

**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*

---



**MARKTWÄCHTER**  
DIGITALE WELT

Fragebogen der Verbraucherbefragung zur Untersuchung

**„Video- und Musik-Streaming-Dienste  
aus Verbrauchersicht“**

der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz  
im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt

## Fragebogen

## Verbraucherprobleme Streaming

**Projektnummer:**

n6493

**Methode:**

Online

**Feldzeit Pretest:**

29.11.-30.11.

**Stichprobe/Fallzahl:**

Pretest mit n=50 und Hauptstudie mit n=2.000, ab 14 bis 65, internetrepräsentativ, quotiert nach Alter und Geschlecht. **Gute Varianz der Bildung!** [Quotenplan folgt]

ROT = EDV-Hinweise

## Einstieg und Quotenmerkmale

### Frage 1 – Geschlecht

Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.

- männlich
- weiblich

### Frage 2 – Alter

Wie alt sind Sie?

—

### Frage 3 – Bundesland

In welchem Bundesland haben Sie Ihren Hauptwohnsitz?

EDV: Liste der Bundesländer

## **Allgemeine Nutzungsfragen**

### **Frage 4 – Internetnutzung [Ursprung Frage 1]**

Wie häufig nutzen Sie aktiv das Internet (z.B. auf Webseiten surfen, Videos ansehen)?

1. mehrmals täglich
2. einmal täglich
3. mehrmals pro Woche
4. einmal pro Woche
5. 2 – 3 Mal pro Monat
6. einmal pro Monat
7. seltener
  
8. Weiß nicht

### **Frage 5 – Nutzung Inhalte [Ursprung Frage 2]**

Wie häufig haben Sie in den vergangenen 12 Monaten das Internet genutzt, um auf folgende Inhalte zuzugreifen oder um solche Inhalte herunterzuladen?

#### **EDV: Randomisierung**

- Filme, Serien, Videos und alle Fernsehinhalte, mit Ausnahme von Sport
  - Musik
  - Sport
  - E-Books
  - Online-Spiele
  - Hörbücher
  - Podcasts
- 
1. Täglich oder fast täglich
  2. Mindestens einmal pro Woche
  3. Mindestens einmal im Monat
  4. Seltener
  5. Nie
  
  8. Weiß nicht

**EDV: Frage nur, wenn mind. seltener Filme, Serien, Videos in Frage 5**  
**Frage 6 – Nutzung von Video-Plattformen [Ursprung Frage 3]**

Wenn Sie **Filme, Serien, Videos o.ä.** nutzen, wie häufig greifen Sie auf die folgenden Plattformen zu?

**EDV: Randomisierung**

- a) **Kostenlose** Video-Streaming-Angebote (z.B. YouTube, Clipfish, Vimeo)
  - b) **Kostenpflichtige** Video-Streaming-Dienste (z.B. Netflix, Amazon Prime, iTunes, Maxdome)
  - c) **Kostenlose** Online-Mediatheken von TV-Sendern (z.B. ARD/ZDF Mediathek, ProSieben)
  - d) **Kostenpflichtige** Online-Mediatheken von TV-Sendern (z.B. TV Now Plus)
  - e) **Kostenlose** Portale für Filme und Serien (z.B. kinox.to, Streamcloud, movie8k.to)
- 
- 1. Täglich oder fast täglich
  - 2. Mindestens einmal pro Woche
  - 3. Mindestens einmal im Monat
  - 4. Seltener
  - 5. Nie
- 
- 9. Kenne ich nicht
  - 10. Weiß nicht

**EDV: Frage nur, wenn kostenpflichtig (b oder d) in Frage 6 mind. selten**  
**Frage 7 – Einzelabruf vs. Abo [Ursprung Frage 4]**

Wenn Sie **kostenpflichtige Video-Angebote** nutzen, in welcher Form tun Sie das? Sie können auch mehrere Angaben machen.

**EDV: Mehrfachnennung**

- **Ausleihe** – also Einzelabruf mit zeitlich begrenzter Nutzung
- **Kauf** – Abruf mit zeitlich unbegrenzter Nutzung
- **Abo mit Zusatzoption des Einzelabrufs** (Abo-Angebot ist begrenzt, Zusatzkosten für die Erweiterung des Angebots, z.B. für neue Filme oder Serien)
- **Abo mit unbegrenzter Nutzung** des vorhandenen Angebots an Filmen und Serien ohne zusätzliche Kosten
- **Weiß nicht**

EDV: Frage nur, wenn mind. seltener bei Musik und/oder Hörbücher/Podcasts in Frage 5  
**Frage 8 – Nutzung von Musik-Plattformen [Ursprung Frage 5]**

Wenn Sie **Musik**– oder ganz allgemein **Audio-Inhalte** nutzen, wie häufig greifen Sie auf die folgenden Plattformen zu?

