

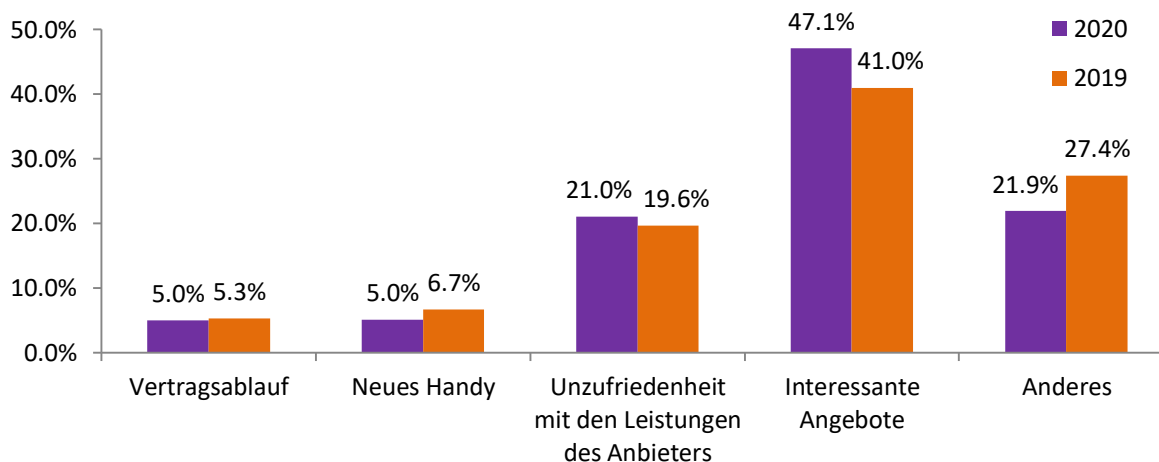
bonus.ch zur Mobiltelefonie: der Preiskampf motiviert die Schweizer, insbesondere die jungen Leute, ihrem Telefonanbieter gegenüber weniger treu zu sein.

Die vom Online-Vergleichsportal bonus.ch jährlich durchgeführte Zufriedenheitsumfrage bei über 2'100 Personen zeigt, dass die Schweizer Bevölkerung noch nie so viele Mobilfunkanbieter gewechselt hat. Der Grund: ein Preiskampf und ein harter Wettbewerb zwischen den Anbietern motivieren die Schweizer und Schweizerinnen, sich anderswo umzusehen und immer niedrigere Preise zu bezahlen.

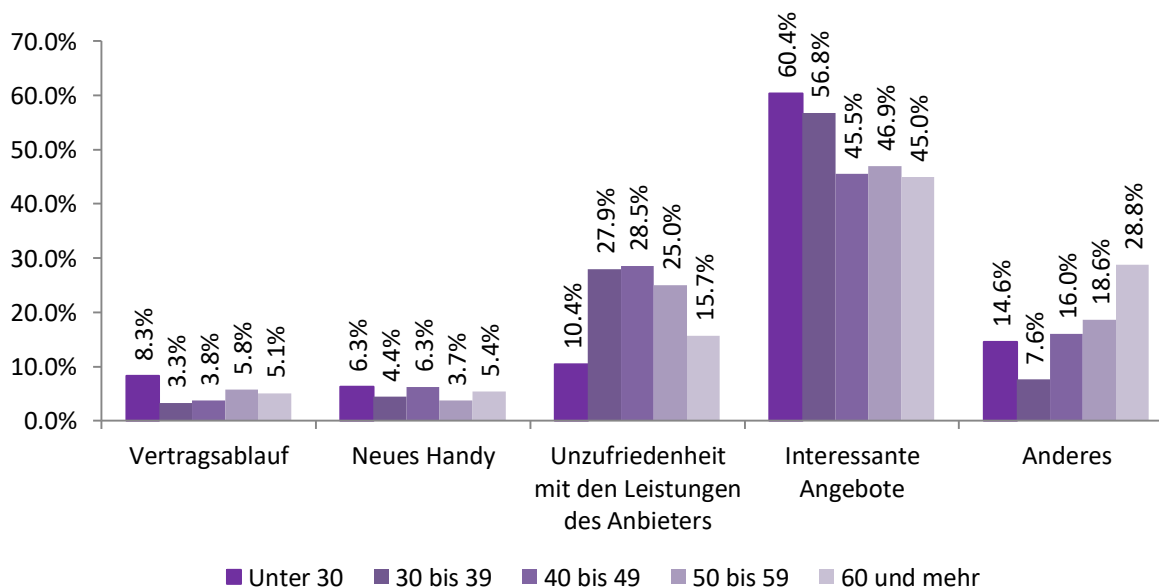
Junge Leute sind für interessante Angebote am empfänglichsten

Mittels eines Angebots von Abonnements oder Prepaid-Karten zu Billigstpreisen führen die Mobilfunkanbieter einen erbitterten Kampf, um die Schweizer Bevölkerung zu gewinnen. Diese attraktiven Angebote lassen niemanden gleichgültig. Für fast die Hälfte der Befragten sind sie der Hauptgrund für einen Anbieterwechsel. Junge Menschen sind am empfänglichsten und bleiben am wenigsten lang bei ihrem Telefonanbieter.

