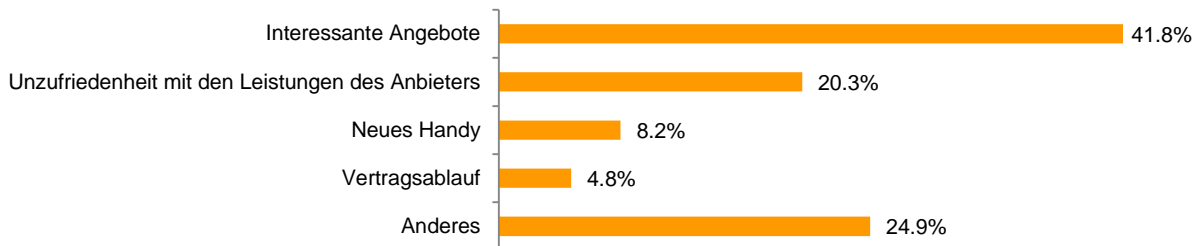


bonus.ch zum Thema Mobilfunktelefonie: ein interessanteres Angebot oder Unzufriedenheit mit den Leistungen - für über 60% der Schweizer gute Gründe für einen Anbieterwechsel.

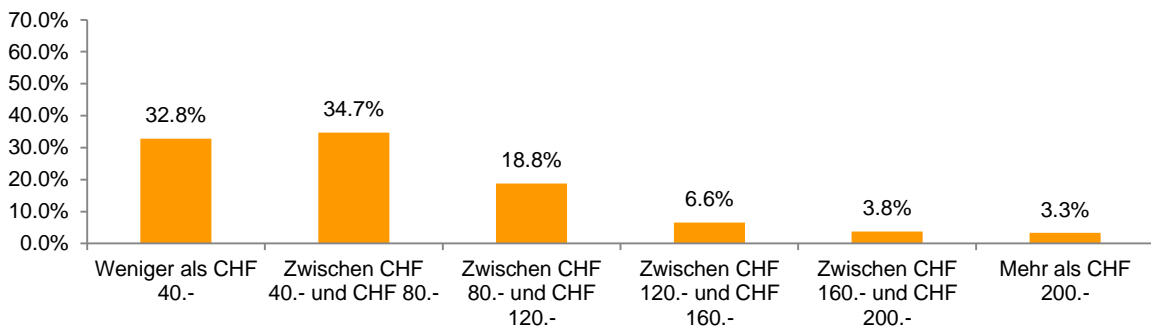
Die jährlich durch die Vergleichsplattform bonus.ch bei 2'500 Personen durchgeführte Umfrage zeigt, dass die Schweizer, genau wie in den letzten Jahren, treue Kunden sind. Doch ein interessanteres Angebot oder Unzufriedenheit mit dem Anbieter sind für 62.1% unter ihnen Gründe, den Anbieter zu wechseln.

Hauptgrund für einen Anbieterwechsel



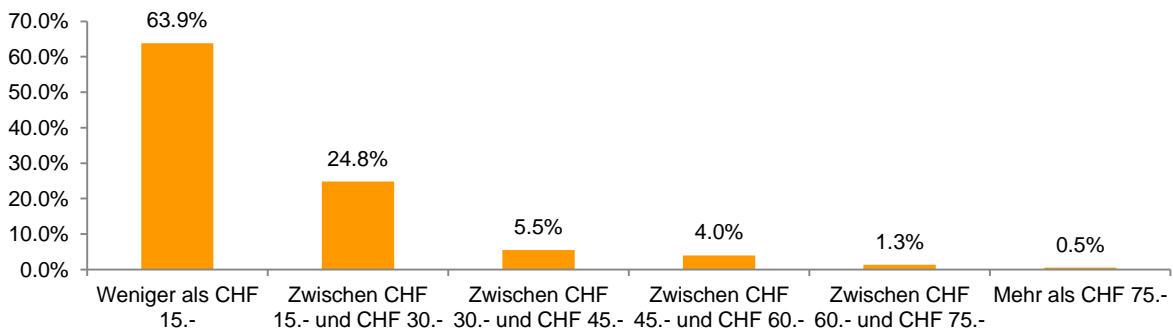
Betrag, der monatlich von den Inhabern von Abonnenten ausgegeben wird

67.2% der Schweizer Konsumenten geben mehr als CHF 40.- pro Monat für ihre mobilen Kommunikationen aus. Dieser Prozentsatz geht stetig zurück (70% in 2017). Ausserdem wächst die Anzahl der Personen, die weniger als CHF 40.- im Monat bezahlen kontinuierlich: 2017 waren es 29.5% gegenüber 32.8% heute.



