



**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

# INTEROPERABILITÄT VON MESSENGER-DIENSTEN

Befragungen aus November/Dezember 2020 und April 2021

# UNTERSUCHUNGSDESIGN

# UNTERSUCHUNGSDESIGN

<b>Grundgesamtheit:</b>	Internetnutzer ab 16 Jahren in Privathaushalten in Deutschland
<b>Stichprobengröße:</b>	2.203 Personen (davon Basis-Stichprobe: n=2.000; Aufstockung: n=203 Aufstockungs-Interviews mit Personen, die (auch) seltener genutzte Messenger-Dienste verwenden)  1.005 Personen (Wiederholungsbefragung)
<b>Quotierung/Gewichtung:</b>	nach Geschlecht, Alter und Bildung
<b>Statistische Fehlertoleranz:</b>	max. +/- 2,1 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe  max. +/- 3,1 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe (Wiederholungsbefragung)
<b>Befragungsmethode:</b>	Online-Befragung (CAWI, panelbasiert)
<b>Befragungszeitraum:</b>	25. November bis 4. Dezember 2020  20. bis 22. April 2021 (Wiederholungsbefragung)
<b>Institut:</b>	hopp Marktforschung, Berlin
<b>Hinweis:</b>	Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

# ZUSAMMENFASSUNG

# ZUSAMMENFASSUNG HAUPTBEFRAGUNG (1/3)

- WhatsApp ist mit Abstand der meistgenutzte Messenger-Dienst, gefolgt vom Facebook Messenger (87 bzw. 46 Prozent). Befragte, die angeben mehrere Dienste zu nutzen, verwenden mit deutlichem Abstand hauptsächlich WhatsApp (84 Prozent).
- Der meistgenannte Grund für die Auswahl des Hauptdienstes ist, dass darüber die meisten Kommunikationspartner erreichbar sind (78 Prozent).
- Die Mehrheit der Befragten nutzt ein bis drei Messenger (89 Prozent), durchschnittlich sind es zwei (2,0). Der wichtigste Grund für die Mehrfachnutzung ist, dass bestimmte Personen/Gruppen nicht über den Haupt-Dienst erreichbar sind (52 Prozent).
- Wären jedoch alle Kontakte über jeden genutzten Messenger erreichbar, würden sich vergleichsweise weniger Mehrfachnutzer für WhatsApp entscheiden (68 Prozent). Knapp ein Viertel der Mehrfachnutzer (24 Prozent) würde unter diesen Voraussetzungen Dienste präferiert nutzen, die nicht zum Facebook-Konzern gehören (wie Telegram, iMessage, Threema oder Signal).

# ZUSAMMENFASSUNG HAUPTBEFRAGUNG (2/3)

- 43 Prozent der befragten Nutzer konnten schon einmal eine Person nicht über einen Messenger-Dienst kontaktieren, weil die Person keinen der von ihnen genutzten Messenger-Dienste verwendet. 68 Prozent derjenigen, die mit diesem Problem konfrontiert waren, haben auf Wege wie Anruf oder SMS zurückgegriffen, um die Person zu erreichen.
- Gut einem Drittel der Messenger-Nutzer wäre es (sehr/eher) wichtig, in der Zukunft Nachrichten zwischen unterschiedlichen Messenger-Diensten austauschen zu können (34 Prozent).
- Diejenigen, denen Interoperabilität (sehr/eher/teils) wichtig wäre, geben primär die vereinfachte Kommunikation als Grund dafür an (45 Prozent). Gegen Interoperabilität sprechen vor allem fehlender Bedarf (23 Prozent), zum Beispiel weil laut Angaben der Befragten ein Dienst genüge (25 Prozent).

# ZUSAMMENFASSUNG HAUPTBEFRAGUNG

## (3/3)

- Die Anforderungen der Befragten an die Interoperabilität sind hoch: So dürfte das Verschlüsselungsniveau nicht absinken und wichtige Messenger-Funktionen sollten weiterhin vorhanden sein – der Austausch von Textnachrichten wäre für die befragten Nutzer die wichtigste Funktion (je 60 Prozent).
- Die Mehrheit der befragten Nutzer möchte im Falle einer möglichen Interoperabilität selbst bestimmen, welche Daten über sie an den anderen Messenger-Dienst bzw. dessen Nutzer gegeben werden (49 bzw. 53 Prozent).
- Wenn die Interoperabilität Basisfunktionen wie den Austausch von Text- oder Bild-Nachrichten zwischen Messenger-Diensten ermöglichen würde, würden 38 Prozent Nachrichten mit anderen Messenger-Diensten austauschen.
- Gut ein Drittel der Messenger-Nutzer (34 Prozent) könnte sich bei bestehender Interoperabilität vorstellen, ihren hauptsächlichen Messenger-Dienst zu wechseln – knapp die Hälfte nicht (49 Prozent).

# ZUSAMMENFASSUNG

## WIEDERHOLUNGSBEFRAGUNG

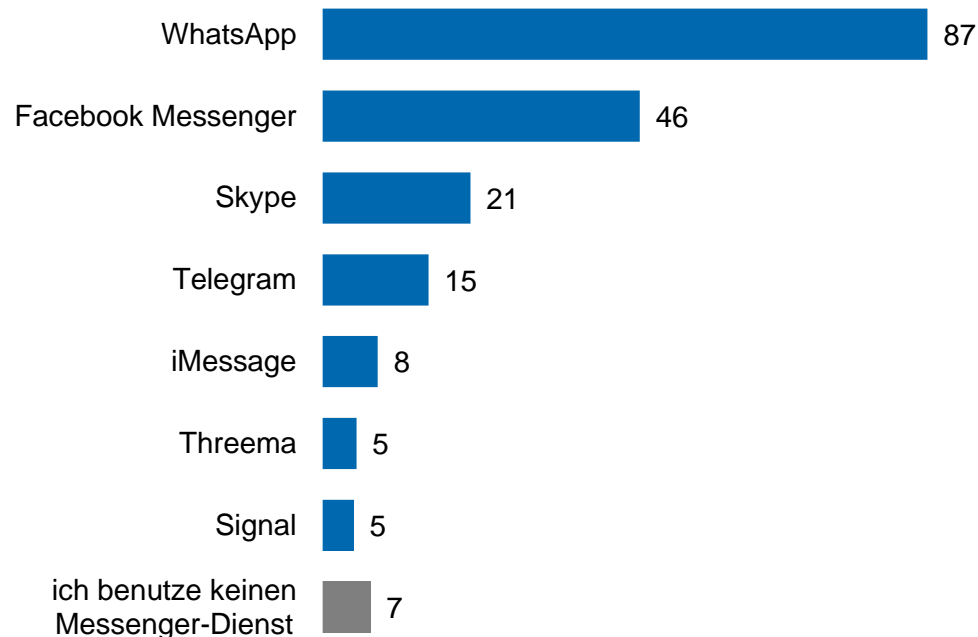
Eine Wiederholungsbefragung einzelner Nutzungsaspekte im April 2021 nach der Ankündigung von WhatsApp, die Nutzungsbedingungen (im Januar und April 2021) zu ändern, führte zu folgenden Ergebnissen:

- Im Vergleich zur Hauptbefragung im November/Dezember 2020 haben sich die Nutzeranteile nur geringfügig geändert. Signal verzeichnet im Verhältnis den stärksten Zuwachs.
- 15 Prozent der befragten Messenger-Nutzer haben seit der Ankündigung von WhatsApp, die Nutzungsbedingungen zu ändern, einen oder mehrere alternative Messenger-Dienste installiert, benutzen aber auch WhatsApp weiter.
- 3 Prozent haben den WhatsApp-Messenger wegen der angekündigten AGB-Änderungen gewechselt und verzichten ganz auf ihn. 5 Prozent der WhatsApp-Nutzer, die das bisher noch nicht gemacht hatten, planen dies zu tun.
- Sieben von zehn (70 Prozent) WhatsApp-Nutzern planen WhatsApp auch mit neuen Nutzungsbedingungen weiter zu nutzen und keine neuen Dienste zu installieren.



# NUTZUNG VON MESSENGER-DIENSTEN

WhatsApp war bei der Hauptbefragung (Nov/Dez 2020) mit Abstand der meistgenutzte Messenger-Dienst, gefolgt vom Facebook Messenger.