Hauptgrund für einen Anbieterwechsel



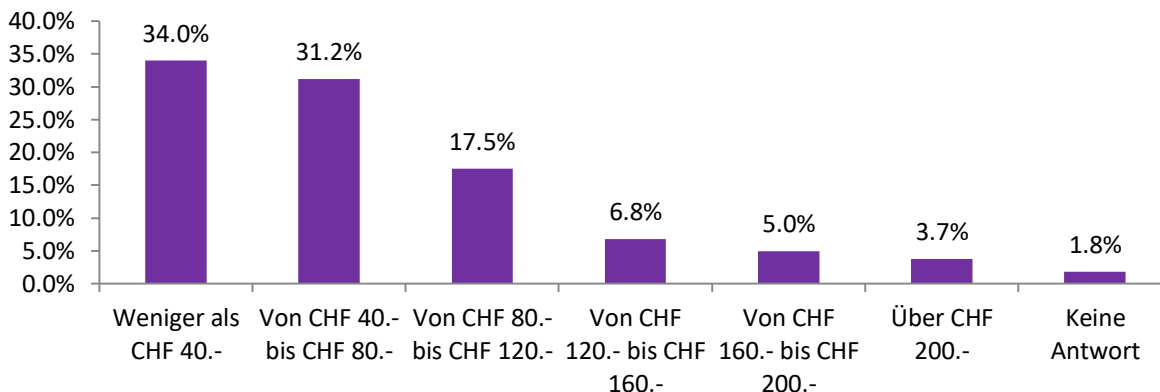
Gründe für einen Anbieterwechsel gemäss Alter



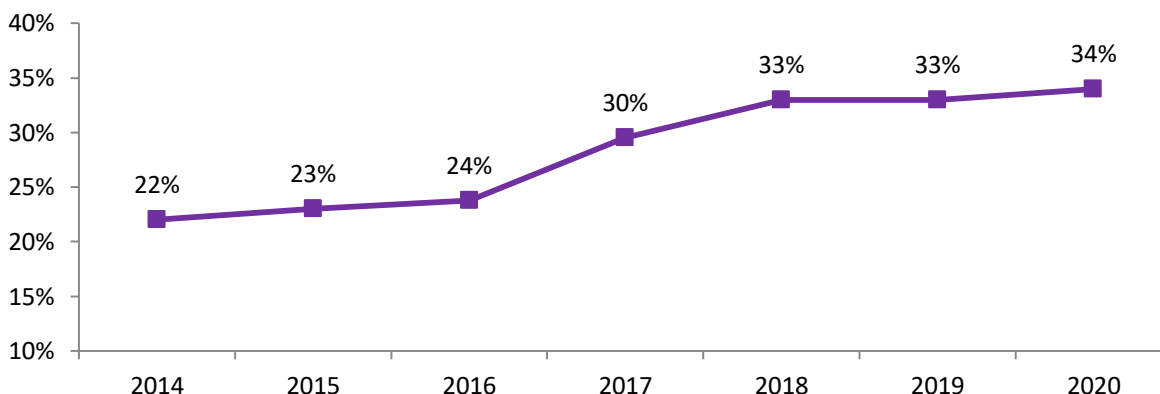
Die Kosten der Mobiltelefonie: die Schweizer Bevölkerung zahlt immer weniger

Dieser Preiskampf ermöglicht, dass die Schweizer immer weniger bezahlen, sei es für ein Mobilabonnement oder eine Prepaid-Karte. Während in 2014 nur 22% der Schweizer weniger als 40 Franken für ihr Abonnement ausgaben, ist diese Zahl in 2020 nun auf 34% angestiegen. Im Falle von Prepaid ist der Unterschied noch ausgeprägter. Der Anteil der Personen, die weniger als 15 CHF ausgeben, ist in sieben Jahren um 23% gestiegen.

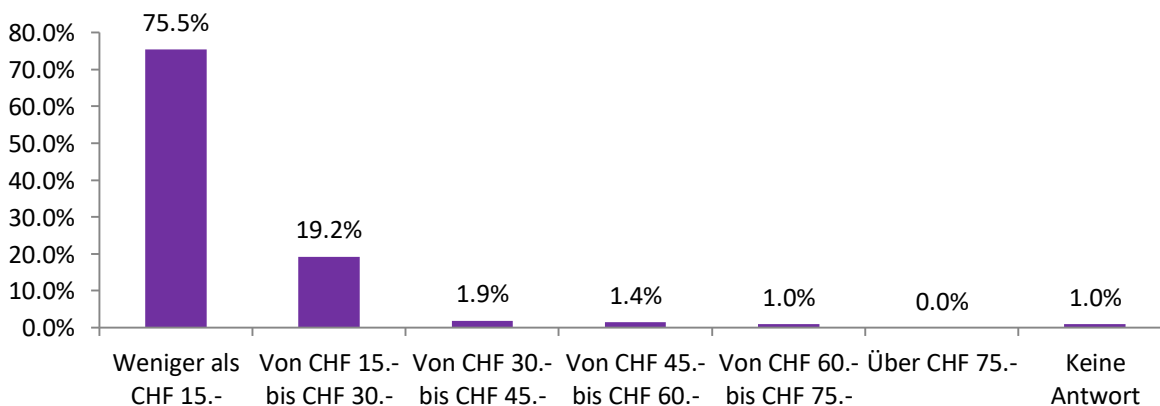
Betrag, der monatlich von den Inhabern von Abonnenten ausgegeben wird



