

Verbraucherprobleme im Telekommunikationsmarkt

Methodische Anlage der Studie
Dezember 2019



Studiendesign

Befragung zum Thema Verbraucherprobleme im Telekommunikationsmarkt



Befragungsgebiet

Bundesrepublik
Deutschland



Grundgesamtheit

Deutschsprachige Internetnutzer
in Privathaushalten
ab 18 Jahren



Stichprobengröße

1.009 Interviews



Auswahlverfahren

Repräsentative
Zufallsstichprobe



Methode

Telefonische Interviews
(CATI Omnibus // Dual Frame)



Erhebungszeitraum

28. November bis
4. Dezember 2019

Methodischer Hinweis:

Die Daten wurden einer **Gewichtung** unterzogen. Zunächst wurden die verschiedenen Auswahlwahrscheinlichkeiten der Zielpersonen in Abhängigkeit von Festnetz- oder Mobilfunknutzung und der Haushaltsgröße ausgeglichen. In einem weiteren Schritt wurde die Stichprobe hinsichtlich der Merkmale Bundesland, Ortsgröße, Geschlecht, Alter, Berufstätigkeit, Schulbildung und Haushaltsgröße gewichtet. Diese Gewichtung stellt sicher, dass die der Auswertung zugrunde liegende Stichprobe in ihrer Zusammensetzung der Struktur der Grundgesamtheit entspricht. Damit sind die Untersuchungsergebnisse repräsentativ und können im Rahmen der statistischen Fehlertoleranzen auf die Grundgesamtheit verallgemeinert werden.

Alle Befragungen, die auf Stichproben beruhen, weisen eine statistische Unsicherheit auf. Die Befragungsergebnisse können also in gewissem Umfang vom „wahren“ Meinungsbild der Grundgesamtheit abweichen. Bei der vorliegenden Erhebung beträgt diese sogenannte **statistische Fehlertoleranz ± 2** (bei einem Anteilswert von 5 Prozent) bis **± 4 Prozentpunkte** (Anteilswert von 50 Prozent).

Tabelle 2: Angemessenheit einer Entschädigung bei geringerer Internetgeschwindigkeit als vom Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben
 Fänden Sie es angemessen, wenn Verbraucher, ähnlich wie bei Verspätungen im Flugverkehr, eine Entschädigung erhalten würden, wenn ihre Internetgeschwindigkeit deutlich geringer ist als von ihrem Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben?

	Total	Region		Geschlecht		Alter					Schulbildung des Befragten		
		West	Ost	M	W	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 + Jahre	Volks-/Haupt-schule	mittl. Bild. Absch	Abi, Uni
Basis (=100%)	1009 %	843 %	166 %	506 %	503 %	212 %	190 %	202 %	203 %	201 %	275 %	331 %	393 %
ja	78	78	78	77	78	80	93	72	83	62	68	82	81
nein	17	17	19	17	17	18	6	15	13	33	20	15	17
weiß nicht	5	5	3	4	5	2	1	13	2	5	11	2	1
keine Angabe	0	0	0	1	0	-	-	-	2	0	-	1	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 2: Angemessenheit einer Entschädigung bei geringerer Internetgeschwindigkeit als vom Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben
 Fänden Sie es angemessen, wenn Verbraucher, ähnlich wie bei Verspätungen im Flugverkehr, eine Entschädigung erhalten würden, wenn ihre Internetgeschwindigkeit deutlich geringer ist als von ihrem Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben?

	Total	Nielsengebiete							BIK-Regionsgrößenklassen (in Tausend)					
		I	II	IIIa	IIIb	IV	Va+Vb	VI	VII	b. u. 5	5 b. u. 20	20 b. u. 100	100 b. u. 500	500 und mehr
Basis (=100%)	1009 %	167 %	227 %	131 %	134 %	158 %	42 %	78 %	72 %	41 %	83 %	211 %	299 %	374 %
ja	78	74	81	80	73	77	90	71	81	79	72	78	82	76
nein	17	21	12	9	23	21	7	24	17	21	23	21	15	15
weiß nicht	5	3	7	11	3	1	3	5	1	-	5	1	3	8
keine Angabe	0	1	0	-	1	-	-	-	1	-	-	0	1	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 2: Angemessenheit einer Entschädigung bei geringerer Internetgeschwindigkeit als vom Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben
 Fänden Sie es angemessen, wenn Verbraucher, ähnlich wie bei Verspätungen im Flugverkehr, eine Entschädigung erhalten würden, wenn ihre Internetgeschwindigkeit deutlich geringer ist als von ihrem Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben?

