

Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit von Schweizer Internet-, TV- und Festnetz-Abo-Kunden

Internet, TV und Festnetz: Grosse Unterschiede bei der Zufriedenheit

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine repräsentative Umfrage zur Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit den Anbietern von Internet-, TV- und Festnetz-Telefonie-Angeboten durchgeführt. Resultat: Es gibt grosse Unterschiede bei der Kundenzufriedenheit.

Zürich, 12. Juni 2019 – moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Umfrage die Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit ihren Internet-, TV- und Festnetz-Anbietern untersucht. Die Befragten haben unter anderem ihre Zufriedenheit mit dem Kundendienst, den Rechnungen, der Internet-Geschwindigkeit, der TV-Senderauswahl, der TV-Bildqualität, dem zeitversetzten Fernsehen und der Festnetz-Gesprächsqualität bewertet.

Die durchschnittliche Zufriedenheit mit Internet-Angeboten beträgt 7.3 von 10 Punkten. Am höchsten bewerten Internet-Abo-Kunden die allgemeine Zufriedenheit (7.7 Punkte), gefolgt von der Internet-Geschwindigkeit (7.3 Punkte), den Rechnungen (7.2 Punkte) und dem Kundendienst (6.8 Punkte).

Die durchschnittliche Zufriedenheit mit TV-Angeboten beträgt 7.1 von 10 Punkten. Am höchsten bewerten TV-Abo-Kunden erstaunlicherweise den Faktor «Rechnungen» (7.6 Punkte), gefolgt von zeitversetztem Fernsehen (7.5 Punkte), der Bildqualität und Senderauswahl (je 7.3 Punkte) und dem Kundendienst (7.2 Punkte). «Der Kundendienst wird von Internet- und TV-Abo-Kunden am schlechtesten bewertet – hier können sich Schweizer Telekom-Anbieter also noch klar verbessern», so das Urteil von Telekom-Experte Ralf Beyeler vom unabhängigen Online-Vergleichsdienst moneyland.ch.

Noch etwas schlechter als bei Internet- und TV-Abos schneidet die durchschnittliche Kundenzufriedenheit mit Festnetz-Angeboten ab (7.0 von 10 Punkten). Am besten bewerten Festnetz-Kunden den Faktor Kundendienst (7.3 Punkte), gefolgt von der Gesprächsqualität (7.1 Punkte) und Rechnungen (6.7 Punkte).

Unzufriedenere junge Kunden

Junge Kunden sind deutlich unzufriedener mit ihren TV-, Internet- und Festnetz-Angeboten als ältere Kunden. Je älter die Kunden werden, desto zufriedener sind sie mit ihren Telekom-Dienstleistern.

Beispiel Fernseh-Angebote: Den Kundendienst von TV-Anbietern bewerten 18- bis 25-Jährige mit 6.5 von 10 Punkten, die 26- bis 49-Jährigen mit 7.2 und die 50- bis 74-Jährigen mit 7.8 von 10 Punkten. Alles in allem bewertet die jüngste Altersgruppe ihre TV-Dienstleister mit 7.2 Punkten, die mittlere Altersgruppe mit 7.6 Punkten und die älteste Altersgruppe mit 8.0 von 10 Punkten.

Beispiel Internet-Angebote: Den Kundendienst von Internet-Anbietern bewerten 18- bis 25-Jährige mit 6.6 von 10 Punkten, die 26- bis 49-Jährigen mit 7.3 und die 50- bis 74-Jährigen mit 7.9 von 10 Punkten. Alles in allem bewertet die jüngste Altersgruppe ihre Internet-Dienstleister mit 7.1 Punkten, die mittlere Altersgruppe mit 7.6 Punkten und die älteste Altersgruppe mit 7.9 von 10 Punkten.

Zufriedenheitsunterschiede zwischen der Deutsch- und Westschweiz

Kunden in der Deutschschweiz sind mit ihren Internet-Angeboten ähnlich zufrieden wie Kunden in der Romandie. Unterschiede gibt es aber bei den Festnetz- und TV-Angeboten.

Mit TV-Angeboten sind die Romands in der Regel leicht zufriedener als die Deutschschweizer. Ausnahme sind Rechnungen, mit denen die Kunden in der Westschweiz unzufriedener sind als in der Deutschschweiz. Bei der Beurteilung der allgemeinen Zufriedenheit sind die Kunden auf beiden Seiten des Röstigrabens gleich zufrieden.

Mit Festnetz-Angeboten sind die Deutschschweizer wiederum zufriedener. Alles in allem vergeben sie 8.0 von 10 Punkten, während Romands ihre Festnetz-Angebote mit nur 7.8 von 10 Punkten bewerten.

Unterschiede je nach Geschlecht und Region

Auch bei den Kategorien Geschlecht und Region gibt es Unterschiede, wenn auch keine markanten. So sind Frauen mit ihren TV- und Internet-Angeboten zufriedener, mit ihren Festnetz-Angeboten jedoch unzufriedener als Männer. Auch zeigt sich, dass die Landbevölkerung bezüglich ihrer Telekom-Angebote im Allgemeinen zufriedener ist als die Stadtbevölkerung.

Internet-Anbieter mit der höchsten Kundenzufriedenheit

Am zufriedensten mit ihren Internet-Angeboten sind Kunden von Swisscom: Sie vergeben im Durchschnitt 7.7 von 10 Punkten. Es folgen Sunrise (7.4 Punkte), Quickline (7.3 Punkte), UPC (7.2 Punkte), M-Budget (7.1 Punkte) und Salt (6.8 Punkte). Die detaillierten Zufriedenheitsnoten sind im Internet-Abo-Vergleich auf moneyland.ch zu finden.

