



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

verbraucherzentrale

Kostenfallen

Repräsentative Bevölkerungsbefragung

STUDIENDESIGN



- ⇒ Grundgesamtheit: deutschsprachige Personen ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland.
- ⇒ Stichprobengröße: 2.002 Befragte.
- ⇒ Gewichtung: Bevölkerungsrepräsentativ 18 Jahre und älter, nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual Frame Gewicht.
- ⇒ Befragungsmethode: per Telefon (Festnetz und Mobilfunk) auf Basis einer Dual Frame Stichprobe
- ⇒ Befragungszeitraum: 23. Oktober bis 13. November 2019
- ⇒ Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 2 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (1)

Kostenfallen Telekommunikation

- ❖ Ungewollte Anrufe sind im Telekommunikationsbereich verbreitet: Jedem Dritten (34 %) sind diese bereits widerfahren – 65 Prozent von ihnen innerhalb der letzten 12 Monate.
- ❖ Jeder dritte Befragte ab 18 Jahren war schon einmal durch eine verpasste Kündigungsfrist **mindestens ein weiteres Jahr an seinen Telekommunikationsvertrag gebunden**. **Drei Viertel** der Betroffenen meinen, dass ihnen dadurch ein **finanzieller Schaden** entstanden sei.
- ❖ Könnten sie es entscheiden, würde die Mehrheit der Verbraucher die aktuell gängige Mindestvertragslaufzeit bei Neuverträgen von 24 Monaten auf maximal ein Jahr begrenzen.

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (2)

- ❖ Gut jeder Achte (13 %) meint, ihm wären im Bereich Telekommunikation schon einmal bessere Vertragsbedingungen wie etwa ein günstigerer Preis, mehr Inklusivminuten, mehr Datenvolumen oder ähnliches angeboten worden, die nach dem Vertragswechsel oder der Vertragsverlängerung dann jedoch nicht gewährt wurden. Besonders häufig trifft das auf Befragte unter 30 Jahren zu.
- ❖ Ebenfalls ein Zehntel der Befragten hatte schon mal ungewollt Leistungen von Drittanbietern auf der Telefonrechnung, bzw. es wurden die Kosten für die Leistungen vom Prepaid-Guthaben abgebucht.

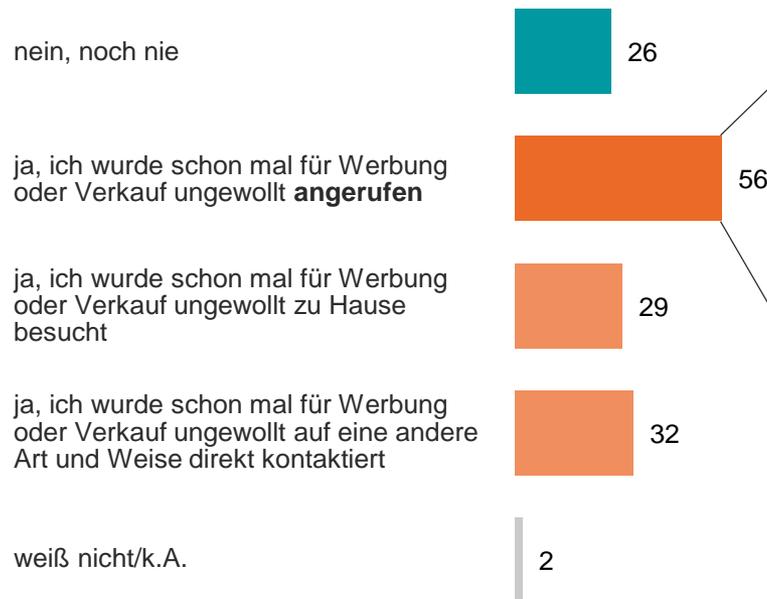
Digitale Unterschrift

- ❖ 17 Prozent haben in den letzten 12 Monaten einen Vertrag elektronisch unterschrieben, indem sie auf einem Tablet-PC oder einem Unterschriftenpad unterschrieben haben. Bei jedem Zehnten kam es dabei vor, dass er unbeabsichtigt einen Vertrag unterschrieben hat, den er in dieser Form eigentlich gar nicht hätten unterschreiben wollen.

