

## Marktforschung zu Kundenerwartungen an Breitband der Zukunft

NGA-Forum der Bundesnetzagentur  
Robert Hoffmann, 1&1 Internet AG  
3. November 2010



The fine Arts of digital Media ■



**GMX**



**TOP.DE**



**AD Europe**

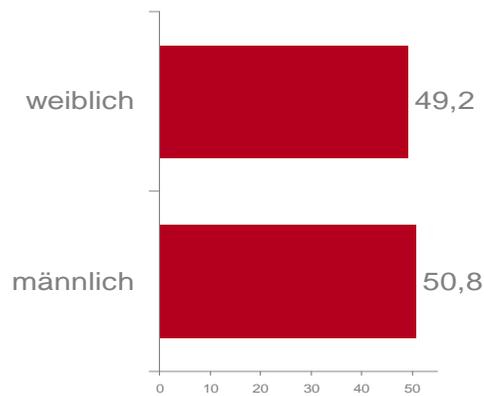


# Das Studiendesign

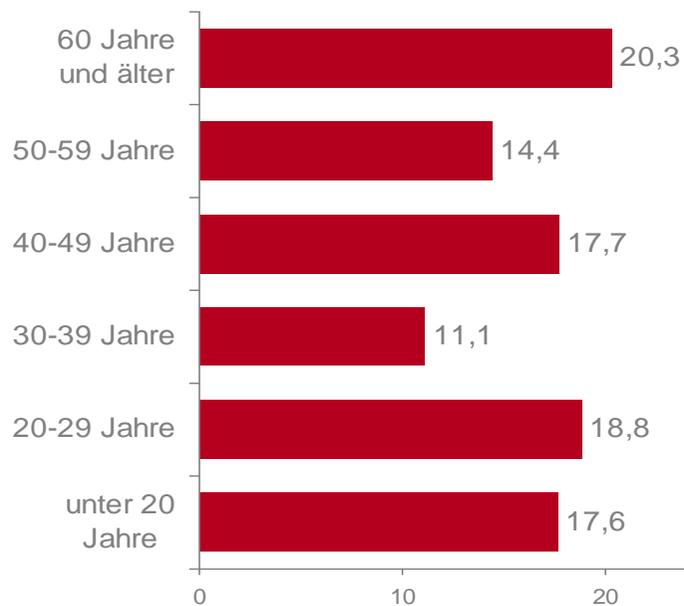
Methode: On-Site Befragung nach n-ten Verfahren auf WEB.DE und GMX  
Stichprobe: 1.697 Fälle  
Feldzeit: 13.10.2010 bis 21.10.2010  
Durchführung: United Internet Media Research 2010

## Repräsentativität:

### Geschlecht



### Alter



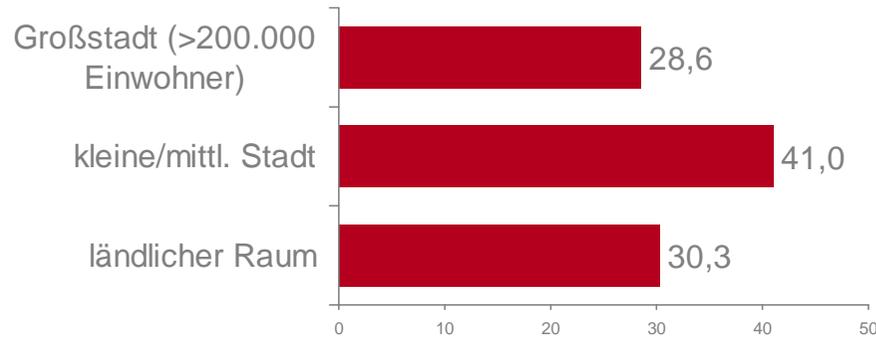
## Erkundungsinteresse:

