

Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit von Schweizer Mobilfunk-Kunden

So zufrieden ist die Schweiz mit ihren Handy-Abos

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine repräsentative Umfrage zur Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit ihren Mobilfunk-Providern durchgeführt. Fazit: Am unzufriedensten sind Schweizer Mobilfunk-Kunden mit dem Roaming.

Zürich, 01. Oktober 2019 – Der neutrale Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Online-Umfrage die Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit ihren Mobilfunk-Anbietern im Jahr 2019 untersucht.

Die Befragten mussten folgende Zufriedenheitsfaktoren bewerten: Preis-Leistung, Freundlichkeit, Einsatzbereitschaft, Erreichbarkeit, Netzqualität, Netzabdeckung, mobiles Internet, Roaming, Kundendienst, Kundeninformationen, Abrechnungen, Gesprächsqualität, Kündigungsfrist und allgemeine Zufriedenheit. Die Befragten hatten bei allen Faktoren die Wahl zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

Resultat: Im Allgemeinen sind Schweizer Handy-Abo und Prepaid-Kunden mit ihren Anbietern zufrieden. Im Durchschnitt vergeben Schweizer Mobilfunk-Kunden 7.5 von 10 Punkten. Am zufriedensten sind die Befragten mit der Gesprächsqualität (8.0 von 10 Punkten), gefolgt von den Abrechnungen (7.9 Punkte), der Netzabdeckung (7.8 Punkte), der Netzqualität (7.8 Punkte) und dem mobilen Internet (7.8 Punkte).

Es folgen die Freundlichkeit der Mitarbeitenden (7.7 Punkte), die allgemeine Zufriedenheit (7.7 Punkte), die Kundeninformationen (7.4 Punkte), die Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden (7.4 Punkte), der Kundendienst (7.4 Punkte) und die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden (7.3 Punkte).

Grösste Unzufriedenheit beim Roaming und den Kündigungsfristen

Schlusslichter der Zufriedenheitsumfrage bilden die Kriterien Preis-Leistung (7.2 Punkte), Kündigungsfristen (7 Punkte) und weit abgeschlagen Roaming (6.1 Punkte). «Trotz Preissenkungen beim Roaming bleiben die Roaming-Preise im Allgemeinen hoch, wie der Handy-Abo-Vergleich von moneyland.ch zeigt. Entsprechend unzufrieden sind Schweizer Kunden mit dem Roaming. Anders als die Mobilfunk-Anbieter stets predigen, ist Roaming immer noch das Sorgenkind der Kunden», so Telekom-Experte Ralf Beyeler.

Romands deutlich unzufriedener als Deutschschweizer

Die Westschweizer Bevölkerung vergibt für die allgemeine Zufriedenheit im Durchschnitt nur 7.3 Punkte, während es in der Deutschschweiz 7.9 Punkte sind. Auch bei allen anderen Zufriedenheitsfaktoren vergeben die Romands schlechtere Noten als die Deutschschweizer.

So bewertet die Westschweizer Bevölkerung den Faktor Kündigungsfrist mit 6.3 Punkten, während es in der Deutschschweiz 7.3 Punkte sind. Bei der Zufriedenheit mit dem Roaming vergeben Romands nur 5.7 Punkte, während es in der Deutschschweiz 6.3 Punkte sind.

Unzufriedenere junge Kunden

Frauen sind im Allgemeinen leicht zufriedener mit ihrem Mobilfunk-Anbieter als Männer – allerdings

sind die Unterschiede nicht riesig. Deutlicher treten die Differenzen bei den verschiedenen Altersgruppen zu Tage: Die Zufriedenheit mit Schweizer Mobilfunk-Anbietern steigt mit zunehmendem Alter deutlich an.

So bewerten 19- bis 25-jährige Mobilfunk-Kunden die allgemeine Zufriedenheit mit 7.3 Punkten, während es bei den 26- bis 49-Jährigen 7.5 Punkte und bei den 50- bis 74-Jährigen 8 Punkte sind. Die mit dem Alter zunehmende Zufriedenheit ist bei allen befragten Aspekten zu beobachten – mit Ausnahme des Roamings. Beim Roaming vergeben die jüngsten Befragten 6.4 Punkte, während es bei der mittleren Altersgruppe nur 6 Punkte und bei der ältesten Altersgruppe 6.1 Punkte sind.