EDV: Randomisierung

- a) **Kostenlose** Video-Streaming-Angebote (z.B. YouTube, VEVO)
  - b) **Kostenpflichtige** Musik-Streaming-Portale (z.B. AppleMusic, Spotify Premium)
  - c) Werbefinanziertes Musik-Streaming (z.B. Spotify Free)
  - d) Webradio von klassischen Radio Stationen (z.B. Einslive, Radio FFH)
  - e) Webseiten von Künstlern, Bands oder Musikfirmen
  - f) **Kostenloses** Hören via Filehosting oder Streamripping (z.B. Uploaded)
- 
1. Täglich oder fast täglich
  2. Mindestens einmal pro Woche
  3. Mindestens einmal im Monat
  4. Seltener
  5. Nie
- 
8. Kenne ich nicht
  9. Weiß nicht

---

EDV: ab hier Bildung von vier Gruppen:

- 1) Musikstreamer kostenloser Angebote (Frage 8: a oder c oder d oder e oder f mind. selten)
- 2) Musikstreamer kostenpflichtiger Angebote (Frage 8: b mind. selten)
- 3) Videostreamer kostenloser Angebote (Frage 6: a oder c oder e mind. selten)
- 4) Videostreamer kostenpflichtiger Angebote (Frage 6: b oder d mind. selten)
- 5) Nicht-Nutzer (Fragen 8 und 6 überall nie): weiter mit Frage 29

Wenn jemand in mehrere Gruppen fällt, dann bitte gesteuerte Zufallsauswahl via SQL machen, sodass jeder einer Gruppe zugeordnet wird.

Inzidenzinfo für die SQL-Steuerung:

- 1) [Schätzung Reichweite: 86%] Ziel: mind. 400 Befragte
- 2) [Schätzung Reichweite: 27%] Ziel: mind. 400 Befragte
- 3) [Schätzung Reichweite: 81%] Ziel: mind. 400 Befragte
- 4) [Schätzung Reichweite: 76%] Ziel: mind. 400 Befragte

## **Anbieter und Gerätenutzung**

### **VIDEO:**

EDV: Frage nur, wenn Gruppe 3 oder 4

#### **Frage 9 – Video-Streaming-Dienste [Ursprung Frage 7]**

Welche(n) Video-Streaming-Dienst(e) nutzen Sie?

EDV: Randomisierung, Mehrfachnennung

Für Gruppe 3: Einsatz in Fragetext: kostenlos

- Youtube
- Clipfish
- Vimeo
- Online Mediathek(en) der öffentlich-rechtlichen TV-Sender
- Online Mediathek der privaten Sender (kostenlos)
- kinox.to
- movie8k
- Einen anderen, und zwar \_\_\_\_\_ (bitte maximal einen anderen Dienst mit Namen eintragen)

Für Gruppe 4: Einsatz in Fragetext: kostenpflichtig

- Netflix
- Amazon Prime Video
- Maxdome
- Pantaflix
- Watchever
- Google Play Movies & TV
- Apple iTunes Store
- DAZN
- Lidl You (Video)
- Sky
- kostenpflichtige Online-Mediatheken (z.B. TVNow)
- Einen anderen, und zwar \_\_\_\_\_ (bitte maximal einen anderen Dienst mit Namen eintragen)

### **Zwischenseite**

Denken Sie bei den folgenden Fragen bitte an den von Ihnen genutzten Dienst

**#Einblendung#.**

EDV: Einblendung je nach zugeordneter Gruppe 3 oder 4 und folgenden Dienst einblenden:

Wenn Frage 9 = ein Dienst genannt → dann diesen Dienst

Frage 9 = mehrere Dienste genannt → dann zufällig einen Dienst auswählen

Diese Einblendung für alle Folgefragen mit #Einblendung# nutzen. Bitte die Einblendung jeweils fett mit „“ programmieren.

EDV: nur wenn Gruppen 3 oder 4

**Frage 9.2 – Video-Streaming-Dienste - Geräte [Ursprung Frage 9]**

Auf welchen Geräten nutzen Sie Ihren Video-Streaming-Dienst?  
Denken Sie dabei bitte an den von Ihnen genutzten Dienst **#Einblendung#**.

EDV: Randomisierung, Mehrfachnennung

- Notebook/Laptop
- Smartphone
- Fernseher (kein Smart TV)
- Smart TV
- Tablet
- Desktop-PC
- Spielkonsole

## **MUSIK:**

EDV: Frage nur, wenn Gruppe 1 oder 2

### **Frage 10 – Musik-Streaming-Dienste [Ursprung Frage 6]**

Welche(n) Musik-Streaming-Dienst(e) nutzen Sie hauptsächlich?