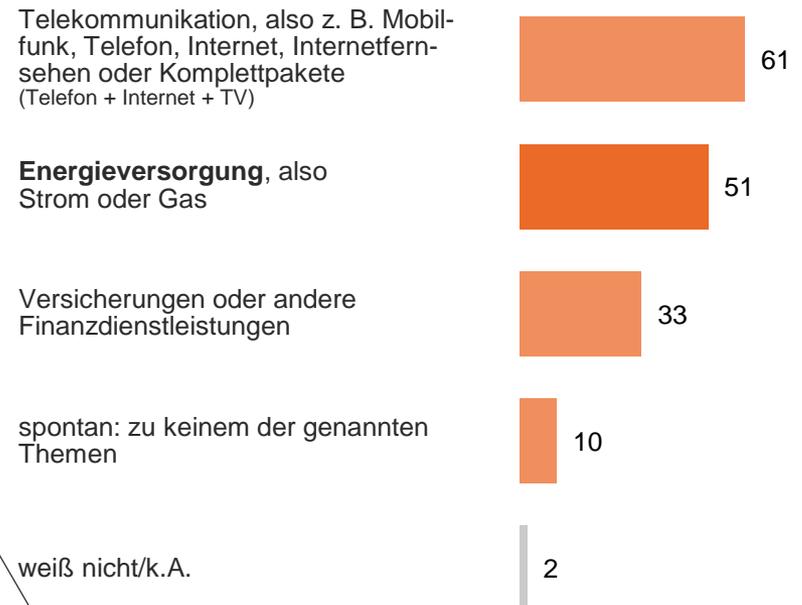
UNGEWOLLTE KONTAKTAUFNAHME

Jeder vierte Befragte ab 18 Jahren (29 %) wurde schon mal ungewollt zum Thema Energie angerufen.

Es wurden schon einmal ungewollt für Werbung oder Verkauf kontaktiert *)



Es wurden schon mal zu folgenden Themen ungewollt angerufen *) (1.115 Befragte)



*) Mehrfachnennungen möglich
Basis: 2.002 Befragte

Frage 1: „Sind Sie schon einmal von einer Person kontaktiert worden, die Ihnen am Telefon, an der Haustür oder auf andere Art und Weise Produkte oder Dienstleistungen angeboten hat, ohne dass Sie für die Kontaktaufnahme vorher bewusst Ihr Einverständnis gegeben haben?“

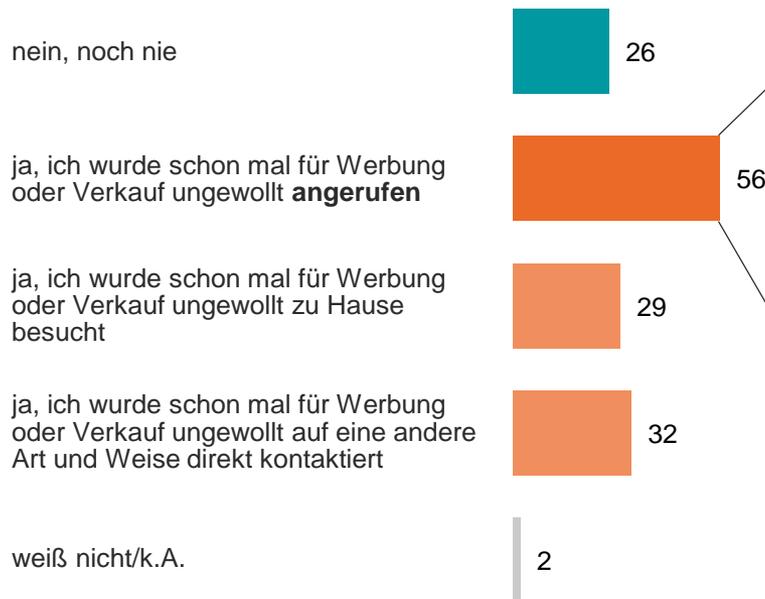
Frage 2: „Und zu welchen der folgenden Themen wurden Sie schon mal ungewollt angerufen?“

