

# **Konsument:innenbefragung Telekom**

Wien, 2024

## **Impressum**

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Stubenring 1, 1010 Wien

Umsetzung: TQS Research & Consulting KG



Wien, 2024. Stand: 18. Dezember 2024



## Inhalt

<b>1 Untersuchungsdesign .....</b>	<b>6</b>
<b>2 Statistische Merkmale der Stichprobe.....</b>	<b>7</b>
<b>3 Fragestellungen und Ergebnisse.....</b>	<b>11</b>
3.1 Aktueller Vertragsstatus .....	11
3.1.1 Handy- bzw. Smartphonevertrag.....	11
3.1.2 Internet-Vertrag.....	12
3.2 Technologie.....	13
3.3 Technologie bei Kabelanschluss .....	14
3.4 Empfangsprüfung am Hauptnutzungsort .....	15
3.4.1 Prüfung, ob am Hauptnutzungsort guter Empfang besteht.....	15
3.4.2 Art der Prüfung, ob am Hauptnutzungsort guter Empfang besteht .....	16
3.5 Bewusstsein für Netztests .....	17
3.6 Wissen über Down- und Uploadgeschwindigkeit.....	18
3.7 Auswirkungen höherer Down- und Uploadgeschwindigkeiten.....	19
3.8 Wichtigkeit der Internetgeschwindigkeit .....	20
3.9 Kriterien und Informationsquellen in Bezug auf das Internet-Geschwindigkeitslevel..	21
3.10 Präferenz zwischen Mobilfunk und Kabel.....	22
3.11 Gründe für Präferenzen.....	23
3.11.1 Präferenz Festnetz-Kabel Internet.....	23
3.11.2 Präferenz Mobilfunk angebundenes Internet .....	24
3.12 Erwartung an tatsächliche Geschwindigkeit .....	25
3.13 Schwankungen je nach Technologie .....	26
3.14 Zufriedenheit mit Geschwindigkeit .....	28
3.15 Produkte mit Mindestvertragsdauer.....	29
3.16 Erinnerung und Information durch Betreiber .....	30
3.16.1 Erinnerung an Kündigung vor Vertragsauslauf.....	30
3.16.2 Informationen während Vertragslaufzeit.....	31
3.17 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme .....	32
3.17.1 Anbieterwechsel in den letzten 2 Jahren .....	32
3.17.2 Kostenlose Rufnummernmitnahme .....	33
3.18 Zufriedenheit mit Rufnummernmitnahme .....	34
3.19 Gründe für Unzufriedenheit.....	35
3.20 Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit .....	36
3.21 Art des Abschlusses .....	37
3.22 Vertragszusammenfassung .....	38

3.22.1 Erinnerung an Vertragszusammenfassung .....	38
3.22.2 Erhalt der Vertragszusammenfassung.....	39
3.23 Vorzeitige Kündigung des Vertrages .....	40
3.23.1 Vorzeitige Kündigung.....	40
3.23.2 Abschlagszahlung.....	41
<b>4 Zusammenfassung.....</b>	<b>42</b>
<b>5 Statistische Analyse.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>47</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>48</b>

# 1 Untersuchungsdesign

Im Folgenden werden die Eckdaten der Befragung näher erläutert.

Tabelle 1 Eckdaten der Befragung

<b>Studientitel</b>	<b>Konsument:innenbefragung Telekom</b>
<b>Instrument</b>	Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragestellungen
<b>Zielgruppe</b>	Personen ab 16 Jahren, die einen Smartphone- und/oder Internetvertrag nutzen, repräsentativ nach Geschlecht, Alter und Bundesland
<b>Methode</b>	CAWI - Computer Assisted Web Interviews
<b>Sample</b>	n = 2.000 Interviews pro Welle
<b>Schwankungsbreite</b>	± 2 Prozentpunkte (bei n = 2.000)
<b>Untersuchungszeitraum</b>	21.10.2024 - 04.11.2024
<b>Auswertung</b>	Tabellenband, Ergebnisbericht inkl. Charts und Zusammenfassung
<b>Auftraggeber</b>	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
<b>Auftragnehmer</b>	TQS Research & Consulting KG

## 2 Statistische Merkmale der Stichprobe

Die folgenden Tabellen beschreiben die statistischen Merkmale der Studie.

Tabelle 2 Geschlechterzugehörigkeit

<b>Geschlecht</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
männlich	972	48,6%
weiblich	1026	51,3%
divers	2	0,1%

Tabelle 3 Alter

<b>Alter</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
16 - 29 Jahre	386	19,3%
30 - 39 Jahre	288	14,4%
40 - 49 Jahre	282	14,1%
50 - 59 Jahre	396	19,8%
60 Jahre und älter	648	32,4%

Tabelle 4 Bundesland

Bundesland	Anzahl	Prozent
Burgenland	69	3,5%
Kärnten	135	6,8%
Niederösterreich	398	19,9%
Oberösterreich	337	16,9%
Salzburg	93	4,6%
Steiermark	297	14,9%
Tirol	133	6,7%
Vorarlberg	71	3,6%
Wien	457	22,9%

Tabelle 5 Ortsgröße

Ortsgröße	Anzahl	Prozent
weniger als 5.000 Einwohner:innen	631	31,6%
5.001 – 50.000 Einwohner:innen	609	30,5%
mehr als 50.000 Einwohner:innen	760	38,0%

Tabelle 6 Höchste abgeschlossene Schulbildung

Höchste abgeschlossene Schulbildung	Anzahl	Prozent
Pflichtschule	128	6,4%
Berufs-, Fachschule, mittlere Lehranstalt	831	41,6%
Matura	593	29,7%
Abgeschlossene Hochschule, Universität, Fachhochschule	437	21,9%
Anderes	11	0,6%



Tabelle 7 Beruf

Beruf	Anzahl	Prozent
selbstständig, freiberuflich	160	8,0%
Angestellte:r, Beamt:in	772	38,6%
Arbeiter:in	234	11,7%
Landwirt:in	6	0,3%
Lehrling	26	1,3%
nicht berufstätig, arbeitssuchend	91	4,6%
Schüler:in, Studierende/r	114	5,7%
in Karenz	23	1,2%
in Pension	574	28,7%

Tabelle 8 Monatliches Haushalts-Nettoeinkommen

Monatliches Haushalts- Nettoeinkommen	Anzahl	Prozent
bis unter 1.000 €	97	4,9%
1.000 € bis unter 1.500 €	176	8,8%
1.500 € bis unter 2.000 €	220	11,0%
2.000 € bis unter 3.000 €	457	22,9%
3.000 € bis unter 4.000 €	398	19,9%
4.000 € oder höher	460	23,0%
keine Angabe	192	9,6%

Tabelle 9 Besitz Handyvertrag bzw. Internetvertrag

<b>Besitz Handyvertrag bzw. Internetvertrag</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
<b>besitzt nur Handy-Vertrag</b>	38	1,9%
<b>besitzt nur Internet-Vertrag</b>	136	6,8%
<b>besitzt Handy- und Internetvertrag</b>	1826	91,3%

# 3 Fragestellungen und Ergebnisse

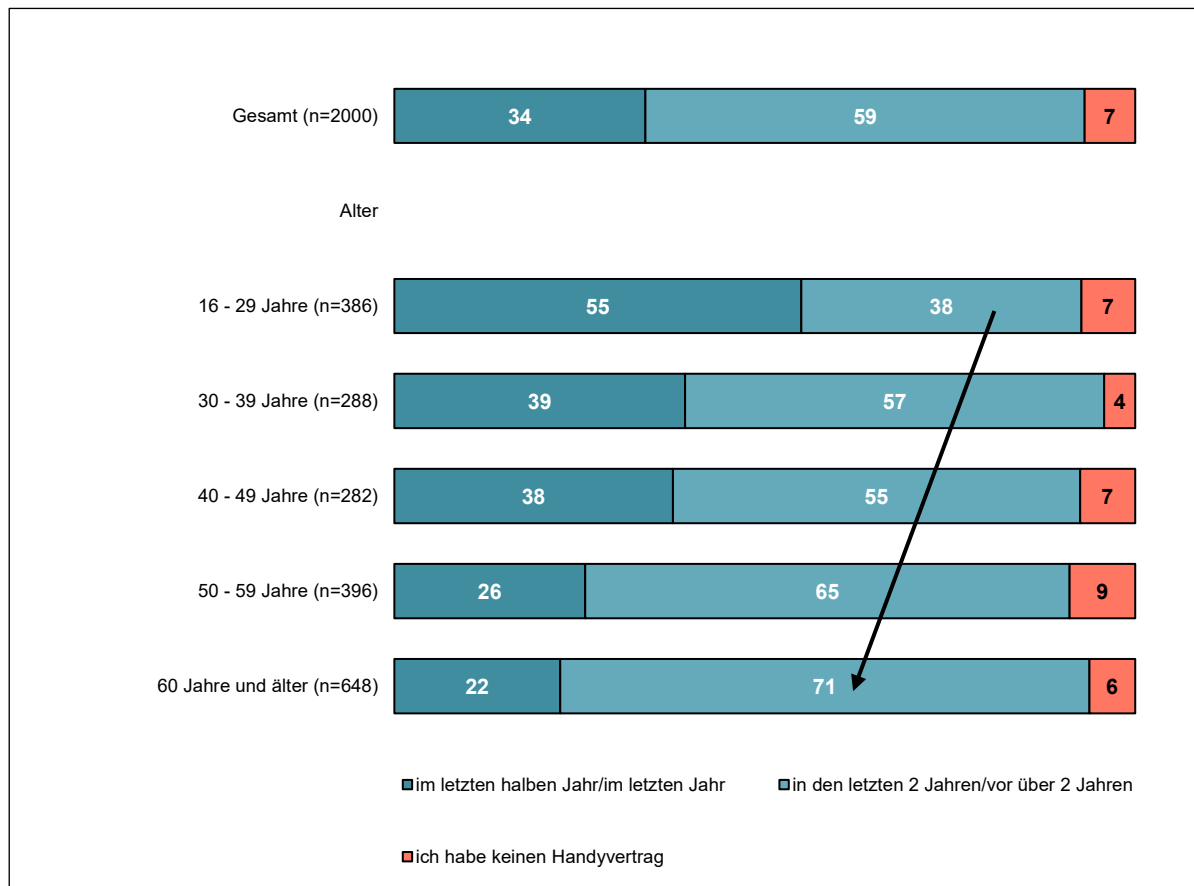
In diesem Kapitel werden die Fragestellungen und Ergebnisse der Studie im Detail näher erläutert und als Grafiken dargestellt.

## 3.1 Aktueller Vertragsstatus

### 3.1.1 Handy- bzw. Smartphonevertrag

Frage S8: „Haben Sie aktuell einen Handy- bzw. Smartphonevertrag und wenn ja, wann haben Sie Ihren letzten Vertrag abgeschlossen bzw. einen Tarifwechsel vorgenommen?“ (Angaben in %)

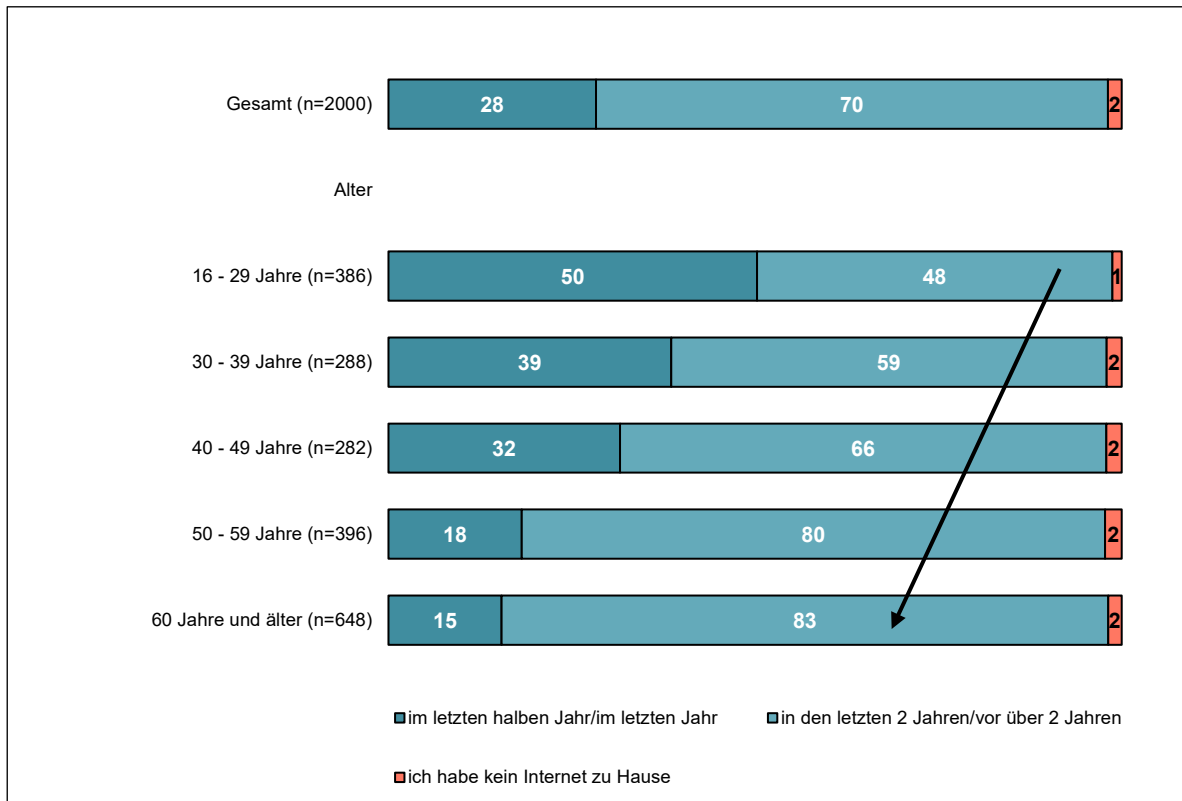
Abbildung 1 Aktueller Handy- bzw. Smartphone-Vertrag nach Alter



### 3.1.2 Internet-Vertrag

Frage S9: „Haben Sie aktuell einen Internet-Vertrag für Ihr Zuhause und wenn ja, wann haben Sie Ihren letzten Vertrag abgeschlossen bzw. einen Tarifwechsel vorgenommen?“  
(Angaben in %)