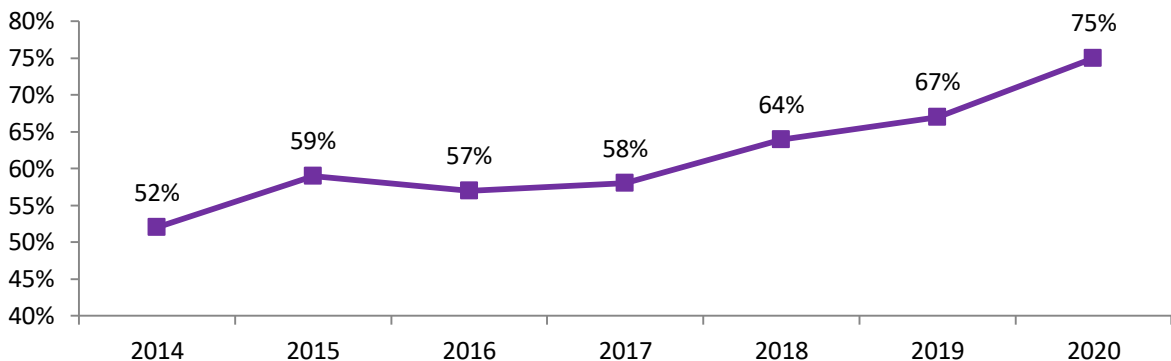
% der Personen, die weniger als CHF 40.- für ihr Abonnement bezahlen



Betrag, der monatlich von Nutzern eines Prepaid-Service ausgegeben wird



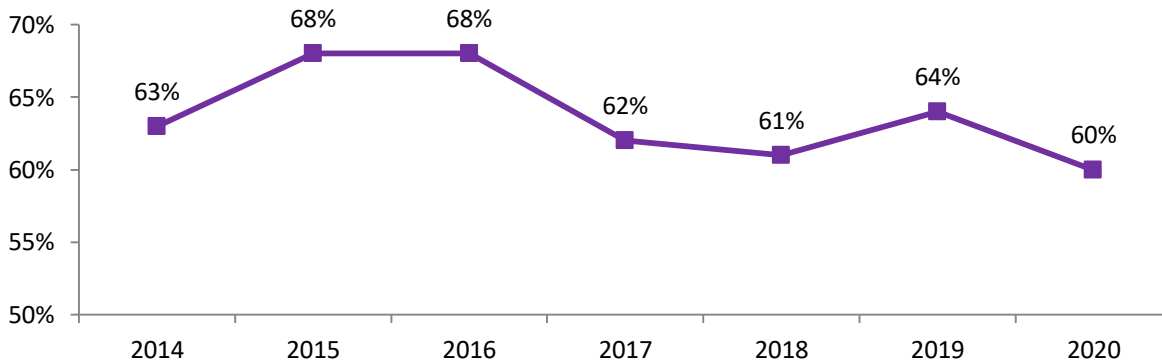
Prozentsatz der Personen, die weniger als CHF 15.- für ihre Prepaid bezahlen



Die Schweizer, vor allem die jungen Leute, sind seit 2014 noch nie so wenig treu gewesen.

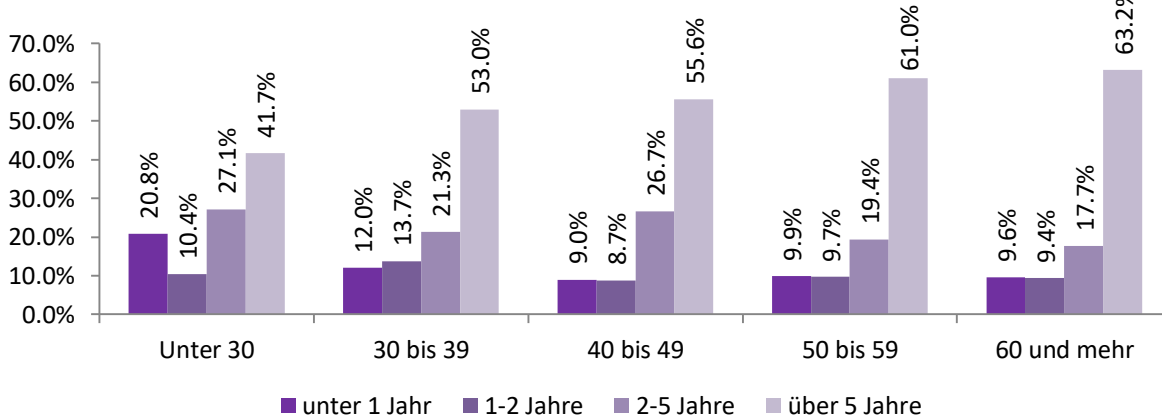
Als Folge dieser sehr äusserst wettbewerbsfähigen Angebote wechseln die Schweizer immer öfter ihren Telefonanbieter. Seit 2014 ist der Prozentsatz der Kunden, die seit mehr als 5 Jahren beim selben Anbieter sind, noch nie so niedrig gewesen.