Angaben in Prozent

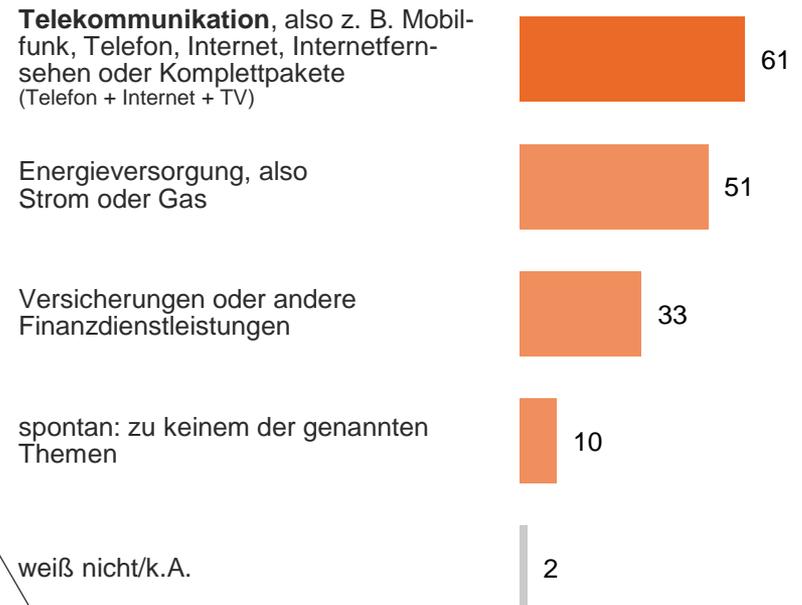
UNGEWOLLTE KONTAKTAUFNAHME

Ungewollte Anrufe zum Thema Telekommunikation sind weit verbreitet: Jedem Dritten (34 %) sind diese bereits widerfahren.

Es wurden schon einmal ungewollt für Werbung oder Verkauf kontaktiert *)



Es wurden schon mal zu folgenden Themen ungewollt angerufen *) (1.115 Befragte)



*) Mehrfachnennungen möglich
Basis: 2.002 Befragte

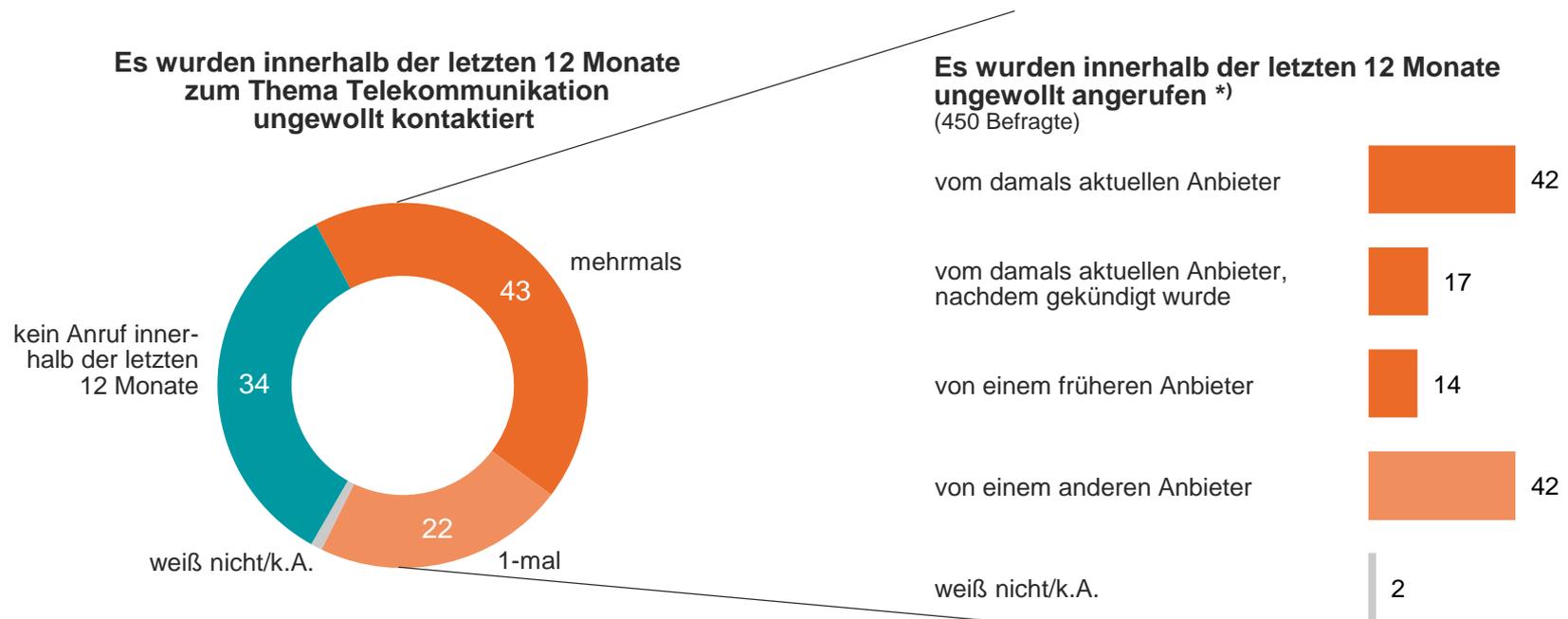
Frage 1: „Sind Sie schon einmal von einer Person kontaktiert worden, die Ihnen am Telefon, an der Haustür oder auf andere Art und Weise Produkte oder Dienstleistungen angeboten hat, ohne dass Sie für die Kontaktaufnahme vorher bewusst Ihr Einverständnis gegeben haben?“

