

03.01.2008 - 07:18 Uhr

## comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei den Mobilfunkanbietern: Handykunden bezahlen fast 3 Milliarden zu viel

Zürich (ots) -

- Hinweis: Hintergrundinformationen können kostenlos im pdf-Format unter <http://presseportal.ch/de/pm/100003671> heruntergeladen werden -

Telefonieren mit dem Handy wird immer günstiger. Dennoch geben Handybenutzerinnen und Handybenutzer fast 3 Milliarden Franken pro Jahr zuviel an Mobilfunkgebühren aus. Zudem telefonieren 99 Prozent der Benutzer mit einem für sie zu teuren Angebot. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch bei rund 5000 Mobilfunkkunden. Die Umfrage hat aber auch gezeigt, dass die Kundinnen und Kunden mit ihrem Anbieter grösstenteils zufrieden sind. Anlass zu Kritik gaben vor allem die Hotlines und die Preise. Dennoch hält sich die Wechselbereitschaft in Grenzen.

99 Prozent der Handybenutzer telefonieren mit einem für sie zu teuren Angebot. Das zeigt eine Analyse des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Das Ergebnis ist erstaunlich: Lag das gesamte Sparpotenzial vor Jahresfrist nämlich noch bei rund 1,5 Milliarden, so hat es sich nun mit rund 2,8 Milliarden Franken pro Jahr fast verdoppelt. Basis dieser Analyse ist eine Umfrage, die comparis.ch jedes Jahr bei Mobilfunkkunden durchführt. Auskunft gegeben haben fast 5000 Benutzerinnen und Benutzer. comparis.ch fragte auch nach der Zufriedenheit mit dem Anbieter. Die Benutzer konnten bewerten, wie zufrieden sie mit der gebotenen Netzabdeckung, der Gesprächsqualität, der Hotline (Wartezeiten, Kompetenz, Freundlichkeit), der Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Kundeninformationen sowie dem Preis waren. Dabei konnten sie Noten von 1 bis 6 verteilen. Wobei 6 die beste und 1 die schlechteste Note ist. Die Note 4 bedeutet "genügend".

Zudem wurde danach gefragt, ob man den eigenen Anbieter weiterempfehlen würde und ob man einen Wechsel des Angebots oder des Anbieters in Betracht zieht. Angesichts dieses riesigen Sparpotenzials erstaunt es, dass nicht mehr Kunden den Anbieter wechseln. Die Wechselbereitschaft ist gering: Bei Marktleader Swisscom gaben wie schon im Vorjahr gerade einmal 11 Prozent der Kunden an, dass sie einen Wechsel des Anbieters beabsichtigen. Auch bei den anderen zwei grossen Anbietern hält sich das Bedürfnis nach Veränderung in Grenzen: 15 Prozent (2006: 18%) sind es bei Orange und 17 Prozent (2006: 17%) bei Sunrise.

Abos sind beliebter, aber auch teurer

Mehr als die Hälfte der Kunden telefoniert mit einem Abo, das fast immer teurer ist als die vielen sehr attraktiven Prepaid-Angebote. Dabei liegt alleine für Abo-Kunden beim Wechsel zum günstigsten Abo unter allen Anbietern ein Sparpotenzial von insgesamt rund 2,1 Milliarden Franken brach, wobei der Löwenanteil mit fast 1,5 Milliarden bei den Kunden mit einem Swisscom-Abo liegt. Bei einem Wechsel aller Abo-Kunden zum günstigsten Abo innerhalb ihres Anbieters wären es immerhin über 800 Millionen Franken. Und ein Abo-Wechsel innerhalb des Anbieters ist ganz einfach. "Für den Kunden ändert sich nichts - ausser der Rechnungsbetrag", so Ralf Beyeler, Telecom-Experte von comparis.ch.

Das Sparpotenzial hat sich massiv erhöht, weil die Preise von Swisscom, des mit Abstand grössten Anbieters, stabil geblieben sind, und gleichzeitig Sunrise und diverse Prepaid-Anbieter günstige Angebote auf den Markt gebracht haben. "Sparmöglichkeiten gäbe es zwar zuhauf", weiss Ralf Beyeler von comparis.ch, "profitieren kann

aber nur, wer auch aktiv wechselt. Ein Grossteil der Kundschaft hält nämlich weiterhin an den teuren und auch veralteten Preisplänen fest." Dabei würden heute über 90 Prozent der Kunden mit einem Prepaid-Angebot billiger telefonieren. Wer wie fast alle weniger als acht Stunden pro Monat telefoniert, fährt mit Aldi am günstigsten. Alle anderen profitieren von Sunrise Max am meisten. "Alle, die bei Orange und Swisscom telefonieren, schöpfen ihr Sparpotenzial nicht aus", bilanziert Ralf Beyeler.