EDV: Randomisierung

Für Gruppe 1: Einsatz in Fragetext: kostenlos

- Spotify Free
- Deezer (kostenlos)
- Google Play Music (kostenlos)
- Webradio klassischer Radio-Stationen
- Webseiten von Künstlern, Bands, Musikfirmen
- Hören via Filehosting/ Streamripping
- Youtube
- Einen anderen, und zwar \_\_\_\_\_ (bitte maximal einen anderen Dienst mit Namen eintragen)

Für Gruppe 2: Einsatz in Fragetext: kostenpflichtig

- Spotify Premium
- Deezer (kostenpflichtig)
- Tidal
- Aldi Life Music
- Apple Music
- Napster
- Google Play Music (kostenpflichtig)
- Quobuz
- Lidl You (Musik)
- Amazon Music Unlimited
- Juke Musik
- Einen anderen, und zwar \_\_\_\_\_ (bitte maximal einen anderen Dienst mit Namen eintragen)

### **Zwischenseite**

Denken Sie bei den folgenden Fragen bitte an den von Ihnen genutzten Dienst

**#Einblendung#.**

EDV: Einblendung je nach zugeordneter Gruppe 1-2 und folgenden Dienst einblenden:

Wenn Frage 10 = ein Dienst genannt → dann diesen Dienst

Frage 10 = mehrere Dienste genannt → dann zufällig einen Dienst auswählen

Diese Einblendung für alle Folgefragen mit #Einblendung# nutzen. Bitte die Einblendung jeweils fett mit „“ programmieren.



EDV: nur wenn Gruppen 1 oder 2

**Frage 10.2 – Musik-Streaming-Dienste - Geräte [Ursprung Frage 9]**

Auf welchen Geräten nutzen Sie Ihren Musik-Streaming-Dienst?

Denken Sie dabei bitte an den von Ihnen genutzten Dienst **#Einblendung#**.

EDV: Randomisierung, Mehrfachnennung

- Notebook/Laptop
- Smartphone
- Fernseher (kein Smart TV)
- Smart TV
- Tablet
- Desktop-PC
- Spielkonsole

## Zufriedenheit

EDV: Fragen 11 und 12 identisch bis auf Text (Video/Musik) und Einblendung.

EDV: nur wenn Gruppen 3 oder 4

### Frage 11 – Zufriedenheit Video [Ursprung Frage 14]

Wenn Sie mal überlegen, wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Video-Streaming-Dienst insgesamt?

Denken Sie dabei bitte an den von Ihnen genutzten Dienst #Einblendung#.

1. sehr zufrieden
2. eher zufrieden
3. teils teils
4. weniger zufrieden
5. überhaupt nicht zufrieden
  
9. Weiß nicht

EDV: nur wenn Gruppen 1 oder 2

### Frage 12 – Zufriedenheit Musik [Ursprung Frage 14]

Wenn Sie mal überlegen, wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Musik-Streaming-Dienst insgesamt?

Denken Sie dabei bitte an den von Ihnen genutzten Dienst #Einblendung#.

1. sehr zufrieden
2. eher zufrieden
3. teils teils
4. weniger zufrieden
5. überhaupt nicht zufrieden
  
9. Weiß nicht

EDV: Frage für die Gruppen 2&4 (Musik/Video kostenpflichtig)

### Frage 7.1 – Download vs. Streaming [Ursprung Frage 4]

In welcher Form nutzen Sie die Inhalte des Dienstes #Einblendung# **hauptsächlich**?

EDV: Einfachnennung

- Als Stream – d.h. ich spiele die Inhalte mit einer bestehenden Internetverbindung direkt ab
- Als Download – d.h. ich lade die Inhalte herunter, so dass ich sie auch offline – also ohne Internetverbindung- nutzen kann
- Ich nutze beide Formen der Wiedergabe gleich häufig
- Weiß nicht

## **Technische Probleme**

EDV: Fragen 13, 13.1, 13.2 mit 14, 14.1, 14.2 identisch bis auf Text (Video/Musik) und Einblendung.

### **VIDEO:**

EDV: Gruppen 3,4

#### **Frage 13 – Technische Probleme Video [Ursprung Frage 10]**

Nutzer von Video-Streaming-Diensten berichten immer wieder davon, dass sie technische Probleme beim Abrufen Inhalte haben. Wie ist das bei Ihnen? Wie häufig sind Sie schon mit folgenden Situationen konfrontiert gewesen? Denken Sie dabei bitte an den von Ihnen genutzten Dienst **#Einblendung#**.

EDV: Randomisierung

- ...ruckelt/ hat Ladepausen
- ...lädt sehr langsam
- ...stürzt ab
- ...läuft nach einem Update nicht mehr
- ...**ist verpixelt/hat eine schlechte Bildqualität**
- ...hat eine schlechte Tonqualität
- ...verursacht Fehlermeldungen
- ...läuft nicht auf allen Endgeräten gleich gut
- ...Anmelden muss mehrfach erfolgen
- ...Inhalte sind nicht verfügbar
- ...verbraucht ein sehr hohes Datenvolumen
  
- ...führt zu einem auffällig hohen Akkuverbrauch
- ...es ist keine Wiedergabe im Offline-Modus möglich
- ...das Bild friert ein.