Frage 2: „Und zu welchen der folgenden Themen wurden Sie schon mal ungewollt angerufen?“

Angaben in Prozent

UNGEWOLLTE KONTAKTAUFNAHME ZUM THEMA TELEKOMMUNIKATION

Zwei von drei Befragten mit ungewolltem Anruf zum Thema Telekommunikation wurden innerhalb des letzten Jahres angerufen – meist vom aktuellen Anbieter.



*) Mehrfachnennungen möglich

Basis: 686 Befragte, die schon einmal ungewollt zum Thema Telekommunikation angerufen wurden

Frage 9: Wenn Sie an die letzten 12 Monate denken: Wie häufig wurden Sie zum Thema Telekommunikation zu Werbezwecken angerufen, ohne dass Sie vorher bewusst Ihr Einverständnis gegeben hatten?

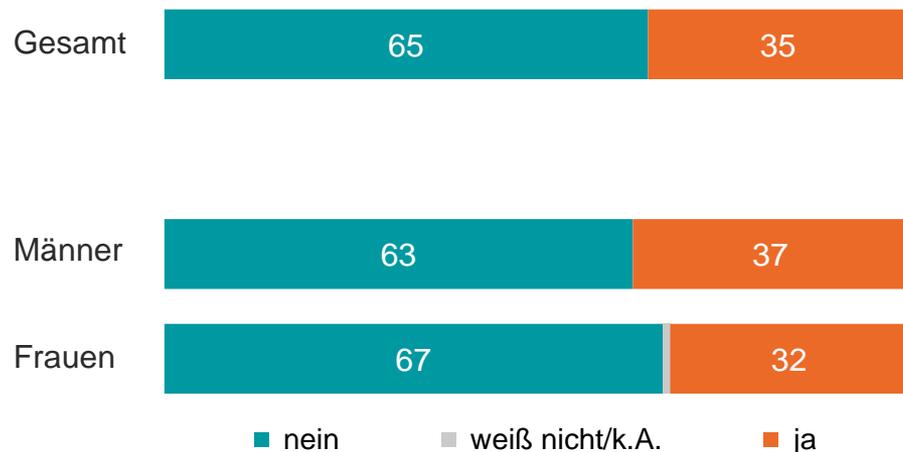
Frage 12: „Handelte es sich bei dem Unternehmen, das Sie angerufen hat, um ...?“

Angaben in Prozent

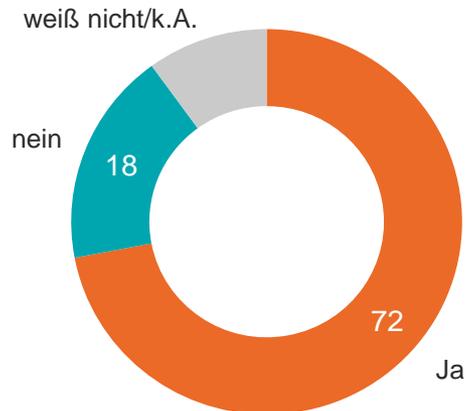
VERPASSTE KÜNDIGUNGSFRIST TELEKOMMUNIKATION

Jeder Dritte war durch eine verpasste Kündigungsfrist weitere 12 Monate an einen Vertrag gebunden. Drei Viertel davon meinen, einen finanziellen Schaden erlitten zu haben.