	Total	Berufstätigkeit des Befragten		Personen im Haushalt				Haushaltsnettoeinkommen (Euro)						
		ja	nein	1 Person	2 Personen	3 Personen	4+ Personen	- u. 1000	1000 - u.	1500 - u.	2000 - u.	2500 - u.	3000 - u.	3500 +
									1500	2000	2500	3000	3500	3500 +
Basis (=100%)	1009 %	707 %	302 %	185 %	386 %	208 %	229 %	61 %	105 %	95 %	103 %	140 %	89 %	280 %
ja	78	83	66	83	75	81	75	69	66	79	79	85	72	83
nein	17	12	29	13	23	15	13	7	20	19	19	13	27	16
weiß nicht	5	5	4	3	1	4	12	23	14	2	2	0	1	0
keine Angabe	0	1	0	0	0	1	-	1	-	0	-	1	-	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 3: Möglichkeiten bei deutlich geringerer Internetgeschwindigkeit als vom Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben
Stellen Sie sich einmal vor, Ihr eigener Internetanschluss wäre betroffen und die Internetgeschwindigkeit ist deutlich
geringer als im Vertrag angegeben. Ihr Telekommunikationsanbieter kann das Problem nicht beheben. Welche der folgenden
Möglichkeiten sollten Ihnen in diesem Fall zur Verfügung stehen?

	Total	Region		Geschlecht		Alter					Schulbildung des Befragten		
		West	Ost	M	W	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 + Jahre	Volks-/ Haupt- schule	mittl. Bild. Absch	Abi, Uni
Basis (=100%)	1009 %	843 %	166 %	506 %	503 %	212 %	190 %	202 %	203 %	201 %	275 %	331 %	393 %
meinen Vertrag unkompliziert kündigen	76	77	76	77	76	70	80	81	75	76	74	74	81
im Monat weniger bezahlen	76	75	80	77	75	75	93	69	81	62	73	76	77
in einen anderen Tarif wechseln	61	61	64	56	67	64	71	51	64	58	47	65	68
Sonstiges	0	0	1	1	0	-	-	-	1	1	-	0	1
weiß nicht	1	0	2	1	1	-	0	-	0	3	2	0	0
keine Angabe	0	0	0	0	0	-	-	-	-	1	0	0	0
Summe	215	214	222	210	219	209	245	201	221	201	196	215	227

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 3: Möglichkeiten bei deutlich geringerer Internetgeschwindigkeit als vom Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben
Stellen Sie sich einmal vor, Ihr eigener Internetanschluss wäre betroffen und die Internetgeschwindigkeit ist deutlich
geringer als im Vertrag angegeben. Ihr Telekommunikationsanbieter kann das Problem nicht beheben. Welche der folgenden
Möglichkeiten sollten Ihnen in diesem Fall zur Verfügung stehen?

	Total	Nielsengebiete							BIK-Regionsgrößenklassen (in Tausend)					
		I	II	IIIa	IIIb	IV	Va+Vb	VI	VII	b. u. 5	5 b. u. 20	20 b. u. 100	100 b. u. 500	500 und mehr
Basis (=100%)	1009 %	167 %	227 %	131 %	134 %	158 %	42 %	78 %	72 %	41 %	83 %	211 %	299 %	374 %
meinen Vertrag unkompliziert kündigen	76	75	78	78	80	75	68	84	66	76	79	74	77	77
im Monat weniger bezahlen	76	72	80	73	72	77	72	74	87	85	61	81	77	74
in einen anderen Tarif wechseln	61	59	59	71	61	52	91	50	71	65	52	56	65	64
Sonstiges	0	-	0	0	1	1	0	0	1	-	-	0	1	0
weiß nicht	1	-	1	0	-	0	-	3	-	0	-	1	0	1
keine Angabe	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0
Summe	215	207	219	222	214	205	230	212	226	227	192	213	219	216

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 3: Möglichkeiten bei deutlich geringerer Internetgeschwindigkeit als vom Telekommunikationsanbieter im Vertrag angegeben
Stellen Sie sich einmal vor, Ihr eigener Internetanschluss wäre betroffen und die Internetgeschwindigkeit ist deutlich geringer als im Vertrag angegeben. Ihr Telekommunikationsanbieter kann das Problem nicht beheben. Welche der folgenden Möglichkeiten sollten Ihnen in diesem Fall zur Verfügung stehen?

