

Kleine Riesen

Telekom-Rating Die kleinen Player profitieren, ordentlich durcheinandergewürfelt wurde dieses Jahr die Rangliste der besten Universalanbieter. von MARC KOWALSKY

Bei Salt ist man derzeit grosszügig: «55 Prozent lebenslangen Rabatt!» erhält, wer dort das neue Mobilfunk-Abo Swiss Max bucht. Bei Yallo ist man derzeit grosszügig: «10.50 Franken pro Monat Rabatt für immer» erhält, wer dort das TV-Angebot bucht. Bei Wingo ist man derzeit grosszügig: 30 Franken Rabatt jeden Monat erhält, wer dort den 1-Gigabit-Internetanschluss bucht, «Preis gilt lebenslang».

Es herrscht ein beispielloser Verdrängungswettbewerb auf dem Schweizer Telekommarkt. Nicht weniger als 487 Anbieter sind beim Bakom registriert, hinzu kommen zahlreiche internationale Firmen, die die Schweiz vom Ausland her bespielen. Das Spektrum reicht von A wie Aldi bis Z wie Zattoo. «Es gab im hiesigen Telekommarkt noch nie so viele relevante Player wie heute», sagt Jörg Halter von der Beratungsfirma Ocha. Er muss es wissen: Seit 23 Jahren erhebt er jedes Jahr exklusiv für BILANZ das grösste Schweizer Telekom-Rating. So viele Carrier wie heuer hatte er noch nie in der Auswertung. 11 352 Privat- und 1086 Geschäftskunden antworteten auf die Fragen nach der Zufriedenheit mit ihren Anbietern, aufgeschlüsselt nach den Kategorien Qualität, Innovation, Preis, Flexibilität und Support.

TREND ZU INDIVIDUALLÖSUNGEN

Ein klarer Trend dieses Jahr: «Der Wille der Kunden, zu einem kleinen Anbieter zu wechseln, ist noch stärker geworden», so Halter. Zum einen haben die wiederholten Netzpannen bei Platzhirsch Swisscom viele Kunden vergrault. Doch auch Sunrise, die Nummer zwei im Markt, lässt Federn: Nach der Übernahme durch UPC herrscht Unsicherheit, wie es genau weitergeht. «Sunrise hat durch den Merger viel Profil verloren: Die Firma ist heute



VIELE ANSCHLÜSSE UNTER DIESER NUMMER

Immer mehr kleine Anbieter drängen auf den Schweizer Telekommarkt und verschärfen damit den Wettbewerb – sehr oft zum Nachteil der Platzhirsche.

unklar positioniert», sagt Peter Messmann, Co-Autor der Studie: «Das fängt bei den Infrastrukturen - Coax plus Glasfaser - an und geht bis zu den Produkten, die von Sunrise teils noch unter dem UPC-Brand weitergeführt werden.»

Zudem zeigt sich ein Trend zur individualisierten Telekomlösung: «Dafür sind die kleinen Player in einer besseren Position als die grossen», so Messmann weiter. Alles aus einer Hand, wie es Swisscom, Sunrise und Co. jahrelang beschworen haben, will inzwischen nur noch jeder vierte Nutzer. «Wer bei mehreren verschiedenen Providern Kunde ist, hat eine höhere Ausfallsicherheit und profitiert häufig vom spezifischeren Know-how», so Halter.

NETZ VERLIERT AN BEDEUTUNG

Auffällig: Immer neue Player drängen auf den Markt, aber anders als früher starten sie jetzt auf dem Privatkundenmarkt. Erst wenn sie sich dort etabliert haben, greifen sie den lukrativen Geschäftskundenmarkt an. So wie Digital Republic, erstmalig mit dabei und bei den Privatkunden aus dem Stand auf Platz zwei im Mobilfunk und auf Platz drei im Internet. Das Besondere: Die Firma setzt ganz auf Mobilfunk, auch das Breitbandangebot wird über das Handynetz bereitgestellt. Das scheint auf den ersten Blick wie eine Notlösung, dennoch erhält Digital Republic gute Noten auch bei der Qualität. «Wenn man sich nicht bewegt, was daheim per definitionem der Fall ist, dann ist die Datenrate via 5G gut und stabil», so Halter. Und erlaubt eine Breitbandversorgung auch dort, wo kein Glasfaserkabel hinreicht.

Auffallend im Mobilfunk für Privatkunden: Die ersten 11 der 14 Anbieter besitzen kein eigenes Netz, sondern sind MVNOs (Mobile Virtual Network Operators) oder Reseller. Und im Gegensatz zu früher werben sie nicht mal mehr damit, welches Netz - jenes der Swisscom, von Sunrise oder Salt - sie benutzen. «Die Kundenbindung und das Abomodell sind heute wichtiger als die Netzverfügbarkeit», sagt Messmann. Vor allem hat der Preis an Bedeutung verloren: Früher waren die teuren Tarife das grösste Ärgernis der Handynutzer, heute erhalten hier die meisten Anbieter gute Noten: «Preislich ist die Schweiz jetzt fast auf dem Niveau von Deutschland oder Österreich», sagt Halter. Unzufrieden sind die Kunden dafür inzwischen mit dem Mangel an Innovationen. So erklärt sich auch der Absturz von Salt: «Die Firma ▶

Blau:

Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie.

Rot:

Die schlechtesten Anbieter innerhalb einer Kategorie.

