

Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit mit Schweizer Handy-Abos

Zufriedenheit mit Handy-Abos: Mobiles Internet top, Roaming und Aktionen Flop

Eine repräsentative Umfrage des Online-Vergleichsdienstes moneyland.ch zeigt: Im Grossen und Ganzen sind die Kundinnen und Kunden mit ihrem Handy-Abo zufrieden. Es gibt aber je nach Faktor und Anbieter Unterschiede.

Zürich, 25. Juni 2024 – Schweizerinnen und Schweizer sind mit dem mobilen Internet am zufriedensten, Roaming sowie Promotionen und Aktionen schneiden hingegen am schlechtesten ab. Dies zeigt die diesjährige Handy-Abo-Zufriedenheitsumfrage des Online-Vergleichsdienstes moneyland.ch. An der repräsentativen Studie beteiligten sich 1500 Personen.

Die Befragten bewerteten die Anbieter nach den Faktoren Preis-Leistung, Netzqualität, mobiles Internet, Roaming, Kundendienst, Kündigungsfristen, Aktionen und Smartphone-App. Ausserdem wurde gefragt, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden alles in allem mit ihrem Anbieter sind. Die Bewertung erfolgte auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 1 «überhaupt nicht zufrieden» und 10 «sehr zufrieden» entspricht.

Wingo vor Coop Mobile, Gomo und M-Budget Mobile

Im Durchschnitt aller Faktoren wird Wingo von den Kundinnen und Kunden am besten bewertet. Wingo erreicht dabei 8.3 von 10 Punkten, gefolgt von Coop Mobile mit 8.1 Punkten sowie Gomo und M-Budget Mobile mit jeweils 8 Punkten (alle mit Note «sehr gut»). Auf dem fünften Platz klassiert sich Galaxus Mobile mit der Note 7.9. Branchenriese Swisscom platziert sich mit 7.5 Punkten im Mittelfeld. Die Schlusslichter bilden Sunrise mit 7.1 Punkten sowie Salt und Yallo mit jeweils 7.4 Punkten. Detaillierte Zufriedenheitsnoten für alle Faktoren sind in der Tabelle als Grafik und als PDF im Anhang sowie im Handy-Abo-Vergleich auf moneyland.ch einsehbar.

Mobiles Internet, Netzqualität und App am besten

Von den verschiedenen Faktoren beurteilen die Befragten das mobile Internet (8.0 von 10 Punkten) am besten. Auch die Netzqualität (7.9 Punkte) und die Smartphone-App (7.7 Punkte) erhalten gute Noten. Dahinter folgen das Preis-Leistungs-Verhältnis (7.5 Punkte) und der Kundendienst (7.4 Punkte).

Aktionen, Roaming und Kündigungsfrist am schlechtesten

Weniger zufrieden zeigen sich Schweizerinnen und Schweizer mit Promotionen und Aktionen sowie dem Roaming (also das Telefonieren und Surfen im Ausland), welche die Befragten jeweils mit 7.1 bewerten. Tiefer bewertet wird auch die Kündigungsfrist mit 7.3 Punkten.

Zwar wird der Faktor Promotionen und Aktionen im Durchschnitt schlechter bewertet, aber es gibt grosse Unterschiede zwischen den verschiedenen Providern. Die besten Noten erhalten Wingo und Gomo jeweils mit 8.3 von 10 Punkten, gefolgt von Coop Mobile und Galaxus Mobile mit jeweils 7.8 Punkten. Schlusslicht ist Swisscom mit 6.6 Punkten, gefolgt von Sunrise mit 6.7 Punkten und Salt mit 7.2 Punkten.

Beim Roaming wird die Swisscom-Billigmarke Wingo mit 7.8 Punkten am besten bewertet, gefolgt von Coop Mobile mit 7.5 Punkten und Galaxus Mobile mit 7.4 Punkten. Am schlechtesten schneidet Gomo mit 6.3 Punkten ab, gefolgt von Sunrise und Yallo mit jeweils 6.8 Punkten. Salt erhält 7 Punkte, Swisscom 7.2 Punkte.