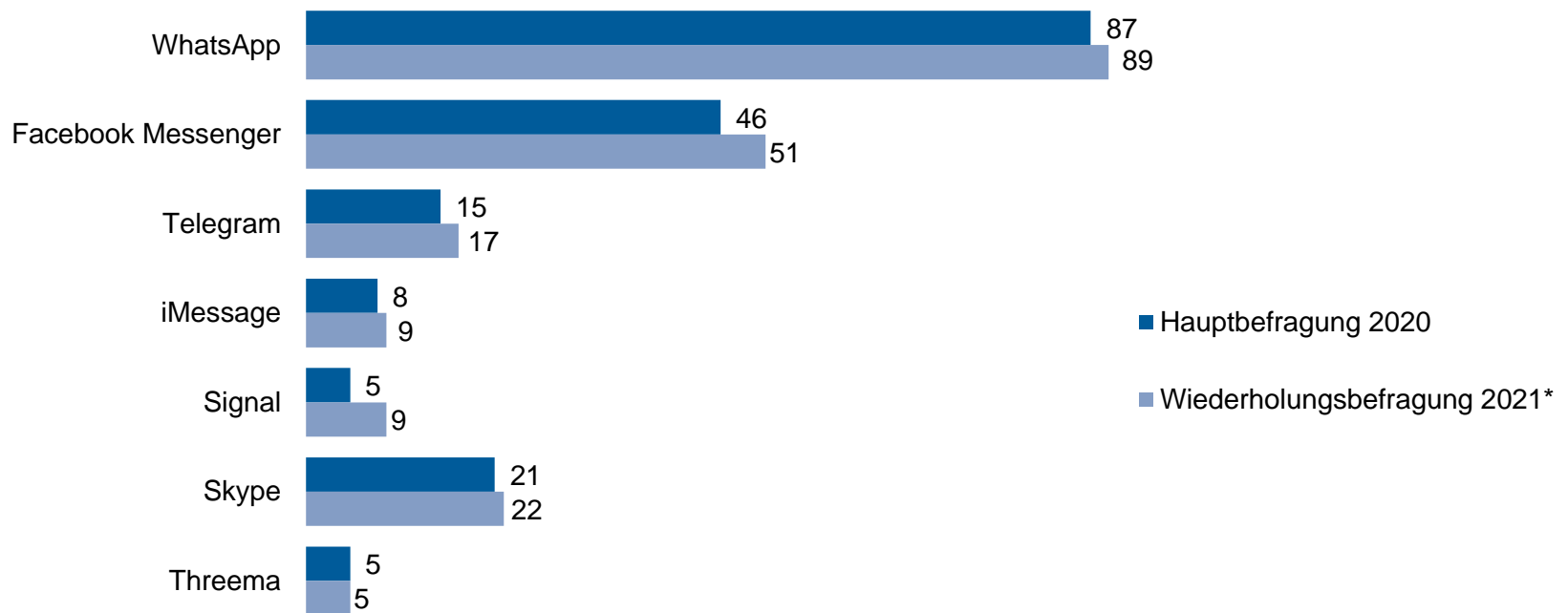


Basis: 2.000 befragte Internetnutzer ab 16 Jahren; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; Dargestellt sind Nennungen ab einer Häufigkeit von 5 Prozent.

Frage: „Welche der folgenden internetbasierten Kommunikationsdienste (sogenannte „Messenger“) nutzen Sie, also Programme zum Austausch von Nachrichten in Text- oder Bildform, z. B. auf Ihrem Smartphone oder dem Computer?“ [Hauptbefragung 2020]

# VERGLEICH NUTZUNG VON MESSENGER-DIENSTEN ENDE 2020 UND APRIL 2021

Bei der Aktualisierung der Werte zeigen sich nur geringfügige Veränderungen bei der Nutzung. Signal verzeichnet im Verhältnis den stärksten Zuwachs.



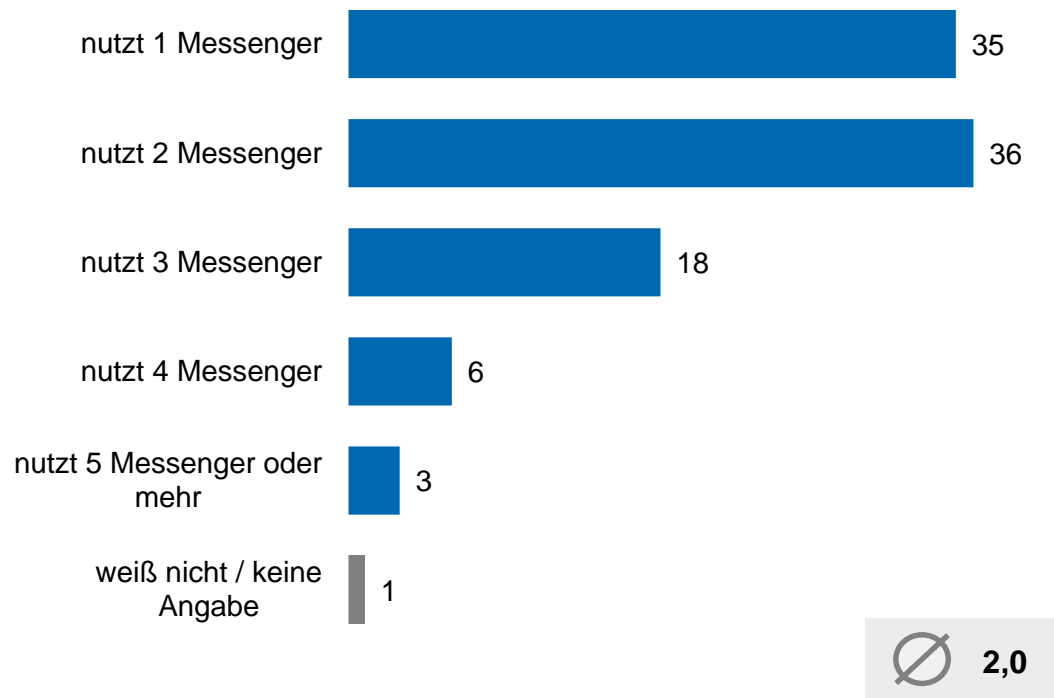
Basis: 2.000 Befragte / \*1.005 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; Dargestellt sind Nennungen ab einer Häufigkeit von 5 Prozent.

Frage: „Welche der folgenden internetbasierten Kommunikationsdienste (sogenannte „Messenger“) nutzen Sie, also Programme zum Austausch von Nachrichten in Text- oder Bildform, z. B. auf Ihrem Smartphone oder dem Computer?“

\*Aktualisierung der Werte mittels einer Wiederholungsbefragung. Erhebungszeitraum: 20. bis 22. April 2021.

# ANZAHL DER GENUTZTEN MESSENGER-DIENSTE

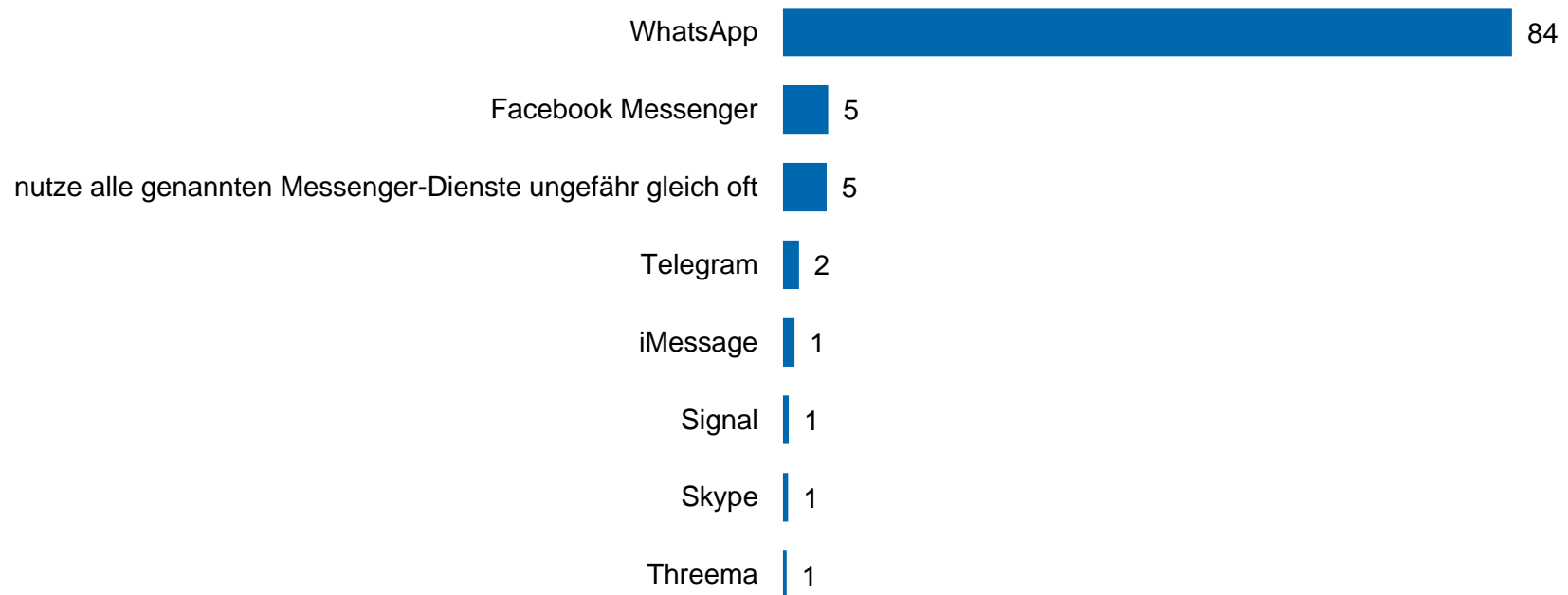
Jeweils gut ein Drittel der Befragten nutzt einen bzw. zwei Messenger. Durchschnittlich werden zwei Dienste genutzt.