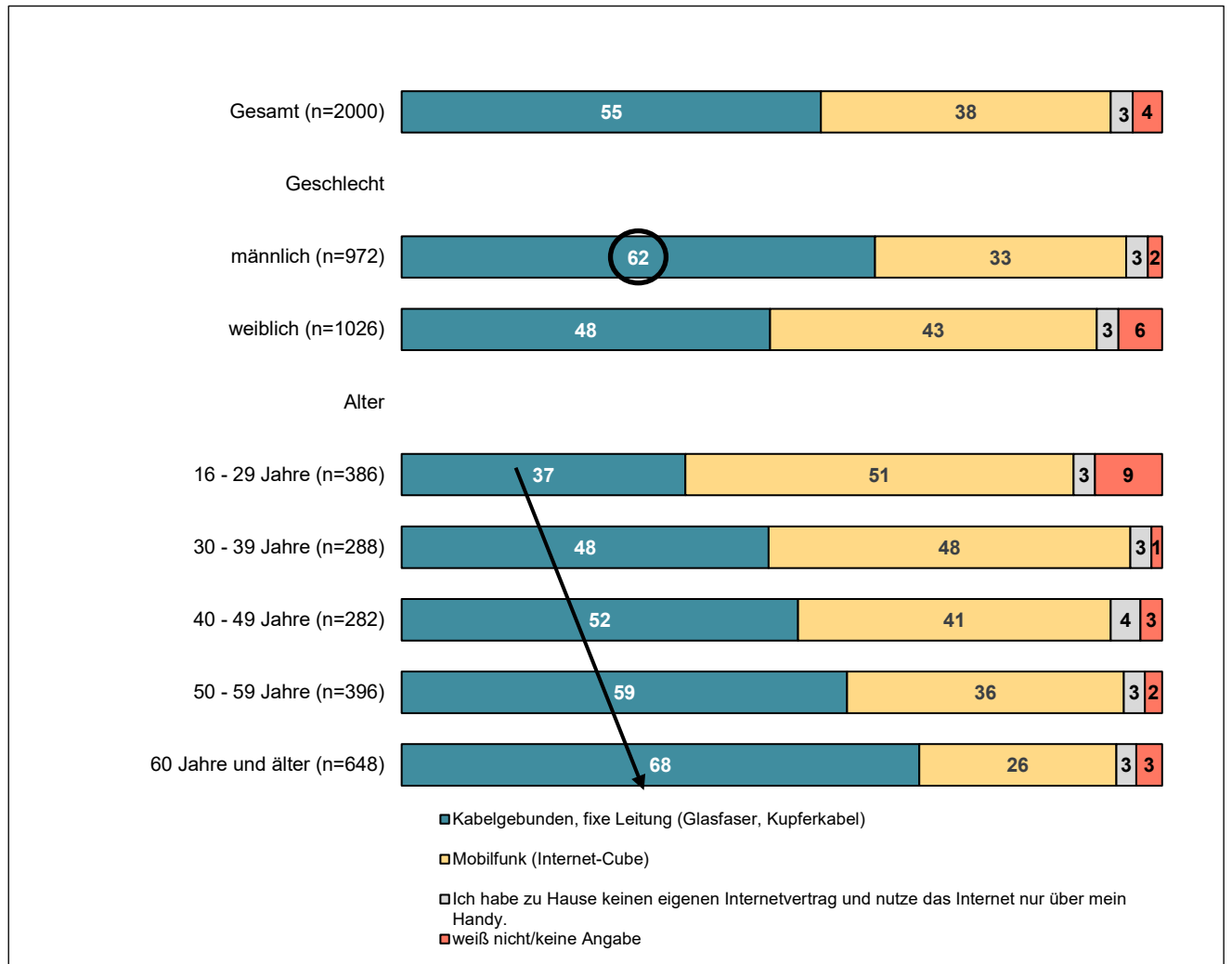
Abbildung 2 Aktueller Internet-Vertrag nach Alter



## 3.2 Technologie

Frage 1: „Über welche Technologie ist Ihr Internet zu Hause angebunden?“ (Angaben in %)

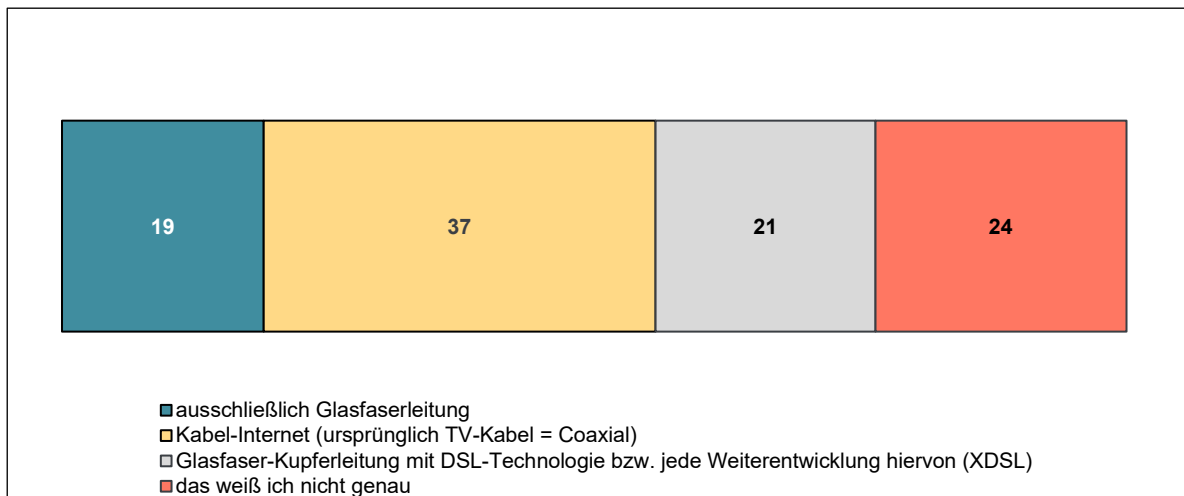
Abbildung 3 Technologie nach Geschlecht und Alter



### 3.3 Technologie bei Kabelanschluss

Frage 2: „Wissen Sie gesichert, mit welcher Technologie Sie über Kabel mit Internet versorgt werden?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die eine ortsgebundene Technologie verwenden, n = 1103)

Abbildung 4 Technologie bei Kabelanschluss

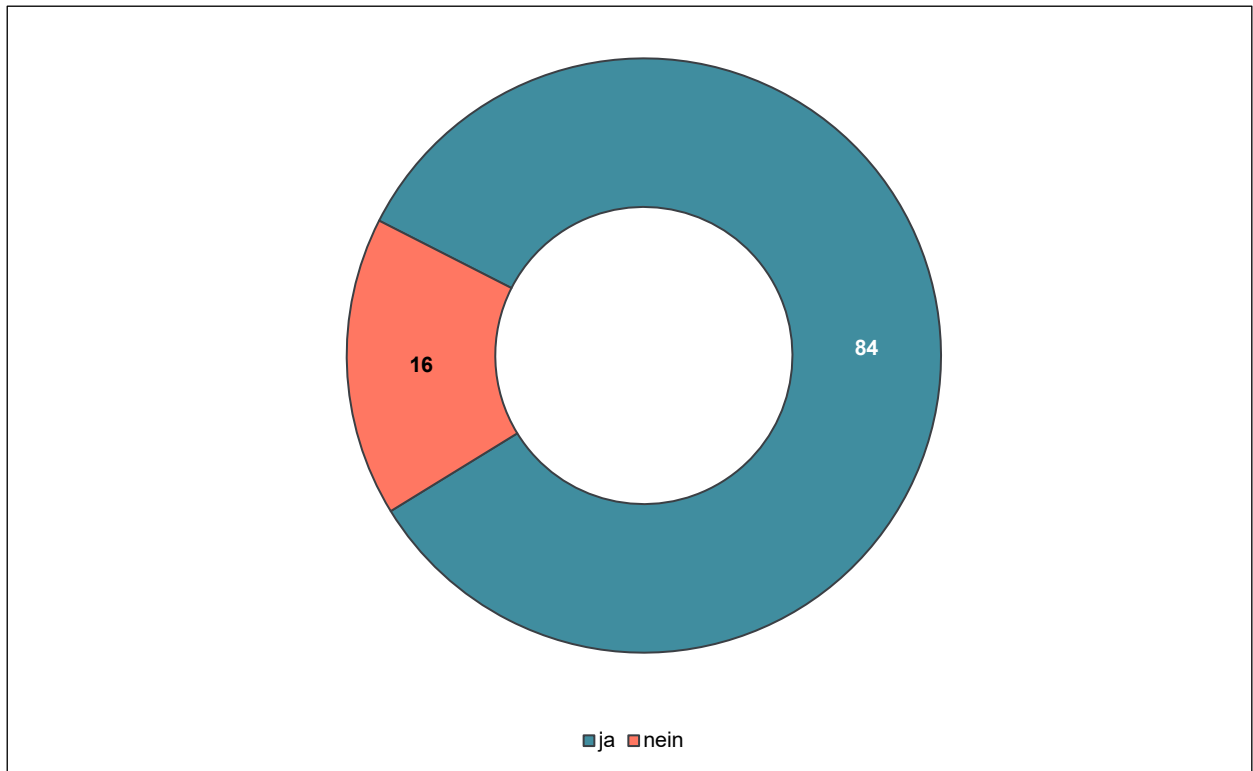


## 3.4 Empfangsprüfung am Hauptnutzungsort

### 3.4.1 Prüfung, ob am Hauptnutzungsort guter Empfang besteht

Frage 3: „Wenn Sie sich für ein mobilfunkbasiertes Produkt entschieden haben: haben Sie geprüft, ob Sie am Ort, wo Sie das Gerät hauptsächlich nutzen, einen guten Empfang haben?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die eine ortsungebundene Technologie verwenden, n = 762)

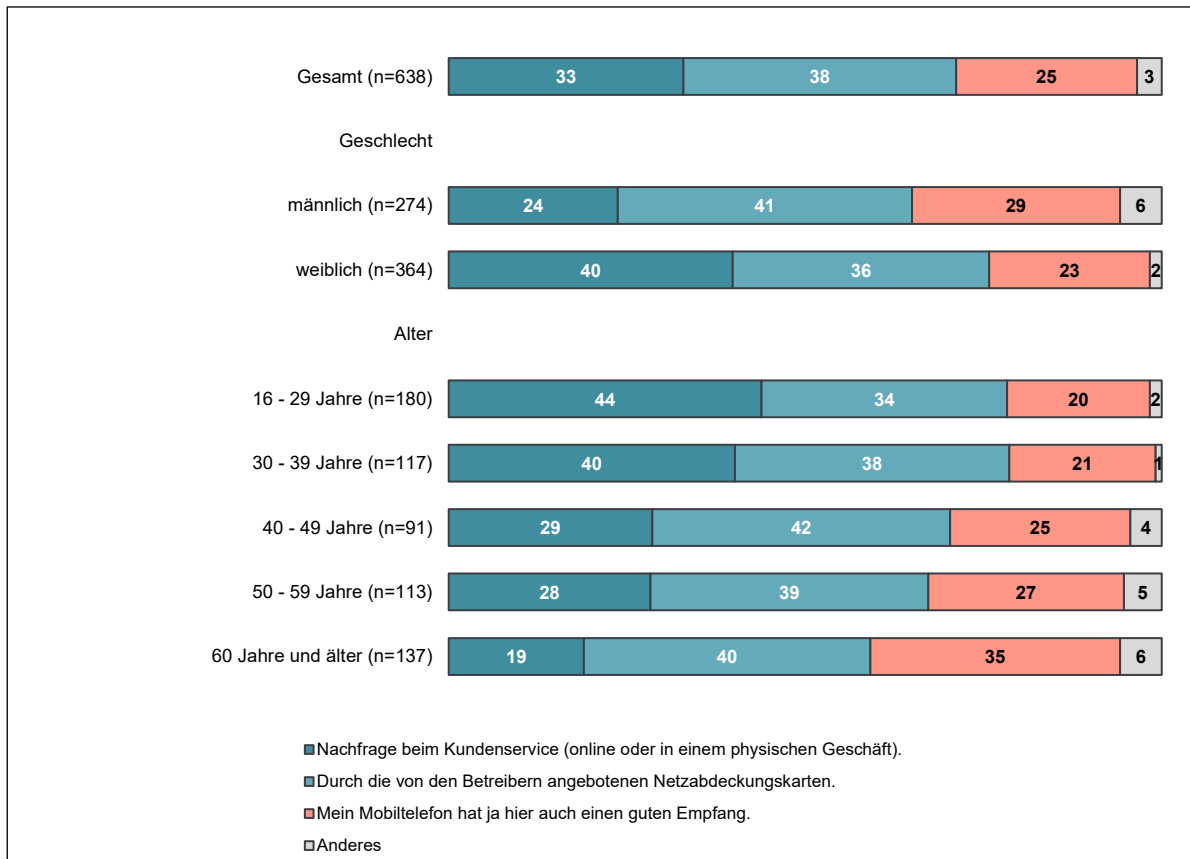
Abbildung 5 Empfangsprüfung am Hauptnutzungsort



### 3.4.2 Art der Prüfung, ob am Hauptnutzungsort guter Empfang besteht

Frage 4: „Wie haben Sie geprüft, ob Sie einen guten Empfang haben?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die den Empfang geprüft haben)

Abbildung 6 Art der Empfangsprüfung am Hauptnutzungsort

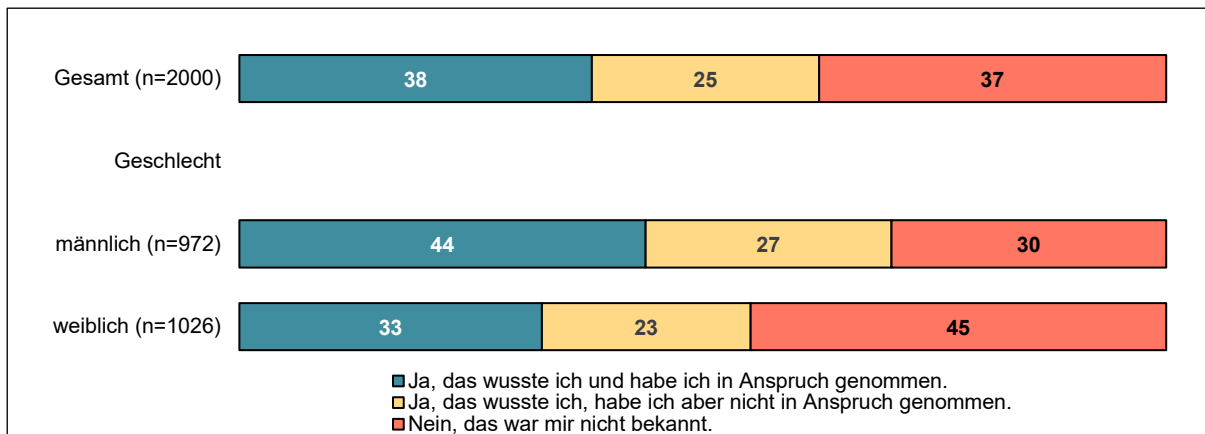




### 3.5 Bewusstsein für Netztests

Frage 5: „Wissen Sie, dass die Mobilfunkanbieter zum Testen der Geschwindigkeit vor Ort entsprechende Verfügbarkeitsprüfungen auf ihren Webseiten anbieten bzw. dass es den Netztest der RTR gibt?“ (Angaben in %)

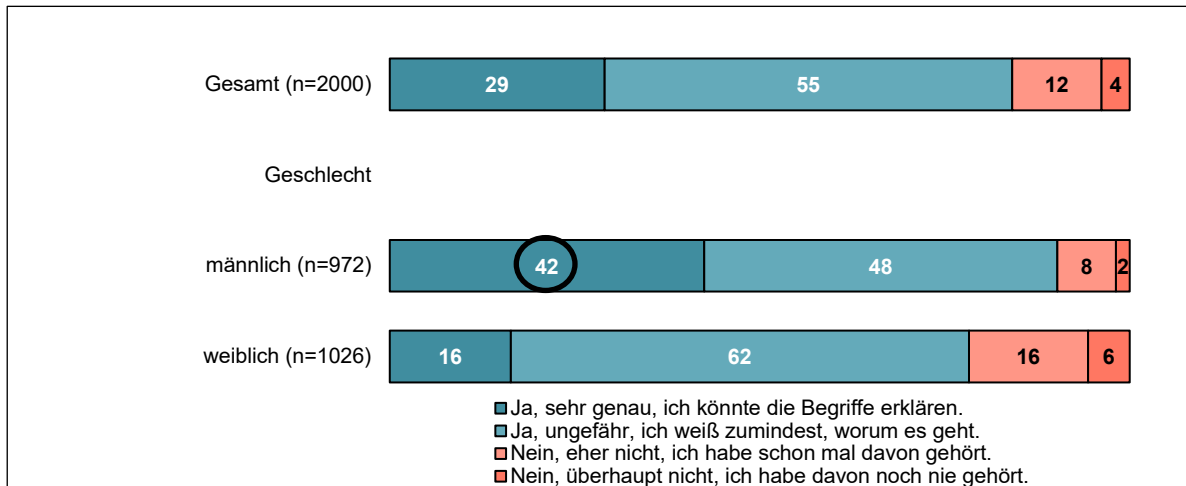
Abbildung 7 Bewusstsein für Netztests nach Geschlecht



### 3.6 Wissen über Down- und Uploadgeschwindigkeit

Frage 6: „Wissen Sie, was man unter Download- und Uploadgeschwindigkeit versteht?“  
(Angaben in %)

