



**MARKTWÄCHTER**  
DIGITALE WELT

**verbraucherzentrale**

# Vertragsende – Probleme bei Kündigung und Anbieterwechsel im Telekommunikationsmarkt

Studienergebnisse des repräsentativen Untersuchungsteils / Marktwächter Digitale Welt,  
Schwerpunkt Telekommunikation

13.03.2019

# Studiendesign repräsentative Befragung

- **Erhebungszeitraum:** 13. September – 5. Oktober 2018
- **Grundgesamtheit:** In Privathaushalten in Deutschland lebende deutschsprachige Personen ab 18 Jahren.
- **Auswahlverfahren:** Systematische Zufallsauswahl (mehrstufig geschichtete Stichprobe).
- **Stichprobengröße:** Insgesamt 1.968 Personen, darunter 502 Personen, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Anbieter (Festnetz, Mobilfunk oder Internet) gewechselt haben (Zielgruppe).

Zusätzlicher Boost um 201 Personen mit Problemen im Wechselprozess.

Zusätzlich 251 Personen, die noch nie einen Telekommunikationsanbieter (Festnetz, Internet und Mobilfunk) gewechselt haben (Zusatzfrage).

- **Erhebungsmethodik:** Computergestützte Telefoninterviews (CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens auf Basis einer Dual-Frame-Stichprobe.
- **Institut:** forsa marplan Markt- und Mediaforschungsgesellschaft mbH, Frankfurt

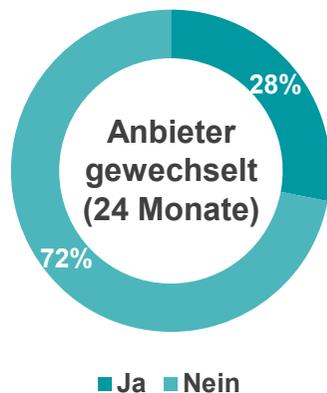
# Wechselverhalten



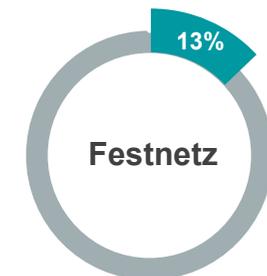
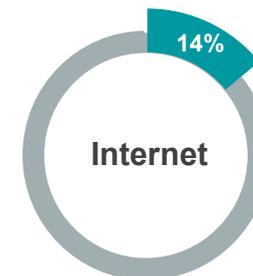
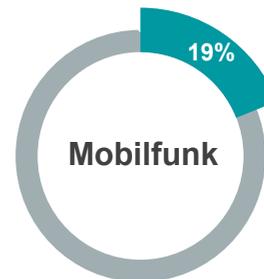
Über ein Viertel der Befragten (28 %) hat in den vergangenen 24 Monaten ihren Festnetztelefon-, Mobilfunk- und / oder Internetanschluss gewechselt. Am häufigsten wurde der Mobilfunkanbieter (19 %) gewechselt.

## Anbieter innerhalb der letzten 24 Monate gewechselt

Gesamt (≤ 24 Monate)



Nach Produktgruppe (≤ 24 Monate)