Prozentsatz der Kunden, die seit über 5 Jahren beim gleichen Anbieter sind



Die unter 30-Jährigen sind bei weitem ihrem Mobilfunkanbieter am wenigsten treu. Fast 21% von ihnen sind seit weniger als einem Jahr bei ihrem Anbieter, im Vergleich zu etwa halb so vielen für die anderen Altersgruppen. Nur 41.7% von ihnen sind seit mehr als 5 Jahren bei demselben Anbieter, deutlich weniger als bei anderen Altersgruppen.

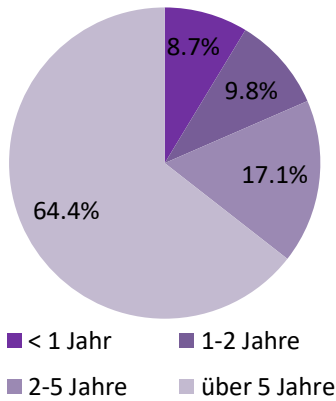
Zeit des Verbleibs beim Anbieter gemäss Altersgruppe



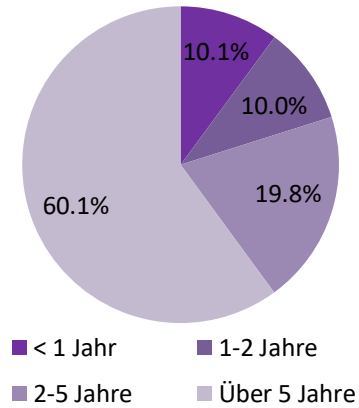
Dieser allgemeine Rückgang der Kundentreue ist besonders bei den Mobilfunkabonnements spürbar. Einerseits ist der Prozentsatz der Befragten, die seit mehr als 5 Jahren ein Abonnement haben, von 64.1% in 2019 auf 58.8% in 2020 gesunken. Andererseits ist der Anteil der Schweizer, die weniger als ein Jahr Abonnent sind, um 1.4% gestiegen.