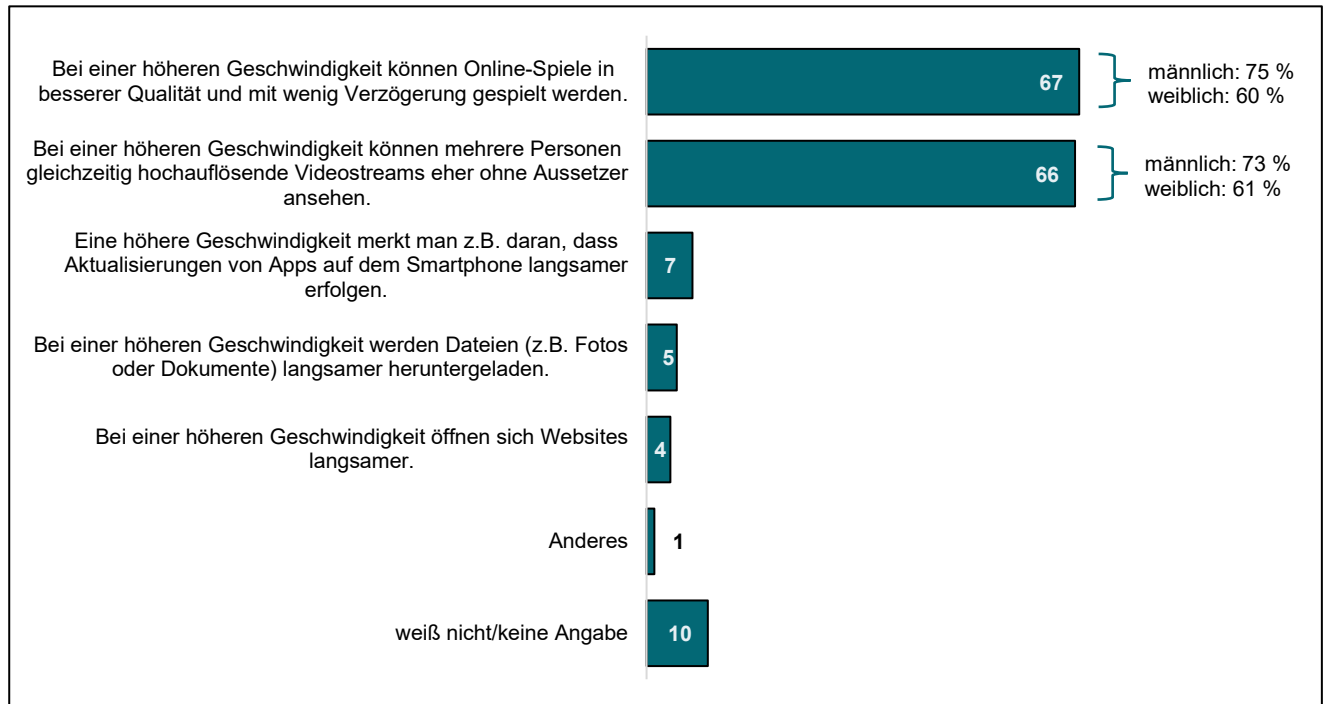
Abbildung 8 Wissen über Down- und Uploadgeschwindigkeit nach Geschlecht



### 3.7 Auswirkungen höherer Down- und Uploadgeschwindigkeiten

Frage 7: „Wie macht sich eine höhere Download- bzw. Uploadgeschwindigkeit Ihrer Meinung nach bemerkbar?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, n = 2000)

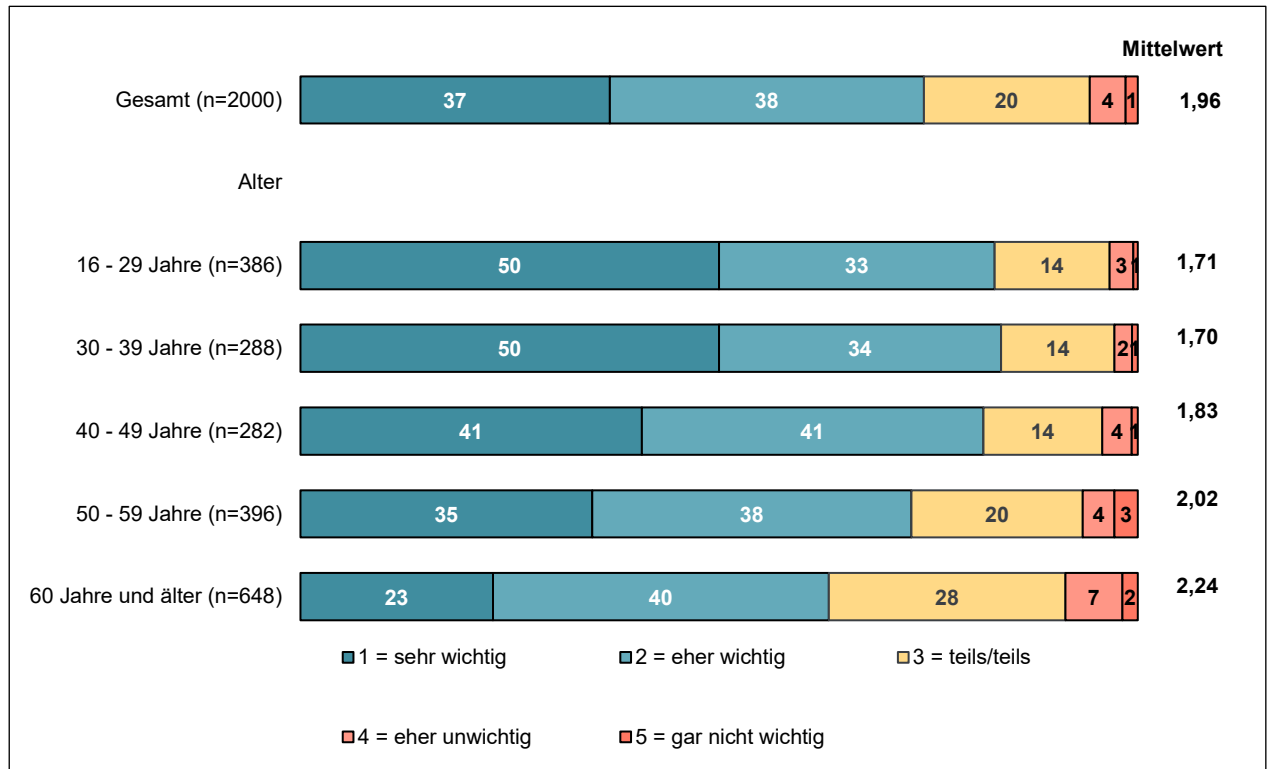
Abbildung 9 Auswirkungen höherer Down- und Uploadgeschwindigkeiten



### 3.8 Wichtigkeit der Internetgeschwindigkeit

Frage 8: „Wie wichtig war die Internetgeschwindigkeit für Sie bei der Wahl Ihres Produktes?“ (Angaben in %)

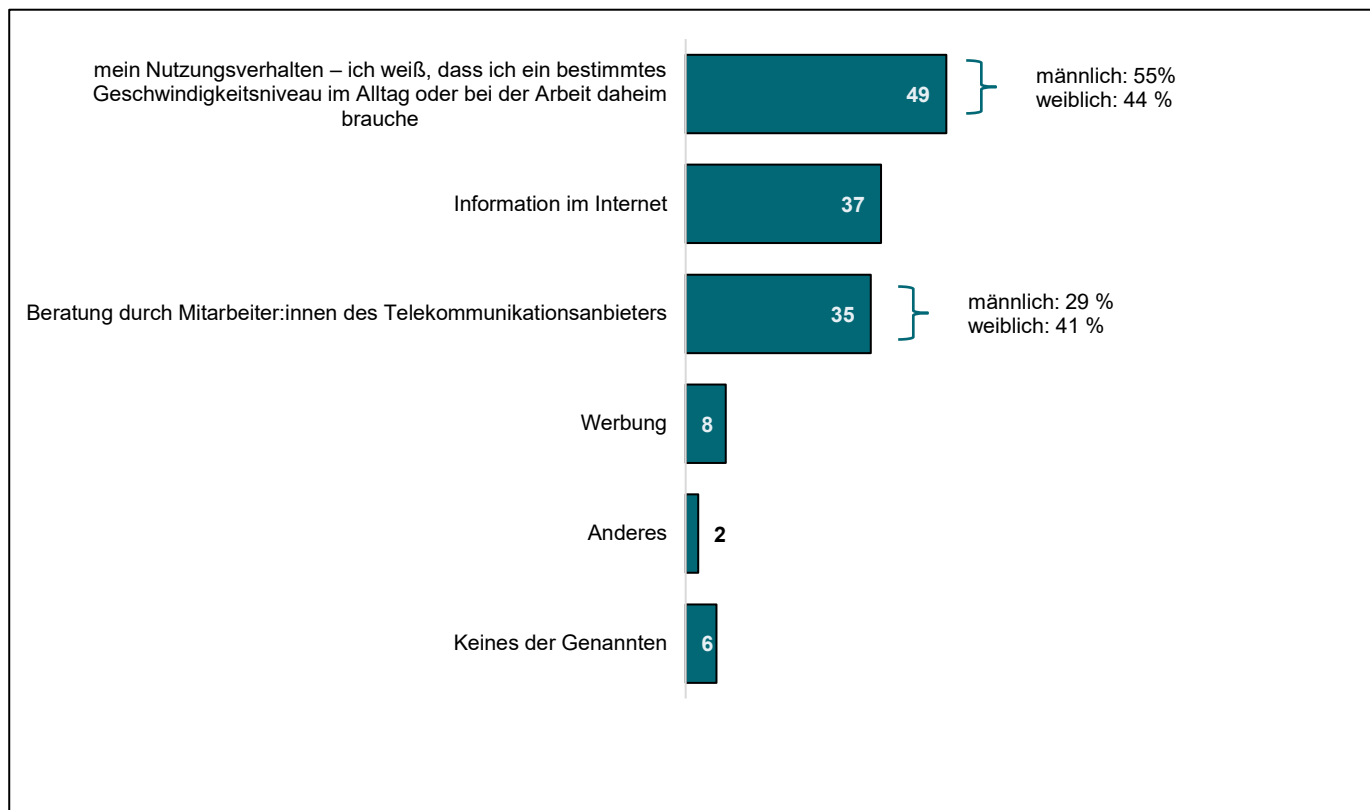
Abbildung 10 Wichtigkeit der Internetgeschwindigkeit nach Alter



### 3.9 Kriterien und Informationsquellen in Bezug auf das Internet-Geschwindigkeitslevel

Frage 9: „Welche Kriterien und Informationsquellen haben für Sie eine Rolle bei der Wahl Ihres Internet-Geschwindigkeitslevels gespielt?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: Personen, denen die Internetgeschwindigkeit sehr/eher wichtig ist, n = 1489)

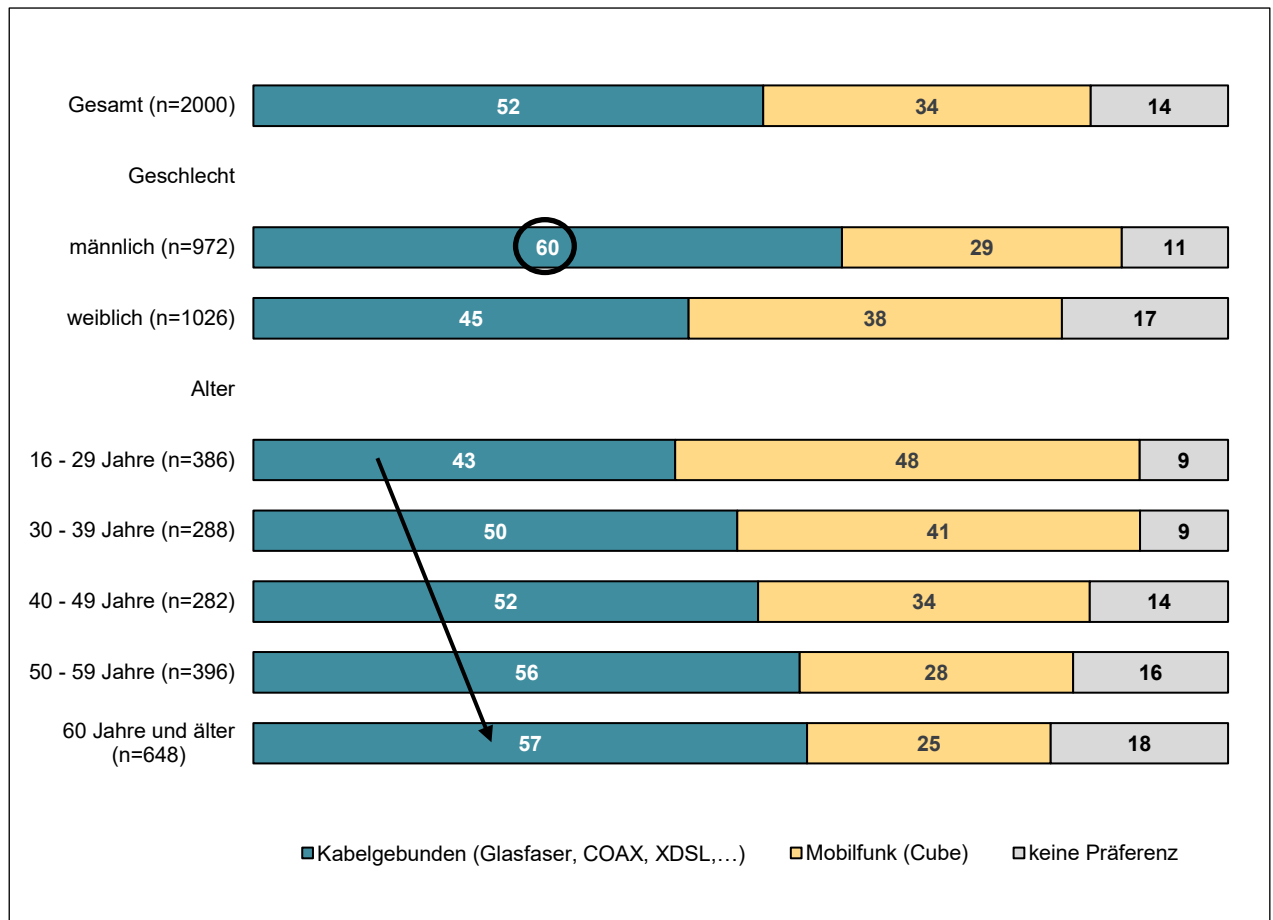
Abbildung 11 Kriterien und Informationsquellen Internet-Geschwindigkeitslevel



### 3.10 Präferenz zwischen Mobilfunk und Kabel

Frage 10: „Wenn Sie für Ihr Internet zu Hause die Wahl zwischen einem über Kabel und einem über Mobilfunk angebundendem Internet (Cube) mit gleicher beworbener Geschwindigkeit und zum gleichen Preis hätten, welche Technologie würden Sie wählen?“  
(Angaben in %)

