

FAQ

PROJEKT MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

UNTERSUCHUNG VIDEO- UND MUSIK-STREAMING-DIENSTE IM INTERNET – MEHR ORIENTIERUNG UND TRANSPARENZ FÜR VERBRAUCHER

1. Warum sind Streaming-Dienste ein relevantes Thema?

Musik- und Video-Streaming-Dienste werden bei Verbrauchern immer beliebter. Laut einer Befragung des Bitkom¹ nutzen inzwischen über 42 Millionen Bundesbürger Streaming-Dienste. Mit steigenden Nutzerzahlen dieser Dienste nehmen aber auch die Anfragen und Beschwerden bei den Verbraucherzentralen zum Thema Streaming-Dienste zu, beispielsweise in Bezug auf unverständliche Klauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder urheberrechtliche Risiken in der Nutzung von neuartigen Streaming-Apps.

2. Wie werden Streaming-Dienste im Rahmen der Untersuchung definiert?

Im Rahmen der Untersuchung werden unter dem Begriff „Streaming-Dienste“ alle Angebote subsumiert, mit denen Verbraucher Videos oder Musik über das Internet streamen können. Darunter fallen „on-demand“-Streams ebenso wie Livestream-Angebote. Ebenso werden sowohl kostenpflichtige als auch werbefinanzierte Streaming-Angebote einbezogen. Beispiele für Streaming-Dienste sind also YouTube, Vimeo, Spotify, iTunes, Apple Music, SoundCloud, Last.fm und Deezer sowie die ARD Mediathek, ZDF Mediathek, 7TV, TV Now (ehemals RTL now, Vox now etc.), Netflix, Maxdome oder Amazon Prime Instant Video.

3. Was war Zielsetzung der Untersuchung?

Die Untersuchung zu Musik- und Video-Streaming-Diensten im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt analysiert das Nutzungsverhalten von Streaming-Diensten in Deutschland. Darüber hinaus identifiziert sie

¹ Bitkom (2015): Video-Streaming hat sich fest etabliert, Presseinformation, abgerufen am 10.07.2015 unter <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Video-Streaming-hat-sich-fest-etabliert.html>.

mögliche Probleme, mit denen sich Verbraucher bei der Nutzung dieser Dienste konfrontiert sehen.

4. Wie wurde untersucht?

Für die Untersuchung wurden sowohl empirische Daten über eine repräsentative Verbraucherbefragung generiert (Primärforschung) als auch verschiedene interne und externe Informationsquellen zusammengetragen und ausgewertet (Sekundärforschung).

5. Wann und wie wurde die Verbraucherbefragung durchgeführt?

Für die Untersuchung führte die Bitkom Research GmbH im Auftrag der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz eine repräsentative Verbraucherbefragung im Erhebungszeitraum 29. Juli bis 05. August 2015 durch. Die Befragung basiert auf einer repräsentativen Stichprobe unter deutschsprachigen Personen ab 14 Jahren in Privathaushalten mit Festnetzanschluss. Es wurden 1.007 Personen befragt.

6. Welche Sekundärquellen wurden berücksichtigt?

Im Rahmen der Sekundärforschung wurden externe Datenquellen aus dem Internet einbezogen, vor allem Artikel in Fachzeitschriften und Tageszeitungen, allgemein zugängliche Studien, Anbieterseiten sowie Beschwerde- und Statistikportale. Diese Sekundärquellen dienten zur Verdichtung der Ergebnisse aus der Verbraucherbefragung.

Darüber hinaus dienten auch die bei den Verbraucherzentralen in den Beratungsstellen, beim Verbrauchertelefon und über die Online-Portale eingehenden Verbraucherbeschwerden, Hinweise und Beobachtungen einschließlich der Rechtsberatungen als weitere Quelle für die Untersuchung.

7. Was sind die Kernergebnisse?

Die Kernergebnisse der Untersuchung lassen sich in zwei Kategorien aufteilen:

- A) Ergebnisse zum Nutzungsverhalten von Streaming-Diensten
- B) Ergebnisse zu Verbraucherproblemen mit Streaming-Diensten

A) Ergebnisse zum Nutzungsverhalten

→ 78 Prozent der befragten Onliner nutzen Streaming-Dienste

Fast vier von fünf Onlinern nutzen Streaming-Dienste. 48 Prozent der Video-Streaming-Nutzer schauen mehrmals pro Woche oder häufiger Videos über Stream, bei den Musik-Streaming-Nutzern sind es 73 Prozent, die mehrmals pro Woche oder häufiger Musik streamen.