Betrag, der monatlich von Nutzern eines Prepaid-Service ausgegeben wird

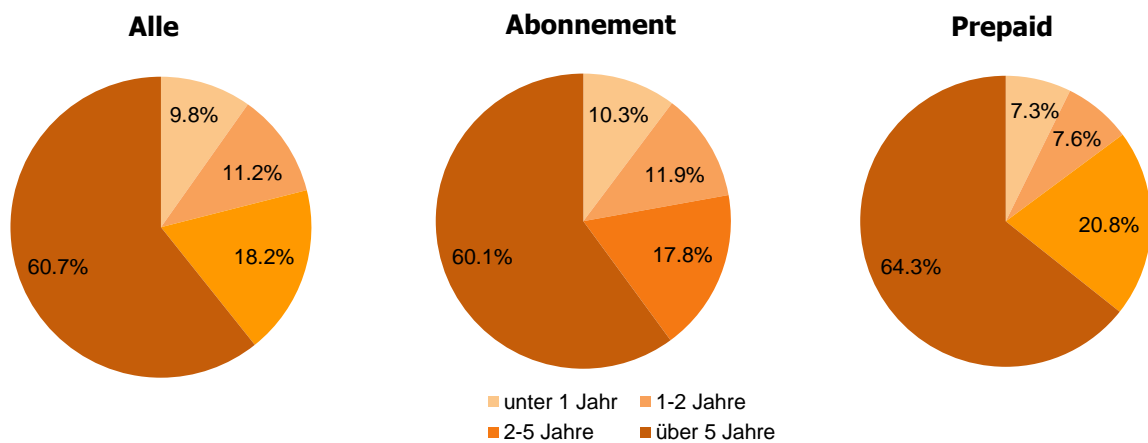
Das gleiche gilt - allerdings mit einer weniger ausgeprägten Erhöhung - auch für Prepaid-Abonnements: in 2017 zahlten 58.4% weniger als CHF 15.- gegenüber 63.9% in 2018.



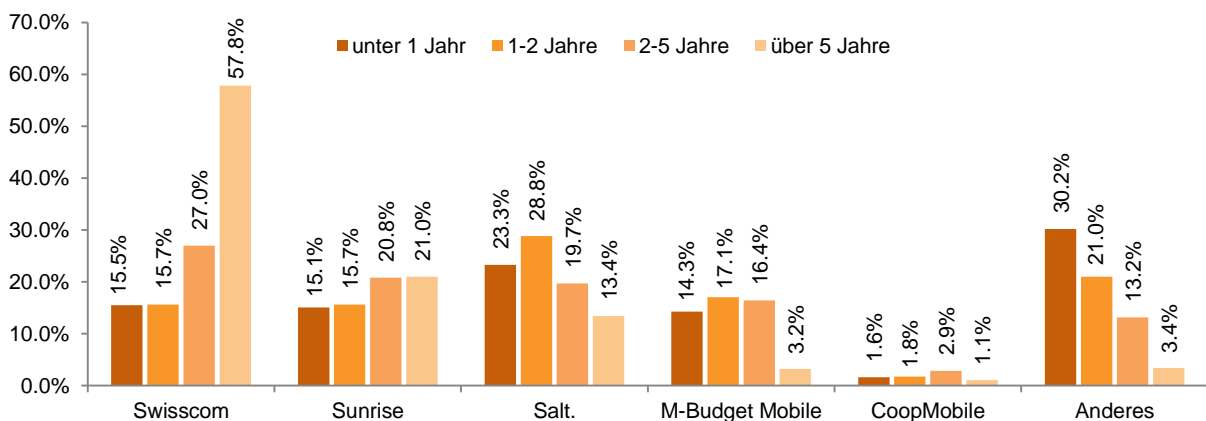
Während also fast zwei Drittel der befragten Personen angeben, dass ein attraktiveres Angebot oder ihre Verärgerung über die Serviceleistungen ihres Anbieters stichhaltige Gründe sind, sie zu einem Wechsel zu bewegen, kann man feststellen, dass über 60% der Personen seit über fünf Jahren beim gleichen Anbieter sind. Wie kann man diese langandauernde Bindung der Kunden mit ihrem Anbieter interpretieren? Wie in unserer letzten Umfrage, beobachtet man, dass es die Angst vor der Veränderung und vor den bürokratischen Umtrieben und die Wahrnehmung eines gewissen Komforts bei den Kombiangeboten sind, die anscheinend die Konsumenten motivieren, beim gleichen Anbieter zu bleiben, trotz der Ersparnisse, die sie bei einem Anbieterwechsel erzielen könnten.

