



# Anschluss verloren

**Telekom-Rating** Swisscom und Sunrise sind out, kleine Player sind in: Das zeigt die Rangliste der besten Telekom-Anbieter dieses Jahr.

von MARC KOWALSKY



**I**n der Öffentlichkeit sind sie weitgehend unsichtbar, ihre Namen ausserhalb der Branche kaum bekannt: Christoph Aeschlimann, André Krause, Max Nunziata. Dabei leiten sie die drei grössten Telekom-Anbieter der Schweiz, Swisscom, Sunrise und Salt. Ihre Vorgänger waren noch Haushaltsnamen: Carsten Schloter, Christoph Brand, Andreas Wetter - extrovertierte, bisweilen streitlustige CEOs, die keinem Mikrofon aus dem Weg gingen. Doch das waren die Boomjahre im Schweizer Telekom-Markt. Tempi passati. «Heute ist man eher im Verteidigungs- als im Angriffsmodus, weil der Markt nicht mehr wächst und der rasante Technologiewandel gleichzeitig viele Anbieter überfordert», sagt Peter Messmann von der Firma mepAdvice: «Jetzt sind Stabilisierung und Konsolidierung gefragt, deshalb nehmen sich die Chefs zurück.»

Messmann muss es wissen: Zusammen mit Jörg Halter hat er exklusiv für BILANZ die 24. Ausgabe des grössten Schweizer Telekom-Ratings erstellt. 10145 Privat- und 1061 Geschäftskunden beantworteten seine Fragen nach der Zufriedenheit mit ihren Anbietern, aufgeschlüsselt nach den Kategorien Qualität, Innovation, Preis, Flexibilität und Support. Zwei Trends aus dem letzten Jahr kristallisieren sich auch heuer aus den Antworten heraus: Zum einen sind die Kunden noch williger geworden, von den grossen Universalanbietern zu den kleinen Carriern zu wechseln, weil diese flexibler auf Kundenwünsche reagieren. Und: Das Qualitätsniveau steigt stetig.

### NETZQUALITÄT REICHT NICHT

Exemplarisch zeigt sich das im Mobilfunkmarkt für Privatkunden. Gewonnen hat dieses Jahr Digital Republic, die letztes Jahr zum ersten Mal überhaupt im Ranking auftauchte. Auch die Nächstplatzierten, Teleboy, Digitec Connect und iWay, sind kleine Player. Und: Die Gesamtpunktzahl des letztjährigen Siegers hätte heuer ge-

rade mal für Platz 4 gereicht. Ebenfalls auffällig: Die Top 10 besitzen kein eigenes Netz, sondern nutzen jenes von Swisscom, Sunrise oder Salt. Die beiden Erstplatzierten setzen auf Sunrise, die selber aber nur auf dem vorletzten Platz landet. «Eine gute Beurteilung hängt nicht mehr nur von der Netzqualität ab, sondern auch von Support, Preis und Flexibilität - und da ist Sunrise schwach, ebenso wie die Swiss- ▶ com», sagt Messmann. Was bei beiden erschwerend hinzukommt: Die Swisscom liefert seit Jahren immer wieder negative Schlagzeilen wegen ihrer Netzzunterbrüche. Und Sunrise hat nach der Fusion die UPC-Kunden zum Wechsel auf den eigenen Brand gedrängt, was von den Betroffenen nie gerne gesehen wird. «Zudem vermisse ich bei Sunrise die Themen Innovation und Visibilität der neuen Firma», sagt Messmann: «Sie ist nach der Fusion immer noch zu sehr mit sich selbst beschäftigt.»