1. sehr häufig
2. häufig
3. gelegentlich
4. Seltener
5. Nie
  
9. Weiß nicht
10. Trifft auf meinen Dienst nicht zu.

EDV: Gruppen 3,4, wenn Frage 13 bei mind. einem Statement = seltener

**Frage 13.1 – Technische Probleme Video- Lösungsverantwortung [Ursprung Frage 11]**

Sie haben gerade angegeben, dass Sie bereits mit technischen Problemen bei ihrem Video-Streaming-Dienst #Einblendung# zu tun hatten. Von wem erwarten Sie in einer solchen Situation in erster Linie die Lösung des Problems?

EDV: Randomisierung, Einfachnennung

- Von meinem Mobilfunkbetreiber/Netzbetreiber
- Von meinem Internetanbieter
- Von meinem Streaming-Dienst
- Weiß nicht

EDV: Gruppen 3,4, wenn Frage 13 bei mind. einem Statement = seltener UND Frage 9.2 mehr als eine Nennung

**Frage 13.2 – Technische Probleme Video- Geräte [Ursprung Frage 13]**

Auf welchem Gerät haben Sie üblicherweise die meisten Probleme bei der Nutzung von #Einblendung#?

EDV: Einfachnennung

- Notebook/Laptop
- Smartphone
- Fernseher (kein Smart TV)
- Smart TV
- Tablet
- Desktop-PC
- Spielkonsole

## **MUSIK:**

EDV: Gruppen 1,2

### **Frage 14 – Technische Probleme Musik [Ursprung Frage 10]**

Nutzer von Musik-Streaming-Diensten berichten immer wieder davon, dass sie technische Probleme beim Abrufen **der Inhalte** haben. Wie ist das bei Ihnen? Wie häufig sind Sie schon mit folgenden Situationen konfrontiert gewesen? Denken Sie dabei bitte an den von Ihnen genutzten Dienst **#Einblendung#**.

EDV: Randomisierung

...ruckelt/ hat Ladepausen

...lädt sehr langsam

...stürzt ab

...läuft nach einem Update nicht mehr

... ist verpixelt/hat eine schlechte Bildqualität(nur Gruppe1)...hat eine schlechte Tonqualität

...verursacht Fehlermeldungen

...läuft nicht auf allen Endgeräten gleich gut

...Anmelden muss mehrfach erfolgen

...Inhalte sind nicht verfügbar

...verbraucht ein sehr hohes Datenvolumen

...führt zu einem auffällig hohen Akkuverbrauch

...es ist keine Wiedergabe im Offline-Modus möglich

...das Bild friert ein (nur Gruppe 1)

1. sehr häufig
2. häufig
3. gelegentlich
4. Seltener
5. Nie

9. Weiß nicht

10. Trifft auf meinen Dienst nicht zu.

EDV: Gruppen 1,2, wenn Frage 14 bei mind. einem Statement = seltener

### **Frage 14.1 – Technische Probleme Musik- Lösungsverantwortung [Ursprung Frage 11]**

Sie haben gerade angegeben, dass Sie bereits mit technischen Problemen bei ihrem Musik-Streaming-Dienst **#Einblendung#** zu tun hatten. Von wem erwarten Sie in einer solchen Situation in erster Linie die Lösung des Problems?

EDV: Randomisierung, Einfachnennung

- Von meinem Mobilfunkbetreiber/Netzbetreiber
- Von meinem Internetanbieter
- Von meinem Streaming-Dienst
- Weiß nicht

EDV: Gruppen 1,2, wenn Frage 14 bei mind. einem Statement = seltener UND Frage 10.2 mehr als eine Nennung

**Frage 14.2 – Technische Probleme Musik- Geräte [Ursprung Frage 13]**

Auf welchem Gerät haben Sie üblicherweise die meisten Probleme bei der Nutzung von **#Einblendung#**?

EDV: Einfachnennung

- Notebook/Laptop
- Smartphone
- Fernseher (kein Smart TV)
- Smart TV
- Tablet
- Desktop-PC
- Spielkonsole

## Unterwegsnutzung

EDV: Fragen 15 und 16 identisch bis auf Text (Video/Musik) und Einblendung.

EDV: Gruppen 3,4

### Frage 15 – Unterwegs Video [Ursprung Frage 12]

Nutzen Sie unterwegs, in Bus und Bahn, in Restaurants oder Kneipen usw. Ihren Video-Streaming-Dienst **#Einblendung#**?

ja...und zwar

EDV: Randomisierung

- Im öffentlichen Nahverkehr (z.B. Busse, Straßenbahn)
- Im Fernverkehr (z.B. Bahn, Fernbusse)
- Im Auto
- In der Schule/Uni
- am Arbeitsplatz
- im Urlaub
- zu Besuch bei Freunden oder Familie
- auf Parties/Festen
- einfach unterwegs beim Laufen, Spazieren, Einkaufen...

nein

EDV: Gruppen 1,2

### Frage 16 – Unterwegs Musik [Ursprung Frage 12]

Nutzen Sie unterwegs, in Bus und Bahn, in Restaurants oder Kneipen usw. Ihren Musik-Streaming-Dienst **#Einblendung#**?