Abbildung 12 Präferenz zwischen Mobilfunk und Kabel nach Geschlecht und Alter

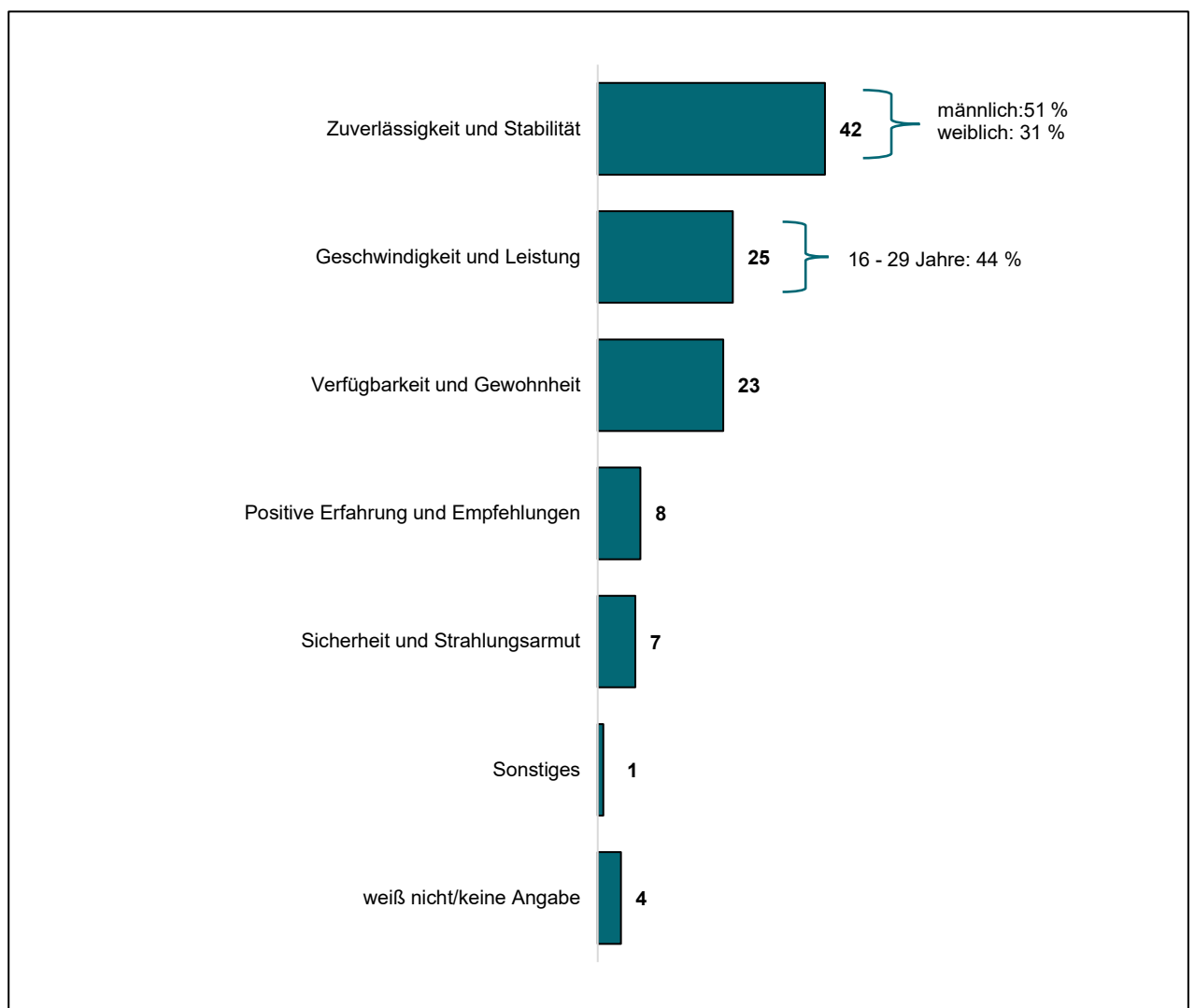


## 3.11 Gründe für Präferenzen

### 3.11.1 Präferenz Festnetz-Kabel Internet

Frage 11: „Warum würden Sie sich für ein über das Festnetz-Kabel angebundenes Internet entscheiden?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: wenn kabelgebundenes Internet bevorzugt wird, n = 1046)

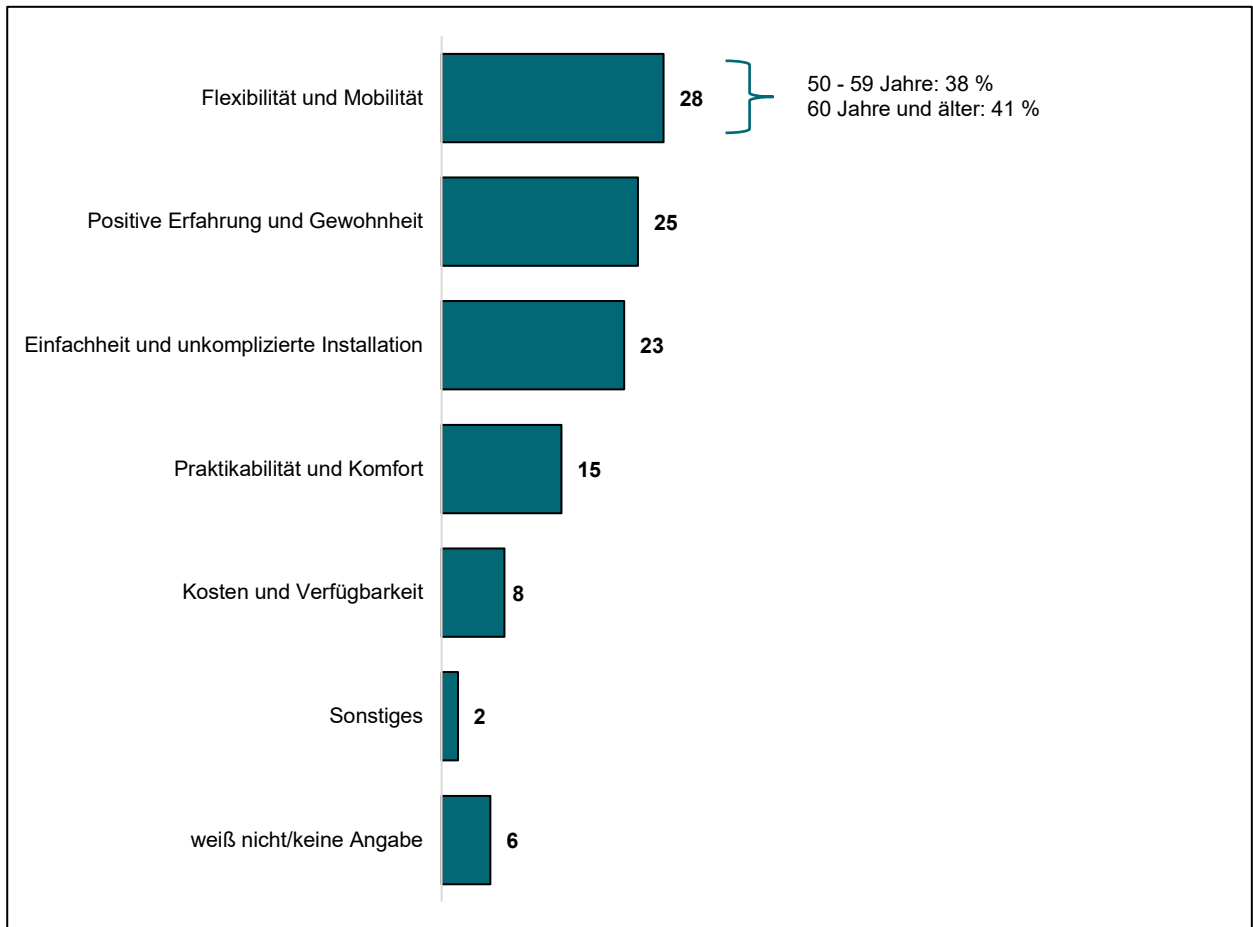
Abbildung 13 Präferenz Festnetz-Kabel Internet



### 3.11.2 Präferenz Mobilfunk angebundenes Internet

Frage 12: „Warum würden Sie sich für ein über das Mobilfunk angebundenes Internet entscheiden?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: wenn kabelgebundenes Internet bevorzugt wird, n = 672)

Abbildung 14 Präferenz Mobilfunk angebundenes Internet

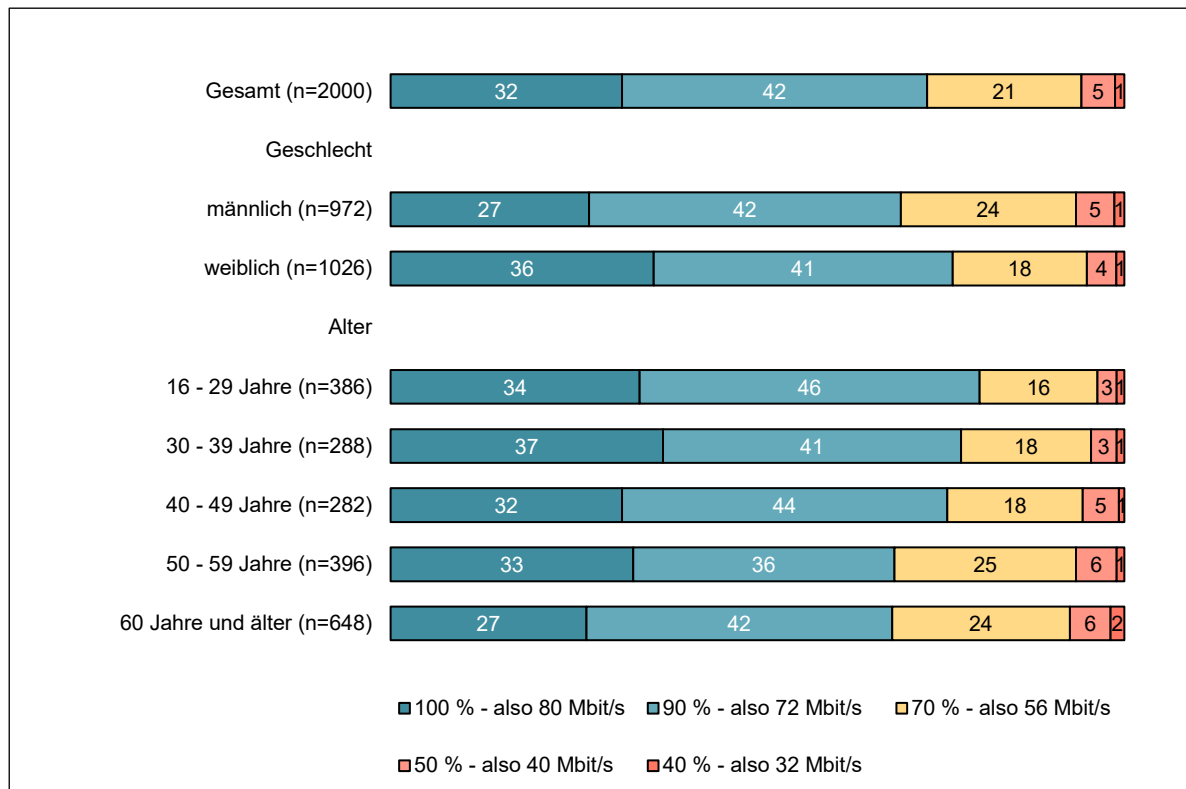




### 3.12 Erwartung an tatsächliche Geschwindigkeit

Frage 13: „Wenn ein Internetprodukt mit Beschreibungen wie „maximal 80 Mbit/s Download“ beworben wird, wie hoch sollte Ihrer Meinung nach die für Sie tatsächlich verfügbare Downloadgeschwindigkeit im Schnitt im Tagesverlauf sein?“ (Angaben in %)

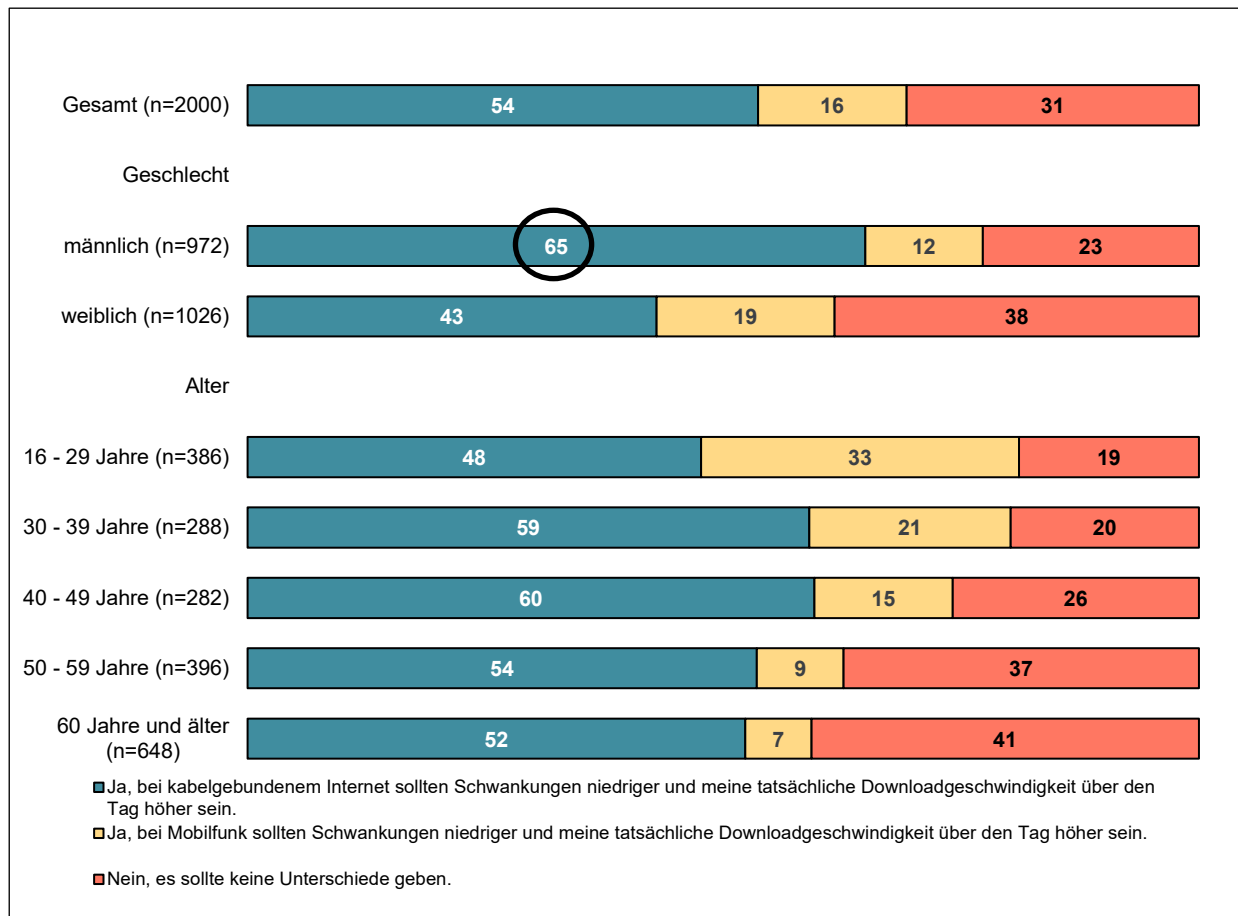
Abbildung 15 Erwartung an tatsächliche Geschwindigkeit nach Geschlecht und Alter



