

16.06.2004 - 06:00 Uhr

Comparis: 90 Prozent telefonieren mit dem falschen Mobilfunk-Abo - Handybenutzer geben jährlich über 1,2 Milliarden Franken zuviel aus

Zürich (ots) -

Nur 10 Prozent der Handykunden telefonieren mit dem günstigsten Mobilfunk-Abo. Die anderen 90 Prozent bezahlen jährlich über 1,2 Milliarden Franken zuviel. Dies fördert die neueste Mobilfunk-Untersuchung des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch zu Tage. Selbst wenn die Kunden bei ihrem bisherigen Anbieter zum günstigsten Abonnement wechseln würden, könnten sie jährlich gegen 500 Mio. Franken sparen. Eine parallel durchgeführte Qualitätsumfrage zeigt: Swisscom-Kunden sind am zufriedensten mit ihrem Anbieter, Orange wird am wenigsten oft weiter empfohlen.

Nur knapp jeder zehnte Mobilfunk-Kunde telefoniert mit dem günstigsten Angebot. Diesen Befund ermittelte comparis.ch durch die Auswertung von rund 78'000 Mobilfunk-Vergleichen, die von Januar bis Mitte Mai 2004 auf www.comparis.ch durchgeführt wurden. Mit anderen Worten: 90 Prozent der Mobilfunkkunden könnten günstiger telefonieren. Auf diese Weise werfen die Schweizer Handybenutzer gegenwärtig über 1,2 Mrd. Franken zum Fenster raus, weil sie nicht zu dem für sie günstigsten Mobilfunk-Betreiber wechseln. Doch auch ohne Anbieterwechsel könnten die Schweizer Handykunden jährlich fast 500 Millionen Franken sparen. Sie müssten dazu lediglich mit dem günstigsten Abonnement ihres bisherigen Mobilfunk-Anbieters telefonieren. Über 60 Prozent aller Handybenutzer telefoniert allerdings beim eigenen Anbieter mit dem falschen Abo (60 Prozent bei Swisscom, 59 Prozent bei Sunrise und rund 75 Prozent bei Orange). Wieviel Geld die Kunden jährlich an ihre Anbieter "verschenken", zeigt die folgende Tabelle:

Mobil telefonieren hat beachtliches Sparpotenzial

Wie viel die Kunden der Mobilfunk-Anbieter durch einen Abo-Wechsel jährlich sparen könnten

Anbieter	Sparpotenzial bei einem Wechsel zur Konkurrenz	Sparpotenzial bei internem Wechsel zum richtigen Abo
Swisscom	1 Milliarde Franken	300 Mio. Franken
Sunrise	90 Mio. Franken 1)	70 Mio. Franken
Orange	175 Mio. Franken 1)	100 Mio. Franken

1) falls kein günstigerer Konkurrent vorhanden ist, ist der interne Wechsel auf das günstigste Abo des gleichen Anbieters inbegriffen

Swisscom Mobile klare Gewinnerin im Qualitäts-Rating

Parallel zum Preisvergleich hat comparis.ch dieses Jahr erstmals eine Umfrage zur Qualität der Mobilfunk-Dienstleistungen durchgeführt. Daran haben 6500 Mobilfunk-Benutzer in der ganzen Schweiz teilgenommen. Ins Auge sticht, dass Swisscom Mobile von ihren Kunden deutlich besser eingestuft wird, als die Konkurrenz. Die Netzabdeckung beurteilen 95 Prozent der Swisscom-Kunden als sehr gut oder gut, während dies bei Sunrise und Orange lediglich 69 bzw. 70 Prozent tun. Ein ähnliches Bild ergibt sich bezüglich der Gesprächsqualität: 93 Prozent der Swisscom-Kunden beurteilen diese als sehr gut oder gut. Bei Sunrise und Orange sind es dagegen nur 79 bzw 83 Prozent.

In Punkto Kunden-Hotline sind die Unterschiede zwischen den Anbietern geringer - die Unzufriedenheit ist grösser. So wird etwa die Wartezeit nur von 31 Prozent der Swisscom-Kunden als sehr kurz oder kurz bewertet (Sunrise 23 Prozent, Orange 28 Prozent). Als mittel bis sehr lange empfinden die Wartezeit bei allen Anbietern mehr als 50% der Antwortenden: bei Swisscom sind es 51%, bei Sunrise 65% und bei Orange 64%.

Erfreulich gute Kompetenz und Freundlichkeit der Hotlines

Die Frage, wie gut das Hotline-Personal ein Problem lösen konnte, bewertete bei allen Anbietern etwas mehr als die Hälfte der Kunden mit sehr gut oder gut. Mit der Kompetenz ihrer Hotlines sind die Handybenützer also zufrieden. Auch die Freundlichkeit der Hotline-Mitarbeiter wird allgemein positiv zur Kenntnis genommen: 70 Prozent der Swisscom- und der Sunrise-Kunden und 75 Prozent der Orange-Kunden beurteilen diese als gut oder sehr gut.

Zum Schluss wurde den Handy-Benützern die Gretchenfrage gestellt: "Würden Sie Ihren Mobilfunk-Anbieter weiterempfehlen?" Swisscom ist in dieser zusammenfassenden Wertung mit 87 Prozent Ja-Stimmen der klare Sieger vor Sunrise (73 Prozent) und Orange (72 Prozent). Interessant sind insbesondere die Nein-Stimmen, welche ausdrücken, wie viele Kunden von ihrem Mobilfunk-Anbieter aktiv abraten. Ausdrücklich nicht weiterempfehlen wollen nur 5 Prozent der Swisscom-Kunden ihren Anbieter. Bei Sunrise verdoppelt sich diese Zahl auf 11 Prozent. Und bei Orange sind es schliesslich ganze 15 Prozent der Kunden, die ihren Anbieter nicht weiter empfehlen würden.

Kontakt:

Ralf Beyeler
Bereichsleiter Telecom
Tel. +41/1/360'52'77
Mobile: +49/79/467'07'81
E-Mail: ralf.beyeler@comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100475948> abgerufen werden.