ja...und zwar

EDV: Randomisierung

- Im öffentlichen Nahverkehr (z.B. Busse, Straßenbahn)
- Im Fernverkehr (z.B. Bahn, Fernbusse)
- Im Auto
- In der Schule/Uni
- am Arbeitsplatz
- im Urlaub
- zu Besuch bei Freunden oder Familie
- auf Parties/Festen
- einfach unterwegs beim Laufen, Spazieren, Einkaufen...

nein

EDV: alle, sofern Fragen 15 oder 16 mehr als eine Nennung  
**Frage 17 – Situationen unterwegs [Ursprung Frage 16]**

Gibt es eine Situation, in denen Sie besonders häufig Probleme mit Ihrem Streaming-Dienst **#Einblendung#** haben?

ja...und zwar

EDV: Randomisierung

- öffentlicher Nahverkehr (z.B. Busse, Straßenbahn)
- Fernverkehr (z.B. Bahn, Fernbusse)
- Auto
- Schule/Uni
- am Arbeitsplatz
- im Urlaub
- zu Besuch bei Freunden oder Familie
- auf Parties/Festen
- einfach unterwegs beim Laufen, Spazieren, Einkaufen...

nein



## Aussagen

EDV: Fragen 18, 18.1, 19 und 20 identisch mit 21-23 bis auf Text (Video/Musik/Songs) und Einblendung.

## VIDEO:

EDV: Gruppen 3,4

### Frage 18 – Anwenderfreundlichkeit Video [Ursprung Frage 22]

Wir haben Aussagen von Personen gesammelt, die mit der Anwenderfreundlichkeit ihres Video-Streaming-Dienstes nicht zu 100% zufrieden sind. Inwiefern stimmen Sie mit Ihrer eigenen Erfahrung mit #Einblendung# diesen Aussagen zu?

EDV: Randomisierung

- Ich finde die Bedienung zu kompliziert.
- Ich empfinde die Navigation als unübersichtlich.
- Es stört mich, dass keine Downloads/kein Offline-Modus möglich ist.
- Die Vorschläge für neue Videos helfen mir nicht weiter.
- Die Suchfunktion ist unpraktisch.
- Es gibt keine Möglichkeit, unterschiedliche Nutzerprofile anzulegen.
- Mit fehlt eine Lesezeichenfunktion, damit ich weiß, wo ich zuletzt aufgehört habe zu schauen.
- Die Werbung stört mich.

Auf Basis meiner Erfahrungen stimme ich...

1. voll und ganz zu
2. eher zu
3. teils teils zu
4. eher nicht zu
5. überhaupt nicht zu

10. Weiß nicht

11. Das trifft auf meinen Dienst nicht zu

EDV: Gruppen 3,4

**Frage 19 – Vertragliche Problem Video [Ursprung Frage 23]**

Wir haben Aussagen von Personen gesammelt, die Probleme im Rahmen der Nutzung des Video-Streaming-Dienstes haben. Inwiefern stimmen Sie mit ihrer eigenen Erfahrung mit #Einblendung# diesen Aussagen zu?

EDV: Randomisierung

- Es stört mich, dass ich mich zur Nutzung des Dienstes Registrieren muss.
- Es stört mich, dass ich zur Nutzung des Dienstes ein Abo abschließen muss.
- Werbeversprechen werden nicht eingehalten
- Der Umfang der Inhalte entspricht nicht dem, was in der Werbung versprochen wurde.
- Bei Problemen mit dem Dienst weiß ich nicht, welche Rechte mir zustehen
- Der Kontakt zum Service ist schwer herzustellen.
- Die Antwort des Service hilft mir nicht weiter.
- Der Dienst ist mir zu teuer
- Es gab Probleme bei der Bezahlung (z.B. via PayPal)
- Mir wird der Wechsel zu einem anderen Anbieter erschwert.

Auf Basis meiner Erfahrungen stimme ich...

1. voll und ganz zu
2. eher zu
3. teils teils zu
4. eher nicht zu
5. überhaupt nicht zu
  
8. Weiß nicht
9. Trifft auf mich/ meinen Dienst nicht zu

EDV: Gruppen 3,4

**Frage 20 – Kritische Angebotspunkte Video [Ursprung Frage 24]**

Wir haben Aussagen von Personen gesammelt, die mit dem Angebot im Rahmen ihres **Video-** Streaming-Dienstes nicht zu 100% zufrieden sind. Inwiefern stimmen Sie mit Ihrer eigenen Erfahrung mit **#Einblendung#** diesen Aussagen zu?