Es haben schon einmal die Kündigungsfrist bei ihrem Mobilfunk-, Festnetztelefon- oder Internet-Vertrag verpasst und waren dann weitere 12 Monate an den alten Vertrag gebunden



Es sind der Meinung, dass ihnen aus der verpassten Kündigungsfrist ein finanzieller Schaden entstanden ist (694 Befragte)



Basis: 2.002 Befragte

Frage 15: „Wollten Sie schon einmal einen Mobilfunk-, Festnetztelefon oder Internet-Vertrag kündigen, haben aber die Kündigungsfrist verpasst und waren dann mindestens weitere 12 Monate an Ihren alten Vertrag gebunden?“

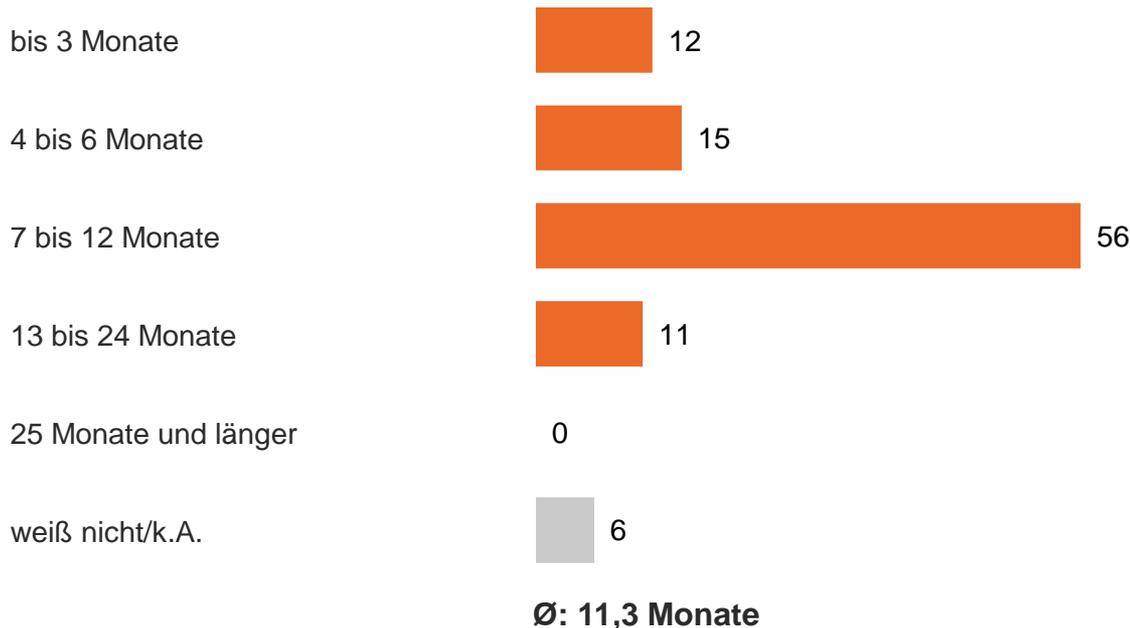
Frage 16: „Was denken Sie: Ist Ihnen durch die verpasste Kündigungsfrist und den längeren Verbleib in Ihrem alten Vertrag ein finanzieller Schaden entstanden?“

Angaben in Prozent

VERTRAGSLAUFZEITEN TELEFON- UND INTERNETANBIETER

Könnten sie es entscheiden, würde die Mehrheit der Verbraucher die Vertragslaufzeit von Neuverträgen auf maximal 12 Monate begrenzen.