Basis: 1.858 Befragte, die mind. einen Messenger-Dienst nutzen; Angaben in Prozent und Mittelwerten; Mehrfachnennungen möglich  
Frage: „Welche der folgenden internetbasierten Kommunikationsdienste (sogenannte „Messenger“) nutzen Sie, also Programme zum Austausch von Nachrichten in Text- oder Bildform, z. B. auf Ihrem Smartphone oder dem Computer?“

# HAUPTSÄCHLICH GENUTZTER MESSENGER-DIENST

**84 Prozent derjenigen, die mehrere Dienste nutzen, verwenden hauptsächlich WhatsApp.**

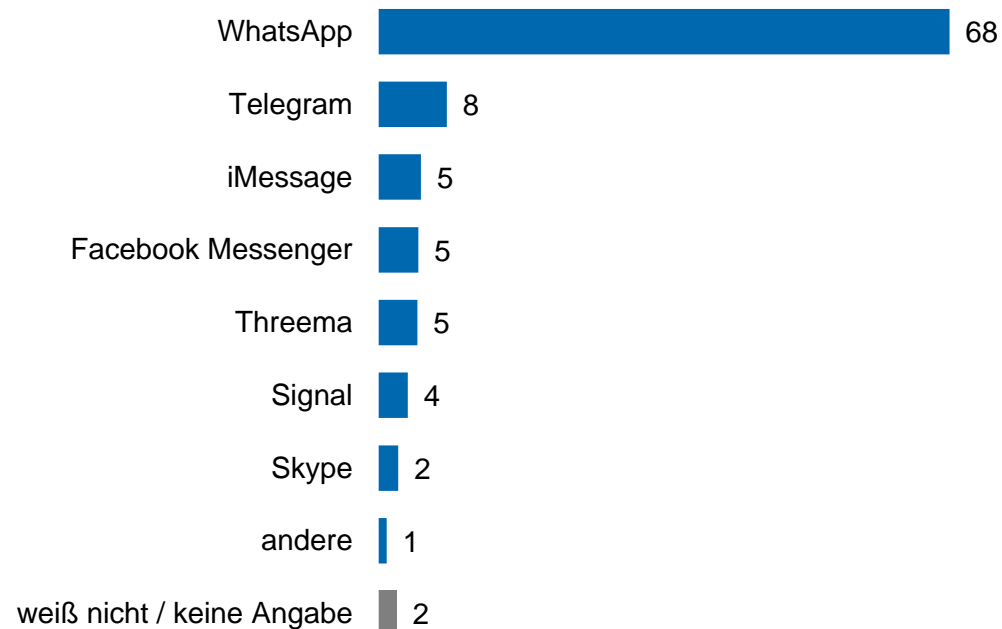


Basis: Falls mehrere Messenger-Dienste genutzt; 1.369 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Welchen Messenger-Dienst nutzen Sie hauptsächlich?“

# PRÄFERIERTER MESSENGER-DIENST

Wenn Mehrfachnutzer mit jedem Dienst all ihre Kontakte erreichen könnten, würden sich weniger Nutzer für WhatsApp entscheiden.

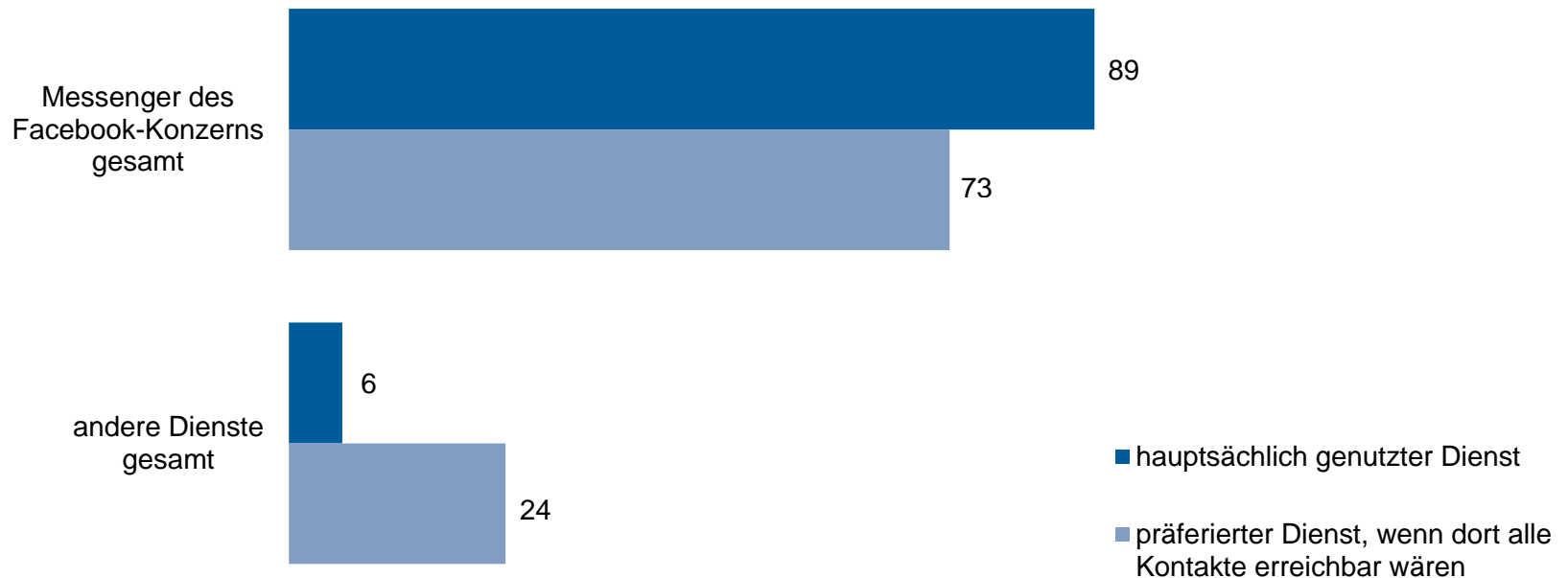


Basis: Falls mehrere Messenger-Dienste genutzt; 1.369 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Welchen Messenger-Dienst würden Sie hauptsächlich nutzen, wenn dort all ihre Kontakte erreichbar wären?“

# VERGLEICH HAUPTSÄCHLICH VS. PRÄFERIERTER MESSENGER-DIENST

Messenger des Facebook-Konzerns würden insgesamt seltener genutzt, wenn über andere genutzte Dienste alle Kontakte erreichbar wären.



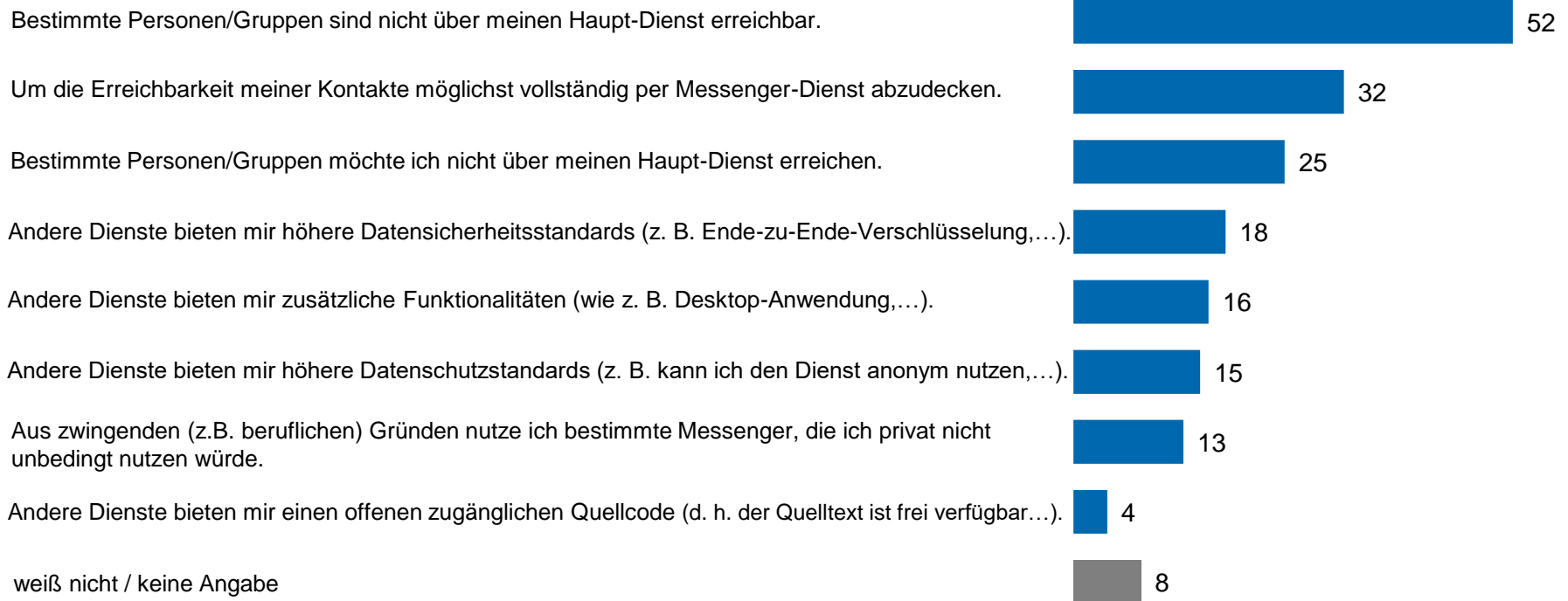
Basis: Falls mehrere Messenger-Dienste genutzt; 1.369 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnutzer, die ihre genannten Dienste ungefähr gleich oft nutzen, nicht dargestellt. Dargestellt sind Nennungen ab einer Häufigkeit von 1 Prozent.