Dauer des Kundenverhältnisses

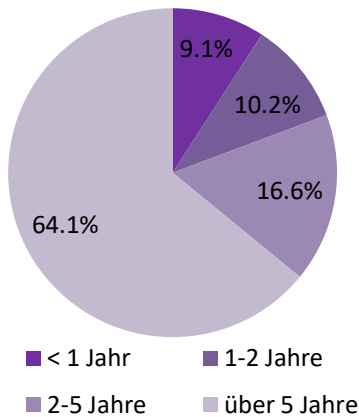
Abo & Prepaid 2019



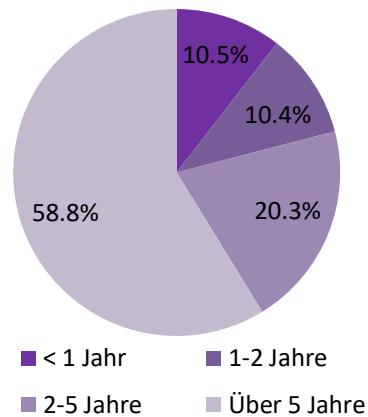
Abo & Prepaid 2020



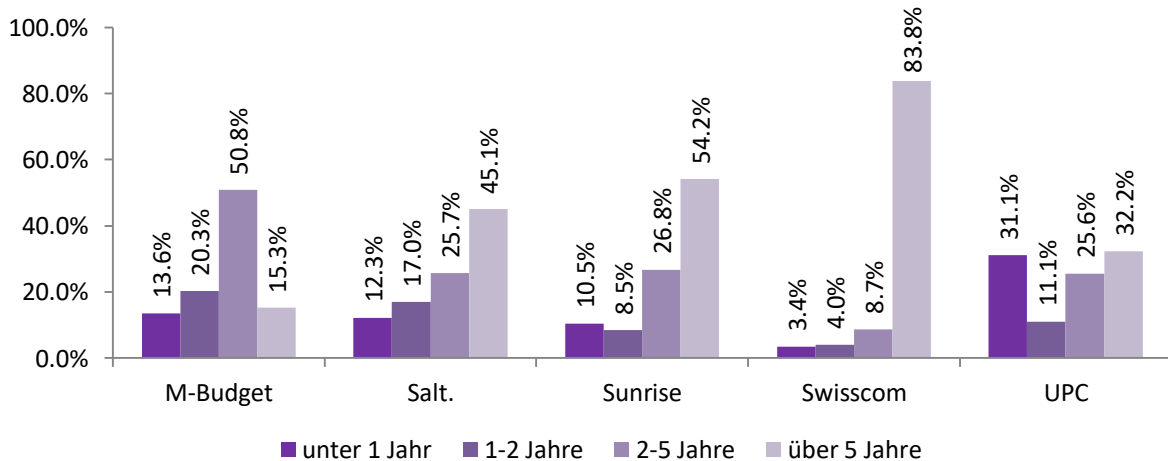
Abonnement 2019



Abonnement 2020



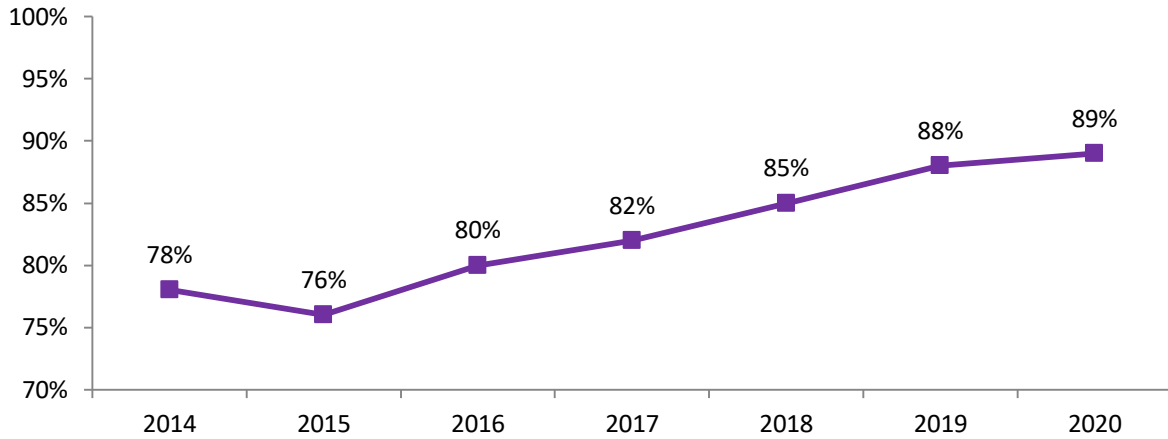
Treue zum Anbieter



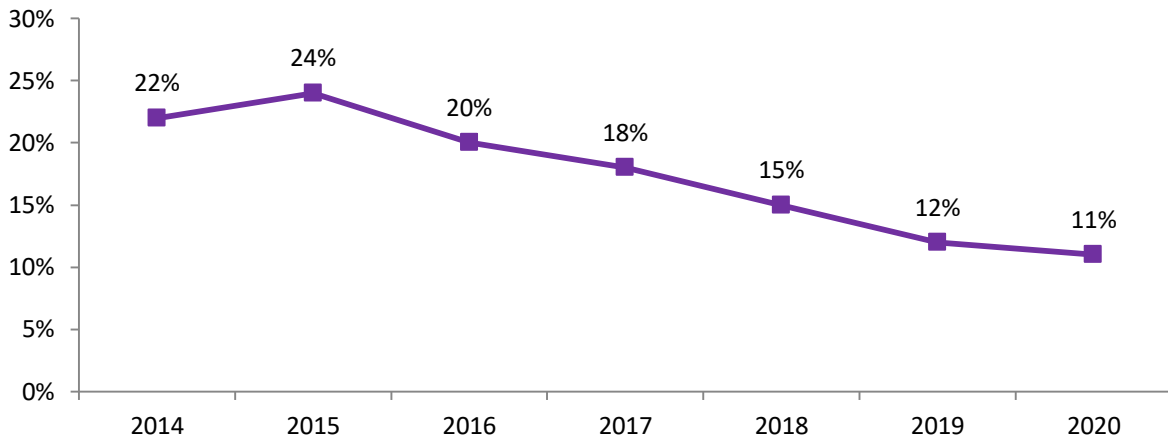
Die Abonnements sind immer erfolgreicher

Seit 2015 sind die Abonnements kontinuierlich im Aufwind. Mit immer niedrigeren Preisen werden die Abonnements immer vorteilhafter und überzeugen eine überwältigende Mehrheit der Befragten. Als Folge davon hat sich der Anteil der Schweizer mit Prepaid-Karten im gleichen Zeitraum halbiert.

Prozentsatz der Nutzer von Mobilfunkabonnements



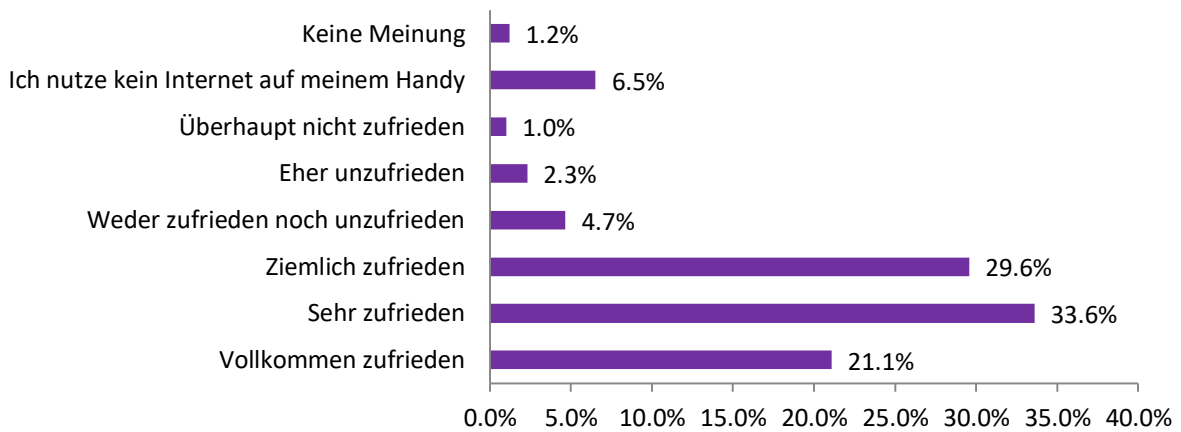
Prozentsatz der Nutzer von Prepaid-Karten



