

02.01.2013 - 10:34 Uhr

comparis.ch zu Sparpotenzial und Kundenzufriedenheit im Schweizer Mobilfunk - 2,6 Milliarden Franken auf Nimmerwiedersehen

Zürich (ots) -

Information: Die Grafik "Sparpotenzial der Handynutzer" und die Tabelle "Kundenzufriedenheit Mobilfunkanbieter 2013" können unter www.presseportal.ch/de/pm/100003671 kostenlos heruntergeladen werden.

Würden alle Schweizer Handynutzer zum jeweils günstigsten Mobilfunkangebot wechseln, könnten sie 2,6 Milliarden Franken sparen. Derart hoch war das Sparpotenzial seit fünf Jahren nicht mehr. Das liegt an neuen Tarifmodellen der grossen Anbieter - aber auch daran, dass die Kunden kaum wechseln. Bloss 3 von 100 Handybesitzern nutzen heute das kostengünstigste Angebot. Dies zeigt eine Analyse von comparis.ch.

Das Jahr 2012 hat einige Änderungen im Schweizer Mobilfunk gebracht. Tarifsenkungen der drei grossen Anbieter Swisscom, Sunrise und Orange haben Erdbeben ausgelöst. Das schlägt sich in den jährlichen Berechnungen des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch nieder: 2,6 Milliarden Franken könnten die Schweizer Handynutzer zusammen sparen, wenn alle zum für sie günstigsten Mobilfunkangebot wechseln würden. Der Erhebung liegt eine breit angelegte Online-Befragung von mehr als 5000 Handybesitzern im November zu Grunde. Die detaillierten Angaben dieser Personen stellte comparis.ch in Relation zu den günstigsten Angeboten, um daraufhin das Sparpotenzial auf alle Privatkunden hochzurechnen.

Zweithöchstes Sparpotenzial seit Beginn der Analysen Die diesjährige mögliche Einsparung von 2,6 Milliarden Franken ist die zweithöchste seit Beginn der systematischen Analysen vor acht Jahren (siehe Grafik). Nur im Jahr 2007 war sie noch höher (2,8 Milliarden Franken), was auf die damalige Billig-Offensive von Sunrise zurückzuführen war. Jetzt liegt ein gewichtiger Grund für das enorme Sparpotenzial in den Preissenkungen, die im Jahr 2012 für einigen Wirbel im Markt gesorgt haben.

Im Sommer lancierte Swisscom ihre «Infinity»-Produkte; hier zahlt der Kunde grundsätzlich nicht mehr für einzelne Gespräche oder Download-Mengen, sondern einen Pauschalbetrag, der sich nach der Geschwindigkeit der Datenübertragung richtet. Die Konkurrenten liessen nicht lange auf sich warten. Sunrise reagierte bald darauf mit der Flatrate «Sunrise 24», und auch Orange senkte ihre Preise deutlich nach unten. «Die neuen Tarife gelten jedoch bei allen Anbietern nicht für bestehende Kunden, ausser diese wechseln von sich aus zum neuen Angebot», sagt Ralf Beyeler, Telecom-Experte von comparis.ch.

Auch aufgrund dieser Tarifänderungen lohnt es sich für Handynutzer oftmals, innerhalb ihres bestehenden Anbieters nach günstigeren Möglichkeiten Ausschau zu halten. Swisscom-Kunden könnten 1,3 Milliarden Franken sparen, wenn alle das für sie günstigste Swisscom-Angebot abschliessen würden. Bei Sunrise sind es rund 560 Millionen Franken, bei Orange 190 Millionen Franken. Diese Unterschiede haben mehrere Gründe. Swisscom verfügt erstens mit Abstand über mehr Kunden als die Konkurrenz. Zweitens können zahlreiche Kunden dank dem neuen Prepaid-Angebot «Easy Smart» enorm Geld sparen. Drittens stehen die Unterschiede im Zusammenhang mit der Tarifstruktur: «Bei Swisscom und Sunrise gibt es grosse Differenzen zwischen den Preisen, welche die Kunden für ihr heutiges Angebot zahlen, und den Preisen, die sie für das günstigste Angebot innerhalb ihres Anbieters zahlen würden. Bei Orange fällt dieser Unterschied geringer aus», sagt Ralf Beyeler.

Nur 3 von 100 telefonieren mit dem günstigsten Angebot Herr und Frau Schweizer könnten also ziemlich viel Geld sparen - doch seltsamerweise verzichten sie darauf. Die Comparis-Umfrage hat ergeben, dass bloss 3 Prozent der Handynutzer heute das für sie günstigste Angebot nutzen. Dies ist erstaunlich - denn ein Wechsel ist einfach. Wer zum Beispiel nur schon innerhalb seines bestehenden Anbieters weniger Geld ausgeben will, für den reicht meistens ein Anruf im Call-Center.

Doch vielleicht ist genau dieser Schritt etwas, wovor sich viele Kunden scheuen. Denn die Zufriedenheit mit dem Kundendienst bleibt häufig auf der Strecke, wie der zweite Teil der Comparis-Umfrage zeigt, in dem die Handynutzer ihre Anbieter bewerteten. Die Befragten konnten sich zu einer Reihe von Punkten äussern (Gesprächsqualität, Netzabdeckung, Zufriedenheit mit der Hotline, Verständlichkeit der Kundeninformationen, Preis). Die Bewertungen führten zu einer Benotung gemäss Schweizer Schulsystem (6 ist die beste, 1 die schlechteste Note, 4 ist genügend).

Kundendienst nur selten «gut» eingestuft Nur drei Anbieter haben einen Kundendienst, den die Kunden mit «gut» bewerten: Migros (5,2), Aldi (5,1) und Swisscom (5,0). Bei Orange gibt es für den Kundendienst bloss eine 4,3, bei Sunrise sogar eine 3,8. Insgesamt erhalten die Anbieter eher mittelmässige Zeugnisse. Die Hälfte der Anbieter schneiden höchstens mit «befriedigend» ab. Die obersten Plätze belegen wie in den drei letzten Jahren Aldi, Migros und Yallo, wobei neu auch Swisscom wieder mit «gut» abschneidet.

Kontakt:

Ralf Beyeler
Telecom-Experte
Telefon: 044 360 52 77
Handy: 079 467 07 81
E-Mail: ralf.beyeler@comparis.ch
www.comparis.ch/telecom/mobile

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100730634> abgerufen werden.