Wingo-Kunden am zufriedensten

Swisscom-Tochter Wingo erreicht mit einer gewichteten Zufriedenheit von 8.5 von 10 Punkten die höchste Kundenzufriedenheit in der Schweiz. Es folgt M-Budget mit 7.8 Punkten, Swisscom mit 7.7 Punkten sowie Yallo, UPC und Sunrise mit je 7.5 Punkten. Salt erreicht als drittgrösster Anbieter 7.1 Punkte. Im unabhängigen Handy-Abo-Vergleich von moneyland.ch sind die detaillierten Zufriedenheitsnoten aufgeführt.

Wie zufrieden sind Kunden mit Swisscom?

Marktführerin Swisscom schafft es mit einer gewichteten Durchschnittsbewertung von 7.7 von 10 Punkten auf den dritten Platz. Die beste Note wird von Swisscom-Kunden mit 8.3 Punkten für die Netzabdeckung vergeben, gefolgt von der Netzqualität (8.2 Punkte) und der Gesprächsqualität (8.2 Punkte). Am schlechtesten wird das Roaming mit 6.2 Punkten bewertet, gefolgt vom Preis-Leistungs-Verhältnis (6.6 Punkte) und den Kündigungsfristen (6.8 Punkte). Besonders auffällig ist das Preis-Leistungs-Verhältnis, bei dem Swisscom deutlich schlechter als die Konkurrenz abschneidet. Auch bei den Kündigungsfristen erzielt Swisscom einen unterdurchschnittlichen Wert.

Wie zufrieden sind Kunden mit Sunrise?

Die zweitgrösste Schweizer Mobilfunk-Anbieterin Sunrise platziert sich mit einer Durchschnittsnote von 7.5 von 10 Punkten nach Swisscom, allerdings noch vor Salt. Die beste Note wird von Sunrise-Kunden mit 7.9 Punkten für Abrechnungen vergeben, gefolgt von der Gesprächsqualität (7.8 Punkte) sowie den Faktoren Freundlichkeit der Mitarbeitenden, Netzabdeckung, mobiles Internet und allgemeiner Zufriedenheit mit je 7.7 Punkten. Die tiefste Bewertung erzielt das Roaming mit 6.1 Punkten.

Wie zufrieden sind Kunden mit Salt?

Die drittgrösste Schweizer Mobilfunk-Anbieterin Salt platziert sich bezüglich Kundenzufriedenheit hinter ihren Rivalinnen Swisscom und Sunrise. Salt-Kunden vergeben im gewichteten Durchschnitt 7.1 von 10 Punkten. Die besten Noten erzielen die Faktoren mobiles Internet (7.6 Punkte), Gesprächsqualität (7.5 Punkte) und Preis-Leistung (7.4 Punkte). Am unzufriedensten sind Salt-Kunden mit dem Roaming (nur 5.6 Punkte) und den Kündigungsfristen (6.2 Punkte).

Wie zufrieden sind Kunden mit UPC?

Die grösste Schweizer Kabelnetz-Anbieterin UPC – die frühere Cablecom – bietet auch eigene Mobilfunk-Abos an. Insgesamt erreicht UPC eine gewichtete Durchschnittsnote von 7.5 Punkten. Gegenüber dem Vorjahr hat UPC Zufriedenheitswerte gutgemacht, so auch beim Faktor Netzabdeckung (neu 7.5 Punkte, im Vorjahr 6.9 Punkte). Ab 2019 nutzen UPC-Kunden das Swisscom-Netz, letztes Jahr war es noch das Mobilfunknetz von Salt.

Kontakt für weitere Informationen:

Ralf Beyeler
Telekom-Experte
moneyland.ch AG
Walchestrasse 9
CH-8006 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 67 88
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-Telefonie-Abos. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 100 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 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 Schweizer Marktforschungsinstitut Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch für 2019 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Befragt wurden 1500 Konsumenten zu den folgenden 14 Aspekten: 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, 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.