Dauer des Kundenverhältnisses

Der Prozentsatz der Schweizer, die über 5 Jahre beim gleichen Anbieter bleiben, erhöhte sich zwischen 2014 und 2016. Doch seit 2017 ist die Tendenz umgekehrt. Dieser Prozentsatz ist kontinuierlich rückläufig (61.9% in 2017 und 60.7% in 2018). Die Angebote der Schweizer Konkurrenten haben anscheinend eine Auswirkung auf die Treue der Kunden zu den Mobiltelefonie-Anbietern.

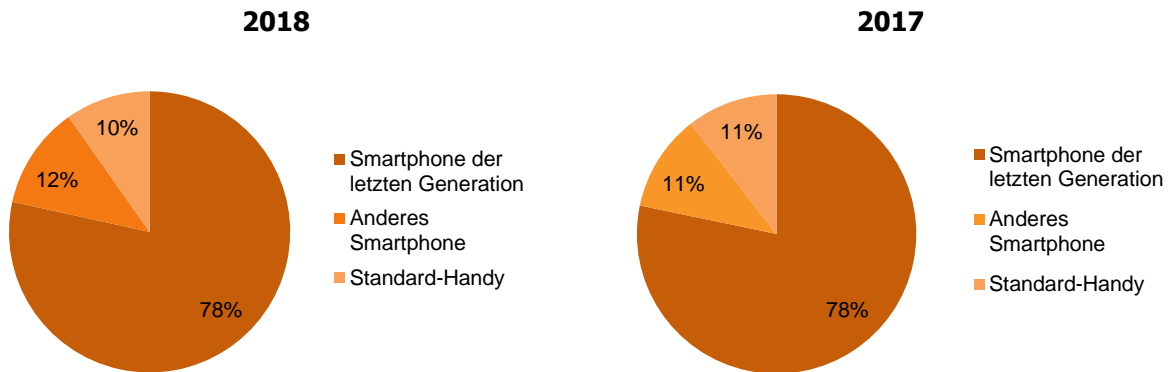


Treue zum Anbieter



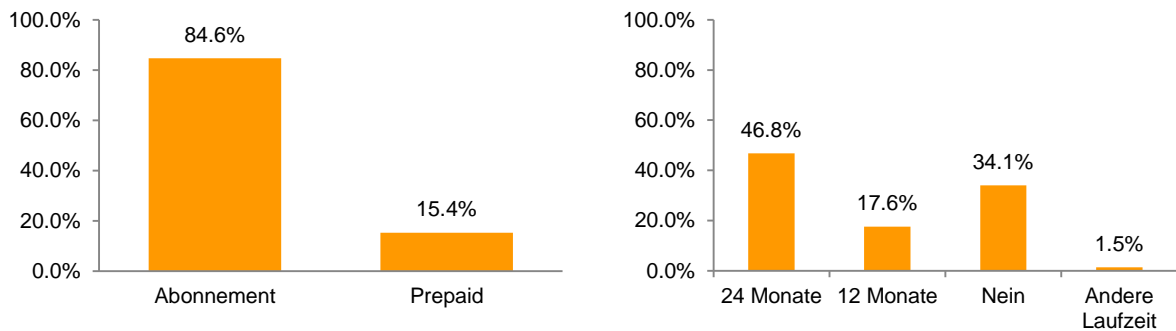
Die wachsende Nutzung der Smartphones der letzten Generation, Handys, die immer kostspieliger, ausgefeilter und in Verträgen mit Mindestvertragsdauer enthalten sind, um den realen Preis zu vertuschen, sind immer noch für den Prozentsatz der Konsumentenbindung an die Anbieter verantwortlich. Selbst wenn die Befragten nach wie vor mehrheitlich an Abonnements mit einer Vertragsdauer von 24 Monaten gebunden sind, beginnt die Tendenz, sich umzukehren (-3.2% zwischen 2017 und 2018).