**Basis:** Alle Befragten der Screeningfrage (n = 1.968).

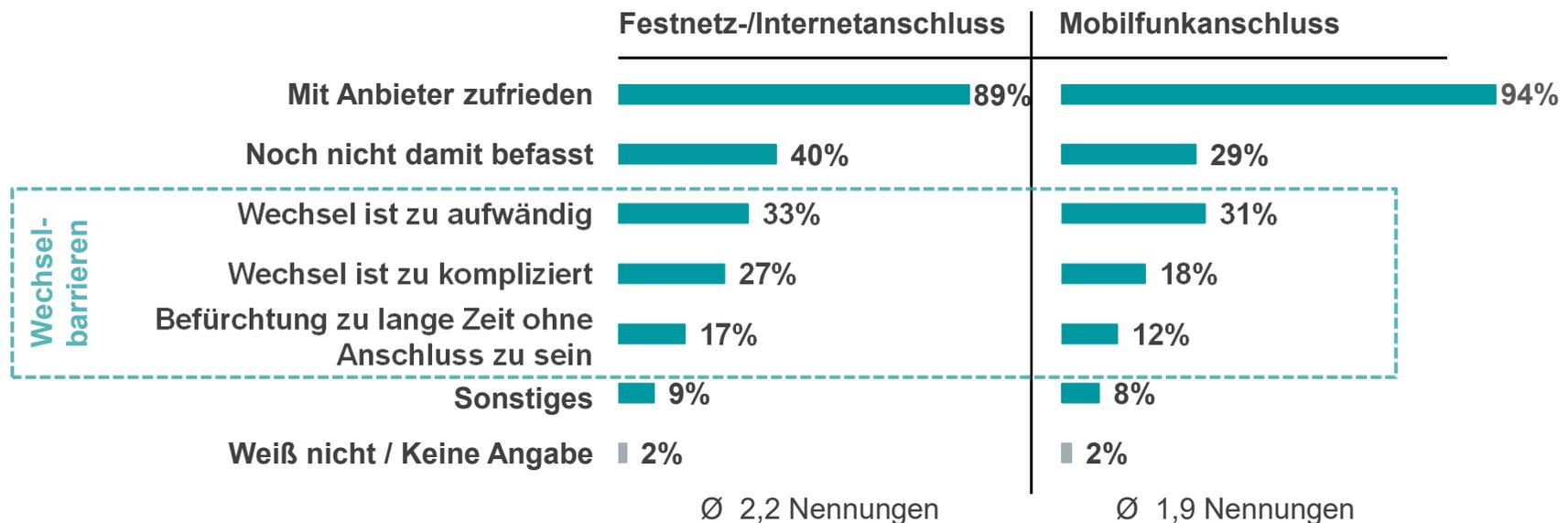
**Frage SC1:** Wann haben Sie zum letzten Mal den Anbieter für Ihren Festnetztelefonanschluss, Ihren Mobilfunkanschluss oder Ihren Internetanschluss gekündigt und sind zu einem neuen Anbieter gewechselt.

# Wechselbarrieren



In der Summe empfinden fast die Hälfte der Befragten den Wechsel des Mobilfunkanbieters als entweder zu aufwändig (31 %) oder als zu kompliziert (18 %). Im Festnetz-/Internetbereich geben diese beiden Aspekte zusammen sogar 60 Prozent der Befragten an.

## Gründe, warum der Festnetz-, Internet- und Mobilfunkanschluss nicht gewechselt wurde



**Basis:** Alle Befragten, die noch nie ihren Telekommunikationsanbieter (Festnetz, Internet, Mobilfunk) gewechselt haben (Festnetz/Internet n = 126; Mobilfunk n = 125).

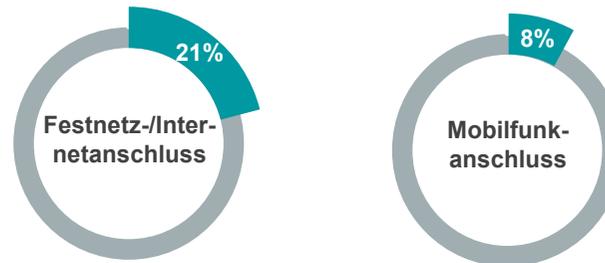
**Frage Zusatz 1:** Warum haben Sie Ihren Festnetzanschluss/Internetanschluss / Mobilfunkanschluss noch nie gewechselt (Mehrfachnennung möglich)?

# Probleme beim Anbieterwechsel



Gut jeder fünfte Befragte (21 %), der innerhalb der letzten 24 Monate den Festnetz/Internet-Anschluss wechselte, hatte Probleme. Im Mobilfunkbereich gab es deutlich weniger Schwierigkeiten (8 %).

Ja, es gab beim Wechsel Probleme

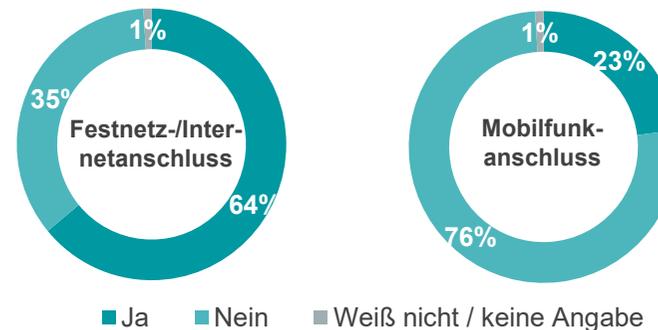


**Basis:** Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz/Internet-Anbieter (n = 447) / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben (n = 440).  
**Frage F12 / M2:** Und gab es beim Wechsel Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses Probleme?