Frage: „Welchen Messenger-Dienst nutzen Sie hauptsächlich?“

Frage: „Welchen Messenger-Dienst würden Sie hauptsächlich nutzen, wenn dort all ihre Kontakte erreichbar wären?“

# GRÜNDE FÜR DIE NUTZUNG MEHRERER MESSENGER-DIENSTE

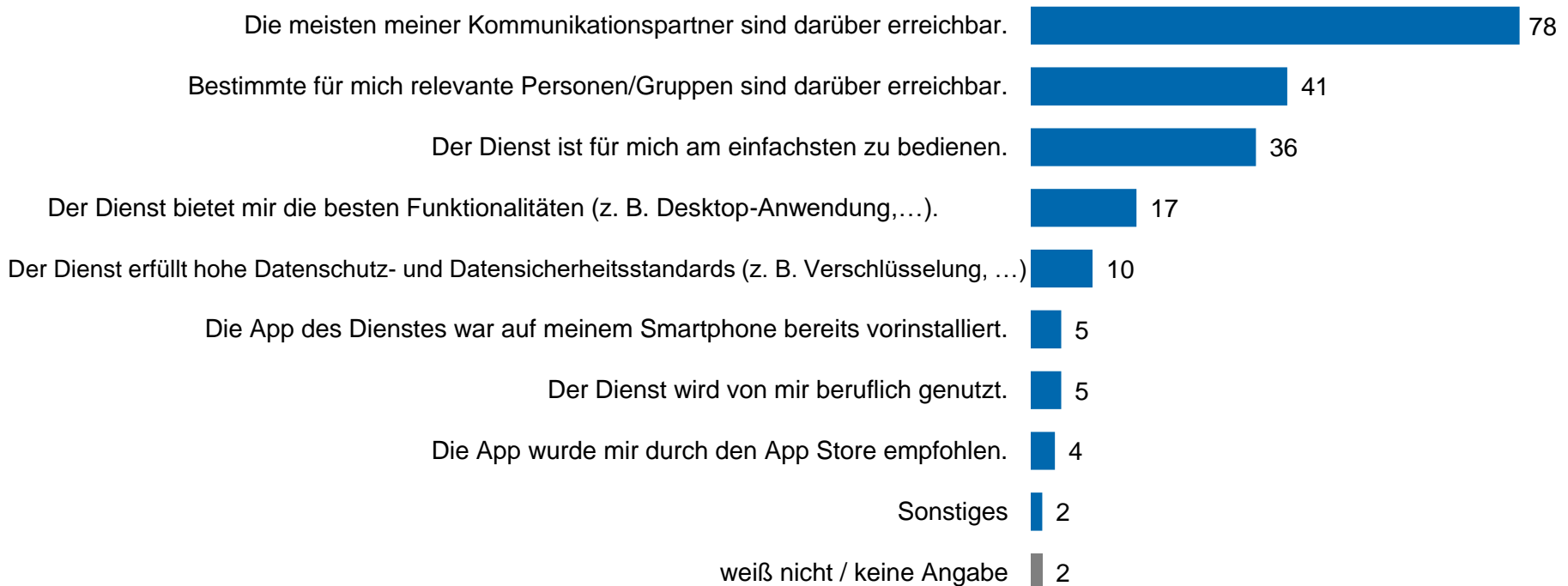
**Der Hauptgrund für die Mehrfachnutzung ist, dass bestimmte Personen/Gruppen nicht über den Haupt-Dienst erreichbar sind.**



Basis: Falls mehrere Messenger-Dienste genutzt; 1.369 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich  
Frage: „Aus welchen Gründen nutzen Sie mehrere Messenger-Dienste, also neben Ihrem Hauptdienst noch weitere?“

# GRÜNDE FÜR DIE NUTZUNG DES HAUPT-MESSENGER-DIENSTES

Der meistgenannte Grund für die Auswahl des Hauptdienstes ist, dass darüber die meisten Kommunikationspartner erreichbar sind.



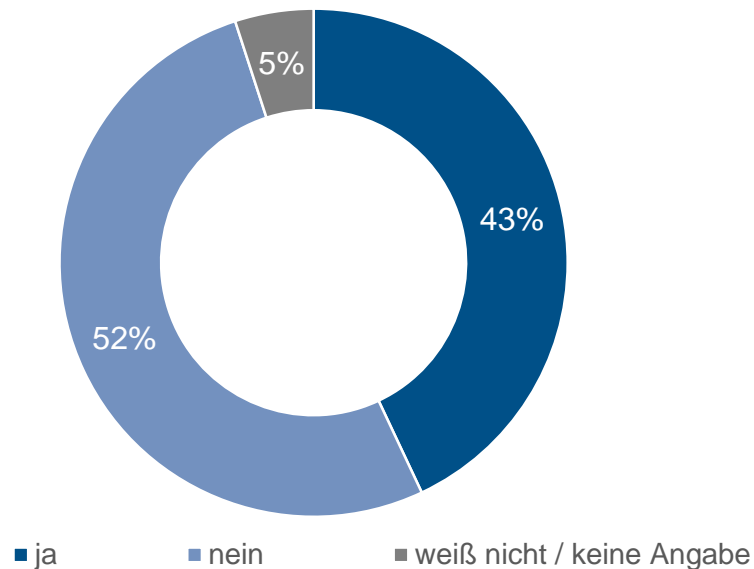
Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: „Aus welchen Gründen nutzen Sie den Messenger-Dienst, den Sie (hauptsächlich) verwenden - egal, ob es Ihr liebster Messenger ist oder nicht?“



# ERFAHRUNG MIT FEHLENDER INTEROPERABILITÄT

**43 Prozent der Befragten konnten schon einmal eine Person nicht über einen Messenger-Dienst kontaktieren, weil die Person keinen der von ihnen genutzten Dienste verwendet.**



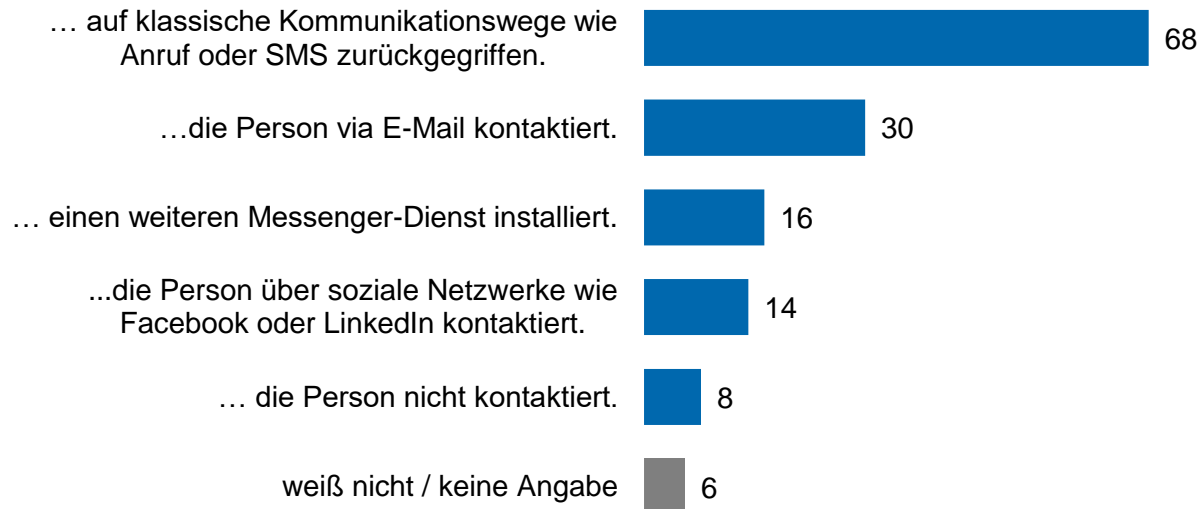
Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Standen Sie schon einmal vor dem Problem, dass Sie eine Person über einen Messenger-Dienst kontaktieren wollten, dies aber nicht möglich war, weil die Person keinen der von Ihnen genutzten Messenger-Dienste verwendet?“