- Nutzerbedarf
- Nachfragetreiber
- Zahlungsbereitschaft
- Hinderungsgründe



# Repräsentativität und Untergruppen

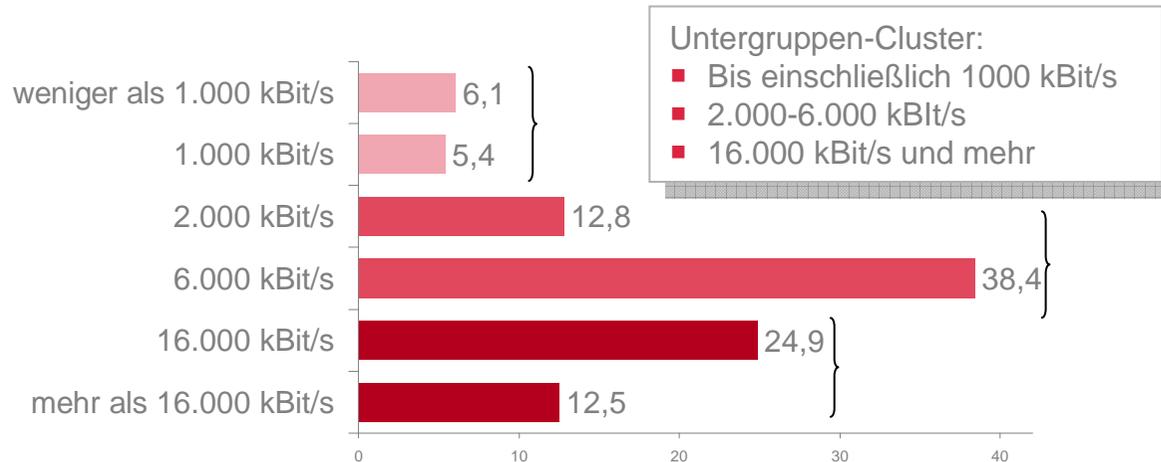
## Größe des Wohnorts



Basis: Gesamt n=1.697; Angaben in %

Frage: Um die Umfrage abschließen zu können, benötigen wir noch einige persönliche Angaben von Ihnen: Wo wohnen Sie?

## Bandbreite des aktuellen TK-Anschlusses



Basis: Gesamt n=1.697; Angaben in % derer, die die Frage beantworten konnten. 42,2% antworteten „weiß ich nicht“.

Frage: Wissen Sie, welche maximale Bandbreite ihr gegenwärtiger Internetanschluss laut Tarif hat?

## **Nachfrage nach größerer Bandbreite**



The fine Arts of digital Media ■

*Wollen Nutzer wirklich eine größere Bandbreite – und wenn ja, welche?*

# Fast die Hälfte wünscht sich eine höhere Bandbreite

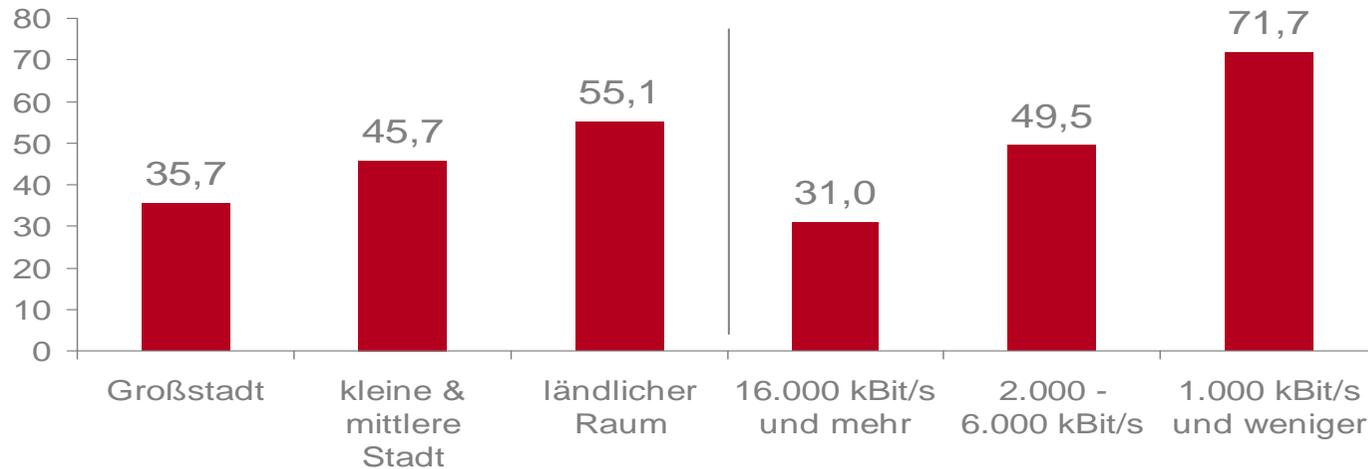
## Wünschen Sie sich eine höhere Bandbreite Ihres Internetanschlusses?

