

03.01.2007 - 07:33 Uhr

comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei den Mobilfunkanbietern - Kunden verschenken 1,5 Milliarden beim Mobiltelefonieren

Zürich (ots) -

Handybenutzerinnen und Handybenutzer zahlen jährlich rund 1,5 Milliarden Franken zu viel an Gebühren. Trotzdem sind sie im Grossen und Ganzen zufrieden mit ihrem Anbieter. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch bei über 8000 Benutzern. Nur knapp einer von zehn Kunden hat das für sein Telefonverhalten richtige Angebot gewählt.

So günstig wie jetzt war das Telefonieren mit dem Handy noch nie. Möglich machen dies die zahlreichen neuen Mobilfunk-Angebote. Trotzdem werden auch dieses Jahr rund 1,5 Milliarden Franken zu viel an Gebühren bezahlt. Dies zeigt eine Analyse des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Basis der Analyse ist eine Umfrage bei 8324 Benutzerinnen und Benutzern. Neben Angaben zum gewählten Produkt und Telefonverhalten gaben sie Auskunft zur Zufriedenheit mit ihrem Anbieter.

Migros an der Spitze, Tele2 am Schluss

Am zufriedensten sind die Kundinnen und Kunden, die mit den Mobile-Angeboten von Migros telefonieren: Note 5,2 und damit das Prädikat "gut". Die Gesamtnote setzt sich zusammen aus den einzelnen Bewertungen für die Gesprächsqualität, Zufriedenheit mit der Hotline, der Verständlichkeit der Kundeninformationen, der Netzabdeckung und dem Preis. 6 ist die beste, 1 die schlechteste Note. Noten unter 4 sind ungenügend. Die Analyse von comparis.ch zeigt weiter, dass neun von zehn M-Budget-Kunden die für sie günstigste Lösung gewählt haben.

An zweiter Stelle mit der Gesamtnote 5,1 liegt Coop. Eine gute Note hat auch Swisscom erhalten, obwohl Swisscom in keinem Fall das individuell günstigste Produkt anbietet. Mit der Note 5 kommt die grösste und vergleichsweise teure Mobilfunkanbieterin auf den dritten Platz bei der Kundenzufriedenheit. Sunrise und Orange schneiden mit der Note 4,7 nur noch befriedigend ab, ebenso Cablecom. Schlusslicht ist Tele2 mit der Note 4,6. Weitere Anbieter konnten aufgrund zu geringer Teilnehmerzahlen nicht ausgewertet werden.

Gleicher Anbieter, unterschiedliche Bewertung

Swisscom erhält mit 4,9 die beste Note für eine Hotline (Kompetenz, Freundlichkeit und Wartezeiten). Die einzige ungenügende Note hat Cablecom erhalten: Note 3,7 für die Hotline. "Ein Teil dieses Resultat dürfte auf den schlechten Cablecom-Kundenservice aus anderen Bereichen zurückzuführen sein", vermutet Ralf Beyeler, Telecom-Experte bei comparis.ch. Als einzige Anbieterin hat Swisscom zweimal ein "sehr gut" erhalten und zwar bei der Netzabdeckung (Note 5,6) und der Gesprächsqualität (Note 5,5). Migros hat die verständlichsten und übersichtlichsten Kundeninformationen (Note 4,9). Coop und Tele2 siegen gemeinsam in der Kategorie "Zufriedenheit mit dem Preis" (beide Note 5,1). Erstaunlich ist, dass die Netzabdeckung von Coop eine bessere Note (5,1) als Orange (4,9) erhält. Dabei telefonieren Coop-Kunden auf dem Orange-Netz.

Die Zufriedenheit der Kunden zeigt sich auch bei den Weiterempfehlungen. Coop und Migros schneiden hier am besten ab und teilen sich den ersten Platz. 83 Prozent der Personen, die sich in der Comparis-Umfrage zur Weiterempfehlung geäussert haben, würden Coop bzw. Migros weiterempfehlen. Dieser Wert ist bei Coop gleich wie im Vorjahr, bei Migros ist er um 8 Prozent gesunken. Weniger häufig werden die drei grossen Anbieter weiterempfohlen: Swisscom kommt auf einen Wert von 70 Prozent (Vorjahr: 74%), Sunrise und Orange beide auf 63 Prozent. Damit ist die Weiterempfehlungsquote

bei Sunrise im Vergleich zum Vorjahr um 1 Prozent gestiegen, bei Orange ist sie um 8 Prozent zurückgegangen. Tele2 kommt auf 65 Prozent, Cablecom auf 62 Prozent.

Wechselbereitschaft gering, Sparpotenzial riesig

Nur 14 Prozent der Befragten haben vor, den Anbieter auf den nächstmöglichen Termin zu wechseln. Je nach Anbieter gibt es aber Unterschiede: Während je 18 Prozent der Orange-, Cablecom- und Tele2-Kunden den Anbieter wechseln wollen, sind es bei Migros und Coop nur 3, respektive 4 Prozent. 11 Prozent der Swisscom-Kunden und 17 Prozent der Sunrise-Kunden beabsichtigen einen Wechsel.

"Schweizerinnen und Schweizer wechseln eher aus Unzufriedenheit den Anbieter und nicht, weil er ihnen zu teuer ist", weiss Ralf Beyeler von comparis.ch.

Neun von zehn Kunden telefonieren zu teuer. Berechnungen von comparis.ch gehen davon aus, dass schweizweit jedes Jahr rund 1,5 Milliarden Franken zu viel an Mobilfunkgebühren bezahlt werden. Der Löwenanteil stammt dabei von der Swisscom. 960 Millionen Franken zu viel an Gebühren bezahlen Swisscom-Kunden. Bei Sunrise sind es rund 230 Millionen und bei Orange knapp 300 Millionen Franken.

"Mittlerweile ist es beinahe unmöglich, das individuell günstigste Angebot zu finden", meint Telecom-Experte Beyeler. "Ständig kommen neue Produkte dazu. Da erstaunt es nicht, dass die Kunden einfach mit dem alten Preisplan weitertelefonieren." Dabei könnten rund 820 Millionen Franken gespart werden, wenn man nur innerhalb des bestehenden Anbieters zum für die eigenen Bedürfnisse günstigsten Produkt wechselt. Ein Wechsel innerhalb des Anbieters ist in der Regel sofort möglich.

Prepaid ist häufig am günstigsten

Jahrelang waren Prepaid-Produkte massiv teurer als Abos. Seit dem Markteintritt von Migros und Coop mit ihren Prepaid-Produkten im Herbst 2005 hat sich dies aber geändert. Für die überwiegende Mehrheit der Kunden aller Anbieter wäre ein Prepaid-Produkt am günstigsten. Und dies wird sich auch im neuen Jahr nicht ändern: "Die Telecom-Anbieter werden 2007 fleissig neue Preispläne anbieten", vermutet Ralf Beyeler von comparis.ch. "Die Kunden resignieren und werden weiterhin mit den bestehenden Angeboten viel zu teuer telefonieren".

Weitere Informationen:

Ralf Beyeler

Bereichsleiter Telecom

Telefon: 044 360 52 77

Handy: 079 467 07 81

E-Mail: ralf.beyeler@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100522276> abgerufen werden.