# UMGANG MIT FEHLENDER INTEROPERABILITÄT

**Die Mehrheit hat das Problem mit fehlender Interoperabilität gelöst, indem sie auf andere Kommunikationswege zurückgegriffen haben.**

Sie standen schon einmal vor dem Problem, dass Sie eine Person über einen Messenger-Dienst kontaktieren wollten, dies aber nicht möglich war, weil die Person keinen der von Ihnen genutzten Messenger-Dienste verwendet. Wie sind Sie mit diesem Problem umgegangen? Ich habe ...

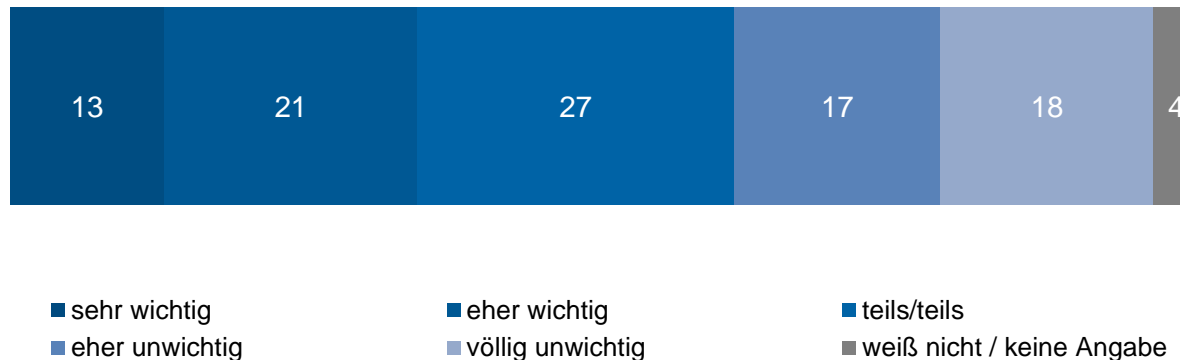


Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt und Erfahrung mit fehlender Interoperabilität gemacht; 972 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: „Wie sind Sie mit diesem Problem umgegangen? Ich habe ...“

# WICHTIGKEIT DER INTEROPERABILITÄT

**Gut einem Drittel der Messenger-Nutzer wäre es (sehr/eher) wichtig, in der Zukunft Nachrichten zwischen unterschiedlichen Diensten austauschen zu können.**

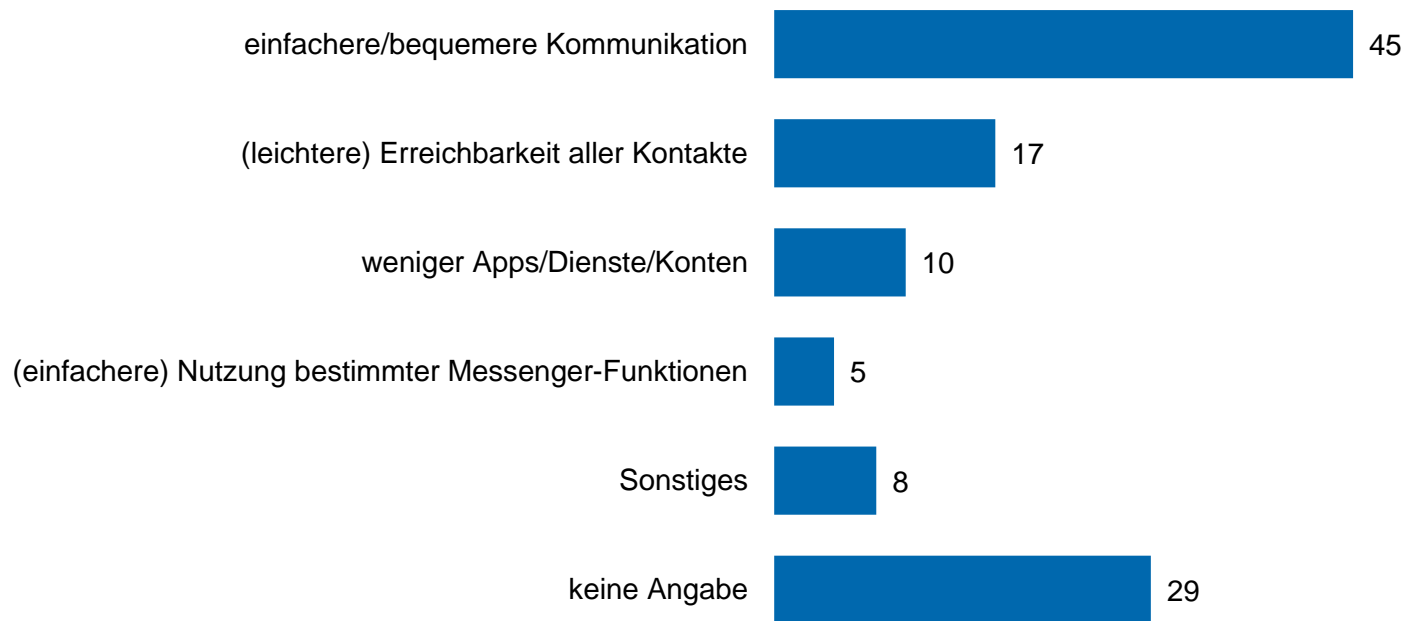


Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Momentan ist es ja nicht möglich, dass Nutzer mittels verschiedener gängiger Messenger-Dienste miteinander kommunizieren. Mit WhatsApp kann beispielsweise keine Nachricht an Telegram, Skype oder Signal geschrieben werden und umgekehrt. Vorstellbar wäre jedoch, dass Nutzer in der Zukunft auch Nachrichten zwischen unterschiedlichen Messenger-Diensten austauschen können. Wie wichtig wäre Ihnen eine solche Funktion?“

# GRÜNDE FÜR (TEILS) HOHE RELEVANZ VON INTEROPERABILITÄT (OFFENE ABFRAGE)

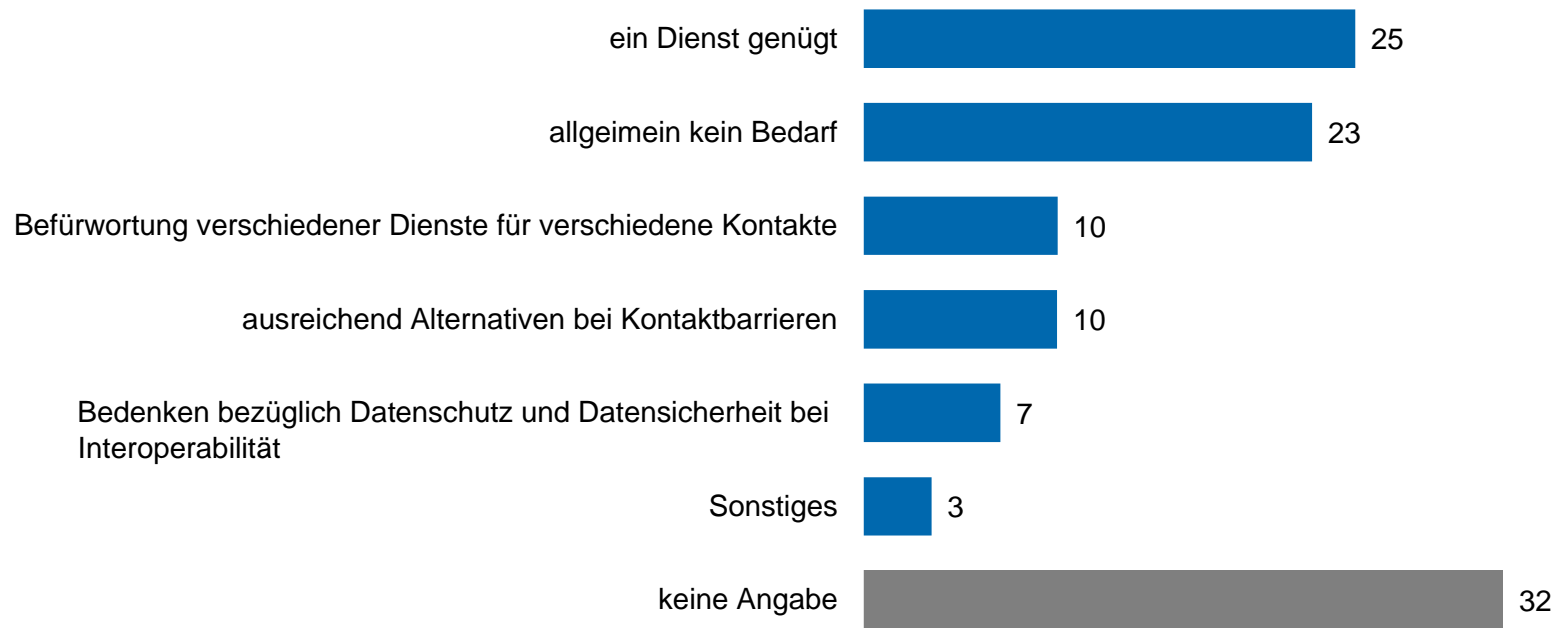
Diejenigen, denen Interoperabilität (teils) wichtig wäre, geben primär die einfachere/bequemere Kommunikation als Grund dafür an.



Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt und Interoperabilität (teils) wichtig; 1.229 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich  
Frage: „Sie haben angegeben, dass Ihnen eine Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten (teils) wichtig wäre. Was sind die Gründe dafür?“

# GRÜNDE FÜR GERINGE RELEVANZ INTEROPERABILITÄT (OFFENE ABFRAGE)

Diejenigen, denen Interoperabilität nicht (unbedingt) wichtig wäre, geben vor allem fehlenden Bedarf an, zum Beispiel weil ihnen ein Dienst genügt.



Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt und Interoperabilität (teils) nicht wichtig; 1.301 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: „Sie haben angegeben, dass Ihnen eine Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten nicht (unbedingt) wichtig wäre. Was sind die Gründe dafür?“

# ZUSTIMMUNG ZU VOR- UND NACHTEILEN VON INTEROPERABILITÄT I

Die Befragten würden es unter anderem begrüßen, nur noch ein Nutzerkonto zu benötigen, wären aber besorgt, dass Vertraulichkeit und Datenschutz leiden.

Ich wäre besorgt, dass die Vertraulichkeit meiner Nachrichten und der Schutz meiner Daten leidet.



Mit einer solchen Funktion bräuchte ich keine Nutzerkonten bei unterschiedlichen Messenger-Diensten mehr.



An einer solchen Funktion würde mich stören, dass es schwieriger ist, den Überblick zu behalten, welche meiner Daten [...] geteilt werden.



Mit einer solchen Funktion hätte ich die Befürchtung, dass ich durch Personen kontaktiert werde, von denen ich [das] nicht möchte.



Mit einer solchen Funktion könnte ich den für mich passendsten Dienst auswählen [...].



■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ teils/teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu ■ weiß nicht / keine Angabe

Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Stellen Sie sich vor, Ihnen steht eine Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten zur Verfügung. Wie sehr treffen die folgenden Aussagen zu?“

# ZUSTIMMUNG ZU VOR- UND NACHTEILEN VON INTEROPERABILITÄT II

Vergleichsweise wenige wären besorgt, dass eine Weiterentwicklung der Funktionalitäten der einzelnen Dienste nicht mehr stattfindet.

Mit einer solchen Funktion wäre es unkomplizierter als bisher, Nachrichten mit all meinen Kontakten auszutauschen.



Eine solche Funktion würde den Verbrauch von Speicherplatz auf meinem Handy senken, [...].



Ich wäre verwirrt, an welchen Dienst ich Spam und andere unerwünschte Inhalte melden könnte.



Eine solche Funktion wäre für mich von Nachteil, da ich bewusst unterschiedliche Dienste für [...] unterschiedliche Personen/Gruppen nutze.



Ich wäre besorgt, dass eine Weiterentwicklung der Funktionalitäten und Eigenschaften der einzelnen Dienste nicht mehr stattfindet.



■ trifft voll und ganz zu   ■ trifft eher zu   ■ teils/teils   ■ trifft eher nicht zu   ■ trifft überhaupt nicht zu   ■ weiß nicht / keine Angabe

Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Stellen Sie sich vor, Ihnen steht eine Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten zur Verfügung. Wie sehr treffen die folgenden Aussagen zu?“

# RELEVANZ VON EIGENSCHAFTEN VON MESSENGER-DIENSTEN I

Die wichtigsten Eigenschaften: Ohne Kosten, verschlüsselte Nachrichten und Schutz vor unerwünschten Inhalten.

kostenlose Installation / kostenlose Nutzung



Ende-zu-Ende-Verschlüsselung (d. h. niemand außer den Gesprächspartnern kann den Inhalt der Nachricht lesen).



Schutz vor Spam und anderen unerwünschten Inhalten



Ich erreiche damit den bestimmten Kontakt, den ich erreichen will.



hohe Datenschutzstandards (z. B. datenschutzfreundliche Voreinstellungen, ...)



Vertrauenswürdigkeit des Anbieters (z. B. Anbieter, die sich rechtskonform verhalten oder transparent ... informieren)



■ sehr wichtig    ■ eher wichtig    ■ teils/teils    ■ eher unwichtig    ■ völlig unwichtig    ■ weiß nicht / keine Angabe

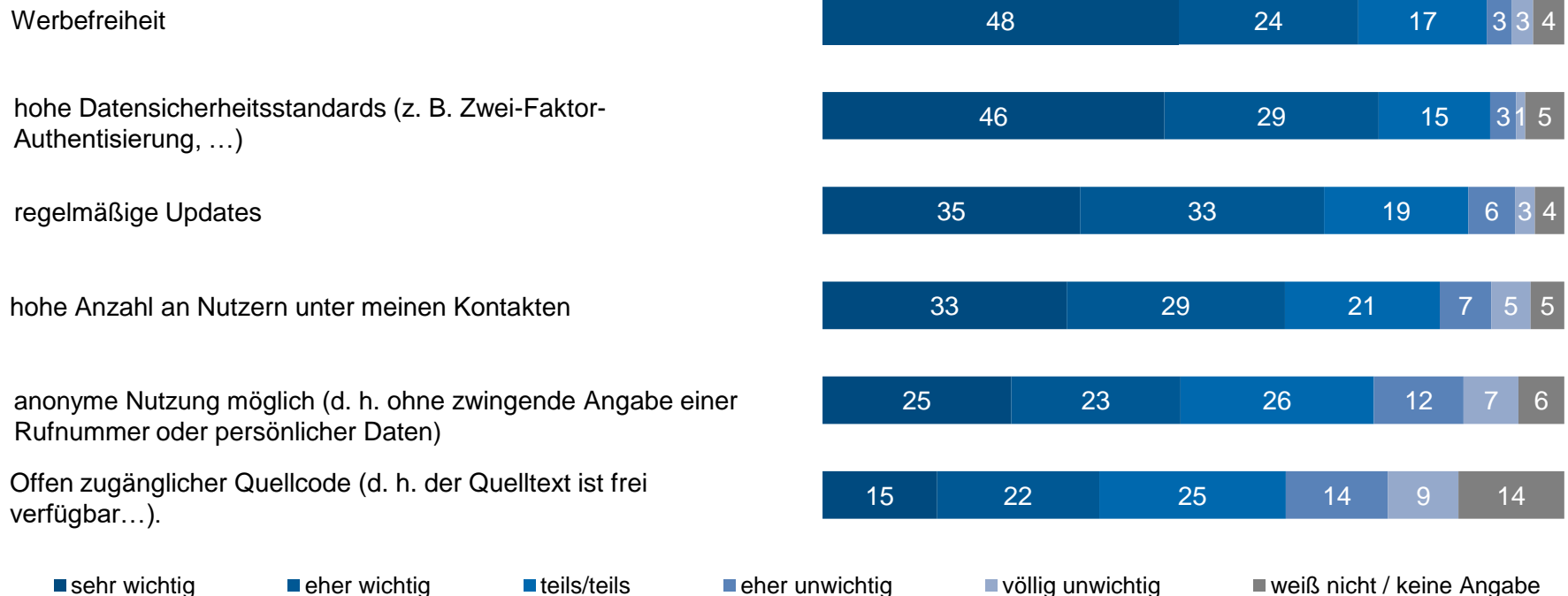
Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften bei Messenger-Diensten?“