«Roaming ist ein Dauerbrenner. Auch in den vergangenen Jahren erhielt das Roaming jeweils unterdurchschnittliche Noten», erklärt Ralf Beyeler. «Die Kundinnen und Kunden sind weiterhin nicht zufrieden mit dem Roaming ihres Anbieters, auch wenn viele Provider in Werbekampagnen mit Roaming um Kundinnen und Kunden werben.»

So bewerten die Befragten die Kündigungsfrist

Gomo schwingt bei der Kündigungsfrist obenaus, der Anbieter erhält 8.6 Punkte. Den zweiten Platz teilen sich mit jeweils 8.3 Punkten Coop Mobile, Galaxus Mobile und Wingo. Diese Provider vertreiben Verträge ohne lange Mindestlaufzeiten, lediglich Coop Mobile hat vereinzelt Abos mit längerer Mindestlaufzeit im Angebot. Betreffend Kündigungsfrist werden Salt und Sunrise mit der Note 6.7 am schlechtesten bewertet, gefolgt von Swisscom und Yallo mit der Note 7.3. Swisscom und Salt setzen auf Handy-Abos mit langer Mindestlaufzeit, während diese bei Sunrise je nach konkretem Angebot variiert. Yallo bietet Handy-Abos ohne Mindestlaufzeit an.

So bewerten die Kundinnen und Kunden die Smartphone-Apps der Mobilfunk-Anbieter

Viele Kundinnen und Kunden nutzen inzwischen eine App ihres Mobilfunk-Anbieters. Deshalb hat moneyland.ch die Befragten erstmals befragt, wie zufrieden sie mit der App ihres Providers sind.

Am zufriedensten mit der Smartphone-App sind die Kundinnen und Kunden von Wingo und M-Budget Mobile. Beide Anbieter werden mit der Note 8.1 bewertet. An dritter Stelle folgt Coop Mobile mit 8 von 10 Punkten. Swisscom erhält 7.8 Punkte und platziert sich damit im Mittelfeld. Schlusslicht mit jeweils 7.4 Punkten sind Salt, Sunrise und Yallo.

Wingo und M-Budget Mobile vorne beim mobilen Internet

Die Qualität des mobilen Internets ist für viele Schweizerinnen und Schweizer das wichtigste Kriterium für ein Handy-Abo. Wingo und M-Budget Mobile landen mit einer Wertung von jeweils 8.5 Punkten ganz vorne. Den dritten Platz belegt Gomo (8.4 Punkte), gefolgt von Swisscom (8.2 Punkte) sowie Coop Mobile, Galaxus Mobile und Salt (jeweils 8 Punkte). Am anderen Ende der Rangliste liegen Sunrise und Yallo (je 7.6 Punkte).

Zufriedenheit mit den Handy-Abos von Swisscom

Die Schweizer Marktführerin Swisscom erhält eine Durchschnittsnote von 7.5. Die beste Bewertung geben die Kundinnen und Kunden Swisscom bei der Netzqualität (8.4 Punkte) und dem mobilen Internet (8.2 Punkte). Weiter gibt es für die Smartphone-App die Note 7.8, für den Kundendienst 7.7, die Kündigungsfrist 7.3, das Roaming 7.2 und das Preis-Leistungsverhältnis 6.8. Schlusslicht mit 6.6 Punkten ist der Faktor Promotionen und Aktionen. Bei der Frage, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden alles in allem sind, erhält Swisscom im Durchschnitt die Note 7.9.

Neben der Hauptmarke Swisscom verkauft das Unternehmen unter dem Namen Wingo und in Zusammenarbeit mit den Supermarkt-Ketten Migros und Coop unter den Namen M-Budget Mobile und Coop Mobile Handy-Abos. Auffällig ist, dass diese günstigeren Angebote von den Kundinnen und Kunden bei vielen Faktoren besser bewertet werden als die Hauptmarke Swisscom.