→ **Streaming-Dienste werden von Jüngeren mehr genutzt als von Älteren**

Die Streaming-Dienste werden in der Altersgruppe bis 49 Jahre deutlich mehr genutzt als von Älteren: 92 Prozent der 14- bis 29-jährigen und 89 Prozent der 30- bis 49-jährigen nutzen Streaming-Dienste. In der Altersgruppe 50-64 Jahre sind es noch 63 Prozent, von den über 65-jährigen streamen nur 27 Prozent.

→ **Gut jeder Dritte nutzt kostenpflichtige Streaming-Dienste**

37 Prozent der Streaming-Nutzer zahlen Geld für kostenpflichtige Dienste. 24 Prozent zahlen für einen kostenpflichtigen Video-Streaming-Dienst. Zu den populärsten Anbietern gehören hier Amazon Prime Instant Video, Maxdome, Watchever, snap by sky und Netflix. Bei den Musik-Streaming-Nutzern zahlen nur 16 Prozent für einen kostenpflichtigen Dienst. Beliebt sind hier Spotify, Apple Music, SoundCloud, Last.fm und Deezer.

→ **Video- und Musik-Streaming-Dienste werden über unterschiedliche Endgeräte genutzt**

Für Video-Streaming werden am meisten der PC/Laptop (73 Prozent) und der Fernseher (71 Prozent) genutzt. 64 Prozent streamen Videos auch über das Smartphone, nur 31 Prozent über ein Tablet. Digitale Musik hingegen wird am häufigsten über das Smartphone gestreamt (78 Prozent), gefolgt von PC/Laptop (62 Prozent). Fernseher/Smart TV und Tablet werden mit 50 Prozent bzw. 37 Prozent am wenigsten genutzt, um Musik zu streamen.

B) Ergebnisse zu Verbraucherproblemen mit Streaming-Diensten

→ **Jeder vierte Nutzer hatte schon einmal Probleme beim Streaming**

26 Prozent gaben an, dass sie schon einmal Probleme bei der Nutzung von Streaming-Diensten hatten. Das häufigste Problem sind Empfangsstörungen (Ruckeln oder Verbindungsabbrüche). Als weitere Problemfelder nannten die Verbraucher Preise, Mitgliedschaft sowie Urheberrecht und einen zu geringen Umfang des Angebots.

→ **Angaben der Anbieter zu technischen Voraussetzungen nicht einheitlich**

Um Streaming-Angebote nutzen zu können, werden ausreichende Übertragungskapazitäten und eine schnelle Internetverbindung benö-

tigt. Im Rahmen der Untersuchung zeigte sich, dass die Angaben auf den Anbieterseiten zu den technischen Voraussetzungen für die Nutzung von Streaming-Angeboten nicht einheitlich dargestellt sind.

→ **Urheberrecht auch bei Streaming ein Thema**

Die Untersuchung zeigte, dass Urheberrechtsverletzungen auch beim Streaming ein häufiges Problem sind. Viele Verbraucher können nur schwer zwischen legalen und illegalen Streaming-Angeboten unterscheiden. Der Normalanwender kann häufig nicht einschätzen, ob und in welchem Umfang beispielsweise Tauschbörsen oder Radio-Streams auf legale Art und Weise beim Streaming-Vorgang verwendet werden.

8. Wie wurde die Qualität der Untersuchung gesichert?

Die Untersuchung zu Streaming-Diensten wurde im Sinne einer internen Peer-Review qualitätsgesichert. Der Untersuchungsbericht wurde abschließend von allen fünf Schwerpunkten des Marktwächters Digitale Welt sowie vom zentralen Qualitätsmanagement im Verbraucherzentrale Bundesverband geprüft und anschließend freigegeben.

9. Wie sollten sich Verbraucher auf Grund der Untersuchungsergebnisse verhalten?

Ganz allgemein gilt: Verbraucher sollten von der Nutzung von Inhalten aus nicht eindeutig legalen Quellen absehen, da der Zugriff auf solche Seiten nicht nur unbeabsichtigte Urheberrechtsverletzungen zur Folge haben kann, sondern häufig mit weiteren Risiken wie der Übertragung von Schadsoftware oder das Eingehen von unerwünschten Abonnements (Abofallen) verbunden sein kann.

Weitere Tipps zum Umgang mit Streaming-Diensten gibt es unter:
<http://www.verbraucherzentrale.de/downloads-und-streaming-dienste>

Bei konkreten Fragen oder Beschwerden können sich Verbraucher an eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale vor Ort wenden.

10. Gibt es Anbieter, die besonders gut oder schlecht abschneiden?

Die Untersuchung konzentriert sich ganz allgemein auf die Nutzung von Streaming-Diensten und den Problemen, die bei der Nutzung dieser Dienste entstehen können. Ein Ranking einzelner Anbieter war nicht Ziel der Untersuchung.

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

Projekt Marktwächter Digitale Welt

*Markgrafenstraße 66
10969 Berlin*

marktwaechter@vzbv.de