#### EDV: Randomisierung

- Der Angebotsumfang meines Abos wurde einfach gekürzt.
- Die Auswahl in meinem Angebot hat sich unangekündigt verändert.
- Das Angebot ist nicht aktuell.
- Das Angebot ist nicht exklusiv verfügbar, d.h. es ist auch bei anderen Anbietern verfügbar.
- Das Angebot ist nicht sehr vielfältig.
- Es gibt zu wenige auf Deutsch synchronisierte Fassungen.
- Ich kann nicht darauf zugreifen, wenn ich im Ausland bin.
- 
- Man kann den Account, d.h. den Zugang zum Dienst nicht mit anderen teilen

Auf Basis meiner Erfahrungen stimme ich...

1. voll und ganz zu
2. eher zu
3. teils teils zu
4. eher nicht zu
5. überhaupt nicht zu

10. Weiß nicht

11. Das trifft auf meinen Dienst nicht zu

## **MUSIK:**

EDV: Gruppen 1,2

### **Frage 21 – Anwenderfreundlichkeit Musik [Ursprung Frage 22]**

Wir haben Aussagen von Personen gesammelt, die mit der Anwenderfreundlichkeit ihres Musik-Streaming-Dienstes nicht zu 100% zufrieden sind. Inwiefern stimmen Sie mit Ihrer eigenen Erfahrung mit #Einblendung# diesen Aussagen zu?

EDV: Randomisierung

- Ich finde die Bedienung zu kompliziert.
- Ich empfinde die Navigation als unübersichtlich.
- Es stört mich, dass keine Downloads/kein Offline-Modus möglich ist.
- Die Vorschläge für neue Songs helfen mir nicht weiter.
- Die Suchfunktion ist unpraktisch.
- Es gibt keine Möglichkeit, unterschiedliche Nutzerprofile anzulegen.
- Mir fehlt eine Lesezeichenfunktion, damit ich weiß, wo ich zuletzt aufgehört habe zu schauen/hören/lesen.
- Mir fehlt eine Shuffle-Funktion, also das Abspielen in zufälliger Reihenfolge (nur Musik)
- Die Werbung stört mich.

Auf Basis meiner Erfahrungen stimme ich...

1. voll und ganz zu
2. eher zu
3. teils teils zu
4. eher nicht zu
5. überhaupt nicht zu
  
9. Weiß nicht
10. Das trifft auf meinen Dienst nicht zu

EDV: Gruppen 1,2

### **Frage 22 – Vertragliche Problem Musik [Ursprung Frage 23]**

Wir haben Aussagen von Personen gesammelt, die Probleme im Rahmen der Nutzung des Musik-Streaming-Dienstes haben. Inwiefern stimmen Sie mit ihrer eigenen Erfahrung diesen mit **#Einblendung#** Aussagen zu?

#### EDV: Randomisierung

- Es stört mich, dass ich mich zur Nutzung des Dienstes Registrieren muss.
- Es stört mich, dass ich zur Nutzung des Dienstes ein Abo abschließen muss.
- Werbeversprechen werden nicht eingehalten
- Der Umfang der Inhalte entspricht nicht dem, was in der Werbung versprochen wurde.
- Bei Problemen mit dem Dienst weiß ich nicht, welche Rechte mir zustehen
- Der Kontakt zum Service ist schwer herzustellen.
- 
- Die Antwort des Service hilft mir nicht weiter.
- Der Dienst ist mir zu teuer
- Es gab Probleme bei der Bezahlung (z.B. via PayPal)
- Mir wird der Wechsel zu einem anderen Anbieter erschwert.

Auf Basis meiner Erfahrungen stimme ich...

1. voll und ganz zu
2. eher zu
3. teils teils zu
4. eher nicht zu
5. überhaupt nicht zu
  
8. Weiß nicht
9. Trifft auf mich/ meinen Dienst nicht zu

#### EDV: Gruppen 1,2

#### **Frage 23 – Kritische Angebotspunkte Musik [Ursprung Frage 24]**

Wir haben Aussagen von Personen gesammelt, die mit dem Angebot im Rahmen ihres **Musik-** Streaming-Dienstes nicht zu 100% zufrieden sind. Inwiefern stimmen Sie mit Ihrer eigenen Erfahrung mit **#Einblendung#** diesen Aussagen zu?

**EDV: Randomisierung**

- Der Angebotsumfang meines Abos wurde einfach gekürzt.
- Die Auswahl in meinem Angebot hat sich unangekündigt verändert.
- Das Angebot ist nicht aktuell.
- Das Angebot ist nicht exklusiv verfügbar, d.h. es ist auch bei anderen Anbietern verfügbar.
- Das Angebot ist nicht sehr vielfältig.
- Ich kann darauf nicht zugreifen, wenn ich im Ausland bin
- Man kann den Account, d.h. den Zugang zum Dienst nicht mit anderen teilen

Auf Basis meiner Erfahrungen stimme ich...

1. voll und ganz zu
2. eher zu
3. teils teils zu
4. eher nicht zu
5. überhaupt nicht zu
  
9. Weiß nicht

**Denken Sie im Folgenden bitte wieder an Musik- und Video-Streaming-Dienste im Allgemeinen.**

## **AGB und Datenschutz**

EDV: Gruppen ABCD

### **Frage 24 – AGB [Ursprung Frage 18]**

Wenn Sie einmal an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Anbieter von Musik-/Video-Streaming-Diensten denken: Welche Punkte bzw. Themen sind aus Ihrer Sicht hier am wichtigsten?