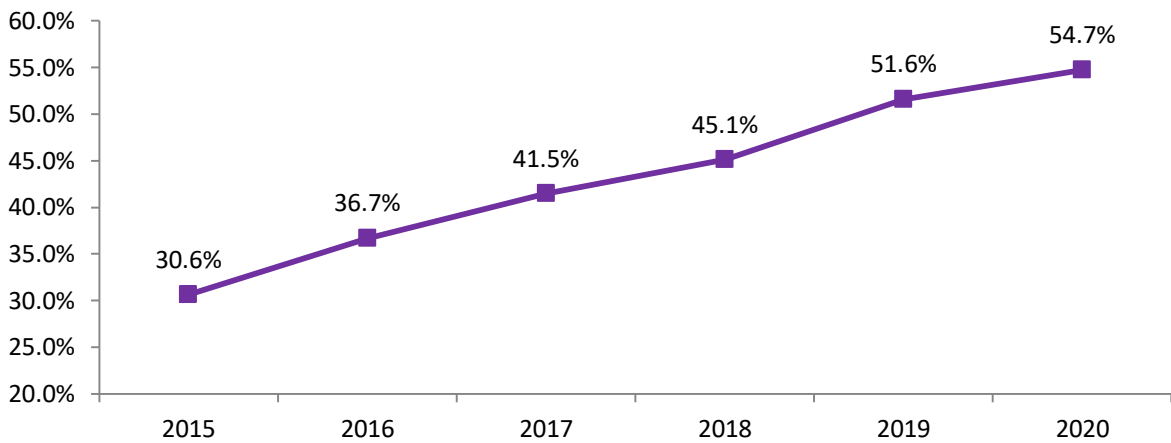
Internet und Mobilfunk: die Zufriedenheit nimmt ständig zu

Seit 6 Jahren ist die Schweizer Bevölkerung mit der Internet-Nutzung zunehmend zufrieden. In diesem Jahr bewerten fast 55% der Befragten die Qualität des Internets mit "sehr zufrieden" bis "vollkommen zufrieden", verglichen mit nur 30.6% im Jahr 2015.

