



Pressemitteilung

Bonn, 27.01.2022

Seite 1 von 4

Bundesnetzagentur veröffentlicht Ergebnisse einer Verbraucherbefragung zu Online-Kommunikationsdiensten

Präsident Homann: „WhatsApp weiter an der Spitze, aber Konkurrenten holen auf“

Die Bundesnetzagentur hat heute die Ergebnisse einer Verbraucherbefragung zur Nutzung von Online-Kommunikationsdiensten in Deutschland veröffentlicht.

„Die Bedeutung von Online-Kommunikationsdiensten, wie WhatsApp, Skype oder Signal hat während der letzten beiden Jahre weiter zugenommen. Von der positiven Gesamtentwicklung konnten insbesondere die Wettbewerber des Meta-Konzerns profitieren. Während wir bei WhatsApp und Co einen leichten Rückgang feststellen, haben nahezu alle weiteren Dienste Nutzungsanteile hinzugewonnen“, erläutert Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „In dieses Bild passt, dass die parallele Nutzung mehrerer Dienste weiter zugenommen hat. Fast drei Viertel aller Nutzer betreibt mittlerweile sogenanntes Multihoming.“

Kleinere Anbieter gewinnen Nutzungsanteile

Die Ergebnisse der repräsentativen Verbraucherbefragung zeigen, dass rund 88 Prozent (2019: 83 Prozent) der Befragten regelmäßig Online-Kommunikationsdienste nutzen. Damit sind Online-Kommunikationsdienste mittlerweile ähnlich stark verbreitet wie klassische Telekommunikationsdienste.

Die in Deutschland beliebtesten Online-Kommunikationsdienste erreichen folgende Nutzungsanteile: 93 Prozent WhatsApp (2019: 96 Prozent), 39 Prozent Facebook Messenger (2019: 42 Prozent), 25 Prozent Instagram Direct Messages (2019: 30 Prozent), 20 Prozent Skype/Skype for Business (2019: 18 Prozent) und 18 Prozent Zoom (2019: k. A.).

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.bundesnetzagentur.de)
twitter.com/bnetza

Pressekontakt

Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 – 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 27.01.2022

Seite 2 von 4

Demnach haben die Dienste des Konzerns Meta Platforms Inc. (ehemals Facebook) weiterhin eine starke Marktposition inne. Im Vergleich zur Erhebung des Jahres 2019 stellt die Bundesnetzagentur allerdings Verluste bei den relativen Nutzungsanteilen fest. Bedeutende Zuwächse konnten dagegen die Messengerdienste Signal mit 9 Prozentpunkten (auf 13 Prozent), Discord mit 8 Prozentpunkten (auf 8 Prozent) und Telegram mit 6 Prozentpunkten (auf 16 Prozent) verzeichnen.

Ein noch stärkeres Wachstum mit Nutzungsanteilen von 18 Prozent bzw. 14 Prozent erreichen die Videokonferenzdienste Zoom und Microsoft Teams. Bei der Erhebung des Jahres 2019 spielten beide Dienste aus Verbrauchersicht noch keine erkennbare Rolle. Ihre rasant zunehmende Bedeutung erklärt sich vor allem mit der Pandemie und der veränderten Nachfrage nach Videotelefonie.

Zudem verwenden 73 Prozent der Nutzer von Online-Kommunikationsdiensten (2019: 65 Prozent) mindestens zwei verschiedene Dienste parallel und betreiben damit sogenanntes Multihoming. Im Durchschnitt verwendet ein Nutzer drei Dienste. Multihoming entwickelt sich also immer stärker zum Standardfall.

Weiterhin eher zurückhaltend äußern sich die Nutzer von Online-Kommunikationsdiensten zur Möglichkeit anbieterübergreifender Kommunikation (sogenannte Interoperabilität). Beispielsweise möchten 60 Prozent der befragten Nutzer auf gar keinen Fall von Nutzern anderer Dienste kontaktiert werden.

Bedeutung klassischer Telefoniedienste weiterhin hoch

Seit März 2020, also seit Einführung der ersten COVID-19-Eindämmungsmaßnahmen, hat die Nutzung von Kommunikationsdiensten insgesamt spürbar zugenommen. 39 Prozent aller Befragten gaben an, seither häufiger zu kommunizieren.

Dabei sind insbesondere klassische Telekommunikationsdienste aus Verbrauchersicht von hoher Bedeutung. Beispielsweise ist die Nutzung



Bonn, 27.01.2022

Seite 3 von 4

klassischer Telefonie nach wie vor deutlich beliebter als die Internettelefonie über Online-Kommunikationsdienste. 52 Prozent aller Befragten telefonieren täglich über ihren Mobilfunkanschluss und 39 Prozent über ihren Festnetzanschluss. Online-Kommunikationsdienste nutzen dagegen nur 22 Prozent der Befragten täglich für entsprechende Zwecke.

Bei den Befragten ist vor allem die Mobilfunktelefonie weiterhin sehr beliebt. 80 Prozent aller befragten Mobilfunk-Nutzer können sich nicht vorstellen, zukünftig auf die Nutzung dieses Dienstes zu verzichten.

Online-Kommunikationsdienste konnten ebenfalls stark vom allgemein zunehmenden Kommunikationsvolumen profitieren. Insgesamt haben 45 Prozent der Nutzer dieser Dienste angegeben, dass sie pandemiebedingt häufiger über einen entsprechenden Dienst kommunizieren. Dabei hat insbesondere die Nutzung der Videotelefonie-Funktion deutlich zugenommen.

Hintergrund Verbraucherbefragung

Grundlage für die Ergebnisse des Berichts ist eine repräsentative Verbraucherbefragung, die in Zusammenarbeit mit der INFO GmbH im August 2021 stattgefunden hat. Deutschlandweit haben sich insgesamt 2.141 Personen (ab 16 Jahren) beteiligt. Die Befragung ist eine Fortsetzung der entsprechenden Erhebung des Jahres 2019.

Online-Kommunikationsdienste werden im Gegensatz zu klassischen Telekommunikationsdiensten, wie Telefonie oder SMS, über das offene Internet erbracht. Sie ermöglichen die interpersonelle Kommunikation in Form von Sprach- und Videotelefonie, Text-, Sprach- und Bildmitteilungen, Gruppenchats u. v. m.

Die Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bezieht sogenannte nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste, wie Messaging-, Internet- und Videotelefoniedienste seit Dezember 2021 in Teile der Regulierung ein. Die Erkenntnisse der Verbraucherbefragung sind



Bonn, 27.01.2022

Seite 4 von 4

daher von hoher Relevanz für die Aktivitäten der Bundesnetzagentur, etwa in den Bereichen Marktbeobachtung und Verbraucherschutz.

Der Bericht der Bundesnetzagentur ist im Internet unter www.bundesnetzagentur.de/online-kommunikation veröffentlicht.

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.