Fast zwei Drittel der Befragten (64 %) mit Problemen beim Anbieterwechsel waren länger als einen Tag ohne Festnetz/Internet. Beim Mobilfunkanbieterwechsel betraf dies hingegen „nur“ knapp ein Viertel der Befragten (23 %).

Waren Verbraucher länger als einen Tag ohne Festnetz-/Internet- oder Mobilfunkanschluss?



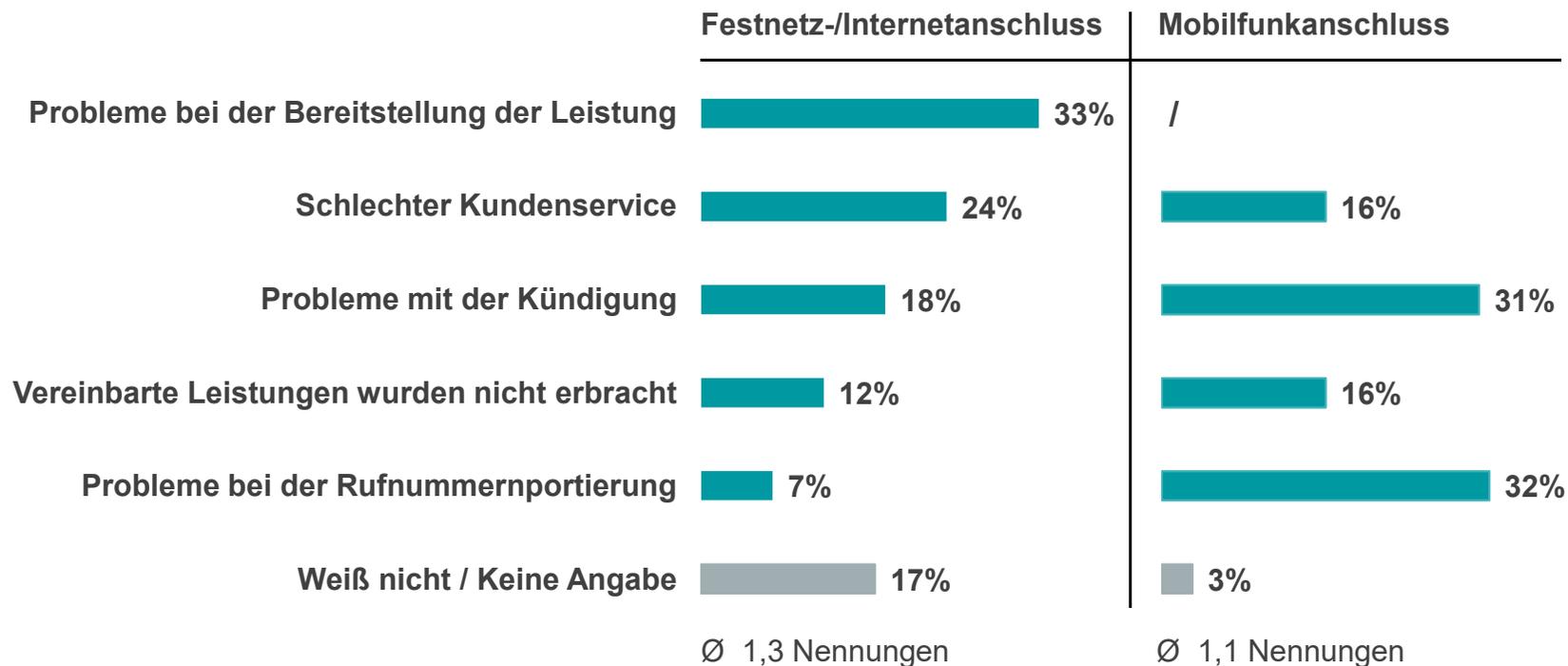
**Basis:** Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz/Internet-Anbieter / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben und Probleme hatten (n = 216 bzw. n = 98).  
**Frage F14 / FM3:** Kam es bei Ihrem Wechsel vor, dass Sie länger als einen Tag ohne Festnetz- bzw. Internetanschluss / Mobilfunkanschluss waren?