Bitte klicken Sie die aus Ihrer Sicht fünf wichtigsten Punkte an.

EDV: Randomisierung, 5 Klicks zulässig, weniger ok

- Technische Voraussetzungen zur Nutzung (z.B. Betriebssystem, Geschwindigkeit der Internetverbindung)
- Eine Leistungsbeschreibung, die genau erläutert, was man für sein Geld bekommt.
- Gewährleistungsrechte, die Verbrauchern bei Problemen zustehen
- Einfache Erreichbarkeit von Ansprechpartnern bzw. des Supports
- Hinweise auf automatische Verlängerung von Verträgen und Abos.
- Preisgestaltung
- Beschränkungen der Haftung für den Anbieter.
- Allgemeine Regeln, wie der Dienst genutzt werden soll (z.B. Passwortweitergabe, Inhalte öffentlich zugänglich machen)
- Sanktionen, falls die Regeln des Dienstes nicht eingehalten werden
- Regeln für die Vertragsbeendigung
- Regelungen nach denen der Anbieter seinen Dienst im Nachhinein verändern (z.B. Inhaltsumfang) darf

**EDV: Gruppen ABCD**

**Frage 25 – AGB [Ursprung Frage 19]**

Im Folgenden sehen Sie verschiedene Aussagen zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bei Musik-/Video-Streaming-Diensten. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen.

**EDV: Randomisierung**

- Ich finde die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) vollkommen unverständlich.
- Ob das, was in den AGB steht, auch wirklich eingehalten wird, kann kein Nutzer wirklich überprüfen
- Die Inhalte der AGB zu kennen, ist wichtig.
- Ich empfinde die Aufforderung, den AGB zuzustimmen, als lästig.
- Bei einem professionell auftretenden Unternehmen gehe ich davon aus, dass die AGBs juristisch einwandfrei sind.
- AGBs sind grundsätzlich zu lang.
- Ich finde, AGBs sollten die wichtigsten Informationen kompakt zusammenfassen.
- Ich informiere mich üblicherweise vor Vertragsabschluss umfassend über die Vertragsinhalte.
- Auf mobilen Geräten wie Smartphones ist das Lesen von AGBs lästiger als auf dem stationären PC oder einen Laptop.

1. Stimme voll und ganz zu
2. Stimme eher zu
3. teils teils
4. Stimme eher nicht zu
5. Stimme überhaupt nicht zu
  
9. Weiß nicht

**EDV: alle Nutzer**

**Frage 26 – AGB [Ursprung Frage 20]**

Wie gehen Sie persönlich mit den AGB von Musik-/Video-Streaming-Diensten um?

**EDV: Einfachnennung**

- Ich öffne sie gar nicht und klicke direkt auf 'zustimmen'
- Ich überfliege sie grob und entscheide dann, ob ich zustimme
- Ich nehme mir Zeit, einzelne Punkte genauer durchzulesen und entscheide erst dann, ob ich zustimme
- Sonstiges
- Weiß nicht



EDV: alle Nutzer

**Frage 27 – Datenschutz [Ursprung Frage 21]**

Wenn Sie einmal an den Schutz Ihrer persönlichen Daten bei der Nutzung ihres Musik-/Video-Streaming-Dienstes denken: Machen Sie sich über die folgenden Aspekte Sorgen?

EDV: Randomisierung

- Meine persönlichen/Personen-bezogenen Daten (Name, Adresse etc.)
- Meine Nutzungs-bezogenen Daten (wann und wie nutze ich welchen Film/welches Musikstück)
- Ich weiß nicht, welche Daten überhaupt erfasst werden
- Ich muss der Nutzung meiner Daten ausdrücklich widersprechen
- Ich weiß nicht, zu welchem Zweck Daten von mir erfasst werden
- Meine Daten können an Dritte weitergegeben werden
- Ich kann nicht selbst bestimmen kann, welche Daten ich löschen möchte
- Ich weiß nicht, was nach Vertragsende mit meinen Daten geschieht
- Mir ist nicht klar, was der Anbieter zum Schutz meiner Daten unternimmt
- Die Datenschutzbestimmungen sind nicht verständlich

1. Mache mir sehr starke Sorgen
2. Mache mir etwas Sorgen
3. teils teils
4. Mache mir wenige Sorgen
5. Mache mir überhaupt keine Sorgen
  
9. Weiß nicht

## Kündigung

EDV: wenn Frage 6=b oder 6d ODER Frage 8=b mindestens selten

### Frage 28 – Kündigungsgründe

Haben Sie schon einmal einen oder mehrere kostenpflichtige Streaming-Dienste gekündigt?

