

Medienmitteilung

comparis.ch zum Sparpotenzial im Schweizer Mobilfunkverkehr

Die treuen Seelen legen Milliarden drauf

Die Schweizer Handy-Kunden sind treue Seelen. 54 Prozent von ihnen denken nicht daran, ihrem Mobilfunk-Anbieter Adieu zu sagen und zu einem günstigeren Konkurrenten zu wechseln, der ihre Bedürfnisse ebenso gut befriedigt. Dies hat eine Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch bei 6400 Handybenutzern ergeben. Diese für unser Land typische Kundentreue hat etwas Irrationales. Schweizweit liegt im Mobilfunkverkehr nämlich ein Sparpotenzial von über 2 Milliarden Franken brach, wie Berechnungen von comparis.ch zeigen.

Zürich, 2. Januar 2009 – Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch ermittelt periodisch die Zufriedenheit von Handybenutzerinnen und -benutzern in der Schweiz mit ihrem Provider. Neben der Kundenzufriedenheit der Privatkunden werden Daten erhoben, die Aussagen zur Wechselbereitschaft der Nutzer und zum Sparpotenzial in der Mobilfunktelefonie zulassen.

Die traditionelle Treue der Schweizer Konsumenten zu den angestammten Dienstleistern zeigt sich auch im Telecom-Bereich. Obwohl sie durch den Wechsel zu einem andern Anbieter Milliarden sparen könnten, bekundete bei der Befragung 2008 bloss eine kleine Minderheit Neigung, das persönliche Sparpotenzial durch den Wechsel zu einem andern Anbieter auszuschöpfen. Von den 6400 befragten Handy-Nutzern zeigten sich gerade mal 15 Prozent bereit, dem angestammten Provider den Rücken zu kehren. 54 Prozent der Befragten dagegen wollten davon nichts wissen. «Die ‹Sesshaftigkeit› der Handy-Besitzer ist mit ein Grund für die vergleichsweise hohen Handytarife in der Schweiz», ist Ralf Beyeler, Telecom-Experte bei comparis.ch, überzeugt.

Günstigstes Angebot – günstigstes Abo

Gemäss Berechnungen von comparis.ch könnten Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz insgesamt 2,1 Milliarden Franken sparen, wenn sie zum günstigsten Angebot wechseln würden, das auf dem Markt erhältlich ist. Auf immer noch 1,9 Milliarden Franken beliefe sich das Sparpotenzial, wenn die Mobilfunk-Kunden zum günstigsten Abonnement im Markt wechseln würden. Das milliardenschwere Sparpotenzial bei der Mobiltelefonie ist bei Swisscom, dem Platzhirsch der Szene, am grössten. Rund 1,3 Milliarden Franken oder fast zwei Drittel des Sparpotenzials entfallen auf Swisscom, 475 Millionen Franken auf Orange und 300 Millionen Franken auf Sunrise. Den Rest des Sparkuchens von 40 Millionen Franken teilen die weiteren Anbieter unter sich auf.

Für die grosse Mehrheit der Handy-Nutzer¹ wäre übrigens das günstigste Angebot kein Abonnement, sondern ein Prepaid-Angebot. Seit dem Markteintritt von Migros, Coop, Aldi und weiteren tarifgünstigen Prepaid-Anbietern wären deren Angebote für die grosse Mehrheit der Handy-Nutzer vorteilhafter.

Kundentreue garantiert satte Gewinne

Des Schweizer Vorliebe für Abonnemente sowie die generelle Wechselunwilligkeit lassen die Kassen der Mobilfunkbranche klingeln. comparis.ch hat errechnet, dass Swisscom auf rund 400 Millionen Franken Einnahmen verzichten müsste, wenn die eigenen Kunden nur schon konsequent zum günstigsten für sie geeigneten Angebot in der konzerneigenen Produktpalette wechseln würden. Hätten die Kunden diesen Schritt tatsächlich gewagt, wäre im Jahr 2007 der Reingewinn des Branchenriesen von gut 2 Milliarden Franken um satte 20 Prozent eingebrochen. Bei Sunrise wäre das Konzernergebnis in einem solchen Fall gar negativ geworden: 2007 wies Sunrise einen Reingewinn von 170 Millionen Franken aus, das Sparpotenzial der Kunden belief sich dagegen auf rund 240 Millionen Franken. Bei Orange lässt sich der entsprechende Wert auf 310 Millionen Franken beziffern.