44,4% sagen „ja“

55,6% sagen „nein“

- Ein deutlich differenzierteres Bild ergibt sich bei Aufspaltung nach heute verfügbarer Bandbreite bzw. Größe des Wohnorts.
- Im ländlichen Raum sind es schon deutlich mehr als die Hälfte, die sich eine größere Bandbreite wünschen. Von den Nutzern mit heute 1000 kBit/s oder weniger sind es sogar fast Dreiviertel.

### Höhere Bandbreite benötigt – nach aktueller Bandbreite & Ortsgröße

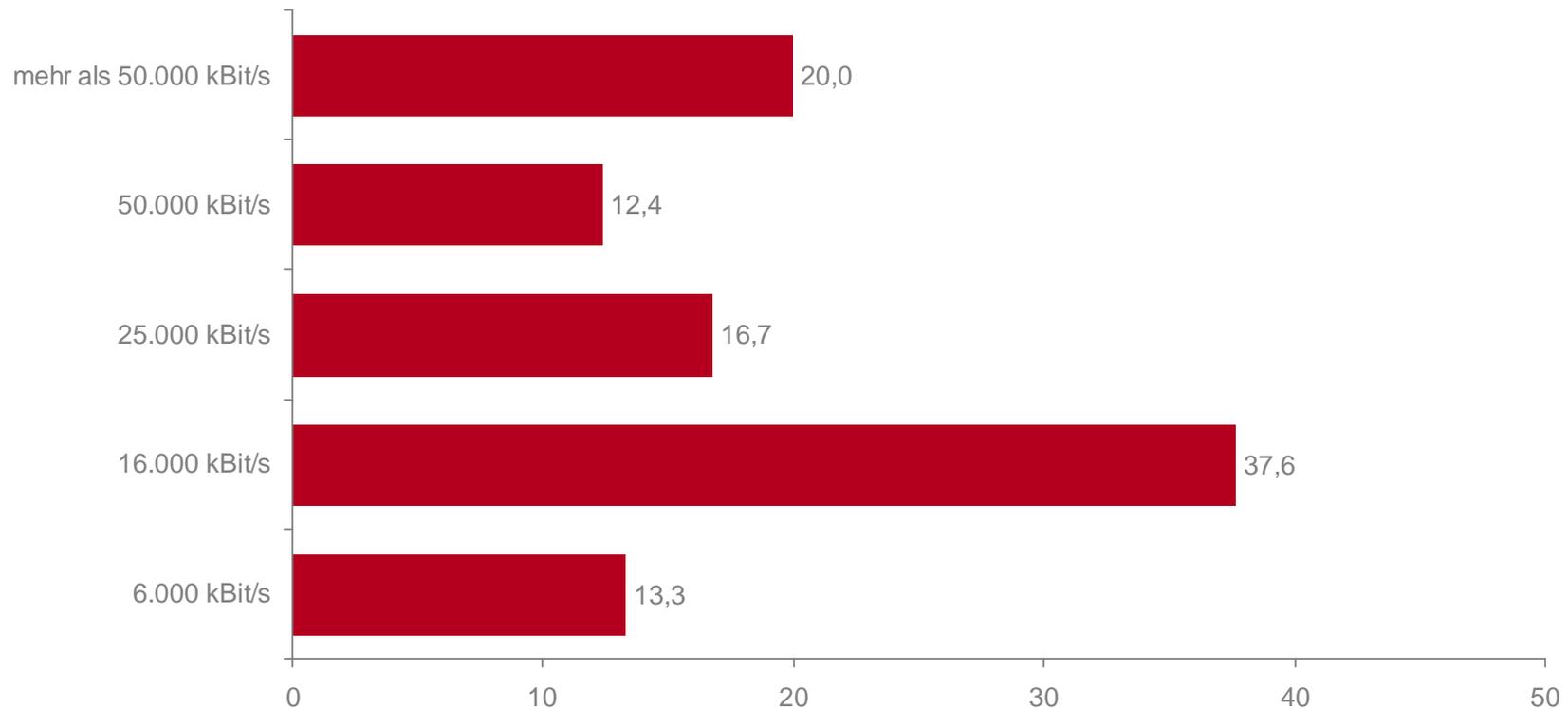


Basis: Gesamt n=1.697; Angaben in %, Frage: Wünschen Sie sich eine höhere Bandbreite Ihres Internetanschlusses? „Ja“

# Wunsch-Bandbreiten

- Fast ein Drittel wünscht sich eine Bandbreite von 50.000 kBit/s und mehr.
- Gut die Hälfte wäre zunächst (noch) mit hohen Bandbreiten im ADSL-Bereich zufrieden.