### SALT AVANCIERT

Sunrise und Swisscom haben noch ein weiteres Problem: Sie arbeiten mit verschiedenen Netztypen, nämlich Glasfaser-, Kupfer- und im Fall von Sunrise zusätzlich mit dem Kabelnetz. Doch die letzten beiden sind vergleichsweise wenig leistungsfähig. «Sunrise würde besser dastehen, wenn sie alles aufs Glasfasernetz migrieren würde, wie das vor der Fusion geplant war», sagt Messmann. Bestes Beispiel ist Salt, die diesen Schritt vollzogen hat und deshalb im Bereich Internet, Festnetz und TV deutlich vor Sunrise und der Swisscom liegt. Quickline, Net+ und Breit-



### Die besten Telekom-Anbieter für Privatkunden 2023

Rang	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
<b>Mobiltelefonie</b>							
1	2 Digital Republic	25,25	4,96	5,19	5,48	4,66	4,96
2	- Teleboy	24,96	4,99	5,09	5,18	4,77	4,93
3	4 Digitec Connect	24,53	4,56	5,08	5,21	4,75	4,92
4	5 iWay	23,65	4,92	4,93	4,84	4,42	4,54
5	3 Quickline	23,60	4,65	4,98	4,99	4,52	4,45
6	1 Net+	23,14	4,70	4,77	4,79	4,68	4,20
7	7 TalkTalk	22,87	4,35	4,37	4,98	4,44	4,73
8	8 Wingo	22,68	4,40	4,40	4,81	4,47	4,60
9	6 Yallo	22,17	4,14	4,38	4,71	4,41	4,53
10	9 Coop Mobile	21,85	4,32	4,24	4,65	4,21	4,43
11	12 Salt	21,80	4,22	4,44	4,53	4,29	4,32
12	10 Aldi	21,60	4,40	4,26	4,62	4,08	4,25
13	11 M-Budget	21,28	4,26	4,22	4,58	4,12	4,10
14	13 Sunrise	20,70	3,93	4,28	4,26	4,22	4,01
15	14 Swisscom	20,54	4,12	4,41	4,12	4,17	3,72
<b>Internet Access</b>							
1	1 Init7	25,47	5,11	5,45	5,28	5,14	4,49
2	3 Digital Republic	24,90	4,81	5,14	5,35	4,85	4,74
3	2 iWay	24,35	4,90	5,10	5,12	4,71	4,53
4	8 Salt	24,01	4,62	4,85	5,04	4,83	4,68
5	9 Teleboy	23,98	4,60	4,89	5,05	4,82	4,62
6	5 Green	23,94	4,78	4,84	4,96	4,77	4,58
7	7 Quickline	23,49	4,67	4,94	4,91	4,69	4,29
8	4 Net+	22,94	4,59	4,74	4,66	4,77	4,18
9	13 Breitband.ch	22,89	4,64	4,47	4,93	4,67	4,18
10	10 Wingo	22,48	4,39	4,22	4,71	4,60	4,55
11	6 Yallo	22,12	4,14	4,36	4,63	4,45	4,54
12	14 GGA Maur	21,76	4,28	4,48	4,73	4,46	3,82
13	15 M-Budget	21,55	4,20	4,08	4,53	4,29	4,45
14	12 Swisscom	21,19	4,26	4,53	4,14	4,39	3,88
15	11 Sunrise	20,85	3,97	4,25	4,22	4,34	4,07
<b>Festnetztelefonie</b>							
1	1 Phonestar	24,06	4,83	5,06	5,39	4,31	4,48
2	2 iWay	23,35	4,87	5,01	4,93	4,30	4,24
3	4 Peoplefone	23,01	4,71	4,71	4,96	4,49	4,14
4	7 Quickline	22,58	4,67	4,83	4,80	4,17	4,10
5	6 Sipcall	22,33	4,57	4,69	4,73	4,33	4,00
6	3 Net+	22,15	4,56	4,64	4,64	4,32	3,98
7	9 Salt	22,08	4,47	4,59	4,79	3,92	4,29
8	5 Green	21,71	4,49	4,56	4,89	3,85	3,92
9	10 Teleboy	21,66	4,39	4,54	4,59	4,05	4,09
10	8 Netvoip	21,31	4,18	4,36	4,89	3,98	3,91
11	13 Swisscom	20,41	4,27	4,43	4,15	3,87	3,69
12	11 Sunrise	20,08	4,09	4,31	4,22	3,65	3,82
<b>TV</b>							
1	4 iWay	23,49	4,68	4,87	4,92	4,56	4,47
2	8 Salt	23,23	4,51	4,81	4,87	4,49	4,55
3	7 Teleboy	23,03	4,46	4,70	4,87	4,64	4,35
4	2 Net+	23,01	4,68	4,83	4,67	4,67	4,16
5	1 Quickline	22,96	4,59	4,87	4,81	4,50	4,20
6	5 Init7	22,87	4,61	5,00	4,96	4,01	4,28
7	10 Zattoo	21,95	4,18	4,46	4,62	4,65	4,03
8	3 Yallo	21,45	4,02	4,25	4,56	4,31	4,32
9	9 Swisscom	20,91	4,25	4,50	4,07	4,21	3,89
10	11 Sunrise	20,71	4,05	4,31	4,17	4,17	4,01
11	- GGA Maur	20,69	4,05	4,42	4,43	4,19	3,60
12	12 Citycable	20,59	4,00	3,83	4,14	4,52	4,10
13	- M-Budget	20,45	4,00	3,90	4,32	3,99	4,24
14	- Wingo	19,96	3,93	3,95	4,08	3,89	4,11
15	13 Netflix	18,69	3,72	3,84	3,72	4,01	3,41
<b>Cloud Services</b>							
1	1 iWay	25,83	5,49	5,39	5,38	4,78	4,79
2	3 Infomaniak	25,70	5,06	5,28	5,37	5,19	4,80
3	- Proton	25,53	5,17	5,33	5,36	5,14	4,52
4	5 Nextcloud	24,60	4,74	5,12	5,28	5,07	4,39
5	8 Hostpoint	23,93	4,74	5,23	5,00	4,67	4,29
6	4 Secure Safe	23,57	4,59	4,80	5,09	5,26	3,84
7	6 pCloud	23,43	4,52	4,80	5,03	4,71	4,37
8	7 Synology Cloud	23,22	4,56	4,97	5,01	4,75	3,94
9	10 Tresorit	22,65	4,59	4,77	4,68	4,62	3,99
10	9 Swisscom myCloud	21,54	4,40	4,55	4,49	4,25	3,86
11	11 Apple iCloud	21,40	4,34	4,55	4,53	4,38	3,60
12	13 Google Drive	20,93	4,17	4,38	4,43	4,28	3,67
13	12 Microsoft OneDrive	20,87	4,11	4,35	4,42	4,29	3,70
14	14 Dropbox	20,39	4,06	4,19	4,27	4,23	3,64