### 3.13 Schwankungen je nach Technologie

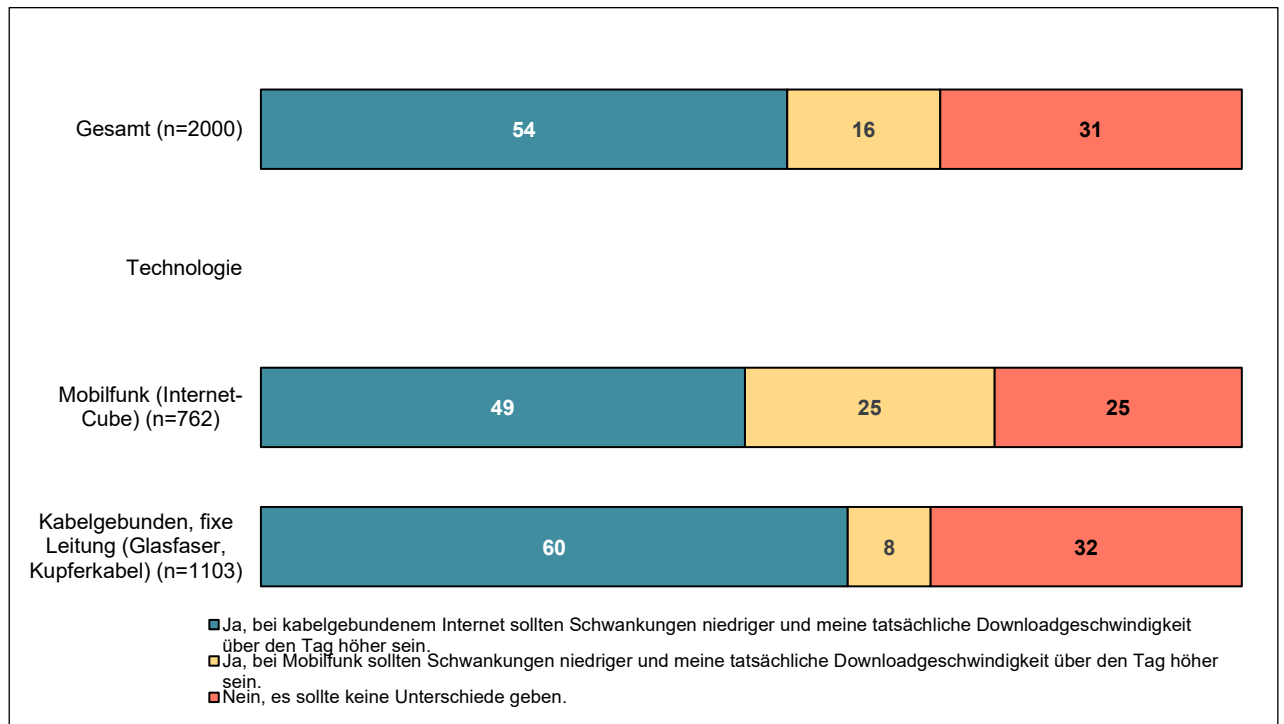
Frage 14: „Gibt es bei Ihrer Einschätzung zu den Geschwindigkeitsschwankungen für Sie Unterschiede zwischen kabelgebundenem Internet (Glasfaser, COAX, XDSL,...) und Mobilfunk (Cube)?“ (Angaben in %)

Abbildung 16 Schwankungen je nach Technologie nach Geschlecht und Alter



Frage 14: „Gibt es bei Ihrer Einschätzung zu den Geschwindigkeitsschwankungen für Sie Unterschiede zwischen kabelgebundenem Internet (Glasfaser, COAX, XDSL,...) und Mobilfunk (Cube)?“ (Angaben in %)

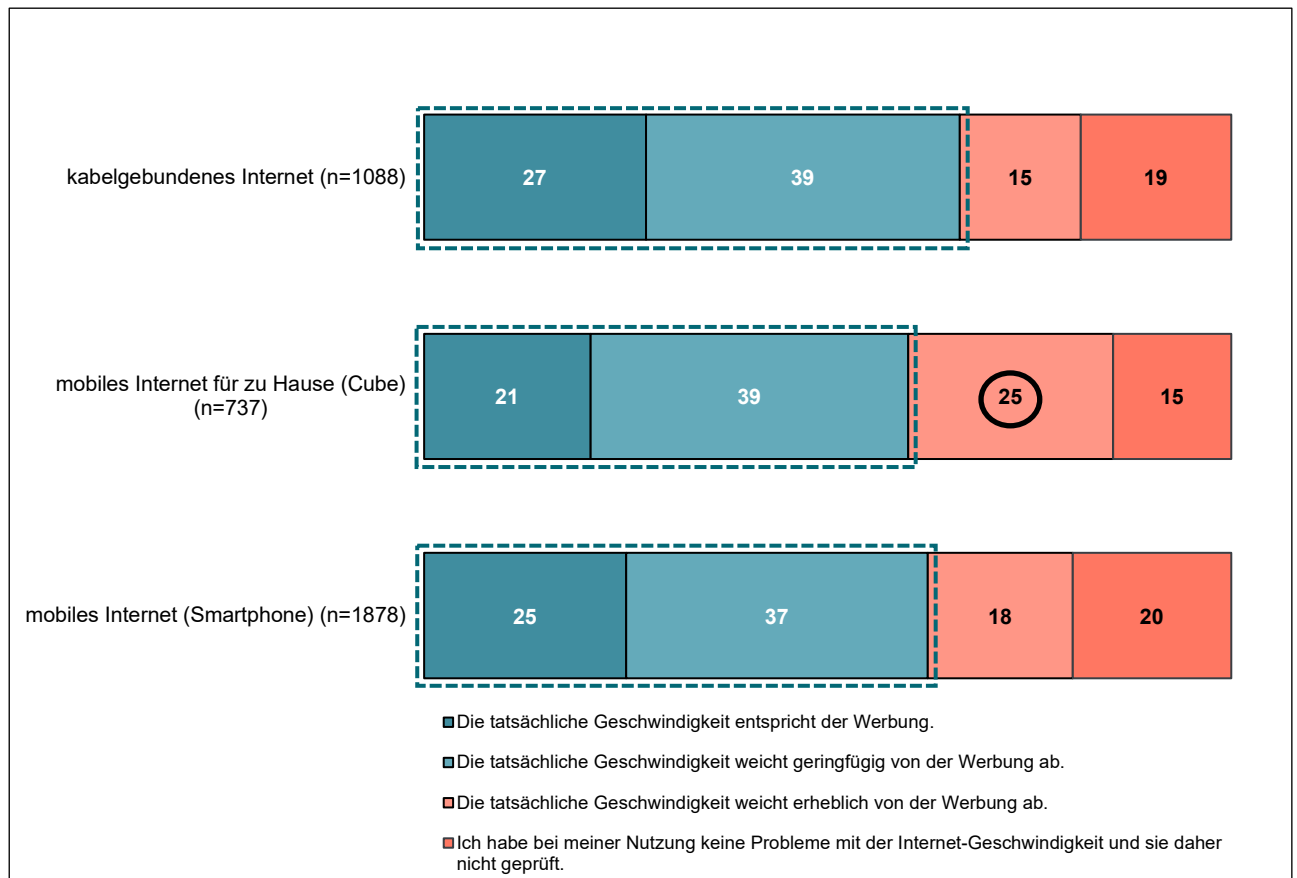
Abbildung 17 Schwankungen je nach Technologie nach Technologie



### 3.14 Zufriedenheit mit Geschwindigkeit

Frage 15: „Sind Sie mit der tatsächlichen Geschwindigkeit Ihrer Produkte im Verhältnis zur beworbenen Geschwindigkeit zufrieden?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die das jeweilige Produkt besitzen)

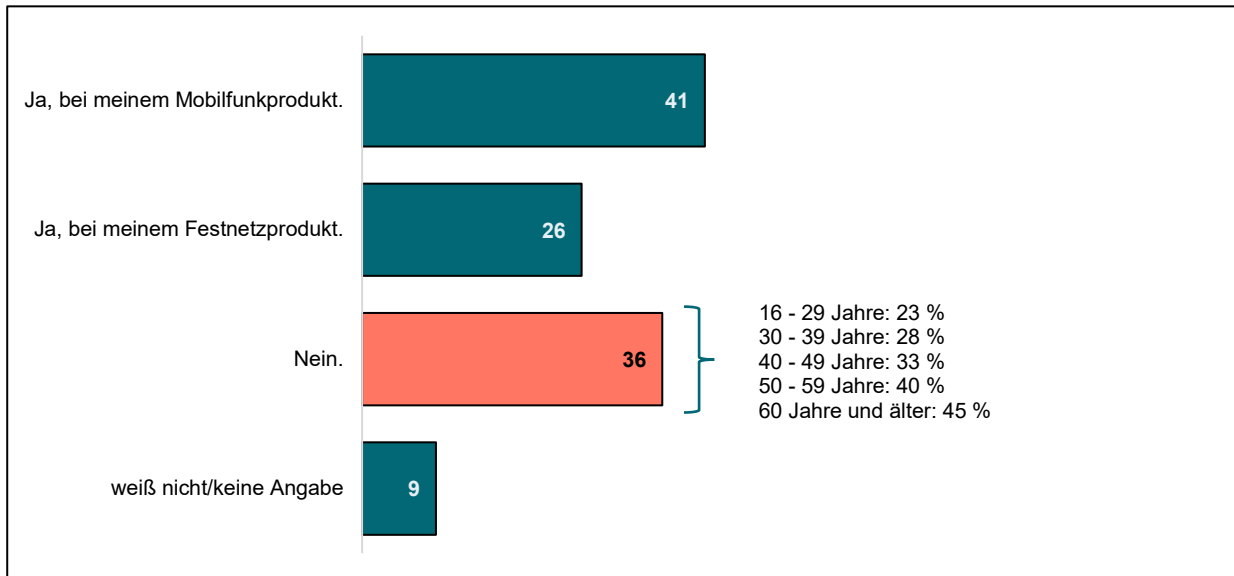
Abbildung 18 Zufriedenheit mit Geschwindigkeit



### 3.15 Produkte mit Mindestvertragsdauer

Frage 16: „Haben Sie bei Ihren Produkten einen Vertrag mit Mindestvertragsdauer (= Bindung) abgeschlossen?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, n = 2000)

Abbildung 19 Produkte mit Mindestvertragsdauer

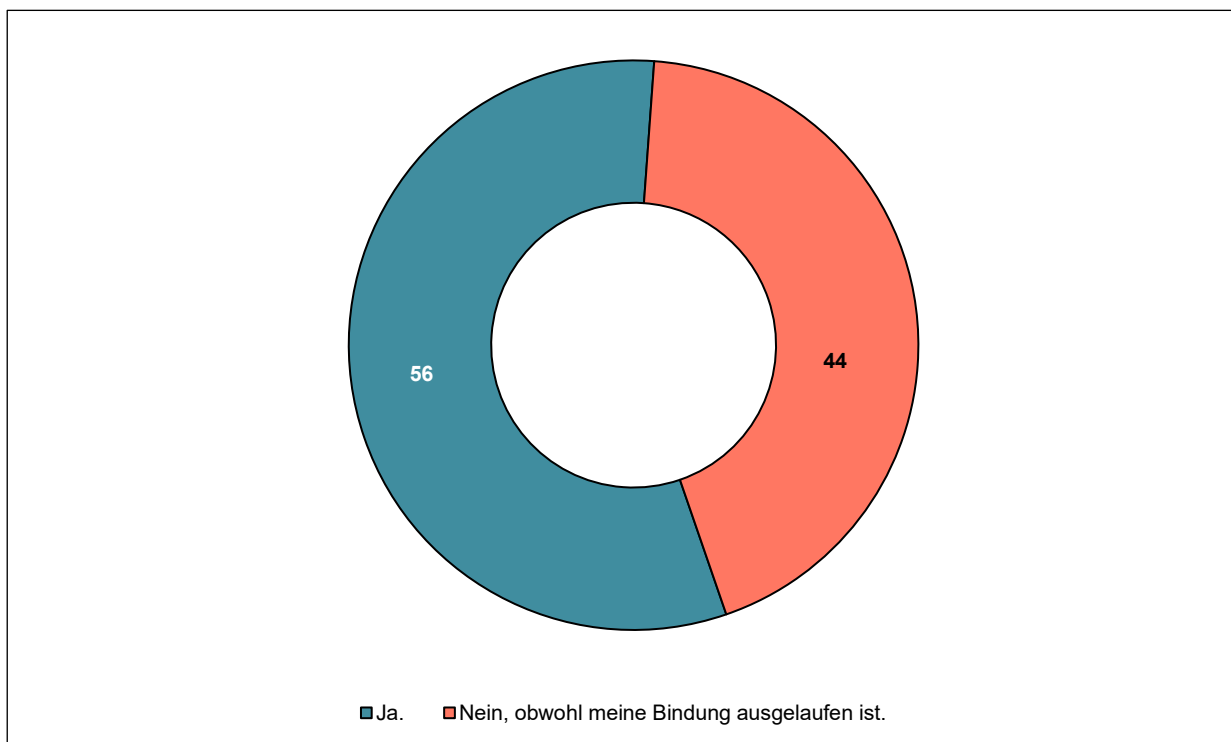


## 3.16 Erinnerung und Information durch Betreiber

### 3.16.1 Erinnerung an Kündigung vor Vertragsauslauf

Frage 17: „Wurden Sie vom Betreiber rechtzeitig vor dem Bindungsende daran erinnert, dass Ihre Mindestvertragsdauer ausläuft?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die ein Produkt mit Mindestvertragsdauer besitzen und deren Bindung abgelaufen ist, n = 684)

Abbildung 20 Erinnerung an Kündigung vor Vertragsauslauf



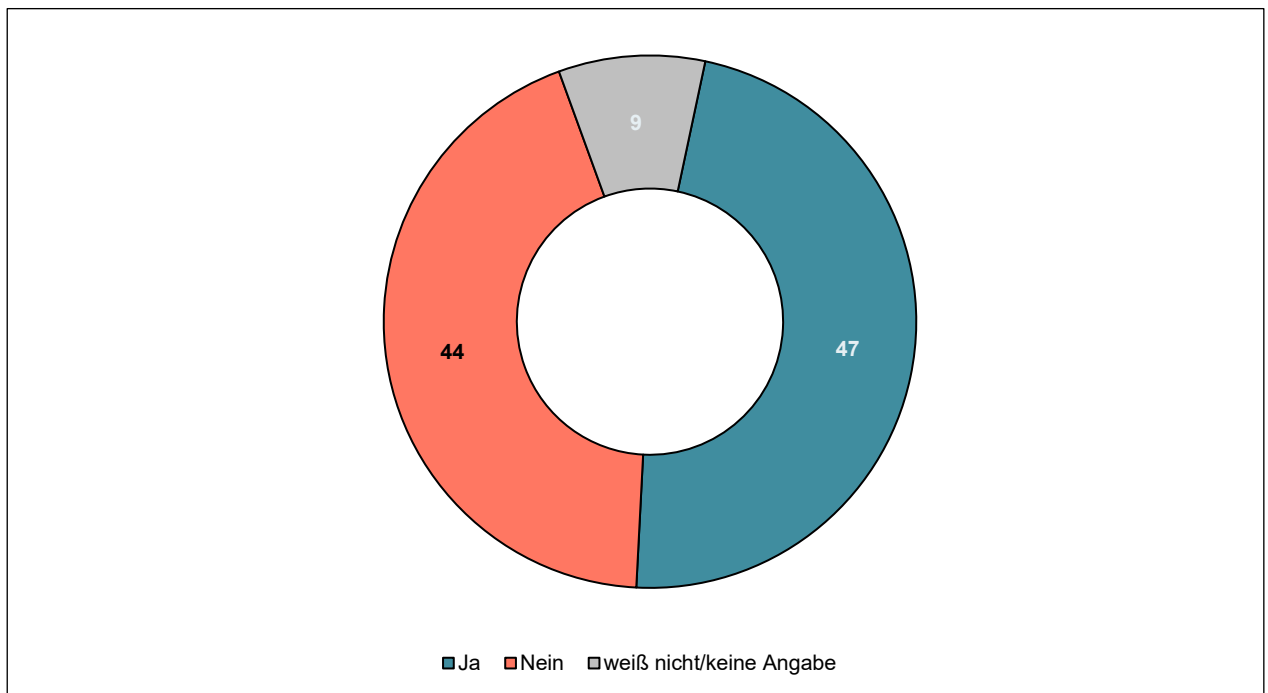
### 3.16.2 Informationen während Vertragslaufzeit

Frage 18: „Wurden Sie während der Vertragslaufzeit von Ihrem

Telekommunikationsanbieter über einen für Sie bestmöglichen Tarif informiert?“

(Angaben in %, Basis: Personen, die ein Produkt mit Mindestvertragsdauer besitzen, n = 1015)