- Ja
- Nein

EDV: wenn Frage 28=ja

### Frage 28.1 – Kündigungsgründe [Ursprung Frage 25]

Was waren die Gründe für die Kündigung.  
Sie können mehrere Angaben machen

EDV: Randomisierung, Mehrfachnennung

- Keine Möglichkeit der Nutzung außerhalb Deutschlands
- Kostengründe
- Der Angebotsumfang ist zu gering
- Es gibt keine exklusiven Inhalte
- Es ist nur ein Benutzerkonto möglich (z.B. kein Familienkonto)
- Zu viel Werbung
- Technische Probleme
- eine schlechte Benutzerfreundlichkeit
- Probleme mit dem Vertrag
- Schlechter Kundenservice
- Damit mein kostenloses Probeabo nicht kostenpflichtig wird
  
- Nichts davon

EDV: wenn Frage 28=nein

### Frage 28.2 – Kündigungsgründe [Ursprung Frage 25]

Welche Gründe würden für Sie dazu führen, Ihren Streaming-Dienst zu kündigen?  
Sie können mehrere Angaben machen

- Keine Möglichkeit der Nutzung außerhalb Deutschlands
- Kostengründe
- Der Angebotsumfang ist zu gering
- Es gibt keine exklusiven Inhalte
- Es ist nur ein Benutzerkonto möglich (z.B. kein Familienkonto)
- Zu viel Werbung
- Technische Probleme
- eine schlechte Benutzerfreundlichkeit
- Probleme mit dem Vertrag
- Schlechter Kundenservice
- Damit mein kostenloses Probeabo nicht kostenpflichtig wird
  
- Nichts davon

## **Fragen zur Person**

Abschließend haben wir noch ein paar Fragen zu Ihrer Person.

**EDV: Frage an alle**

### **Frage 29 – Internetgeschwindigkeit [Ursprung Frage 26]**

Wissen Sie, wie hoch die Übertragungsgeschwindigkeit Ihres Internetanschlusses zuhause ist?

- Bis zu **20 Mbit/s** Download
- Bis zu **60 Mbit/s** Download
- Bis zu **120 Mbit/s** Download
- Bis zu **400 Mbit/s** Download
- Über **400 Mbit/s** Download
  
- Weiß nicht
- Habe keinen Internetanschluss zu Hause

**EDV: Frage an alle**

### **Frage 30 – Internetgeschwindigkeit [Ursprung Frage 26]**

Wissen Sie, welches Datenvolumen Ihnen im Rahmen Ihres Mobilfunkvertrags monatlich zur Verfügung steht?

- Bis zu 1 GB
- Bis zu 3 GB
- Bis zu 10 GB
- Mehr als 10 GB
  
- Zahle nach Verbrauch
  
- Weiß nicht
- Habe keinen Mobilfunkvertrag

**EDV: Frage an alle**

### **Frage 31 Bildung**

Welchen höchsten Schul- bzw. Hochschulabschluss haben Sie?

- ohne Haupt-/Volksschulabschluss
- Haupt-/Volksschulabschluss
- Mittlere Reife, Realschulabschluss, Fachschulreife
- Abschluss der Polytechnischen Oberschule (8./10. Klasse)
- Fachhochschulreife, Abschluss einer Fachoberschule
- Abitur, allgemeine oder fachgebundene Hochschulreife
- Fach-/Hochschulstudium
- anderer Schulabschluss
  
- Keine Angabe

EDV: Frage an alle

**Frage 32 – Beruf**

Bitte geben Sie nun Ihre momentane berufliche Situation an.

- Ich arbeite Vollzeit
- Ich arbeite Teilzeit
- Ich bin z. Zt. arbeitssuchend
- Ich bin Hausfrau/-mann
- Ich bin Rentner/In
- Schüler/in (Vollzeit)
- Student/in (Vollzeit)
- Keine Angabe

EDV: Frage an alle

**Frage 33 - Haushaltsnettoeinkommen**

Wie hoch ist das monatliche Nettoeinkommen Ihres Haushalts insgesamt? Wir meinen damit die Summe, die sich ergibt aus Lohn, Gehalt, Einkommen aus selbständiger Tätigkeit, Rente oder Pension, jeweils nach Abzug der Steuern und Sozialversicherungsbeiträge.

Rechnen Sie bitte auch die Einkünfte aus öffentlichen Beihilfen, Einkommen aus Vermietung, Verpachtung, Wohngeld, Kindergeld und sonstige Einkünfte hinzu.

unter 500 EUR

500 bis unter 1.000 EUR

1.000 bis unter 1.500 EUR

1.500 bis unter 2.000 EUR

2.000 bis unter 2.500 EUR

2.500 bis unter 3.000 EUR

3.000 bis unter 3.500 EUR

3.500 bis unter 4.000 EUR

4.000 bis unter 4.500 EUR

4.500 und mehr

Weiß nicht

Keine Angabe

EDV: Frage an alle

**Frage 34 - PLZ**

Wie lautet Ihre PLZ?

-----  
- Keine Angabe