Aufteilung der Geräte



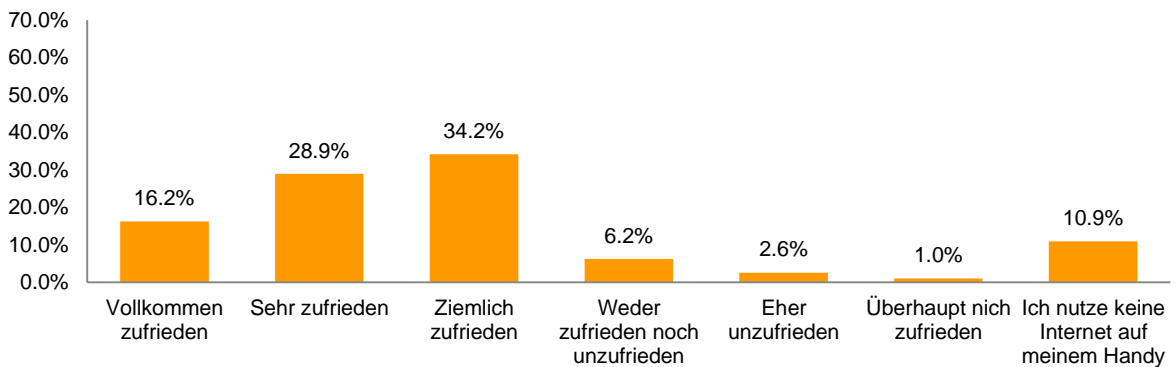
Aufteilung gemäss Vertragsart und -dauer

Man kann seit dem letzten Jahr ein leichtes Wachstum (+2.6%) bei den Abonnements im Vergleich zu den Prepaid-Serviceleistungen feststellen und auch beobachten, dass in 2017 eine grössere Anzahl Konsumenten Abonnements ohne Mindestvertragsdauer bevorzugen (31.1% in 2017 gegenüber 34.1% in 2018).



Internet-Zufriedenheit

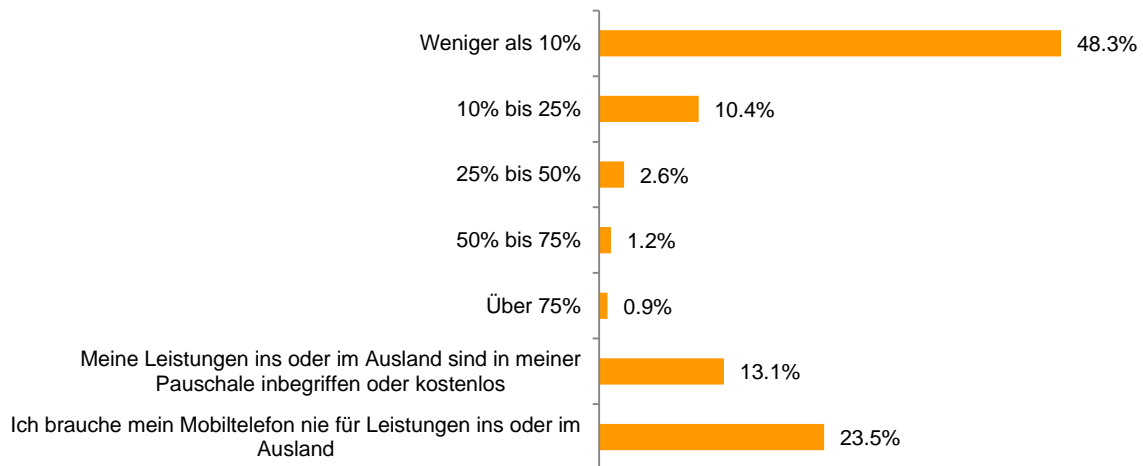
Ausserdem ist festzustellen, dass der Konsum von Internetdaten ständig wächst und zu einer immer grösseren Anspruchshaltung der Konsumenten führt. Nur 45.1% sind der Meinung, dass die Qualität der Internetnutzung auf ihrem Handy sehr oder völlig befriedigend ist.