Die Vertragslaufzeiten für Neuverträge bei Telefon- und Internetanbietern sollten maximal laufen dürfen



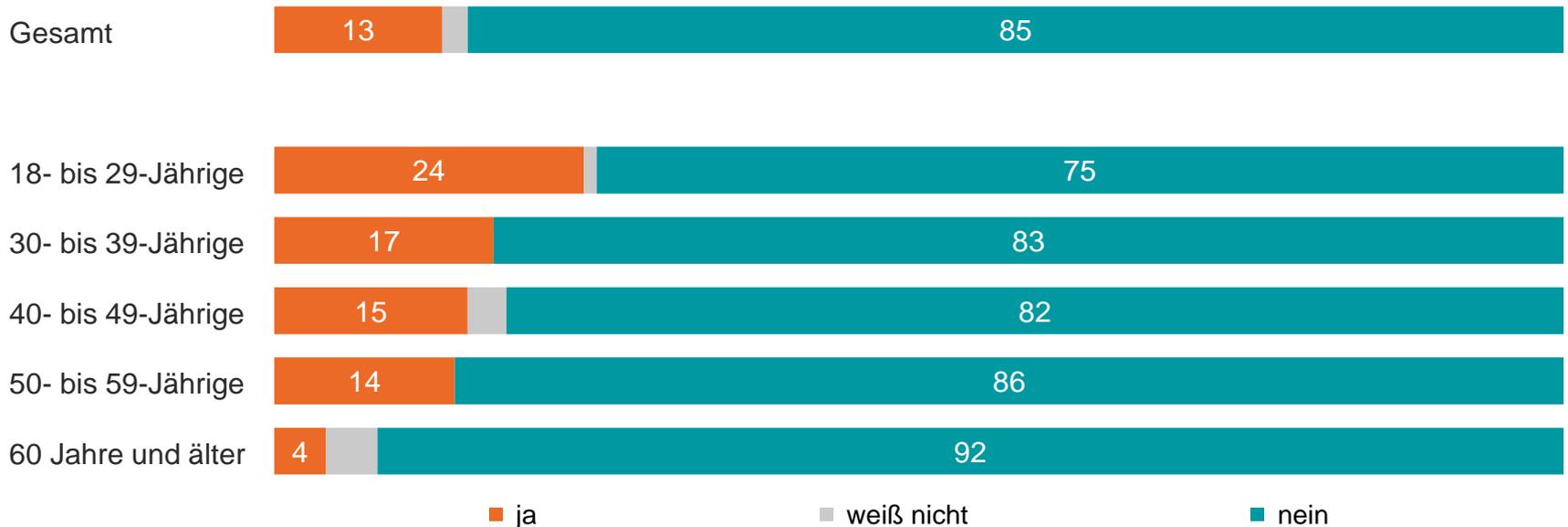
Basis: 2.002 Befragte

Frage 17: „Derzeit betragen die Vertragslaufzeiten für neue Telefon- und Internet-Verträge häufig 24 Monate, also 2 Jahre. Wenn Sie das ändern könnten: Wie lange sollten diese Verträge bei Neuabschluss maximal laufen dürfen?“

BESSERE VERTRAGSBEDINGUNGEN TELEKOMMUNIKATION

13 Prozent wurden im Bereich Telekommunikation bessere Bedingungen angeboten, die dann nicht gewährt wurden. Besonders häufig bei Jüngeren.

Es wurden schon einmal von einem Mobilfunk-, Festnetz-, oder Internet-Anbieter bessere Bedingungen angeboten, die nach einem Vertragswechsel oder einer Vertragsverlängerung dann jedoch nicht gewährt wurden



Basis: 2.002 Befragte

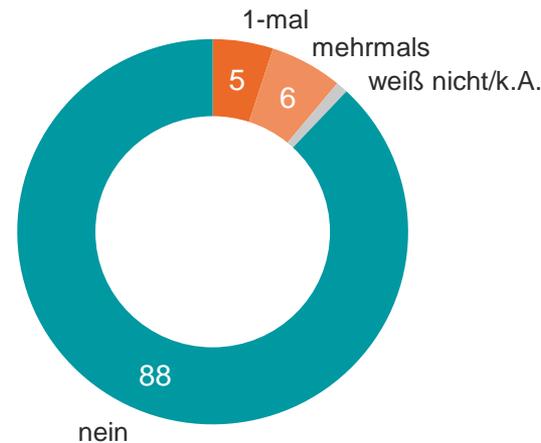
Frage 18: „Wurden Ihnen von einem Mobilfunk-, Festnetz-, oder Internet-Anbieter schon einmal bessere Vertragsbedingungen, etwa ein günstigerer Preis, mehr Inklusiv-Minuten oder mehr Datenvolumen oder ähnliches angeboten, die Ihnen nach dem Vertragswechsel oder der Vertragsverlängerung dann jedoch nicht gewährt wurden?“