TV-Anbieter im Zufriedenheitsvergleich

Swisscom-Kunden weisen im Bereich TV mit 7.9 von 10 Punkten die höchste Kundenzufriedenheit aus, gefolgt von Sunrise und Quickline mit je 7.5 Punkten, UPC mit 7.2 Punkten, M-Budget und Zattoo mit je 7.1 Punkten, Wilmaa mit 6.8 Punkten und Salt mit 6.7 Punkten. Die detaillierten Zufriedenheitsnoten sind im TV-Abo-Vergleich auf moneyland.ch zu finden.

Festnetz-Anbieter im Zufriedenheitsvergleich

Auch bei den Festnetz-Angeboten führt Swisscom die Rangliste an – und zwar mit 8.0 von 10 Punkten. Dicht auf den Fersen des Marktführers folgen Sunrise, Quickline und M-Budget mit je 7.9 Punkten, gefolgt von UPC (7.6 Punkte) und Salt (7.0 Punkte). Die detaillierten Zufriedenheitsnoten sind im Festnetz-Abo-Vergleich auf moneyland.ch zu finden.

Kundenzufriedenheit bei Swisscom

Die Marktführerin Swisscom ist berüchtigt für ihre teuren Tarife. Bezüglich Kundenzufriedenheit schneidet Swisscom in den drei Kategorien Internet, TV und Festnetz allerdings auch am besten ab. Am meisten punktet Swisscom bei den Faktoren TV-Bildqualität, zeitversetztes Fernsehen und Festnetz-Gesprächsqualität mit je 8.3 von 10 Punkten. Es folgen die Faktoren TV-Senderauswahl (8.1 Punkte), allgemeine Zufriedenheit (7.9 Punkte), Kundendienst (7.8 Punkte), Internet-Geschwindigkeit (7.6 Punkte) und Rechnungen (7.5 Punkte). Bei den Rechnungen schneidet Swisscom schlechter ab als die Konkurrenten Sunrise und Quickline.

Kundenzufriedenheit bei Sunrise

Die zweitgrösste Schweizer Telekom-Anbieterin Sunrise kommt bei der Zufriedenheit mit Internet-, TV- und Festnetz-Angeboten insgesamt auf den zweiten Platz. Am besten schneidet Sunrise bei den Faktoren Festnetz-Gesprächsqualität (8.2 Punkte) und TV-Bildqualität (8.1 Punkte) ab. Es folgen allge-

meine Zufriedenheit und TV-Senderauswahl (je 7.7 Punkte), Rechnungen (7.6 Punkte), Kundendienst und zeitversetztes Fernsehen (je 7.5 Punkte) sowie Internet-Geschwindigkeit (7.4 Punkte).

Kundenzufriedenheit bei Salt

Salt schneidet von den grösseren Telekom-Anbietern am schlechtesten ab. Am besten bewerten Salt-Kunden die Festnetz-Gesprächsqualität (7.3 Punkte), gefolgt von der allgemeinen Zufriedenheit, TV-Bildqualität und Internet-Geschwindigkeit (je 7.0 Punkte), zeitversetztem Fernsehen (6.9 Punkte), TV-Senderauswahl (6.8 Punkte), Rechnungen (6.7 Punkte) und schlussendlich dem Kundendienst (6.3 Punkte).

Kundenzufriedenheit bei UPC

Der grösste Schweizer Kabelnetz-Anbieter UPC – die frühere Cablecom – schneidet bezüglich Kundenzufriedenheit durchschnittlich ab. Am zufriedensten sind UPC-Kunden mit der TV-Bildqualität und der Festnetz-Gesprächsqualität (je 8.0 von 10 Punkten). Danach folgen TV-Senderauswahl (7.7 Punkte), Internet-Geschwindigkeit und allgemeine Zufriedenheit (je 7.5 Punkte), zeitversetztes Fernsehen (7.4 Punkte), Rechnungen (7.3 Punkte) und Kundendienst (7.0 Punkte).

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. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten sowie Handy-, Internet-, TV- und Festnetz-Abos. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 80 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Methodik Kundenzufriedenheit

Das Marktforschungsinstitut Ipsos (ehemals GfK Switzerland) hat im Auftrag von moneyland.ch für 2019 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Telekom-Anbietern durchgeführt. Befragt worden sind 1500 Konsumenten zu ihren Internet-, TV- und Festnetz-Angeboten. Die Kunden konnten ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) bewerten. Für die Berechnung eines durchschnittlichen Gesamtwerts hat moneyland.ch die Aspekte gemittelt.

Im Bereich Internet wurden folgende Zufriedenheitsfaktoren erfragt: Kundendienst, Rechnungen, Internet-Geschwindigkeit, alles in allem (allgemeine Zufriedenheit) und Weiterempfehlung.

Im Bereich TV wurden folgende Zufriedenheitsfaktoren erfragt: Kundendienst, Rechnungen, Bildquali-

tät, Senderauswahl, zeitversetztes Fernsehen, alles in allem (allgemeine Zufriedenheit) und Weiterempfehlung.

Im Bereich Festnetz wurden folgende Zufriedenheitsfaktoren erfragt: Kundendienst, Rechnungen, Gesprächsqualität, alles in allem (allgemeine Zufriedenheit) und Weiterempfehlung.