	Total	Berufstätigkeit des Befragten		Personen im Haushalt				Haushaltsnettoeinkommen (Euro)						
		ja	nein	1 Person	2 Personen	3 Personen	4+ Personen	- u. 1000	1000 - u. 1500	1500 - u. 2000	2000 - u. 2500	2500 - u. 3000	3000 - u. 3500	3500 +
Basis (=100%)	1009 %	707 %	302 %	185 %	386 %	208 %	229 %	61 %	105 %	95 %	103 %	140 %	89 %	280 %
meinen Vertrag unkompliziert kündigen	76	76	78	73	76	77	79	83	55	78	83	77	85	76
im Monat weniger bezahlen	76	78	72	82	68	84	77	83	63	78	82	73	83	76
in einen anderen Tarif wechseln	61	59	66	60	62	66	58	47	47	62	75	55	67	63
Sonstiges	0	0	1	1	1	-	0	1	0	-	0	-	1	1
weiß nicht	1	0	2	1	1	0	0	-	-	0	3	1	1	0
keine Angabe	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-	0	0	0
Summe	215	213	219	216	208	227	215	215	165	219	243	206	237	217

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 5: Maximaler Zeitraum bis zur Behebung einer Störung des Internetanschlusses
Nehmen Sie an, Ihr Internetzugang ist gestört, sodass Sie ihn nicht nutzen können. Es kommt also zu Ausfällen der Internetverbindung. Wie lange sollte es maximal dauern, bis Ihr Telekommunikationsanbieter die Störung Ihres Internetanschlusses behoben hat?

	Total	Region		Geschlecht		Alter					Schulbildung des Befragten		
		West	Ost	M	W	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 + Jahre	Volks-/Haupt-schule	mittl. Bild. Absch	Abi, Uni
Basis (=100%)	1009 %	843 %	166 %	506 %	503 %	212 %	190 %	202 %	203 %	201 %	275 %	331 %	393 %
1 Tag	70	70	67	66	74	56	75	77	69	73	71	66	72
2 Tage	19	18	23	22	16	26	20	11	21	17	18	22	17
3 Tage	7	7	7	7	7	11	4	7	8	5	8	5	8
eine Woche	3	3	2	3	2	5	1	2	2	3	2	4	2
länger als eine Woche	1	1	-	1	0	-	0	2	0	1	0	1	0
weiß nicht	0	0	2	1	0	0	1	-	0	1	1	1	0
keine Angabe	1	1	-	1	0	3	-	0	-	0	0	1	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 5: Maximaler Zeitraum bis zur Behebung einer Störung des Internetanschlusses
Nehmen Sie an, Ihr Internetzugang ist gestört, sodass Sie ihn nicht nutzen können. Es kommt also zu Ausfällen der Internetverbindung. Wie lange sollte es maximal dauern, bis Ihr Telekommunikationsanbieter die Störung Ihres Internetanschlusses behoben hat?

	Total	Nielsengebiete							BIK-Regionsgrößenklassen (in Tausend)					
		I	II	IIIa	IIIb	IV	Va+Vb	VI	VII	b. u. 5	5 b. u. 20	20 b. u. 100	100 b. u. 500	500 und mehr
Basis (=100%)	1009 %	167 %	227 %	131 %	134 %	158 %	42 %	78 %	72 %	41 %	83 %	211 %	299 %	374 %
1 Tag	70	70	78	67	70	62	72	69	66	51	78	69	63	76
2 Tage	19	21	14	16	16	26	19	19	25	33	13	16	25	15
3 Tage	7	3	5	12	6	10	5	9	5	1	5	12	6	6
eine Woche	3	3	2	4	4	2	-	1	3	15	4	2	3	1
länger als eine Woche	1	2	0	-	0	0	2	-	-	0	-	0	0	1
weiß nicht	0	1	0	0	-	-	-	3	1	-	-	0	1	-
keine Angabe	1	0	0	-	4	-	2	-	-	-	-	0	2	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 5: Maximaler Zeitraum bis zur Behebung einer Störung des Internetanschlusses
Nehmen Sie an, Ihr Internetzugang ist gestört, sodass Sie ihn nicht nutzen können. Es kommt also zu Ausfällen der Internetverbindung. Wie lange sollte es maximal dauern, bis Ihr Telekommunikationsanbieter die Störung Ihres Internetanschlusses behoben hat?