# RELEVANZ VON EIGENSCHAFTEN VON MESSENGER-DIENSTEN II

37 Prozent finden einen offen zugänglichen Quellcode (sehr/eher) wichtig.

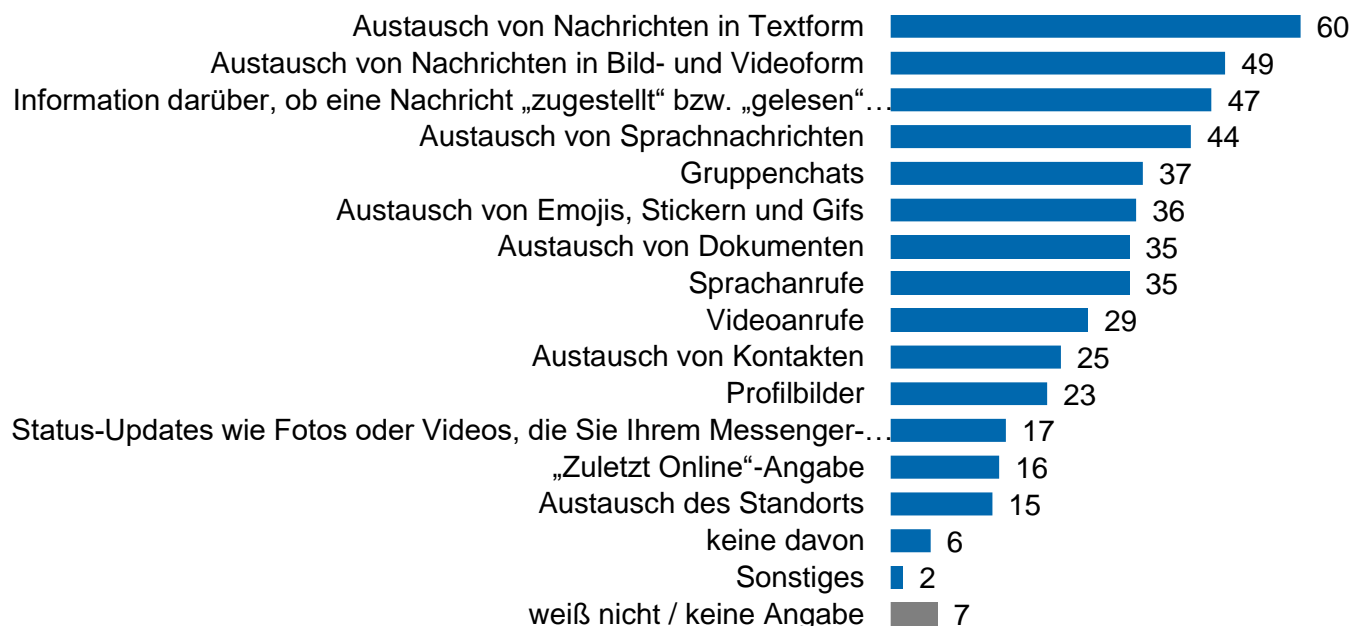


Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Eigenschaften bei Messenger-Diensten?“

# WICHTIGKEIT DER FUNKTIONEN VON MESSENGERN BEI INTEROPERABILITÄT

Der Austausch von Nachrichten in Textform wäre für Nutzer besonders wichtig.



Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: „Stellen Sie sich bitte weiterhin vor, Ihnen stünde eine Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten zur Verfügung – diese Funktion nennt man auch „Interoperabilität“. Welche der folgenden Messenger-Funktionen, die die Interoperabilität umfasst, wären Ihnen hierbei besonders wichtig?“

# ANFORDERUNGEN AN DIE INTEROPERABILITÄT

**Fast alle genannten Eigenschaften wären für die Mehrheit der Befragten bei Interoperabilität wünschenswert.**

Mein Verschlüsselungsniveau darf nicht absinken (d. h. weiterhin darf niemand außer den Gesprächspartnern den Inhalt meiner Nachrichten lesen).



Funktionen, die mir wichtig sind, sollten weiterhin vorhanden sein.



Es sollen keine Daten über mich, auch keine Metadaten, an den anderen Messenger-Dienst weitergegeben werden.



Es sollten so wenig Daten über mich und mein Nutzungsverhalten wie möglich an den anderen Messenger-Dienst weitergegeben werden.



Mein Datensicherheitsniveau darf nicht absinken (d. h. mir sollen z. B. Maßnahmen wie eine Zwei-Faktor-Authentisierung weiterhin zur Verfügung stehen).



Mein Benutzerfreundlichkeitsniveau darf nicht absinken (d. h. der Dienst soll gleichbleibend einfach zu bedienen sein).



Die anonyme Nutzung meines Dienstes muss weiterhin möglich sein (d. h. ohne zwingende Angabe einer Rufnummer oder persönlicher Daten).



nichts davon



weiß nicht / keine Angabe



Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: „Stellen Sie sich vor, Ihnen stünde eine Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten zur Verfügung, Sie könnten also z. B. Nachrichten zwischen WhatsApp und iMessage, Signal oder Threema austauschen. Welche Eigenschaften wären hierbei aus Ihrer Sicht wünschenswert?“

# ANFORDERUNGEN AN DATENSCHUTZ UND PRIVATSPHÄRE BEI INTEROPERABILITÄT

**Die Mehrheit der Befragten möchte selbst bestimmen, welche Informationen/Daten über sie an den anderen Messenger-Dienst bzw. Nutzer gegeben werden.**

Ich möchte selbst bestimmen können, welche Informationen über mich an den Nutzer des anderen Messenger-Dienstes freigegeben werden (z. B. Profilbild, Telefonnummer).

Eine Weitergabe von Daten an den anderen Messenger-Dienst darf nicht ohne meine Zustimmung erfolgen.

Ich möchte selbst entscheiden, mit welchen anderen Messenger-Diensten ich über mein Messenger-Konto Nachrichten austauschen kann.

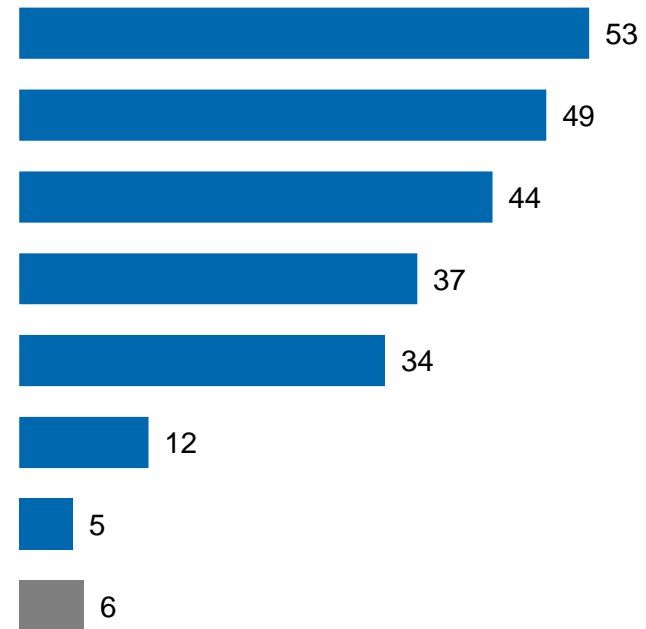
Die Kontaktaufnahme von außerhalb meines Messenger-Dienstes sollte nur möglich sein, wenn ich die Kontaktanfrage auch annehme.

Ich möchte vor dem Austausch mit Kontakten bei anderen Messenger-Diensten klar informiert werden, welche Daten an den anderen Dienst gehen.

Die Nutzer des anderen Messenger-Dienstes erhalten keine Benachrichtigung, dass ich jetzt auch mit diesem Dienst kommunizieren kann.

nichts davon

weiß nicht / keine Angabe

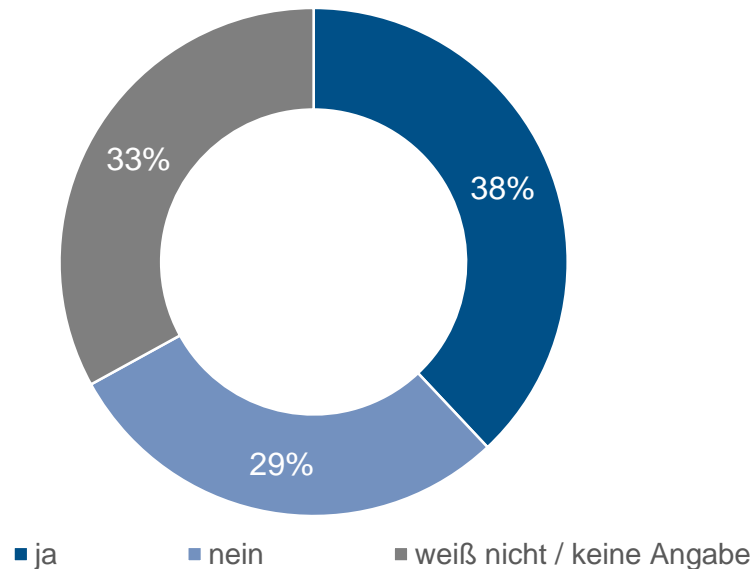


Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: „Wie würden Sie sich die Umsetzung der Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten hinsichtlich Datenschutz und Privatsphäre am ehesten wünschen? Sie können bis zu drei Punkte auswählen.“

# NUTZUNG VON INTEROPERABILITÄT MIT BESCHRÄNKTEN FUNKTIONEN

Wenn nur Basisfunktionen möglich wären, würden 38 Prozent Nachrichten mit anderen Messenger-Diensten austauschen, 29 Prozent nicht. Jeder Dritte kann oder möchte dazu keine Angabe machen.