**Blau:**  
Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie.  
**Rot:**  
Die schlechtesten Anbieter innerhalb einer Kategorie.

band.ch setzen zwar vorwiegend auf das Kabelnetz. Wegen ihrer guten Kundenbindung als lokale Anbieter erreichen sie dennoch einen ordentlichen Mittelwert. Beim Internet Access klettert Digital Republic von Platz drei auf Platz zwei – was insofern bemerkenswert ist, als die Firma ihre Dienste nur via Mobilfunk anbietet. «Das funktioniert gut, wenn man sich nicht bewegt – was daheim ja nicht der Fall ist», sagt Halter: «Dann braucht es nicht einmal 5G, ein stabiles 4G-Signal reicht.» Entsprechend hat die Firma viele Kunden im ländlichen Raum, der mit Glasfaser kaum erschlossen ist.

Im TV-Markt fasst Salt mit ihrem Angebot immer besser Fuss und landet heuer auf Platz 2. Auch Teleboy und Zattoo verzeichnen Gewinne: «Die IP-Anbieter arbeiten sich langsam vorwärts», nennt es Halter. Abgestürzt von Platz 3 auf Platz 8 ist hingegen Yallo. Auch hier ist der erzwungene Brandwechsel der Grund: Hinter der Marke verbirgt sich die ehemalige Wilmaa, die von Yallo-Mutter Sunrise übernommen wurde. Seit Jahren nicht vom Fleck kommt Netflix, obwohl deren Serien in aller Munde sind. Dieses Jahr dürfte der Grund gewesen sein, dass Netflix konsequent gegen die Weitergabe des Passworts vor-