	Total	Berufstätigkeit des Befragten		Personen im Haushalt				Haushaltsnettoeinkommen (Euro)						
		ja	nein	1 Person	2 Personen	3 Personen	4+ Personen	- u. 1000	1000 - u.	1500 - u.	2000 - u.	2500 - u.	3000 - u.	3500 +
									1500	2000	2500	3000	3500	3500 +
Basis (=100%)	1009 %	707 %	302 %	185 %	386 %	208 %	229 %	61 %	105 %	95 %	103 %	140 %	89 %	280 %
1 Tag	70	72	65	59	68	77	75	75	53	65	67	70	75	74
2 Tage	19	18	22	26	21	17	12	22	28	26	17	24	16	14
3 Tage	7	7	7	10	6	5	8	1	13	5	8	5	8	8
eine Woche	3	2	4	3	3	1	3	1	1	3	7	0	1	2
länger als eine Woche	1	1	0	1	0	-	2	-	0	1	1	-	0	1
weiß nicht	0	0	1	1	0	0	0	-	-	-	-	1	1	-
keine Angabe	1	0	2	0	1	0	0	1	5	-	-	-	-	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 6: Möglichkeiten bei Nicht-Behebung einer Störung des Internetanschlusses
Nehmen Sie an, Ihr Telekommunikationsanbieter konnte die Störung Ihres Internetanschlusses nicht in der vorgegebenen Zeit beheben. Welche der folgenden Möglichkeiten sollten Ihnen in diesem Fall zur Verfügung stehen?

	Total	Region		Geschlecht		Alter					Schulbildung des Befragten		
		West	Ost	M	W	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 + Jahre	Volks-/ Haupt- schule	mittl. Bild. Absch	Abi, Uni
Basis (=100%)	1009 %	843 %	166 %	506 %	503 %	212 %	190 %	202 %	203 %	201 %	275 %	331 %	393 %
im Monat weniger bezahlen	81	81	82	78	83	70	96	78	84	78	79	79	84
meinen Vertrag unkompliziert kündigen	60	61	55	60	60	63	52	61	58	67	59	65	55
in einen anderen Tarif wechseln	45	45	50	38	53	53	51	36	41	47	46	50	40
Sonstiges	1	1	1	1	0	-	1	0	1	1	-	1	1
weiß nicht	0	0	0	0	1	0	-	-	1	1	0	1	0
keine Angabe	1	1	0	1	2	2	0	1	1	2	0	1	2
Summe	189	189	188	178	199	188	200	175	185	195	185	197	183

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 6: Möglichkeiten bei Nicht-Behebung einer Störung des Internetanschlusses
Nehmen Sie an, Ihr Telekommunikationsanbieter konnte die Störung Ihres Internetanschlusses nicht in der vorgegebenen Zeit beheben. Welche der folgenden Möglichkeiten sollten Ihnen in diesem Fall zur Verfügung stehen?

	Total	Nielsengebiete							BIK-Regionsgrößenklassen (in Tausend)					
		I	II	IIIa	IIIb	IV	Va+Vb	VI	VII	b. u. 5	5 b. u. 20	20 b. u. 100	100 b. u. 500	500 und mehr
Basis (=100%)	1009 %	167 %	227 %	131 %	134 %	158 %	42 %	78 %	72 %	41 %	83 %	211 %	299 %	374 %
im Monat weniger bezahlen	81	79	80	81	83	82	77	80	82	83	79	86	78	80
meinen Vertrag unkompliziert kündigen	60	70	60	55	65	53	56	54	60	52	64	56	60	63
in einen anderen Tarif wechseln	45	46	37	48	49	50	38	47	53	41	36	41	49	48
Sonstiges	1	1	0	1	1	0	0	0	1	-	0	1	0	1
weiß nicht	0	0	0	1	-	1	0	-	1	2	1	1	1	0
keine Angabe	1	1	0	4	1	1	-	-	1	11	1	1	1	1
Summe	189	197	179	190	198	187	172	182	198	189	181	185	189	192

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 6: Möglichkeiten bei Nicht-Behebung einer Störung des Internetanschlusses
Nehmen Sie an, Ihr Telekommunikationsanbieter konnte die Störung Ihres Internetanschlusses nicht in der vorgegebenen Zeit beheben. Welche der folgenden Möglichkeiten sollten Ihnen in diesem Fall zur Verfügung stehen?