Migros und Yallo mit den zufriedensten Kunden

Mit einer Gesamtnote von 5,3 ("gut") schwingen die Mobilfunkangebote von Migros und Yallo obenaus. Yallo ist ein reiner Prepaid-Anbieter und gehört zur Sunrise-Gruppe. Migros ist der einzige Anbieter, der von den befragten Kundinnen und Kunden ausnahmslos "gute" und "sehr gute" Einzelnoten bekam. Schlusslicht bei der Gesamtzufriedenheit ist wie schon im letzten Jahr Tele 2. Die rote Laterne trägt Tele 2 allerdings nicht mehr alleine, sondern teilt sie sich mit Sunrise und Orange. Im Mittelfeld reihen sich Swisscom und Cablecom ein, die beide von ihren Kunden die Gesamtnote 5,0 ("gut") bekamen. Während sich das Resultat der drei Markt beherrschenden Anbieter Swisscom, Sunrise und Orange im Vergleich zum Vorjahr nicht verändert hat, konnte sich Cablecom steigern und sich nun im vorderen Mittelfeld platzieren.

Gesprächsqualität und Netzabdeckung top, Hotline und Preise flop  
Aufgeschlüsselt nach einzelnen Aspekten der Zufriedenheit zeigt sich, dass es etwa bei der Gesprächsqualität wenig Grund zur Klage gibt. Alle acht bewerteten Anbieter bekamen eine "gute", Migros, Yallo, Swisscom und Cablecom mit 5,5 sogar eine "sehr gute" Note. Auch mit der Netzabdeckung sind die befragten Kundinnen und Kunden im Grossen und Ganzen zufrieden. "Sehr gute" Noten gabs für Migros (5,6) sowie für Yallo und Swisscom (beide 5,5), und die Kunden von Cablecom und Sunrise beurteilten die Netzabdeckung immer noch mit "gut". Orange und Coop bekamen mit 4,9 hingegen nur ein "befriedigend", und für Tele 2 reichte es mit 4,4 gar nur für ein "genügend".

Auf der anderen Seite hat sich aber auch gezeigt, dass gemäss Aussagen der Befragten die Hotlines nach wie vor die Sorgenkinder in Sachen Kundenzufriedenheit sind. "Ausgerechnet dort, wo der Kunde mit dem Anbieter am unmittelbarsten in Kontakt tritt, gab es die tiefsten Noten", kommentiert Ralf Beyeler von comparis.ch das dürftige Abschneiden der meisten Anbieter in diesem Bereich. Im Vergleich zum letzten Jahr gab es aber Fortschritte: Die Kunden verteilten in der aktuellen Umfrage ausnahmslos bessere oder mindestens die gleichen Noten. Die Fortschritte waren aber eher bescheidener Natur, gab es doch ausser für Migros (5,2) nur "genügende" und "befriedigende" Noten. Ebenfalls nur mässig zufrieden äusserten sich die Kundinnen und Kunden über die Preise ihrer Anbieter. Einzig Migros und Yallo, die Spitzenreiter in der Gesamtnote, konnten je mit 5,1 eine "gute" Note für sich verbuchen.

Swisscom, Sunrise und Orange werden immer seltener weiterempfohlen  
Schliesslich wollte comparis.ch wissen, ob man den eigenen Anbieter weiterempfehlen würde oder nicht. Auch hier schnitten Migros und Yallo, die Sieger in der Gesamtzufriedenheit, am besten ab. Mit einer Weiterempfehlungsquote von 88 Prozent (Yallo) und 85 Prozent (Migros) liessen sie die übrigen Anbieter deutlich hinter sich. Am tiefsten ist die Weiterempfehlungsquote bei Tele2 mit 48 Prozent. Auffällig ist zudem, dass die drei grossen Anbieter Swisscom, Sunrise und Orange von ihren Kunden in den letzten Jahren immer seltener weiterempfohlen wurden. Bei Swisscom nahm diese Quote in den letzten drei Jahren kontinuierlich von 87 auf 66 Prozent ab, bei Orange von 72 auf 62 Prozent und bei Sunrise von 72 auf 57 Prozent.

Kontakt:

Ralf Beyeler  
Telecom-Experte  
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/100003671/100552224> abgerufen werden.