Abbildung 21 Informationen während Vertragslaufzeit

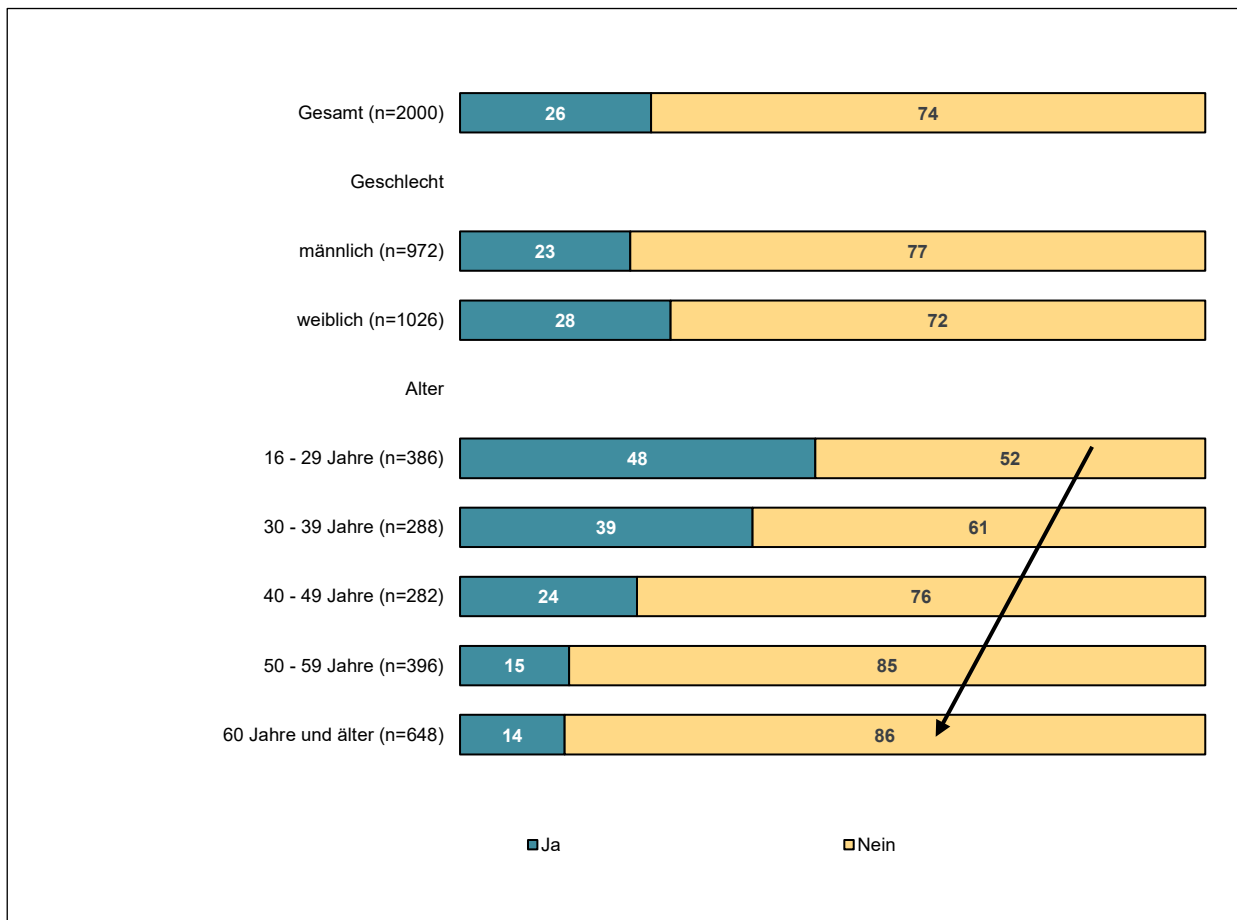


## 3.17 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme

### 3.17.1 Anbieterwechsel in den letzten 2 Jahren

Frage 19: „Haben Sie in den letzten zwei Jahren Ihren Telekommunikations-/Mobilfunkanbieter gewechselt?“ (Angaben in %)

Abbildung 22 Anbieterwechsel in den letzten 2 Jahren nach Geschlecht und Alter

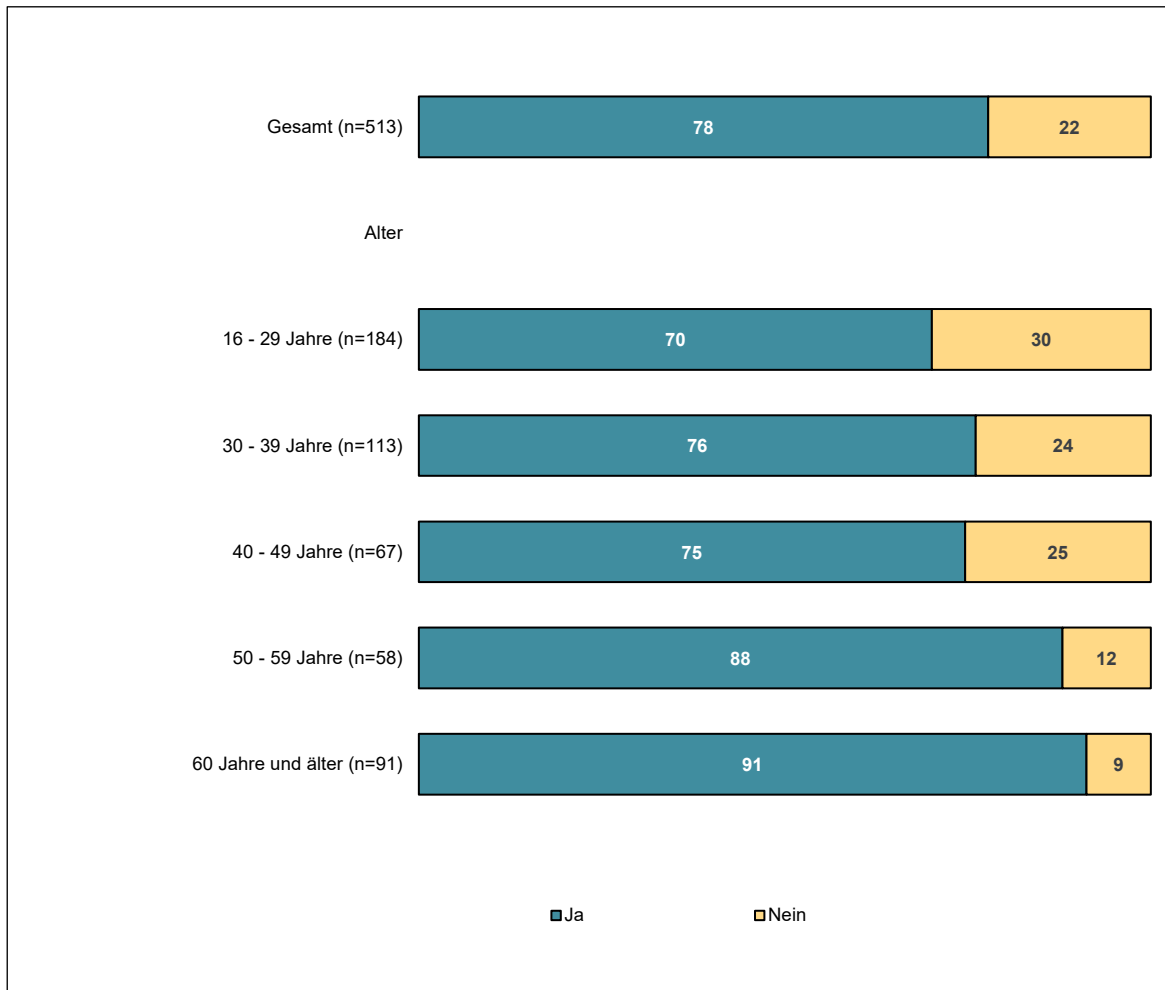




### 3.17.2 Kostenlose Rufnummernmitnahme

Frage 20: „Haben Sie dabei die Möglichkeit der kostenlosen Rufnummernmitnahme in Anspruch genommen?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die den Mobilfunkanbieter gewechselt haben, n = 513)

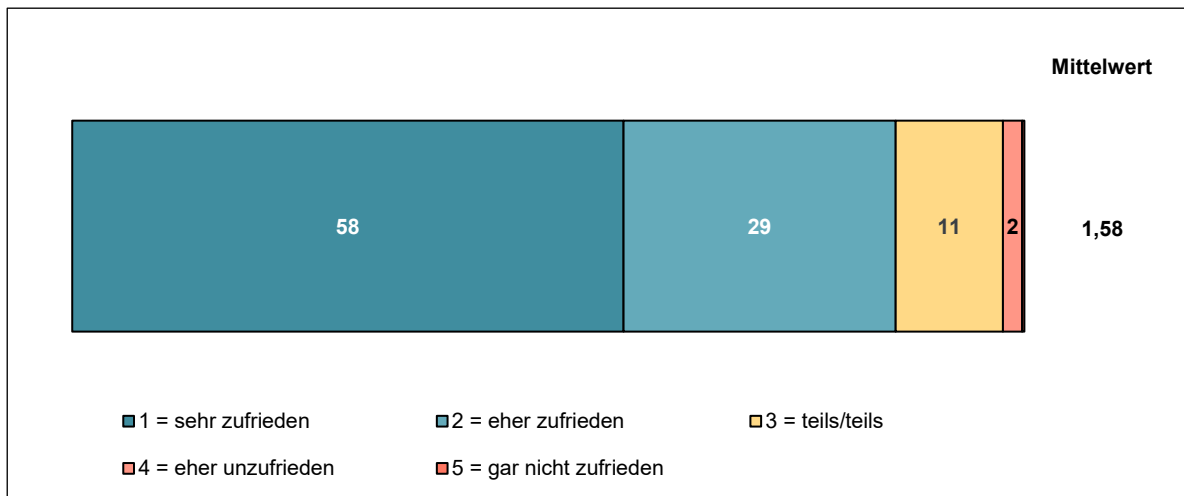
Abbildung 23 Kostenlose Rufnummernmitnahme nach Alter



### 3.18 Zufriedenheit mit Rufnummernmitnahme

Frage 21: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Prozess der kostenlosen Rufnummernmitnahme?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die die kostenlose Rufnummernmitnahme in Anspruch genommen haben, n = 399)

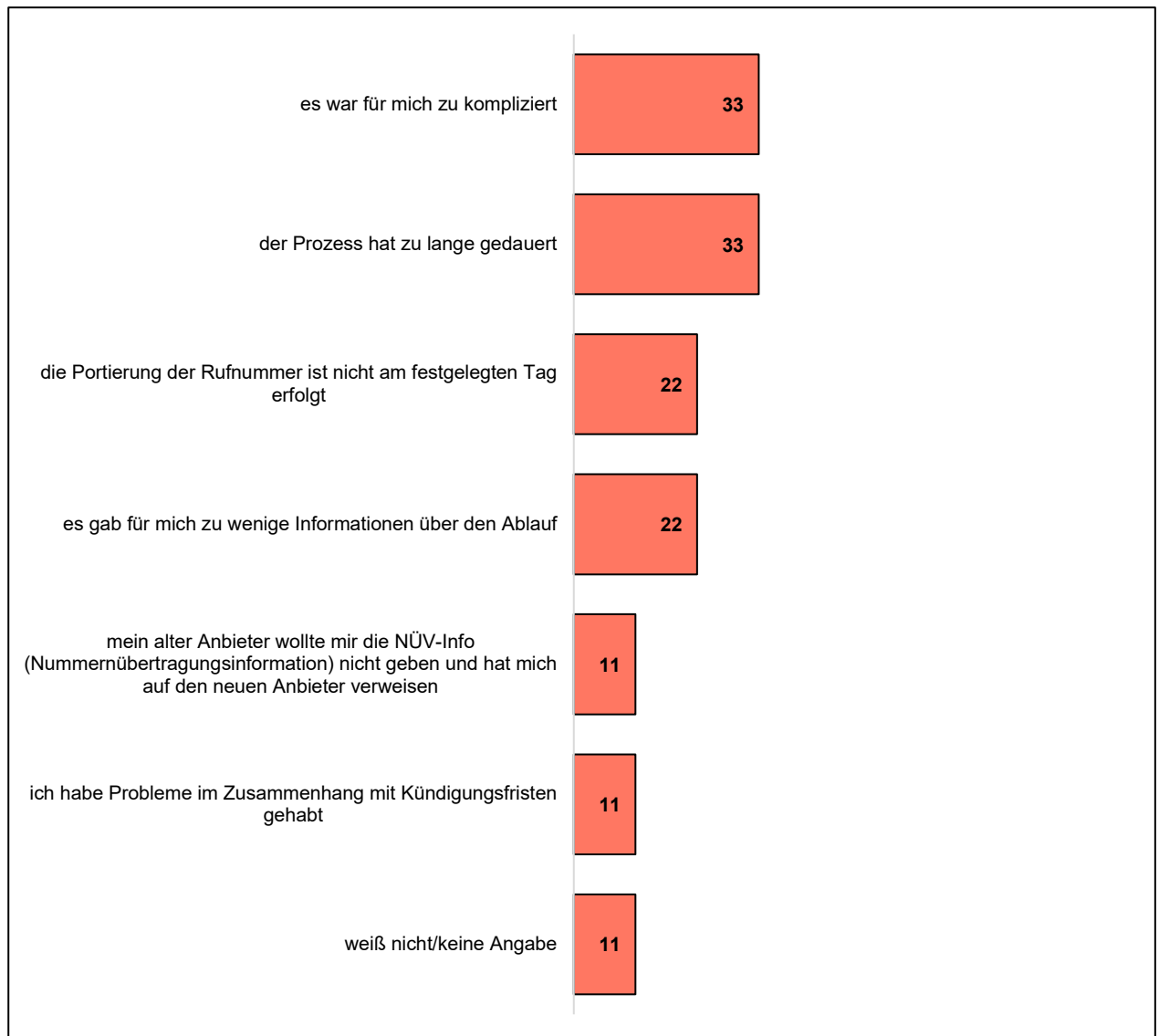
Abbildung 24 Zufriedenheit mit Rufnummernmitnahme



### 3.19 Gründe für Unzufriedenheit

Frage 22: „Warum waren Sie mit dem Prozess der kostenlosen Rufnummernmitnahme nicht zufrieden?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die mit der kostenlosen Rufnummernmitnahme eher/gar nicht zufrieden waren, Mehrfachnennungen, n = 9)

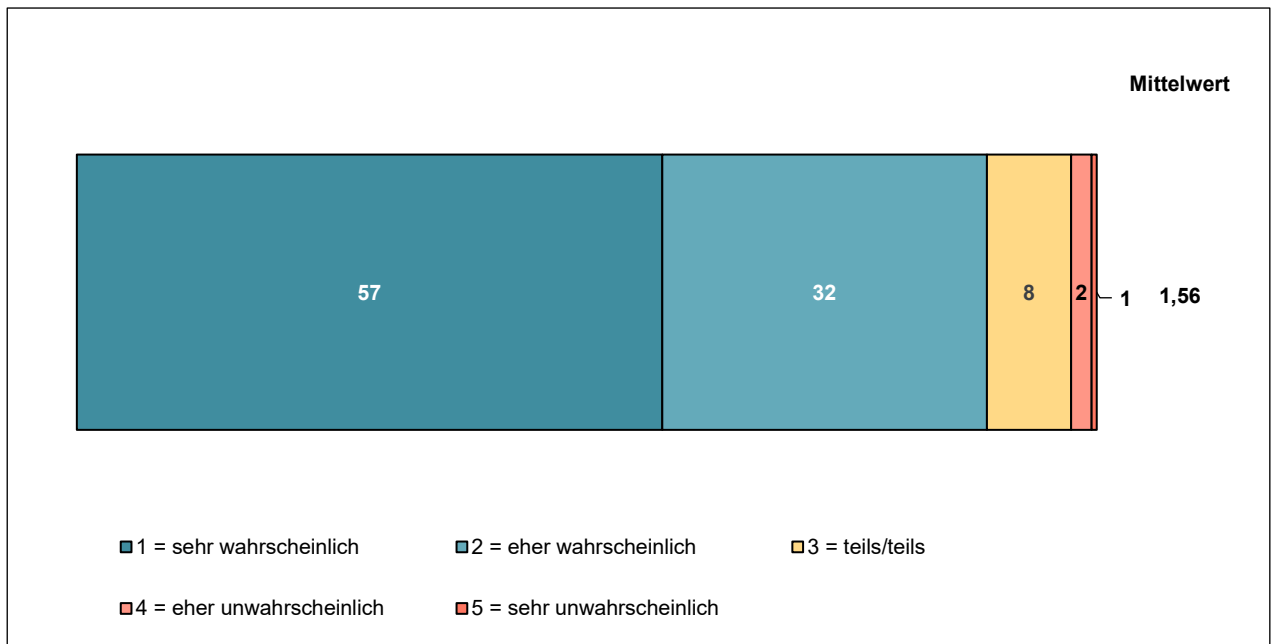
Abbildung 25 Gründe für Unzufriedenheit



### 3.20 Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit

Frage 23: „Wie wahrscheinlich würden Sie die Möglichkeit zur kostenlosen Rufnummernmitnahme einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die die kostenlose Rufnummernmitnahme in Anspruch genommen haben, n = 399)