# Weitere Probleme beim Anbieterwechsel



Im Bereich Festnetz-/Internetanschluss gibt ein Drittel (33 %) der Befragten mit Problemen bei Wechsel Schwierigkeiten mit der Bereitstellung der Leistung an – zudem beklagt fast ein Viertel den schlechten Kundenservice (24 %).

Welche (weiteren) Probleme gab es beim Anbieterwechsel? (Nennungen ab 10 %)



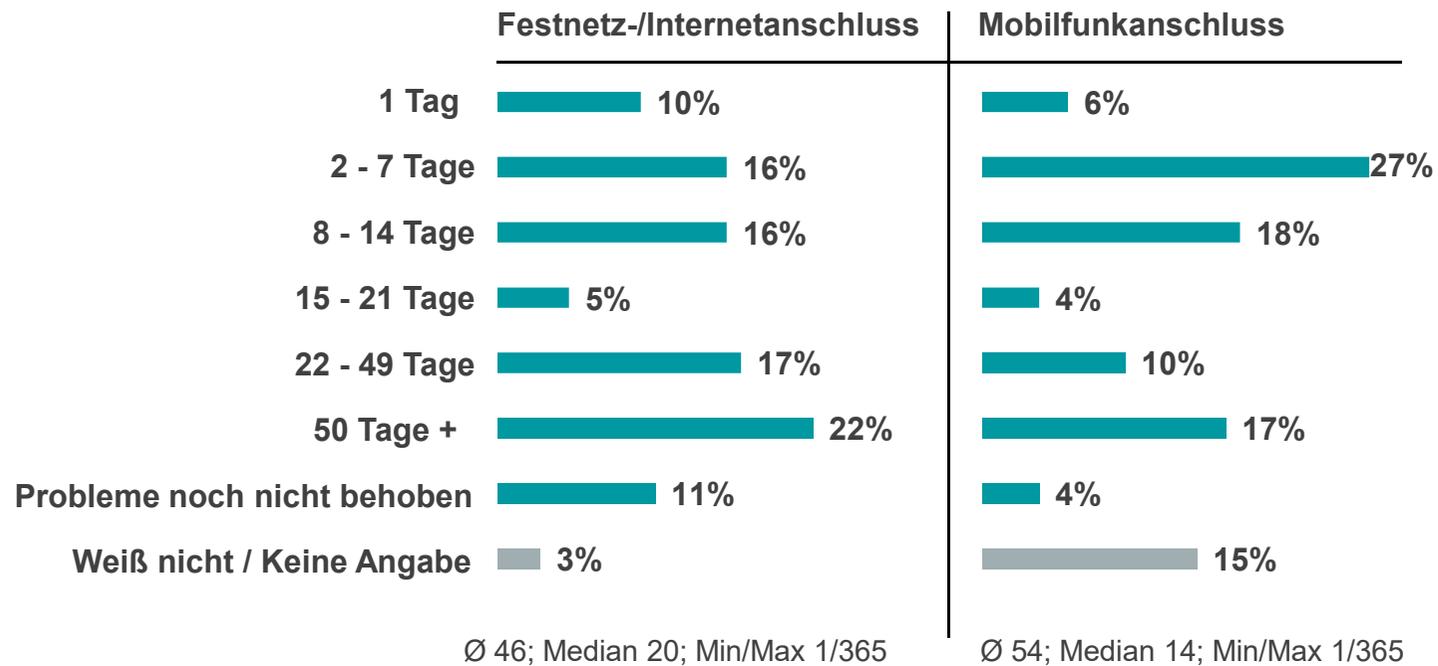
**Basis:** Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz/Internet-Anbieter / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben und Probleme hatten (n= 216 bzw. n= 98).  
**Frage F15 / FM4:** Und welche Probleme gab es (sonst noch) beim Wechsel Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses (Mehrfachnennung möglich)?

# Dauer der Problembehebung



Im Mittel (Median) dauert die Problembehebung im Bereich Mobilfunk zwei Wochen – im Bereich Festnetz/Internet sogar fast drei Wochen.