Die besten Telekom-Anbieter für Privatkunden 2022

Anbieter		Punkte						
Rang 2022	2021	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support	
Mobiltelefonie								
1	3	Net+	24,48	4,72	4,56	4,87	5,15	5,17
2	–	Digital Republic	24,45	4,75	4,34	5,32	5,11	4,91
3	1	Quickline	23,95	4,67	4,24	4,98	5,01	5,05
4	2	Digitec Connect	23,86	4,53	4,12	5,32	5,04	4,85
5	–	iWay	23,71	4,66	4,18	4,97	4,98	4,91
6	11	Yallo	23,09	4,45	4,20	5,16	4,78	4,50
7	5	TalkTalk	22,45	4,28	3,76	5,25	4,74	4,41
8	6	Wingo	22,40	4,46	3,77	5,10	4,69	4,39
9	7	Coop Mobile	22,25	4,33	3,75	4,99	4,62	4,56
10	4	Aldi	22,03	4,36	3,58	5,20	4,57	4,32
11	9	M-Budget	21,62	4,30	3,47	4,91	4,56	4,39
12	8	Salt	21,08	4,14	3,73	4,52	4,37	4,33
13	10	Sunrise	20,69	4,10	3,67	4,41	4,31	4,20
14	13	Swisscom	20,39	4,15	3,63	4,08	4,27	4,26
Internet Access								
1	1	Init7	25,34	5,05	4,51	5,27	5,32	5,18
2	2	iWay	24,98	4,96	4,43	5,20	5,20	5,19
3	–	Digital Republic	24,70	4,49	4,46	5,44	5,32	4,99
3	3	Net+	24,48	4,82	4,50	4,87	5,14	5,15
5	10	Green	23,88	4,79	3,92	5,07	5,07	5,04
6	–	Yallo	23,70	4,48	4,40	5,22	4,90	4,70
7	5	Quickline	23,28	4,60	4,13	4,75	4,88	4,92
8	8	Salt	23,15	4,41	4,18	5,05	4,77	4,73
9	–	Teleboy	22,87	4,49	3,93	5,00	4,85	4,59
10	9	Wingo	22,29	4,36	3,62	5,03	4,80	4,48
11	11	Sunrise	21,80	4,33	3,91	4,48	4,57	4,50
12	13	Swisscom	21,76	4,42	3,96	4,21	4,56	4,62
13	7	Breitband	21,76	4,12	3,65	4,80	4,70	4,49
14	3	GGA Maur	21,06	4,06	3,72	4,39	4,47	4,42
15	12	M-Budget	20,77	3,97	3,51	4,55	4,44	4,29
Festnetztelefonie								
1	–	Phonestar	24,74	4,87	4,26	5,42	5,15	5,04
2	2	iWay	24,51	4,89	4,33	4,97	5,15	5,16
3	3	Net+	24,26	4,77	4,37	4,87	5,11	5,13
4	1	Peoplefone	24,01	4,91	4,15	5,13	5,00	4,82
5	8	Green	23,68	4,72	3,93	5,03	4,99	5,01
6	9	Sipcall	23,63	4,80	4,06	5,04	4,87	4,86
7	4	Quickline	23,19	4,55	4,06	4,77	4,86	4,95
8	7	Netvoip	22,76	4,37	3,89	5,30	4,65	4,55
9	6	Salt	22,43	4,32	4,07	4,89	4,54	4,62
10	5	Teleboy	21,73	4,20	3,67	4,67	4,73	4,46
11	10	Sunrise	21,56	4,19	4,01	4,47	4,46	4,44
12	11	Wingo	21,55	4,20	3,35	5,03	4,67	4,31
13	12	Swisscom	21,28	4,26	3,91	4,20	4,45	4,45
TV								
1	4	Quickline	24,10	4,73	4,53	4,87	4,96	5,01
2	2	Net+	24,07	4,73	4,42	4,76	5,06	5,10
3	–	Yallo	23,96	4,58	4,37	5,34	4,91	4,75
4	1	iWay	23,75	4,62	4,14	5,00	5,00	4,98
5	6	Init7	23,71	4,50	4,06	5,13	5,00	5,02
6	–	Green	23,62	4,66	3,93	4,97	5,00	5,06
7	5	Teleboy	22,60	4,41	3,89	5,03	4,75	4,52
8	3	Salt	22,14	4,21	4,02	4,83	4,52	4,55
9	11	Swisscom	22,02	4,45	4,13	4,22	4,57	4,65
10	7	Zattoo	21,90	4,21	3,82	4,93	4,60	4,34
11	8	Sunrise	21,78	4,34	4,00	4,49	4,47	4,48
12	13	Citycable	21,58	4,15	3,85	4,53	4,59	4,47
13	9	Netflix	20,87	4,15	3,93	4,49	4,26	4,04
Cloud Services								
1	1	iWay	25,67	5,22	4,97	5,03	5,23	5,22
2	–	Green	25,42	5,16	4,73	5,14	5,19	5,20
3	5	Infomaniak	25,13	4,84	4,69	5,27	5,15	5,18
4	9	SecureSafe	24,64	4,76	4,64	5,26	5,11	4,87
5	3	Nextcloud	24,58	4,94	4,14	5,59	5,07	4,85
6	7	pCloud	24,21	4,58	4,23	5,40	5,18	4,83
7	6	Synology Cloud	23,33	4,76	4,04	5,16	4,71	4,65
8	2	Hostpoint	22,67	4,30	4,30	4,72	4,72	4,64
9	11	Swisscom myCloud	21,99	4,44	4,03	4,45	4,58	4,49
10	8	Tresorit	21,71	4,48	4,10	4,47	4,30	4,37
11	10	Apple iCloud	21,54	4,27	3,90	4,70	4,42	4,25
12	12	Microsoft OneDrive	21,16	4,17	3,88	4,84	4,25	4,03
13	13	Google Drive	21,10	4,19	3,92	4,74	4,20	4,05
14	14	Dropbox	20,65	4,06	3,65	4,67	4,24	4,03