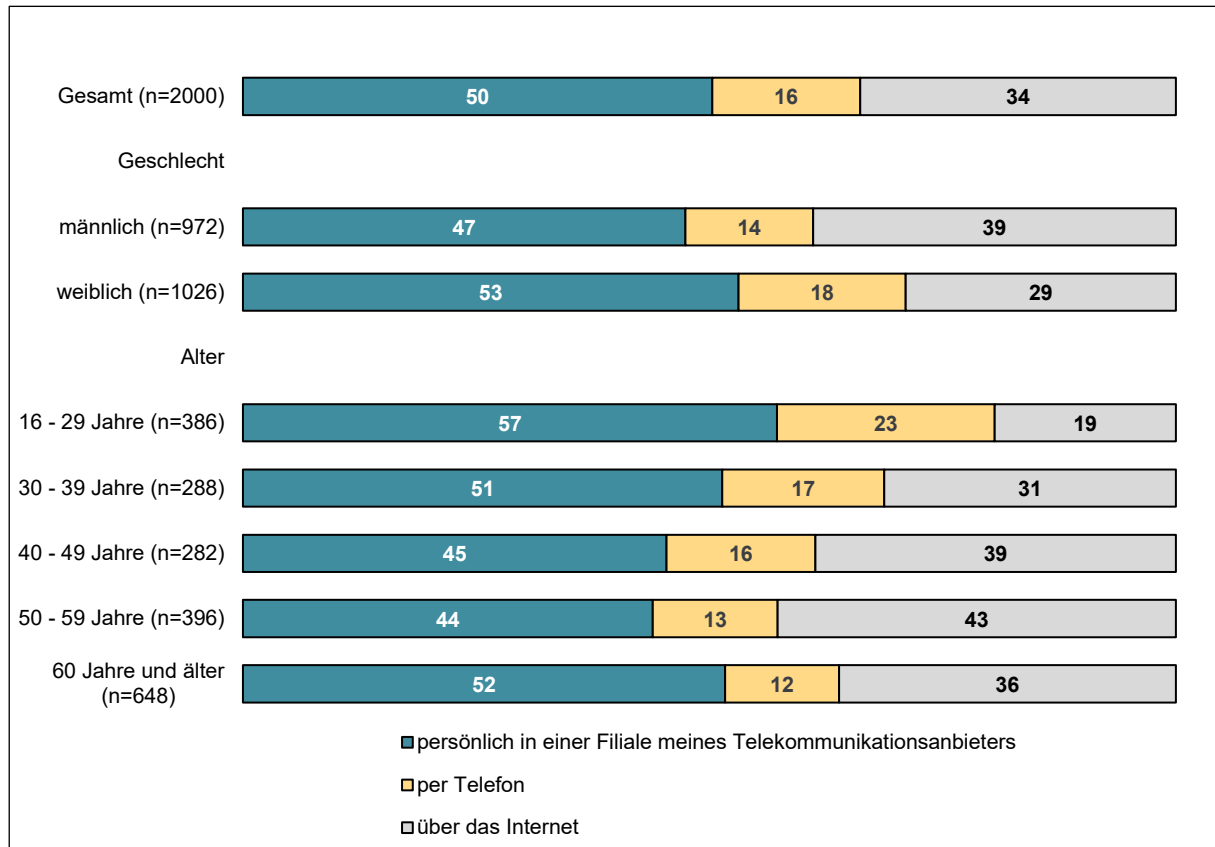
Abbildung 26 Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit



### 3.21 Art des Abschlusses

Frage 24: „Wie haben Sie Ihren letzten Telekommunikations-Vertrag abgeschlossen?“  
(Angaben in %)

Abbildung 27 Art des Abschlusses nach Geschlecht und Alter

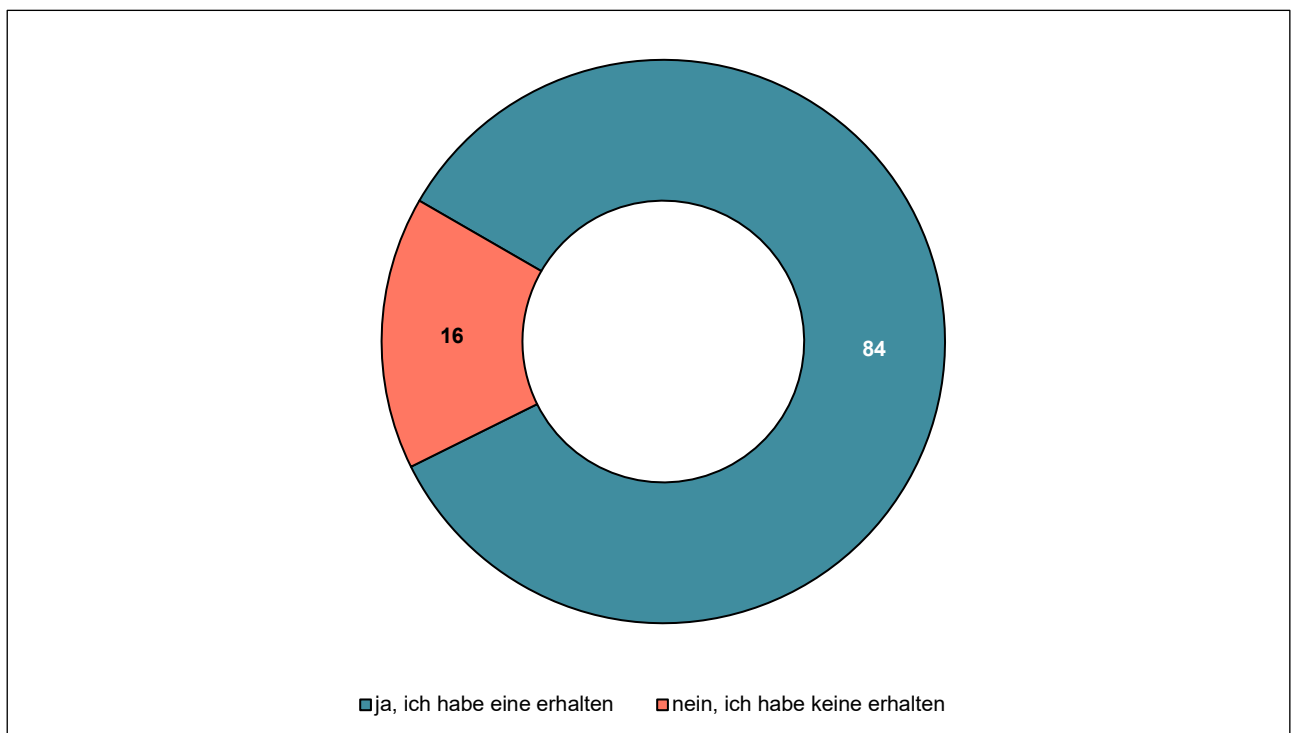


## 3.22 Vertragszusammenfassung

### 3.22.1 Erinnerung an Vertragszusammenfassung

Frage 25: „Können Sie sich dabei erinnern, eine „Vertragszusammenfassung“ erhalten zu haben?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die sich daran erinnern können, eine Vertragszusammenfassung erhalten zu haben, n = 1315)

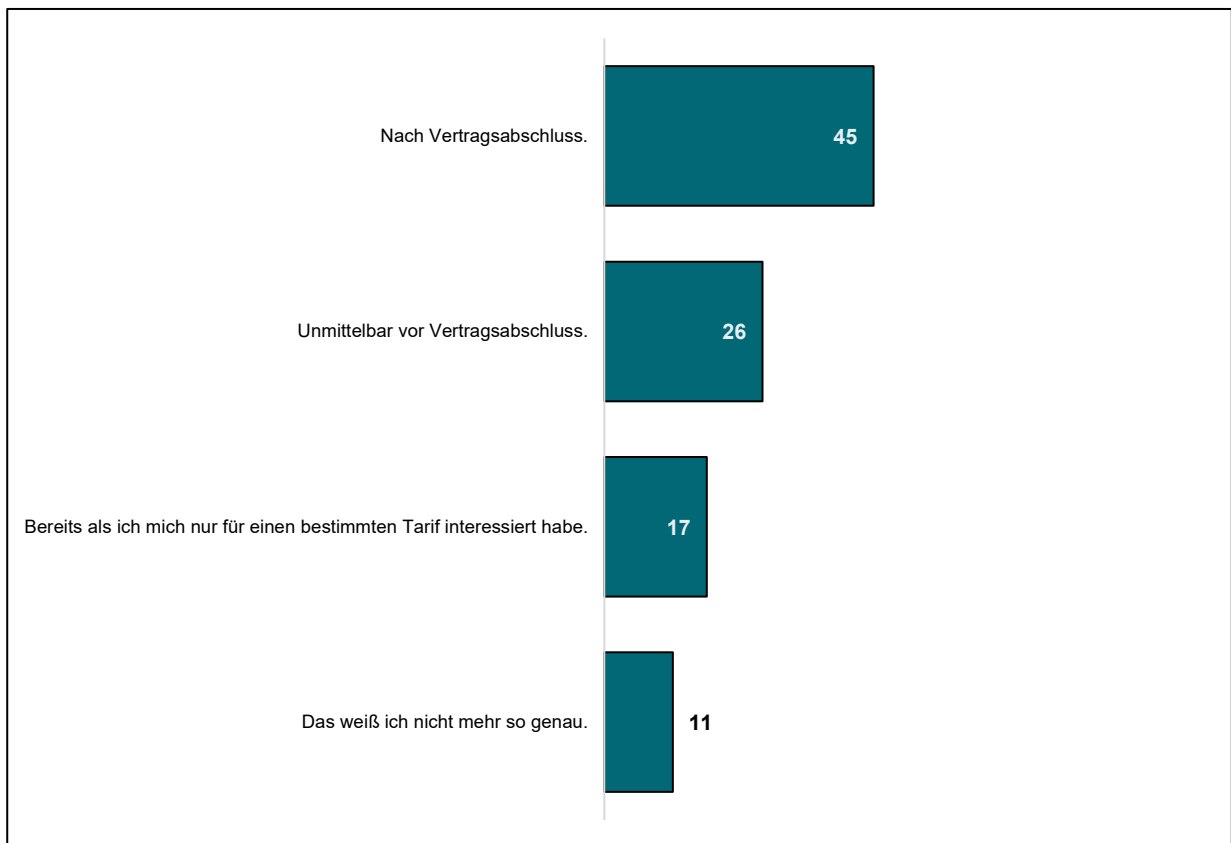
Abbildung 28 Erinnerung an Vertragszusammenfassung



### 3.22.2 Erhalt der Vertragszusammenfassung

Frage 26: „Wann haben Sie diese erhalten?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die eine Vertragszusammenfassung erhalten haben, n = 1109)

Abbildung 29 Erhalt der Vertragszusammenfassung

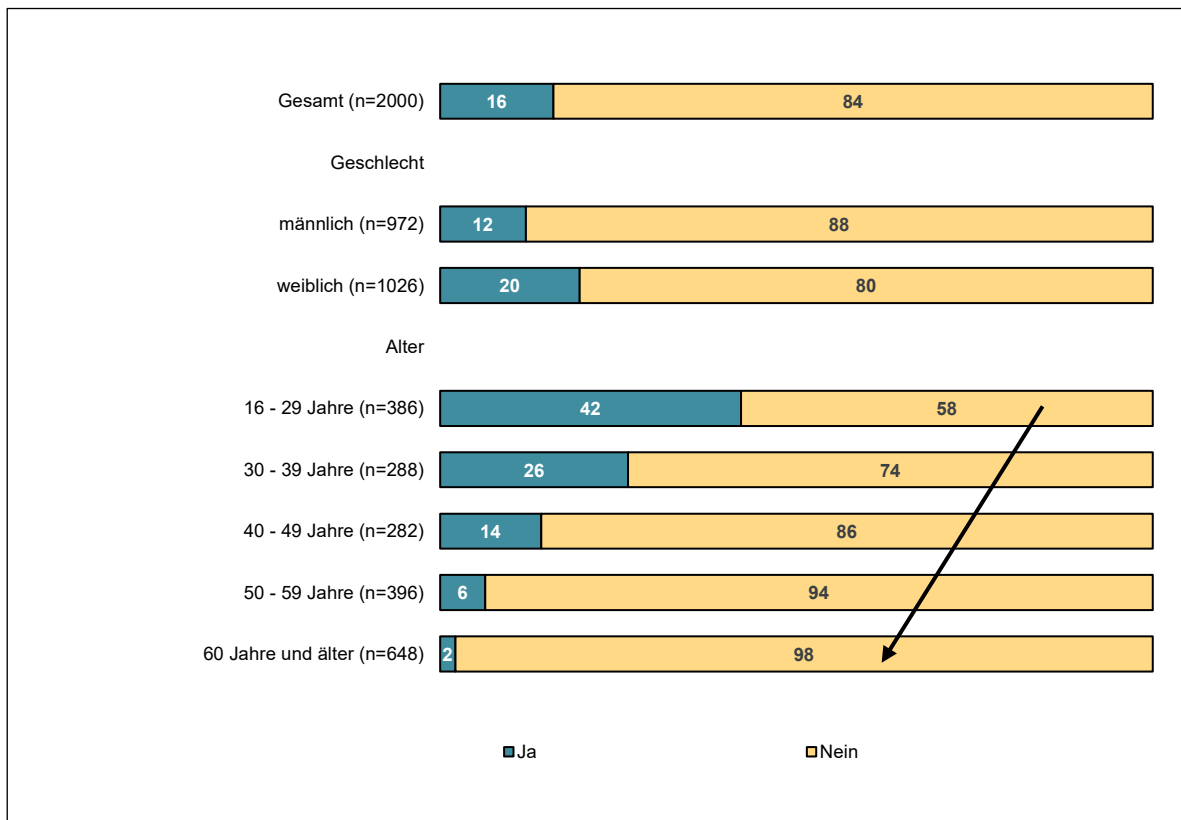


## 3.23 Vorzeitige Kündigung des Vertrages

### 3.23.1 Vorzeitige Kündigung

Frage 27: „Haben Sie in den letzten beiden Jahren einen Telekommunikationsvertrag vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer gekündigt?“ (Angaben in %)