	Total	Berufstätigkeit des Befragten		Personen im Haushalt				Haushaltsnettoeinkommen (Euro)						
		ja	nein	1 Person	2 Personen	3 Personen	4+ Personen	- u. 1000	1000 - u.	1500 - u.	2000 - u.	2500 - u.	3000 - u.	3500 +
									1500	2000	2500	3000	3500	
Basis (=100%)	1009 %	707 %	302 %	185 %	386 %	208 %	229 %	61 %	105 %	95 %	103 %	140 %	89 %	280 %
im Monat weniger bezahlen	81	80	82	80	81	85	78	64	81	82	88	70	85	85
meinen Vertrag unkompliziert kündigen	60	56	69	47	62	66	62	74	35	54	67	66	65	57
in einen anderen Tarif wechseln	45	42	54	49	43	51	41	22	57	49	56	49	42	36
Sonstiges	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
weiß nicht	0	0	1	1	1	0	0	-	-	1	1	0	2	1
keine Angabe	1	1	1	2	1	0	3	9	1	0	0	-	1	1
Summe	189	181	207	179	187	205	184	170	174	186	212	186	195	181

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 7: Angemessenheit einer Entschädigung bei Nicht-Behebung einer Störung des Internetanschlusses
 Nehmen Sie an, Ihr Internetzugang ist gestört, sodass Sie ihn nicht nutzen können und Ihr Telekommunikationsanbieter konnte die Störung nicht in der vorgegebenen Zeit beheben. Fänden Sie es angemessen, wenn Sie in solchen Fällen eine Entschädigung bekämen - ähnlich wie bei Verspätungen im Flugverkehr?

	Total	Region		Geschlecht		Alter					Schulbildung des Befragten		
		West	Ost	M	W	18 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50 - 59 Jahre	60 + Jahre	Volks-/Haupt-schule	mittl. Bild. Absch	Abi, Uni
Basis (=100%)	1009 %	843 %	166 %	506 %	503 %	212 %	190 %	202 %	203 %	201 %	275 %	331 %	393 %
ja	84	83	87	83	85	80	94	84	86	76	79	82	87
nein	16	16	12	17	14	19	5	16	13	23	21	17	11
weiß nicht	0	0	0	0	0	-	1	-	0	0	-	1	0
keine Angabe	1	1	-	0	1	2	-	-	1	1	-	0	1
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 7: Angemessenheit einer Entschädigung bei Nicht-Behebung einer Störung des Internetanschlusses
 Nehmen Sie an, Ihr Internetzugang ist gestört, sodass Sie ihn nicht nutzen können und Ihr Telekommunikationsanbieter konnte die Störung nicht in der vorgegebenen Zeit beheben. Fänden Sie es angemessen, wenn Sie in solchen Fällen eine Entschädigung bekämen - ähnlich wie bei Verspätungen im Flugverkehr?

	Total	Nielsengebiete							BIK-Regionsgrößenklassen (in Tausend)					
		I	II	IIIa	IIIb	IV	Va+Vb	VI	VII	b. u. 5	5 b. u. 20	20 b. u. 100	100 b. u. 500	500 und mehr
Basis (=100%)	1009 %	167 %	227 %	131 %	134 %	158 %	42 %	78 %	72 %	41 %	83 %	211 %	299 %	374 %
ja	84	85	84	77	80	85	94	85	88	69	87	82	88	82
nein	16	14	16	19	19	15	6	15	11	20	12	18	12	18
weiß nicht	0	1	-	-	-	-	-	0	1	-	0	0	-	0
keine Angabe	1	0	-	3	1	-	-	-	-	11	1	0	0	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019

Tabelle 7: Angemessenheit einer Entschädigung bei Nicht-Behebung einer Störung des Internetanschlusses
 Nehmen Sie an, Ihr Internetzugang ist gestört, sodass Sie ihn nicht nutzen können und Ihr Telekommunikationsanbieter konnte die Störung nicht in der vorgegebenen Zeit beheben. Fänden Sie es angemessen, wenn Sie in solchen Fällen eine Entschädigung bekämen - ähnlich wie bei Verspätungen im Flugverkehr?

	Total	Berufstätigkeit des Befragten		Personen im Haushalt				Haushaltsnettoeinkommen (Euro)						
		ja	nein	1 Per-son	2 Per-sonen	3 Per-sonen	4+ Per-sonen	- u. 1000	1000 - u.	1500 - u.	2000 - u.	2500 - u.	3000 - u.	3500 +
									1500	2000	2500	3000	3500	
Basis (=100%)	1009 %	707 %	302 %	185 %	386 %	208 %	229 %	61 %	105 %	95 %	103 %	140 %	89 %	280 %
ja	84	86	77	86	84	84	81	61	76	89	90	88	81	85
nein	16	13	22	13	16	15	17	33	24	10	9	11	19	15
weiß nicht	0	0	0	-	0	1	-	-	-	-	-	1	0	0
keine Angabe	1	1	0	0	0	-	2	6	-	0	0	0	-	0
Summe	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Befragungszeitraum: 28.11.-04.12.2019