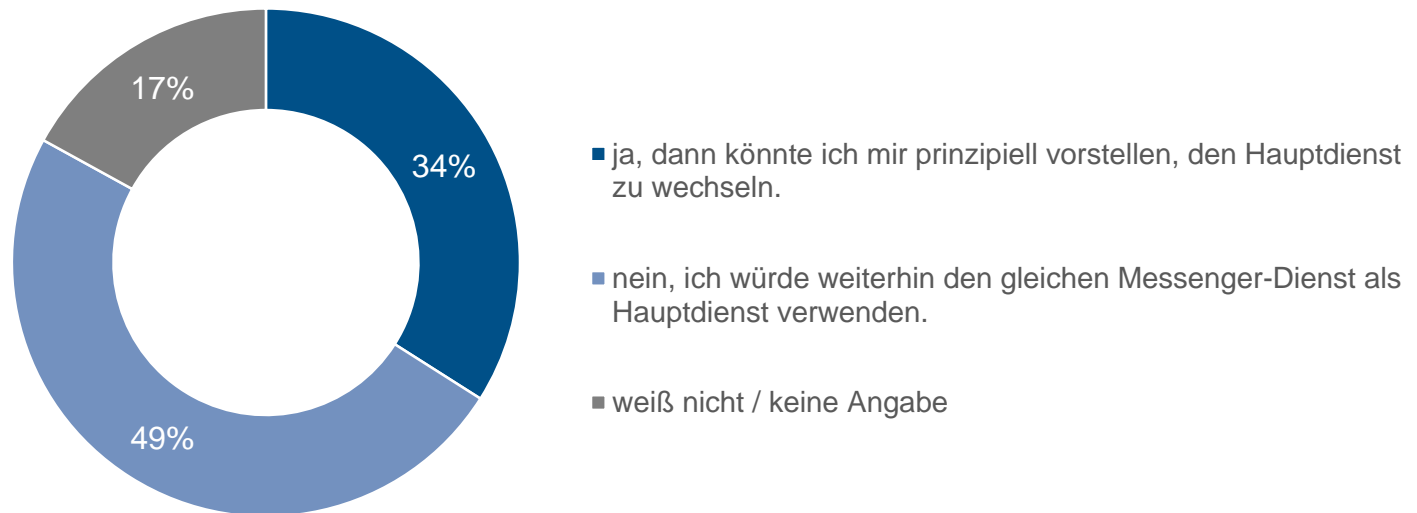


Basis: Falls Messenger-Dienste genutzt; 2.037 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Wenn nur Basisfunktionen wie der Austausch von Nachrichten in Text und Bild zwischen Messenger-Diensten unterschiedlicher Anbieter möglich wären: Würden Sie Nachrichten mit anderen Messenger-Diensten austauschen, wenn diese nicht alle Funktionalitäten anbieten, die Ihnen wichtig sind?“

# WECHSEL DES HAUPTDIENSTES BEI INTEROPERABILITÄT

Wenn Interoperabilität möglich wäre, könnte sich gut ein Drittel der Messenger-Nutzer vorstellen, den Messenger-Dienst zu wechseln – knapp die Hälfte nicht.



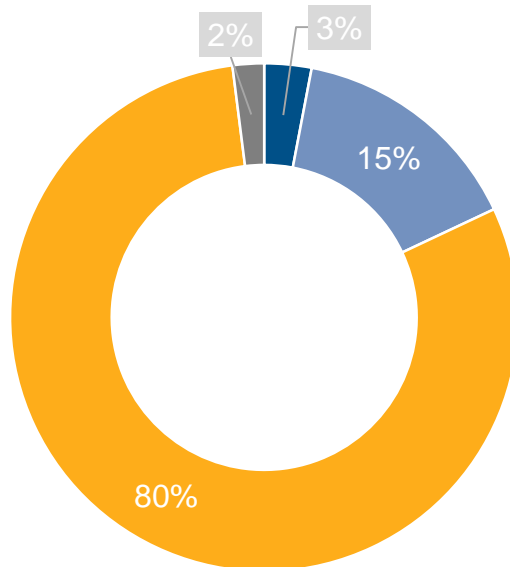
Basis: Falls einen Haupt-Messenger-Dienst genutzt; 1.300 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Stellen Sie sich bitte weiterhin vor, Ihnen stünde eine Funktion zum Nachrichtenaustausch zwischen verschiedenen Messenger-Diensten zur Verfügung. Könnte das prinzipiell dazu führen, dass Sie zukünftig einen anderen Messenger-Dienst als Hauptdienst verwenden würden als bisher? Sie hatten am Anfang der Befragung angegeben, dass Sie [Hauptdienst laut Frage A2] als Hauptdienst benutzen.“

# MESSENGER-WECHSEL AUFGRUND WHATSAPPS NEUER AGB

[WIEDERHOLUNGSBEFRAGUNG APRIL 2020]

**15 Prozent haben wegen der angekündigten Änderung der Nutzungsbedingungen neue Dienste installiert und nutzen diese neben WhatsApp – 80 Prozent haben den Dienst nicht gewechselt.**



- Ja, ich habe den Messenger-Dienst wegen der angekündigten neuen Nutzungsbedingungen gewechselt und nutze jetzt kein WhatsApp mehr.
- Ich habe einen oder mehrere alternative Messenger-Dienste wegen der angekündigten neuen Nutzungsbedingungen installiert, benutze aber parallel auch WhatsApp weiter.
- Nein, ich habe den Messenger-Dienst nicht gewechselt bzw. keine neuen Dienste installiert.
- weiß nicht / keine Angabe

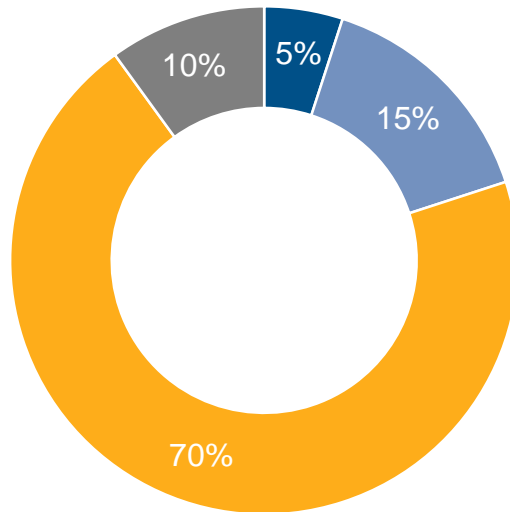
Basis: Falls ein Messenger-Dienst genutzt; 985 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Hat die Ankündigung von WhatsApps neuen Nutzungsbedingungen Anfang des Jahres oder die erneute Ankündigung seit dem 15. April dazu geführt, dass Sie auf alternative Messenger-Dienste gewechselt sind?“

# GEPLANTER WECHSEL AUFGRUND WHATSAPPS NEUER AGB

[WIEDERHOLUNGSBEFRAGUNG APRIL 2020]

**5 Prozent der WhatsApp-Nutzer, die bisher noch nicht zu alternativen Diensten gewechselt sind, planen dies zu tun. 70 Prozent planen dagegen keinen Wechsel bzw. keine neuen Dienste zu installieren.**



- Ja, ich plane den Messenger-Dienst wegen der angekündigten neuen Nutzungsbedingungen zu wechseln und kein WhatsApp mehr zu benutzen.
- Ich plane einen oder mehrere alternative Messenger-Dienst wegen der angekündigten neuen Nutzungsbedingungen zu installieren, aber parallel auch WhatsApp weiter zu nutzen.
- Nein, ich plane nicht den Messenger-Dienst zu wechseln bzw. keine neuen Dienste zu installieren.
- weiß nicht / keine Angabe

Basis: Falls WhatsApp als Messenger-Dienst genutzt; 874 Befragte; Angaben in Prozent

Frage: „Planen Sie, durch die erneute Ankündigung von WhatsApp zur Änderung der Nutzungsbedingungen und deren zukünftige Umsetzung, die zum Teilen von Nutzerdaten zwischen WhatsApp und Facebook führen könnte, auf alternative Dienste zu wechseln?“



**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.  
Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin  
info@vzbv.de  
www.vzbv.de