

## Medienmitteilung

comparis.ch zu Sparpotenzial und Kundenzufriedenheit im Schweizer Mobilfunk

# 2,3 Milliarden Franken zum Fenster hinausgeworfen

**Die Preise für Mobilfunk sind hoch, Sunrise und Orange erhalten von ihren Kunden noch mittelmässige Noten als die Swisscom – und dennoch telefoniert oder surft fast niemand mit dem günstigsten Handyangebot. Dieser Widerspruch kostet Geld: Nicht weniger als 2,3 Milliarden Franken jährlich zahlen die Schweizer Handynutzer den Anbietern zu viel. Dies hat der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch aufgrund einer Befragung unter rund 5200 Handynutzern erhoben.**

Zürich, 2. Januar 2012 – Was könnte man sich nicht alles leisten mit 2,3 Milliarden Franken! Und dennoch ziehen es die Schweizerinnen und Schweizer offenbar vor, das Geld aus dem Fenster hinauszuerwerfen. Denn auf rund 2,3 Milliarden Franken beläuft sich die Summe, welche die Schweizer Handynutzer ihren Mobilfunkanbietern zu viel zahlen; dieser Betrag liesse sich einsparen, wenn alle auf das jeweils günstigste Mobilfunkangebot wechseln würden. Dies hat die jährlich durchgeführte Analyse des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch ergeben. Der Erhebung zugrunde liegt eine Umfrage unter rund 5200 Handynutzern. Deren Angaben stellte comparis.ch in Relation zu den günstigsten Angeboten, um das Sparpotenzial daraufhin auf das gesamte Segment der Privatkunden hochzurechnen.

### Schere zwischen den etablierten und den kleineren Anbietern

Die 2,3 Milliarden Franken sind der zweithöchste Wert seit der ersten Erhebung im Jahr 2002. Im Vorjahr lag das Sparpotenzial noch bei 1,7 Milliarden Franken. Den plötzlichen Sprung führt Ralf Beyeler, Telecom-Experte von comparis.ch, im Wesentlichen auf zwei Faktoren zurück. Zum einen sind die Tarife der drei grossen Anbieter Swisscom, Sunrise und Orange gleich geblieben oder noch angestiegen; mit den neuen Tarifplänen von Sunrise bezahlt der Kunde häufig mehr als früher, und bei Orange führt die neue Minutentaktung ebenfalls zu erheblichen Erhöhungen. Zum anderen sind mehrere kleinere Anbieter mit äusserst attraktiven Angeboten auf den Plan getreten; zu ihnen gehören Player wie Talk Talk sowie die Detailhändler Coop und Aldi. «Zu hoffen ist, dass die etablierten Anbieter herausgefordert werden und ihre Tarife nach unten anpassen», sagt Beyeler. Dazu braucht es aber auch einen höheren Druck seitens der Kunden, das heisst eine häufigere Abkehr von den teuren und ein Wechsel hin zu den günstigeren Anbietern.

Doch die Schweizer bleiben ihrem Anbieter treu. Denn lediglich 2 Prozent der Befragten telefonieren oder surfen mit dem Angebot, das für sie effektiv das günstigste ist. Die übrigen 98 Prozent zahlen Monat für Monat zu viel, statt einmal zu wechseln.

Selbst ein Wechsel zu einem passenderen Produkt des bisherigen Mobilfunkbetreibers birgt bereits ein hohes Sparpotenzial. Laut der Comparis-Erhebung könnten die Schweizer Handynutzer rund 1 Milliarde Franken sparen, wenn sie auf ein passenderes Abo oder Prepaid-Modell ihres Anbieters umstellen würden. Ralf Beyeler weist darauf hin, dass für einen solchen Schritt in der Regel praktisch kein Aufwand entsteht: «Ein Anruf im Call-Center genügt».

### Trotz den hohen Preisen einfach zufrieden

Um diesem Widerspruch auf die Spur zu kommen, hat comparis.ch im zweiten Teil der Umfrage wissen wollen, aus welchen Gründen die Handynutzer ihrem Anbieter treu bleiben. Mit 61 Prozent gab eine Mehrheit der befragten Nicht-Wechsler an, sie seien mit ihrem Anbieter einfach zufrieden. Häufig genannt wurde ausserdem die Haltung, andere Anbieter hätten ein schlechteres Netz (28 Prozent). Mit 24 Prozent meint fast ein Viertel der Befragten irrtümlicherweise, sie könnten bei

einem Wechsel ihre Handynummer nicht behalten. Dies ist erstaunlich, da sich seit über zehn Jahren die Nummer zu einer anderen Firma mitnehmen lässt. «Die neuen Herausforderer könnten sich dieses mangelnde Wissen zu Nutze machen und auf die problemlose Nummernportierung hinweisen», sagt Beyeler.

Daneben fragte comparis.ch auch jene Handynutzer, die bereits den Anbieter gewechselt haben, nach ihren Beweggründen. Am meisten wurden die günstigeren Tarife beim neuen Anbieter genannt (46 Prozent). Häufig sagten die Befragten zudem, sie seien in technischer Hinsicht (26 Prozent) oder wegen des Kundendienstes (23 Prozent) mit dem alten Betreiber unzufrieden gewesen. Jeder Vierte nannte als Wechselgrund, er habe vom neuen Anbieter ein Gratis-Handy erhalten (25 Prozent).

### **Mittelmässiges Zeugnis**

Zwar bleiben die Handynutzer ihren Anbietern grösstenteils treu; dennoch sind lange nicht alle Kunden mit ihrem Anbieter sehr zufrieden. Dies zeigt sich in der Benotung, welche die Befragten im dritten Teil der Comparis-Umfrage abgegeben haben. Sie verteilten dabei Bewertungen für die Gesprächsqualität, die Netzabdeckung, die Kompetenz und Freundlichkeit der Hotline-Mitarbeitenden, die Wartezeit in der Hotline, die Übersichtlichkeit der Kundeninformationen sowie den Preis. Die Bewertung entspricht den Schweizer Schulnoten: 6 ist die beste, 1 die schlechteste Note, 4 ist genügend.

Wie bereits in den beiden letzten Jahren teilen sich Aldi, Migros und Yallo die obersten Plätze, wobei Aldi dieses Jahr dank einer Verbesserung um 0.2 Punkte aufs Siegerpodest gelangt (siehe Tabelle). «In der Wahrnehmung der Nutzer haben die kleineren Player nicht nur preislich die Nase vorn», sagt Beyeler. Demgegenüber wird den etablierten Anbietern ein mittelmässigeres Zeugnis ausgestellt. Swisscom erhält von den drei Grossen mit 4.9 noch die beste Note. Die beiden anderen Netzbetreiber fallen deutlich zurück. «Mit Ausnahme des Preises werden Orange und Sunrise in allen Kriterien schlechter bewertet als die Swisscom. Besonders gross sind die Unterschiede zum früheren Monopolisten bei der Netzabdeckung sowie der Zufriedenheit mit der Hotline», präzisiert Beyeler.

**Tabelle: Kundenzufriedenheit Mobilfunkanbieter 2012**

<b>Anbieter</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Aldi	5.4 – gut	5.2 – gut
Migros	5.3 – gut	5.4 – gut
Yallo	5.1 – gut	5.0 – gut
Swisscom	4.9 – befriedigend	4.9 – befriedigend
Coop	4.8 – befriedigend	4.8 – befriedigend
Lebara	4.8 – befriedigend	4.9 – befriedigend
Sunrise	4.4 – genügend	4.6 – befriedigend
Orange	4.3 – genügend	4.3 – genügend

Quelle: comparis.ch

### **Weitere Informationen:**

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