilfunkanbieter Kunde sind.