Zufriedenheit mit den Handy-Abos von Sunrise

Sunrise, der zweitgrösste Schweizer Mobilfunk-Provider, landet mit durchschnittlich 7.1 Punkten auf dem letzten Rang. Am besten kommen in der Befragung noch das mobile Internet (7.6 Punkte), die Smartphone-App (7.4 Punkte) und die Netzqualität (7.3 Punkte) weg. Für das Preis-Leistungs-Verhältnis erhält Sunrise 7.1 Punkte, für das Roaming und den Kundendienst je 6.8 Punkte. Am schlechtesten bewerten die Befragten bei Sunrise die Kündigungsfrist sowie Promotionen und Aktionen mit der Note 6.7. Bei der Frage, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden alles in allem sind, erhält Sunrise im Durchschnitt die Note 7.3.

Zufriedenheit mit den Handy-Abos von Salt

Der drittgrösste Schweizer Anbieter Salt belegt den vorletzten Rang. Der Provider aus Renens wird im Schnitt mit 7.4 Punkten bewertet. Dem mobilen Internet (8 Punkte), der Netzqualität (7.8 Punkte) und dem Preis-Leistungs-Verhältnis (7.6 Punkte) werden dabei die besten Noten zuteil. Die Smartphone-App und der Kundendienst erhalten jeweils die Note 7.4, Promotionen und Aktionen die Note 7.2. Die schlechtesten Bewertungen gibt es für das Roaming (7 Punkte) und die Kündigungsfrist (6.7 Punkte). Die Zufriedenheit «alles in allem» bewerten Salt-Kundinnen und -Kunden mit 7.8 Punkten.

Kontakt für weitere Informationen:

Ralf Beyeler
Telekom-Experte
moneyland.ch AG
Hottingerstrasse 12
CH-8032 Zürich, Schweiz
Handy: +41 79 467 07 81
E-Mail: r.beyeler@moneyland.ch

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. moneyland.ch bietet umfassende und präzise Kosten- und Leistungsvergleiche, unter anderem in den Bereichen Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Trading, Vermögensverwaltung, Bankpakete, Festgeld und Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule 3a- und Freizügigkeitskonten, Krankenkassen, Rechtsschutz-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetzabos. Insgesamt hat moneyland.ch bereits über 100 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Alle Rechner finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/rechner>

Alle interaktiven Vergleiche finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/vergleiche>

Methodik

Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch 2024 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Mobilfunk-Anbietern durchgeführt. Befragt wurden 1500 Personen zu den folgenden Faktoren: Mobiles Internet, Netzqualität, Roaming, Kundendienst, Preis-Leistungsverhältnis, Kündigungsfrist, Promotionen/Aktionen, Smartphone-App

und Zufriedenheit «alles in allem». Die Kunden konnten jeweils ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) bewerten.

Zusätzliche Mobilfunk-Informationen

Der unabhängige und interaktive Vergleich für Handy-Abos und Prepaid-Angebote findet sich unter <https://www.moneyland.ch/de/handy-abo-vergleich>. Der umfassende Vergleich berücksichtigt Handy-Abos und Prepaid-Angebote von Schweizer Mobilfunk-Anbietern und berechnet automatisch, welche Optionen zu den Angeboten am besten passen. Je nach Nutzerprofil und Angebot werden Optionen für das Surfen in der Schweiz, das Surfen im Ausland (Daten-Roaming), das Telefonieren im Ausland (Sprach-Roaming) und das Telefonieren von der Schweiz ins Ausland angezeigt. Neben den Kosten finden sich weitere hilfreiche Informationen pro Angebot – zum Beispiel zur Kundenzufriedenheit sowie zu Inklusiv- und Zusatzleistungen.