Internet-Zufriedenheit

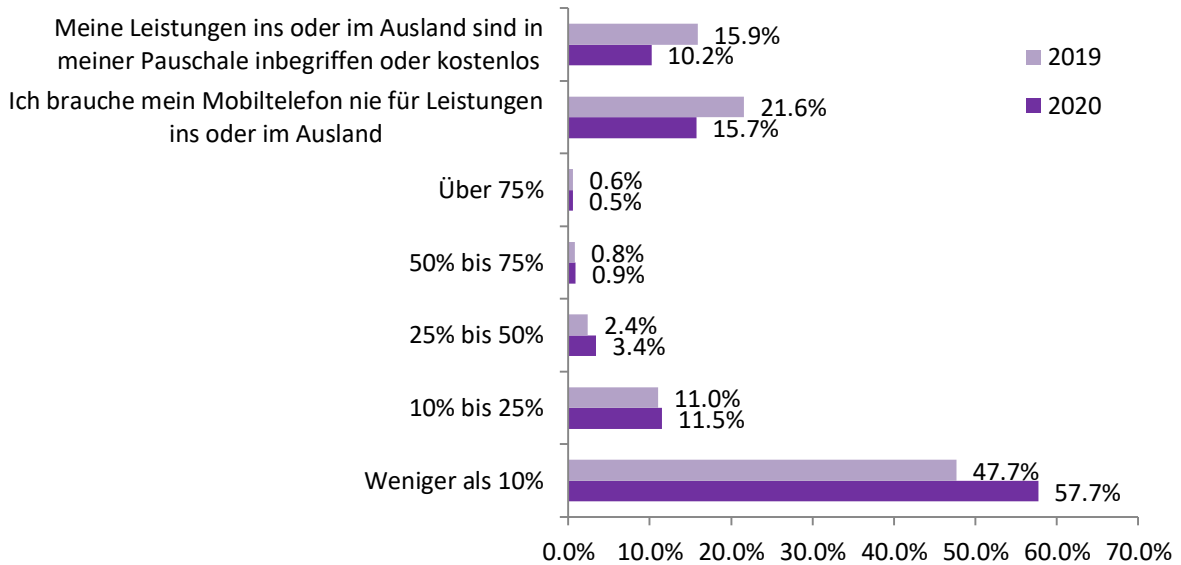


Porzentsatz der Nutzer, die "sehr zufrieden" bis "vollkommen zufrieden" sind

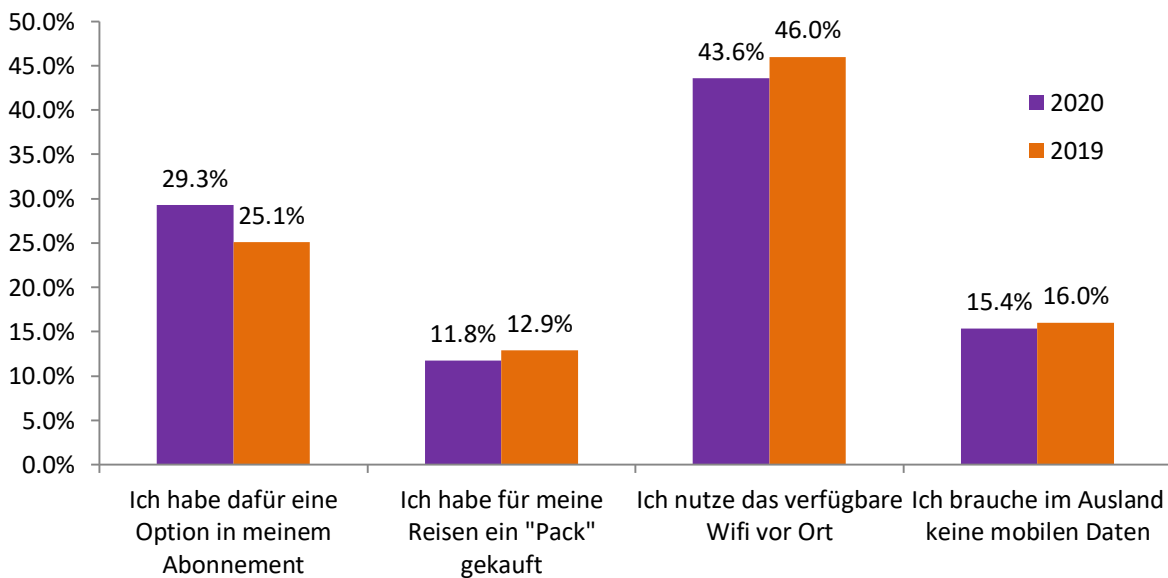


Nutzung des Handys im Ausland

Die Schweizer benutzen immer häufiger ihre Mobiltelefone im Ausland, obwohl die Gebühren immer noch recht hoch sind. Letztes Jahr gaben 21.6% der befragten Personen an, ihr Mobiltelefon im Ausland nicht zu benutzen. In diesem Jahr ist die Zahl auf 15.7% gesunken. Gleichzeitig ist der Anteil der Personen mit geringer Nutzung (weniger als 10% der Ausgaben) um 10% gestiegen.