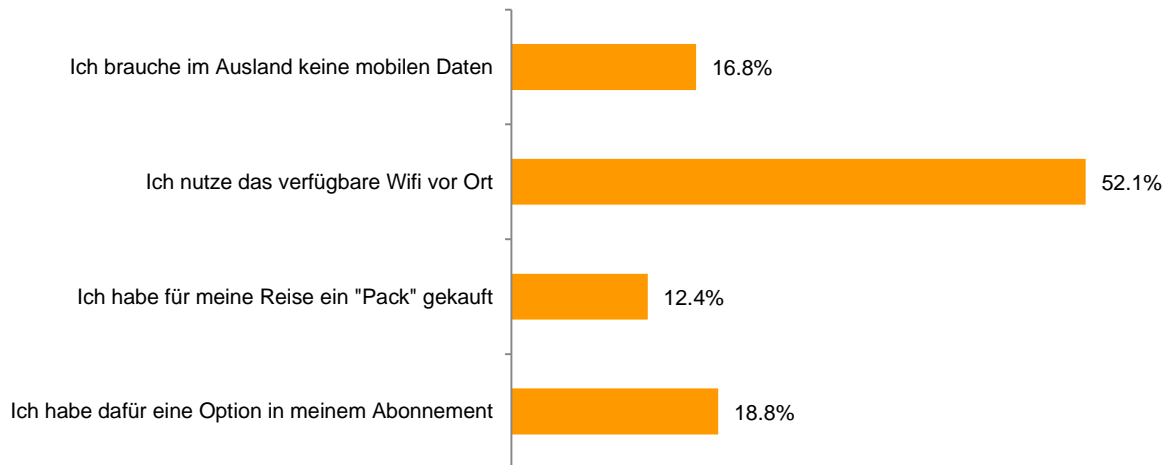
Was die Nutzung der Mobiltelefonie im Ausland betrifft, so nutzen 71.8% der Konsumenten, also 10.9% mehr als in 2017, ihr Handy im Ausland nur für weniger als 10% ihres Gesamtkonsums oder nutzen es dort weiterhin überhaupt nicht. Grund dafür sind die nach wie für hohen Roaming-Kosten.

Ausser dem Roaming, das immer noch das Hauptproblem für die Nutzung der Mobilfunkleistungen im Ausland ist, ist anscheinend die Kundendienst-Hotline ein verbesserungswürdiger Punkt für 46.9% der befragten Personen, die ihre Qualität als weniger als gut bewerten.