¹ monatliche Gesprächsdauer unter 8 Stunden, kein Datenverkehr

Summa summarum ergibt sich für die Kunden der drei bedeutendsten Anbieter somit ein Sparpotenzial von 950 Millionen Franken, wenn sie bei ihrem angestammten Anbieter zum preisgünstigsten Produkt wechseln würden.

Interessant ist, dass dieses Sparpotenzial gegenüber dem Vorjahr um rund 450 Millionen Franken kleiner geworden ist. Telecom-Experte Ralf Beyeler erklärt diesen Sachverhalt folgendermassen: «Der Anteil jener Kunden, die mit einem billigeren Tarifplan als bisher telefonieren, nimmt laufend zu. Dadurch hat sich das Sparpotenzial gegenüber dem jeweils günstigsten Angebot verringert.» Begünstigt wird dieser Trend durch die wachsende Beliebtheit des mobilen Datenverkehrs. Wer mit iPhone und Co. im Internet surft und regelmässig Daten überträgt, fährt mit einem Abo in der Regel günstiger als mit einem Prepaid-Angebot. «Die neuen Smartphones werden die Welt der Mobiltelefonie nachhaltig verändern», prophezeit Beyeler.

Dschungel bei den Preisplänen

Die Wechselunwilligkeit der Handy-Kunden ist nicht nur mit der Treue zum angestammten Dienstleister zu erklären. Der Mobilfunkmarkt dürfte für die meisten Konsumenten zu unübersichtlich geworden sein. «Selbst für Fachleute ist es nicht leicht, sich im Wirrwarr der Preispläne zurechtzufinden», räumt der Comparis-Telecom-Experte Ralf Beyeler ein. Allein Swisscom, Sunrise und Orange bewerben derzeit 18 verschiedene Preispläne, die restlichen Anbieter 17 weitere. Dazu kommen spezielle Optionen und massgeschneiderte Angebote für bestimmte Zielgruppen wie etwa die Jugendlichen. Nicht nur Viel-Telefonierer könnten durch einen Wechsel des Anbieters profitieren, sondern auch Kunden, die ihr Handy nur selten ans Ohr halten. «Viele Kunden bräuchten den Anbietern gar nicht zu wechseln, um zu sparen. In vielen Fällen würde es schon genügen, zu einem aktuelleren Preisplan zu wechseln. Neuere Abos sind fast durchwegs günstiger als alte», erklärt Beyeler.

Migros bleibt Spitze

An der diesjährigen Zufriedenheits-Umfrage von comparis.ch haben sich gut 6400 Handy-Besitzer beteiligt, die sich zum persönlichen Umgang mit dem Mobiltelefon äusserten. Erfragt wurde der monatliche Rechnungsbetrag, die Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität des eigenen Anbieters, die Effizienz der Hotline, die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Kundeninformationen, das Wechselverhalten und weiteres mehr. Die Teilnehmer konnten Noten von 1 bis 6 vergeben.

Aus der Umfrage ergibt sich, dass die Handynutzer mit der Dienstleistungsqualität ihres Providers insgesamt zufrieden sind.² Der Grossverteiler Migros, der das Mobilfunknetz von Swisscom nutzt, konnte in punkto Kundenzufriedenheit den letztjährigen Spitzenplatz behalten. Beeindruckend ist die Performance des Providers Lebara, der sich in sämtlichen Beurteilungskategorien die Note «gut» bis «sehr gut» verdiente. Lebara nutzt das Mobilfunknetz von Sunrise. Swisscom glänzte in Sachen Netzabdeckung und Gesprächsqualität, wird von den meisten Kunden aber (zu Recht) als eher teurer Anbieter taxiert. Ein Kopf-an-Kopf-Rennen lieferten sich Sunrise und Orange, die mit der Gesamtnote 4,7 bzw. 4,6 die Rangierung vom vergangenen Jahr behaupten konnten. Einen Rückschlag in Sachen Kompetenz und Freundlichkeit der Hotline musste Tele 2 hinnehmen, nicht zu reden vom vernichtenden Urteil der Umfrageteilnehmer über die Qualität des Kundendienstes beim Kabelnetzprovider Cablecom. Mit der miserablen Beurteilung der Hotline von Cablecom haben die Befragten wohl weniger ein differenziertes Urteil über die Dienstleistungsqualität im Bereich Mobilfunk gefällt, sondern ein Pauschalurteil über die sattsam bekannten Schwierigkeiten beim Cablecom-Kundendienst.

Weitere Informationen:

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

² Details unter <http://www.comparis.ch/telecom/mobile/umfrage/hitlist.aspx>