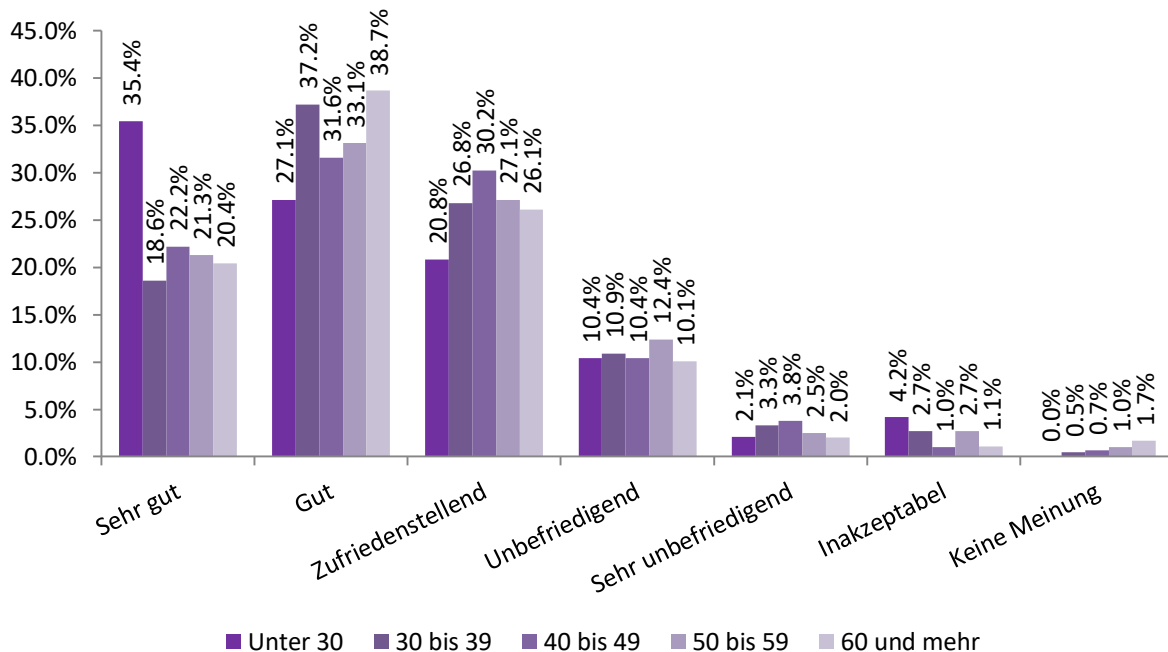


Bedeutung des Zugriffs auf mobile Daten im Ausland



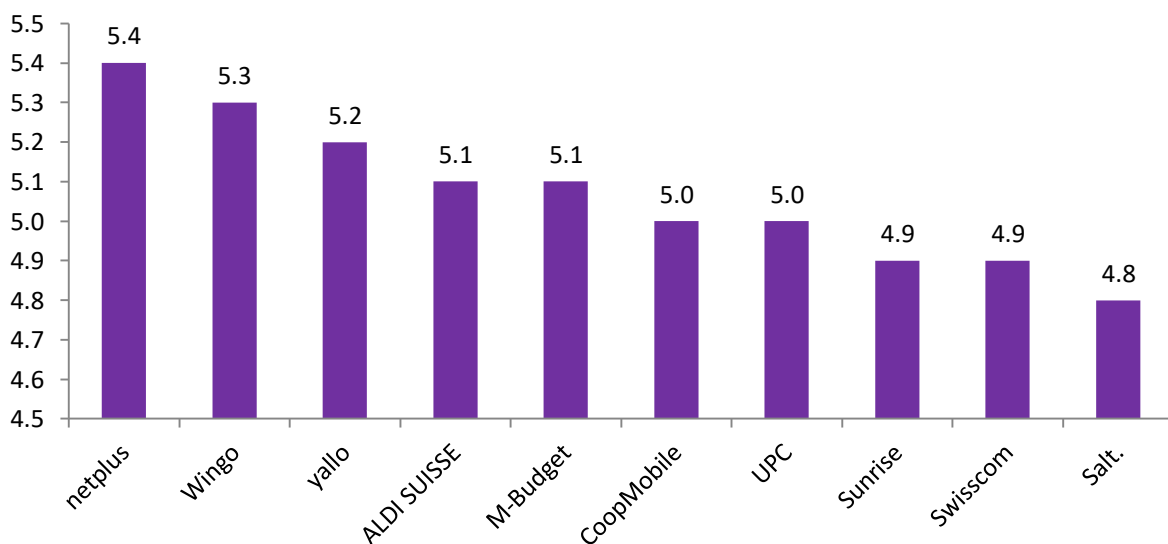
Preis-Leistungsverhältnis

Die unter 30-Jährigen sind mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Anbieters am zufriedensten. In diesem Punkt geben mehr als 62% von ihnen eine Bewertung von "gut" bis "sehr gut" ab. Dies lässt sich durch die sehr attraktiven Angebote der Telefongesellschaften für junge Leute erklären.



Leichter Anstieg der globalen Zufriedenheit

Im Vergleich zu 2019 stieg die globale Zufriedenheit um 0.1 Punkte auf 5.1 ("gut"). Mit einem Durchschnittswert von 5.4 ist netplus der grosse Gewinner unter den Mobilfunkanbietern in 2020. Wingo belegt in dieser Rangliste mit 5.3 den zweiten Platz, während yalloy mit 5.2 den dritten Platz belegt.



Auch wenn die Kategorie Kundenservice weiterhin die niedrigste Bewertung erhält, steigt sie dennoch von 4.7 auf 4.9 und wird mit "ziemlich gut" bewertet. Die Qualität der Hotline ist nach wie vor der kritischste Aspekt des Kundendienstes: mehr als ein Drittel der Befragten (36.5%) bewertet sie als schlechter als "gut".

Eine weitere Kategorie, die leicht zugenommen hat, ist die Verwaltung von Prepaid, die mit der Note "gut" mit 5.0 (+0.1 Punkt gegenüber 2019) bewertet wurde.

Anbieter	Globale Zufriedenheit	Anbieter	Leistungen
netplus	5.4	Wingo	5.5
Wingo	5.3	ALDI SUISSE	5.4
yallo	5.2	netplus	5.3
ALDI SUISSE	5.1	yallo	5.3
M-Budget	5.1	CoopMobile	5.2
CoopMobile	5.0	M-Budget	5.2
UPC	5.0	Sunrise	5.2
Sunrise	4.9	Swisscom	5.2
Swisscom	4.9	UPC	5.2
Salt.	4.8	Salt.	4.9
Durchschnittsnote	5.1	Durchschnittsnote	5.2

Anbieter	Verwaltung der Abonnements	Anbieter	Prepaid-Verwaltung
netplus	5.4	yallo	5.7
Wingo	5.3	ALDI SUISSE	5.1
M-Budget	5.1	Swisscom	5.0
CoopMobile	5.0	M-Budget	4.9
Sunrise	5.0	Salt.	4.9
UPC	5.0	CoopMobile	4.8
yallo	5.0	Sunrise	4.6
Swisscom	4.9	Durchschnittsnote	5.0
Salt.	4.7		
Durchschnittsnote	5.0		

Anbieter	Kundendienst	Anbieter	Das Preis-Leistungsverhältnis
netplus	5.4	Wingo	5.5
CoopMobile	5.0	yallo	5.4
M-Budget	4.9	netplus	5.3
Sunrise	4.9	ALDI SUISSE	5.2
Swisscom	4.9	CoopMobile	5.2
Wingo	4.9	M-Budget	5.2
ALDI SUISSE	4.7	UPC	5.1
yallo	4.7	Sunrise	4.9
UPC	4.6	Salt.	4.8
Salt.	4.5	Swisscom	4.6
Durchschnittsnote	4.9	Durchschnittsnote	5.1



Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:

<https://www.bonus.ch/Telecom/Mobilfunkanbieter-Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

Direktzugang zum Vergleich:

<https://www.bonus.ch/Telecom/Vergleich-Festnetzanschluss-Mobiltelefon-Internet.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch

Patrick Ducret

CEO

Place Chauderon 20B

1003 Lausanne

021 312 55 91

ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 24. März 2020