### Die besten Telekom-Anbieter für Geschäftskunden 2023

Rang	Anbieter	Total	Punkte			
			Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität Support
<b>Mobiltelefonie</b>						
1	- Digital Republic	24,55	4,53	4,69	5,07	5,19 5,07
2	- Net+	23,94	4,70	4,24	5,05	4,96 5,00
3	2 Salt	22,75	4,32	4,21	4,87	4,64 4,71
4	- iWay	22,39	4,22	4,53	4,47	4,64 4,53
5	- Yallo	21,30	3,90	4,48	5,15	4,26 3,49
6	5 Wingo	20,48	3,69	4,11	5,07	4,12 3,49
7	4 Swisscom	19,59	3,98	3,91	3,47	4,19 4,04
8	3 Sunrise	19,52	3,73	3,82	3,99	4,08 3,90
9	- M-Budget	19,26	3,66	3,43	4,27	3,99 3,92
<b>ISP und Corporate Networks</b>						
1	1 Cyberlink	25,26	5,06	4,71	4,64	5,47 5,39
2	2 iWay	24,63	4,84	4,74	4,78	5,10 5,17
3	3 Net+	24,58	4,79	4,63	4,93	5,18 5,06
4	4 Init7	24,16	4,83	4,60	4,68	5,03 5,02
5	- Salt	22,85	4,67	4,31	4,57	4,66 4,64
6	5 Green	21,67	3,90	4,08	4,36	4,71 4,62
7	6 VTX	20,57	4,10	3,83	4,03	4,33 4,27
8	7 Sunrise	20,39	4,07	3,88	4,11	4,25 4,08
9	8 Swisscom	19,95	4,00	3,96	3,59	4,22 4,18
10	- Quickline	19,44	3,83	3,64	4,05	3,98 3,94
<b>Festnetztelefonie</b>						
1	3 Net+	26,21	5,12	4,83	5,31	5,62 5,34
2	2 Peoplefone	26,13	5,14	5,13	5,10	5,35 5,40
3	1 Phonestar	25,46	5,02	4,86	5,01	5,22 5,35
4	5 iWay	24,36	4,87	4,59	4,69	5,04 5,18
5	4 Sipcall	23,29	4,57	4,48	4,40	4,98 4,86
6	9 Swisscom	20,43	4,10	4,03	3,65	4,37 4,26
7	8 Sunrise	20,17	3,99	3,82	4,07	4,19 4,11
<b>Datacenter</b>						
1	1 EveryWare	25,96	5,16	5,03	4,59	5,67 5,51
2	2 iWay	25,78	5,34	5,00	4,81	5,13 5,50
3	4 Cyberlink	25,71	5,27	5,05	4,46	5,52 5,41
4	6 Mount10	25,42	4,97	5,11	4,53	5,39 5,42
5	7 Green	24,43	4,78	4,67	4,71	5,21 5,06
6	5 Infomaniak	23,19	4,35	4,73	4,42	5,01 4,68
7	8 Swisscom	21,62	4,36	4,18	3,90	4,66 4,52
8	9 Microsoft	20,24	3,92	4,27	3,84	4,39 3,81
<b>Cloud Services</b>						
1	3 iWay	26,20	5,19	5,13	5,11	5,35 5,42
2	2 EveryWare	25,73	5,15	5,08	4,54	5,66 5,29
3	1 Mount10	25,17	5,14	4,97	4,40	5,17 5,48
4	6 Cyon	24,95	5,04	4,54	4,63	5,33 5,40
5	4 Infomaniak	24,53	4,84	4,84	4,74	5,20 4,91
6	10 Green	22,81	4,73	4,54	4,25	4,83 4,46
7	11 Metanet	22,43	4,73	4,09	4,42	4,55 4,64
8	8 Hostpoint	21,03	4,09	4,02	4,06	4,34 4,51
9	9 Swisscom myCloud	20,87	4,15	4,22	4,05	4,36 4,08
10	13 Google Drive	20,33	3,88	3,93	4,50	4,25 3,77
11	12 Microsoft Azure	19,91	3,94	4,26	3,71	4,30 3,69
12	14 Dropbox	19,15	3,40	3,68	4,28	4,13 3,65