Abbildung 30 Vorzeitige Kündigung nach Geschlecht und Alter

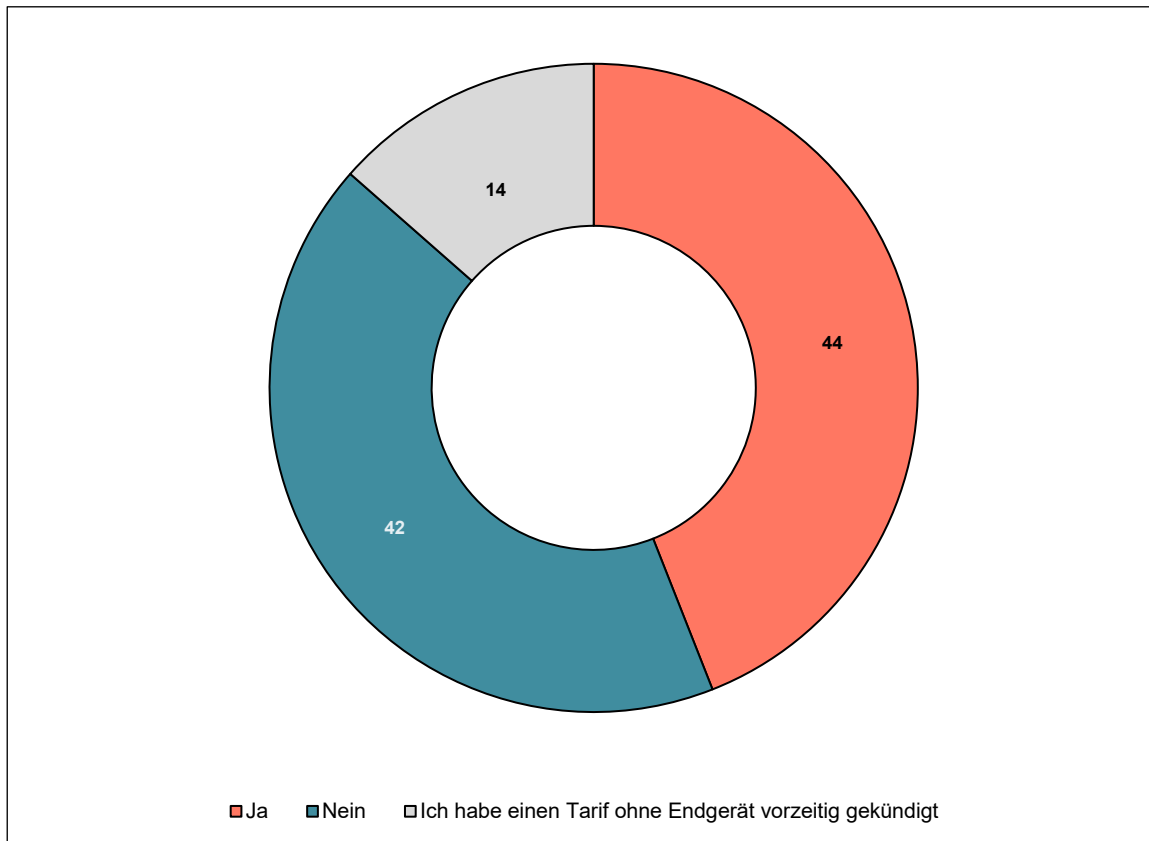




### 3.23.2 Abschlagszahlung

Frage 28: „Mussten Sie dem Anbieter eine sogenannte „Abschlagszahlung“ für den Restwert eines Endgeräts (z.B. Smartphone) leisten?“ (Angaben in %, Basis: Personen, die ihren Vertrag vor der Mindestvertragsdauer gekündigt haben, n = 318)

Abbildung 31 Abschlagszahlung



# 4 Zusammenfassung

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Studie zusammengefasst.

- Die Handy- bzw. Internetverträge bestehen bei den meisten Befragten bereits seit zwei Jahren oder länger. Mit dem Alter nimmt auch die Vertragsdauer der Handy- bzw. Internetverträge zu, bei Personen in den höheren Altersgruppen liegt der Vertragsabschluss bzw. der Vertragswechsel länger zurück als bei Personen in den jüngeren Altersgruppen. Personen mit niedrigem Einkommen führen häufiger einen Vertragswechsel durch als Personen in höheren Einkommensklassen.
- 55 % beziehen kabelgebundenes Internet, während 38 % über Mobilfunk surfen. 3 % nutzen das Internet ihres Handys. Kabelgebundenes Internet wird tendenziell von Männern und in den höheren Altersgruppen bezogen, mobiles Internet über einen Cube wird in den jüngsten Altersgruppen favorisiert. 37 % jener Personen, die ortsgebundene Technologie verwenden, werden dabei über Kabel-Internet versorgt, während jeweils ein Fünftel entweder ausschließlich per Glasfaserleitung oder über Glasfaser-Kupferleitungen mit DSL-Technologie versorgt wird. Ein Viertel der Personen, die ortsgebundene Technologie verwenden, können nicht einschätzen, über welche Technologie sie versorgt werden.
- 8 von 10 Personen, die ortsungebundene Technologie verwenden, haben im Voraus geprüft, ob sie am Hauptnutzungsort guten Empfang haben. Dabei haben sie vor allem die von den Betreibern angebotenen Netzabdeckungskarten (38 %) oder den Kundenservice (33 %) genutzt. Frauen und die jüngeren Altersgruppen nutzen zur Empfangsprüfung eher den Kundenservice, Personen ab 40 Jahren nutzen eher die von den Betreibern angebotenen Netzabdeckungskarten.
- Rund zwei Drittel der Teilnehmer:innen wussten, dass es zum Testen der Geschwindigkeit vor Ort entsprechende Verfügbarkeitsprüfungen bzw. den Netztest der RTR gibt, 38 % haben diese auch in Anspruch genommen. 37 % der Teilnehmer:innen ist der Netztest der RTR bzw. die entsprechenden Verfügbarkeitsprüfungen nicht bekannt, speziell Frauen kennen die entsprechenden Netztests nicht (45 %).
- Lediglich 29 % können den Begriff „Upload- und Downloadgeschwindigkeit“ genau erklären. Zwischen den Geschlechtern zeigen sich deutliche Unterschiede: 42 % der Männer bzw. nur 16 % der Frauen können den Begriff genau erklären. Jeweils zwei Drittel können richtig zuordnen, welche Auswirkungen hohe Geschwindigkeiten haben. Männer können im Vergleich zu Frauen die

- Auswirkungen besser einschätzen. Der Begriff bzw. die Auswirkungen einer höheren Upload- bzw. Downloadgeschwindigkeit kann von Personen mit höherem Bildungsniveau besser eingeschätzt werden als von Personen ohne Matura.
- Die Internetgeschwindigkeit ist ein wesentliches Kriterium bei der Produktauswahl, lediglich für 5 % ist die Internetgeschwindigkeit weniger bis gar nicht wichtig. Die hohe Wichtigkeit wird speziell in den jüngeren Altersgruppen deutlich. Das eigene Nutzungsverhalten (49 %), Informationen im Internet (37 %) und die Beratung durch Mitarbeiter:innen des Anbieters werden als wichtige Entscheidungskriterien genannt. Im Geschlechter-Vergleich ist für Männer das eigene Nutzungsverhalten wichtiger, Frauen bevorzugen stärker die Beratung durch Mitarbeiter:innen.
  - Würden die Befragten bei gleichen Voraussetzungen vor der Wahl zwischen kabelgebundenem Internet und Mobilfunk stehen, würde sich die Mehrheit für kabelgebundene Alternativen entscheiden (52 %). Etwas mehr als ein Drittel würde zum Mobilfunk tendieren und 14 % haben keinerlei Präferenz. Analog dem aktuellen Produktbesitz zeigen sich bei den präferierten Varianten ähnliche Unterschiede: Kabelgebundenes Internet würden tendenziell Männer und höhere Altersgruppen bevorzugen, mobiles Internet über einen Cube würde in den jüngsten Altersgruppen und von Frauen favorisiert werden.
  - Als Gründe für die Wahl der kabelgebundenen Alternativen nennen die Befragten die Zuverlässigkeit und Stabilität (42 %), die Geschwindigkeit und Leistung (25 %) sowie die Verfügbarkeit und die Gewohnheit (23 %). Die Zuverlässigkeit und Stabilität spielt für Männer eine wesentliche Rolle, Geschwindigkeit und Leistung ist speziell für 16 bis 29-Jährige ein wichtiges Kriterium.
  - Jene, die Internet über Mobilfunk präferieren, begründen dies mit der höheren Flexibilität und Mobilität (28 %), mit bereits positiven Erfahrungen (25 %) sowie mit der Einfachheit der Installation (23 %).
  - Wenn ein Internetprodukt mit maximal 80 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit beworben wird, erwarten sich 74 % zumindest 90 % dieser Leistung. Frauen sind in der Einschätzung erwartungsvoller als Männer: 77 % der Frauen erwarten sich zumindest 90 % der Leistung, bei Männern sind es 69 %. Hinsichtlich der Einschätzung zu den Geschwindigkeitsschwankungen erwarten 5 von 10 Personen, dass bei kabelgebundenem Internet im Tagesverlauf weniger Schwankungen auftreten sollten. Bei Internet über Mobilfunk sind die Einschätzungen toleranter, 16 % erwarten bei Mobilfunk ein stabiles Internet. Fast ein Drittel gibt an, dass es keine Unterschiede geben sollte. Betrachtet man die Geschwindigkeitsschwankungen nach der Technologie wird deutlich, dass

- Personen mit Mobilfunk gegenüber Personen mit fixer Leitung die Schwankungen beim Empfang über einen Cube deutlich kritischer sehen.
- Zwei Drittel der Befragten sind mit der Geschwindigkeit ihres kabelgebundenen Internets zufrieden. Bei Personen, die über mobiles Internet (Cube) versorgt werden, ist der Anteil im Vergleich etwas geringer (60 %). Ein Viertel jener, die über einen Cube surfen kritisieren, dass die tatsächliche Geschwindigkeit erheblich von der Werbung abweicht.
  - 41 % haben bei ihrem Mobilfunkprodukt einen Vertrag mit Bindung unterschrieben sowie 26 % bei Festnetzprodukten. 36 % verneinen, einen solchen Vertrag abgeschlossen zu haben. Jüngere Altersgruppen besitzen tendenziell häufiger ein Produkt mit Mindestvertragsdauer als ältere Altersgruppen.
  - 44 % von denjenigen, die ein Produkt mit Mindestvertragsdauer besitzen und deren Vertragsbindung ausgelaufen ist, wurden nicht rechtzeitig vom Betreiber darüber informiert. Während der Vertragslaufzeit wurde nahezu jede:r Zweite vom Anbieter über die bestmöglichen Tarife informiert, hingegen erhielten 44 % keine Informationen über weitere Tarifoptionen.
  - Drei Viertel der Befragten haben innerhalb der letzten zwei Jahre keinen Anbieterwechsel durchgeführt. Umso älter die Personen, umso seltener findet ein Anbieterwechsel statt. Umso höher das Einkommen, umso seltener wird der Anbieter gewechselt. Sofern der Anbieter gewechselt wird, nehmen 8 von 10 Personen die Möglichkeit der kostenlosen Rufnummernmitnahme in Anspruch. Speziell ältere Personen greifen auf den Service zurück. 87 % jener Personen, die die Rufnummernmitnahme in Anspruch nehmen, sind mit dem Prozess eher bis sehr zufrieden.
  - 89 % jener Personen, die die Rufnummernmitnahme in Anspruch genommen haben halten es für wahrscheinlich, dass sie diesen Service einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen.
  - Der Abschluss des letzten Telekommunikationsvertrages erfolgt in der Hälfte der Fälle persönlich in einer Filiale. Ein Drittel nutzte das Internet und 16 % den telefonischen Kontakt. Männer bevorzugen mehr das Internet, Frauen eher den persönlichen Kontakt in einer Filiale.
  - 84 % jener Personen, die sich daran erinnern können, eine Vertragszusammenfassung erhalten zu haben, haben tatsächlich eine solche erhalten. In 16 % der Fälle wurde trotz Erinnerung, keine Vertragszusammenfassung ausgehändigt.

- In den meisten Fällen wurde die Vertragszusammenfassung erst nach Vertragsabschluss ausgehändigt (45 %). Lediglich ein Viertel der Personen, erhielt diese fristgerecht vor Vertragsabschluss.
- Nur 16 % haben in den vergangenen zwei Jahren einen Vertrag vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer gekündigt. In jüngeren Altersgruppen und unter Frauen kommt eine Kündigung vor der Mindestvertragsdauer häufiger vor. Unter jenen Personen, die vor der Mindestvertragsdauer ihren Vertrag kündigten, mussten 44 % eine Abschlagszahlung leisten, bei 42 % war keine Abschlagszahlung fällig.

# 5 Statistische Analyse

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der statistischen Analyse beschrieben.

- Für Jüngere spielte die Internetgeschwindigkeit bei der Wahl ihres Produktes eine größere Rolle als für Personen über 50. Dies bestätigt sich bei der Analyse der Berufsgruppen, wo vor allem Pensionist:innen weniger Wert auf die Geschwindigkeit legen.
- Personen über 60 waren signifikant zufriedener mit der Rufnummernmitnahme und würden diese eher weiterempfehlen.
- Auch Befragte, die ihr Internet über Mobilfunk beziehen, bewerten die Internetgeschwindigkeit als wichtigeres Kriterium.

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Eckdaten der Befragung.....	6
Tabelle 2 Geschlechterzugehörigkeit .....	7
Tabelle 3 Alter .....	7
Tabelle 4 Bundesland .....	8
Tabelle 5 Ortsgröße .....	8
Tabelle 6 Höchste abgeschlossene Schulbildung.....	8
Tabelle 7 Beruf .....	9
Tabelle 8 Monatliches Haushalts-Nettoeinkommen.....	9
Tabelle 9 Besitz Handyvertrag bzw. Internetvertrag .....	10

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Aktueller Handy- bzw. Smartphone-Vertrag nach Alter .....	11
Abbildung 2 Aktueller Internet-Vertrag nach Alter .....	12
Abbildung 3 Technologie nach Geschlecht und Alter .....	13
Abbildung 4 Technologie bei Kabelanschluss .....	14
Abbildung 5 Empfangsprüfung am Hauptnutzungsort .....	15
Abbildung 6 Art der Empfangsprüfung am Hauptnutzungsort .....	16
Abbildung 7 Bewusstsein für Netztests nach Geschlecht .....	17
Abbildung 8 Wissen über Down- und Uploadgeschwindigkeit nach Geschlecht .....	18
Abbildung 9 Auswirkungen höherer Down- und Uploadgeschwindigkeiten .....	19
Abbildung 10 Wichtigkeit der Internetgeschwindigkeit nach Alter .....	20
Abbildung 11 Kriterien und Informationsquellen Internet-Geschwindigkeitslevel .....	21
Abbildung 12 Präferenz zwischen Mobilfunk und Kabel nach Geschlecht und Alter .....	22
Abbildung 13 Präferenz Festnetz-Kabel Internet .....	23
Abbildung 14 Präferenz Mobilfunk angebundenes Internet .....	24
Abbildung 15 Erwartung an tatsächliche Geschwindigkeit nach Geschlecht und Alter .....	25
Abbildung 16 Schwankungen je nach Technologie nach Geschlecht und Alter .....	26
Abbildung 17 Schwankungen je nach Technologie nach Technologie .....	27
Abbildung 18 Zufriedenheit mit Geschwindigkeit .....	28
Abbildung 19 Produkte mit Mindestvertragsdauer .....	29
Abbildung 20 Erinnerung an Kündigung vor Vertragsauslauf .....	30
Abbildung 21 Informationen während Vertragslaufzeit .....	31
Abbildung 22 Anbieterwechsel in den letzten 2 Jahren nach Geschlecht und Alter .....	32
Abbildung 23 Kostenlose Rufnummernmitnahme nach Alter .....	33
Abbildung 24 Zufriedenheit mit Rufnummernmitnahme .....	34
Abbildung 25 Gründe für Unzufriedenheit .....	35
Abbildung 26 Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit .....	36
Abbildung 27 Art des Abschlusses nach Geschlecht und Alter .....	37
Abbildung 28 Erinnerung an Vertragszusammenfassung .....	38
Abbildung 29 Erhalt der Vertragszusammenfassung .....	39
Abbildung 30 Vorzeitige Kündigung nach Geschlecht und Alter .....	40
Abbildung 31 Abschlagszahlung .....	41





**Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz**

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 71100 – 0

[post@sozialministerium.at](mailto:post@sozialministerium.at)

[sozialministerium.at](http://sozialministerium.at)