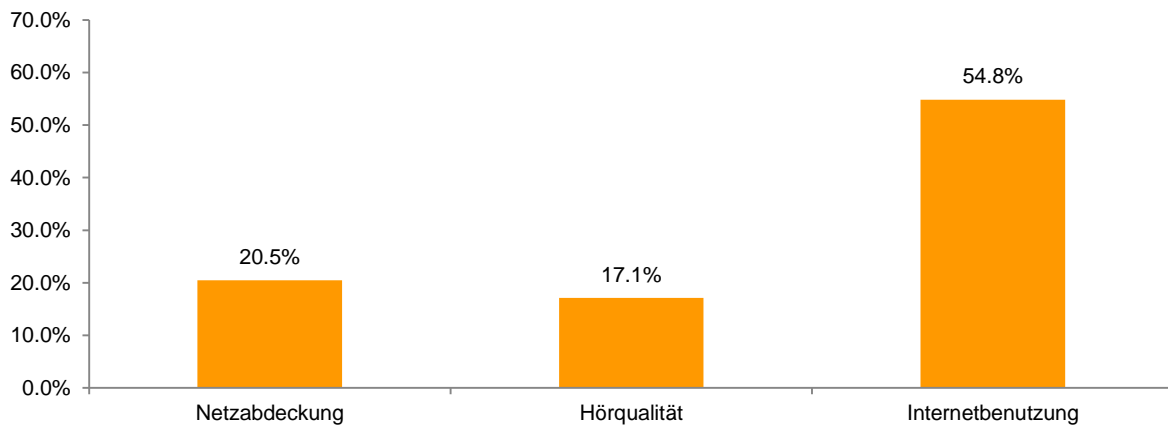
Nutzung des Handys im Ausland



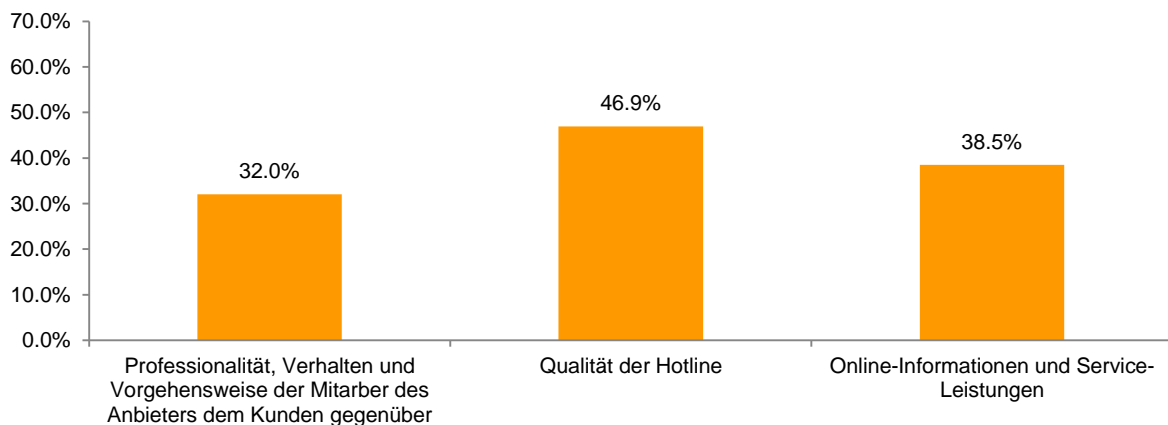
Bedeutung des Zugriffs auf mobile Daten im Ausland



Zwispältige Meinung über die Mobilfunkleistungen (weniger als gut)



Zwispältige Meinung über den Kundendienst (weniger als gut)



Die globale Zufriedenheitsnote

Die Studie behandelte Fragen zu den angebotenen Mobiltelefonie-Leistungen, dem Kundendienst, dem Preis-/Leistungsverhältnis, der Prepaid-Nutzung und der Bearbeitung der Abonnements. Alle Fragen wurden mit Noten von 1 bis 6 bewertet, wobei 6 die beste und 1 die schlechteste Note war.

Mit einem Rückgang um 0.1 im Vergleich zum Vorjahr beträgt die globale Note dieses Jahr 5.0 "gut". Dieses Jahr erreicht Wingo mit der Note 5.2 "gut" den ersten Platz, gefolgt von M-Budget Mobile, CoopMobile und ALDI SUISSE Mobile, welche die Note 5.1 "gut" erhalten. UPC und Sunrise teilen sich mit der Note 5.0 "gut" den dritten Platz.

Was die Kategorie Kundendienst betrifft - diejenige Kategorie, die von den Kunden am strengsten beurteilt wird - so zeigt die Umfrage dieses Jahr mit der Note 4.7 "ziemlich gut" eine leichte Verbesserung gegenüber 4.5 in 2017.

Globale Zufriedenheit	
WinGo	5.2
M-Budget Mobile	5.1
CoopMobile	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.1
UPC	5.0
Sunrise	5.0
Swisscom	4.9
Salt.	4.8
Lycamobile	4.7
Yallo	4.6

Leistungen	
Wingo	5.5
M-Budget Mobile	5.3
Sunrise	5.2
Swisscom	5.2
Lycamobile	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.1
UPC	5.0
Salt	4.9
CoopMobile	4.9
Yallo	4.9

Verwaltung der Abonnements	
Wingo	5.3
M-Budget Mobile	5.1
Sunrise	5.0
UPC	5.0
CoopMobile	4.9
Swisscom	4.9
Salt	4.8
Yallo	4.6

Prepaid-Verwaltung	
CoopMobile	5.2
M-Budget Mobile	5.1
Sunrise	5.0
Swisscom	4.9
Salt	4.8
ALDI SUISSE mobile	4.7
Yallo	4.6
Lycamobile	4.5

Kundendienst	
ALDI SUISSE mobile	5.0
CoopMobile	4.9
M-Budget Mobile	4.9
Sunrise	4.8
Swisscom	4.8
UPC	4.8
Salt	4.6
WinGo	4.6
Yallo	4.1
Lycamobile	4.0

Das Preis/Leistungsverhältnis	
WinGo	5.5
CoopMobile	5.3
M-Budget Mobile	5.3
ALDI SUISSE mobile	5.3
Lycamobile	5.1
UPC	5.1
Sunrise	5.0
Yallo	4.9
Salt	4.8
Swisscom	4.6

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:
<http://www.bonus.ch/Telecom/Mobilfunkanbieter-Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

Direktzugang zum Vergleich: <https://www.bonus.ch/Telecom/Vergleich-Festnetzanschluss-Mobiltelefon-Internet.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
 Patrick Ducret
 CEO
 Avenue de Beaulieu 33
 1004 Lausanne
 021 312 55 91
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Lausanne, den 24. Januar 2018