**Blau:**  
Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie.  
**Rot:**  
Die schlechtesten Anbieter innerhalb einer Kategorie.

gegangen ist. In Europa, so schätzt man, wurden bisher 60 Prozent der Anschlüsse geteilt. Bei den Cloud-Diensten zeigt sich das gewohnte Bild: Hinten liegen die grossen US-Anbieter, die hauptsächlich am Support kranken. Swissness dagegen zieht: Mit Proton, am CERN in Genf entwickelt, ist ein neuer Schweizer Anbieter sogar gleich auf Platz 3 eingestiegen.

Auch für Geschäftskunden wird die Auswahl immer grösser: Gleich fünf neue Player schaffen es ins Mobilfunk-Ranking, darunter Digital Republic und Net+ auf den ersten beiden Plätzen. Mit Yallo, Wingo und M-Budget sind aber auch Anbieter präsent, die eigentlich auf Privatkunden zielen, aber von diesen auch für Geschäftszwecke genutzt werden. «Es hat lange gedauert, bis sich die neuen Anbieter etabliert haben, aber jetzt bereichern sie den Markt», sagt Halter. Auch hier gilt: Die Punktezahl des Vorjahressiegers würde heuer gerade für Platz 4 reichen.

Wenig Änderungen gibt es dafür in den Bereichen ISP und Corporate Networks sowie Fixnetz - etablierte Märkte mit verteilten Rollen. «Es ist erstaunlich, wie gut

### Universalanbieter 2023

Rang	Anbieter, Anzahl Punkte		
	Grosskunden	KMUs	Privatkunden
1	Salt 63,1	Swisscom 59,4	Salt 84,2
2	Sunrise 62,0	Sunrise 57,7	Swisscom 82,9
3	Swisscom 61,8	Salt 57,7	Sunrise 82,3

reine Fixnetzanbieter wie Peoplefone, Phonestar oder Sipcall weiterhin leben können», sagt Halter: «Dabei hatte ich das Geschäftsmodell vor zehn Jahren bereits für tot erklärt.» Dass Sunrise und Swisscom wie die letzten Jahre ganz hinten rangieren, hat mit dem erzwungenen Wechsel der Kunden von der Analog- zur IP-Telefonie zu tun. «Das schlägt heute noch durch. Alle anderen Player hatten ja von Anfang



an auf IP gesetzt», so Halter. Bei Datacentern und Cloud Services wiederholt sich das Bild aus dem Privatkundenmarkt: Alteingesessene Schweizer Firmen liegen vorne, die internationalen Anbieter hinten.

Erneut durcheinandergewirbelt wurde das Ranking der besten Universalanbieter, also jener Carrier, bei denen man landesweit alle Dienste aus einer Hand beziehen kann. Bei den Privatkunden verteidigt Salt den Thron, bei den Grosskunden löst die Firma den bisherigen Seriensieger Swisscom ab. «Swisscom hat bisher alles für ihre Grosskunden gemacht, egal was das kostete», so Halter. «Aber irgendwann war das Geld dafür nicht mehr vorhanden, das wirkt sich jetzt aus.» Wenigstens klettert Swisscom im KMU-Segment von Rang 3 auf Platz 1, weil die anderen beiden Player hier arg Federn lassen. Denn auch dies ist auffällig: Mit Ausnahme von Salt bei den Grosskunden liegen die Werte für alle Universalanbieter in allen Kundensegmenten teils deutlich unter dem Vorjahr - die Gesamtzufriedenheit sinkt also. Und nächstes Jahr dürfte noch mehr Bewegung in dieses Ranking kommen, hat doch Quickline angekündigt, die ganze Schweiz mit ihren Diensten abdecken zu wollen.

Dann dürfte den CEOs von Swisscom, Sunrise und Salt wieder ein bisschen mehr Präsenz in der Öffentlichkeit guttun. ■