## Dauer der Problembehebung in Tagen



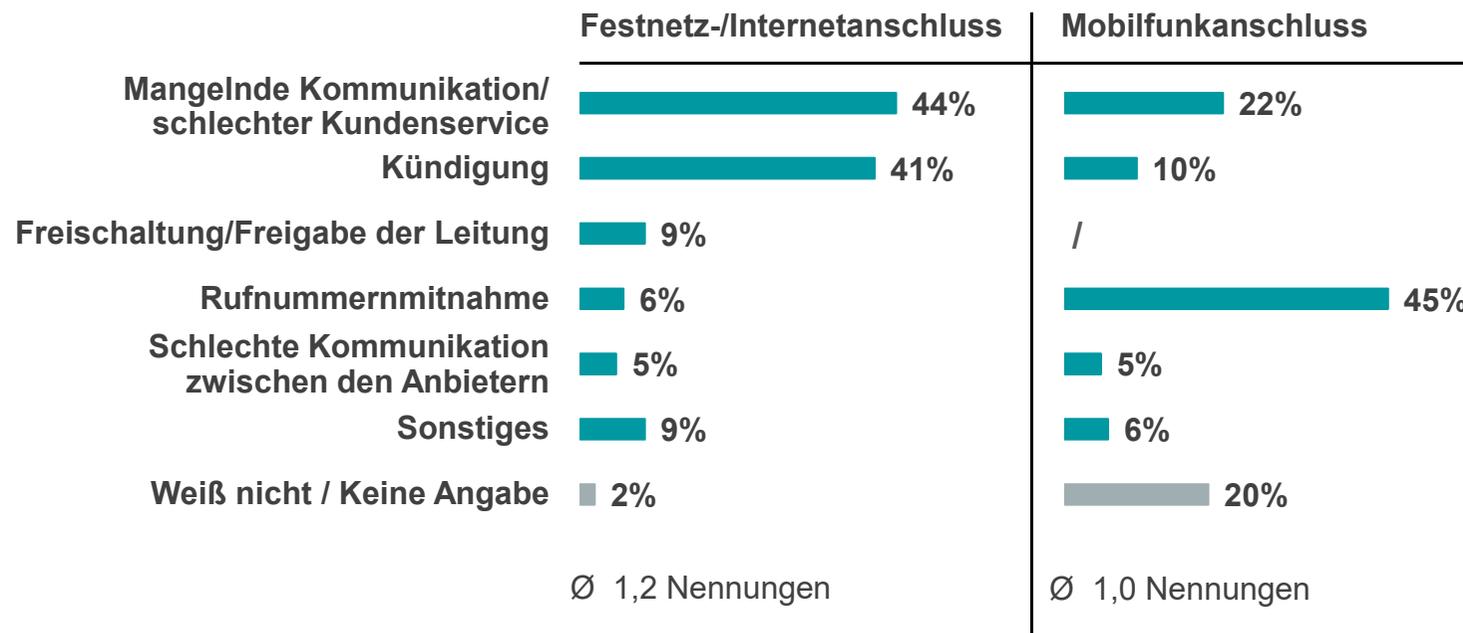
**Basis:** Befragte mit Anbieterwechsel innerhalb der letzten 24 Monaten und Problemen während des Wechsels (Festnetz/Internet n = 216; Mobilfunk n = 98).  
**Frage FI7/ FM6:** Wie lange hat es gedauert, bis alle von Ihnen geschilderten Probleme behoben wurden? Bitte sagen Sie es mir in Tagen.

# Was verkompliziert den Wechselprozess?



Befragte, die den Wechselprozess als kompliziert bewerten, beklagen sich im Bereich Festnetz/Internet primär über „mangelnde Kommunikation/den schlechten Kundenservice“ (44 %) sowie die Kündigung (41 %), im Mobilfunk über die Rufnummernportierung (45 %).

## Was war kompliziert?



**Basis:** Befragte, die den Wechselprozess mit eher kompliziert bzw. sehr kompliziert bewertet haben (Festnetz/Internet n = 133; Mobilfunk n = 62).  
**Frage F19/FM8:** Was war aus Ihrer Sicht beim Wechselprozess eher kompliziert (Mehrfachnennung möglich)?



**MARKTWÄCHTER**  
DIGITALE WELT

**verbraucherzentrale**

# Impressum

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.  
Hopfenstraße 29 • 24103 Kiel  
[www.vzsh.de](http://www.vzsh.de) | [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)

Autoren: Alexander Grams, Tom Janneck