Angaben in Prozent

UNGEWOLLTE DRITTANBIETERLEISTUNGEN

Ein Zehntel der Befragten hatte schon mal ungewollte Drittanbieterleistungen auf der Telefonrechnung, bzw. entsprechende Abbuchungen vom Prepaid-Guthaben.

Es hatten auf ihrer Telefonrechnung schon einmal Rechnungsbeträge für ungewollte Leistungen von Drittanbietern, oder es wurden Beträge vom Prepaid-Guthaben abgebucht



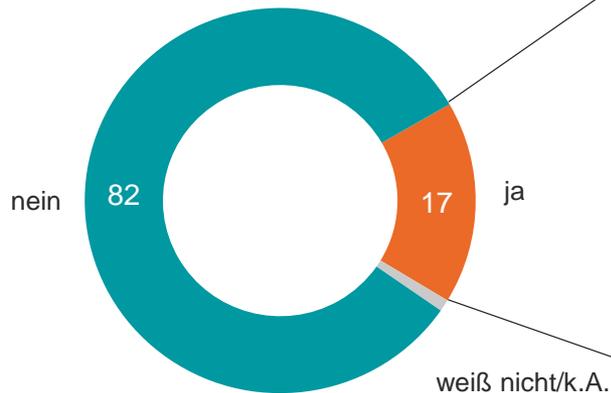
Basis: 2.002 Befragte

Frage 19: „Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate schon einmal Rechnungsbeträge für ungewollte Leistungen auf Ihrer Telefonrechnung, oder wurden Beträge von Ihrem Prepaid-Guthaben abgebucht, die von sogenannten Drittanbietern stammten? Damit meinen wir z. B. ungewollte Kosten für Auskunftsdienste, Horoskope, Emoticons, Klingeltöne, Musik, oder Telefon-Voting.“

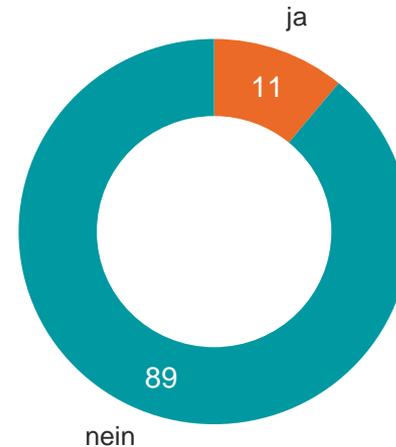
ELEKTRONISCHE VERTRAGSUNTERSCHRIFT

17 Prozent haben in den letzten 12 Monaten einen Vertrag digital unterschrieben. Bei jedem Zehnten kam es dabei zu unbeabsichtigten Unterschriften.

Es haben in den letzten 12 Monaten einen Vertrag elektronisch unterschrieben, z. B. auf einem Tablet-PC oder einem Unterschriftenpad



Es haben dadurch schon einmal unbeabsichtigt einen Vertrag unterschrieben, den Sie in dieser Form gar nicht hätten unterschreiben wollen (337 Befragte)



Basis: 2.002 Befragte

Frage 20: „Haben Sie innerhalb der letzten 12 Monate einen Vertrag elektronisch unterschrieben, indem Sie auf einem Tablet-PC oder einem Unterschriftenpad unterschrieben haben?“

Frage 21: „Und kam es dadurch bei Ihnen schon mal vor, dass Sie unbeabsichtigt einen Vertrag unterschrieben haben, den Sie in dieser Form eigentlich gar nicht hätten unterschreiben wollen?“

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

verbraucherzentrale

Impressum:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17 •

info@vzbv.de • www.vzbv.de