## Gewünschte Bandbreite

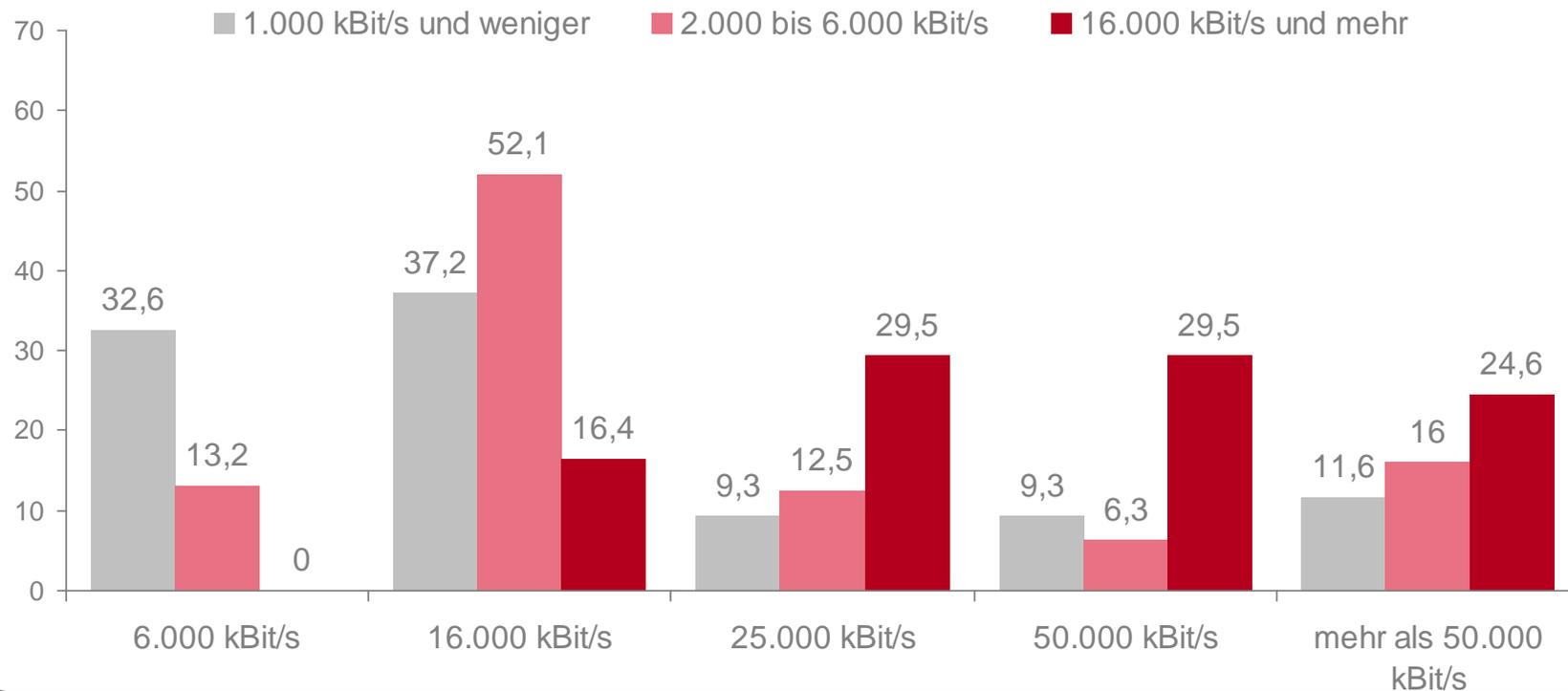


Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %  
Frage: Welche Bandbreite hätten Sie gerne?

# Die Wunsch-Bandbreite ist maßgeblich von der bisherigen abhängig

- Interesse an NGA-Bandbreiten besteht vor allem bei Personen die bereits über 16.000 kBit/s und mehr verfügen .
- Personen mit Bandbreiten von 1.000 kBit/s und weniger empfinden 6.000 – 16.000 kBit/s als ausreichend.

## Gewünschte Bandbreite – nach heutiger Bandbreite



Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in % Frage: Welche Bandbreite hätten Sie gerne?

## **Internet-Nutzung heute und deren Abhängigkeit von verfügbarer Bandbreite**



The fine Arts of digital Media ■

*Wofür nutzen Kunden heute ihren Internet-Anschluss?*

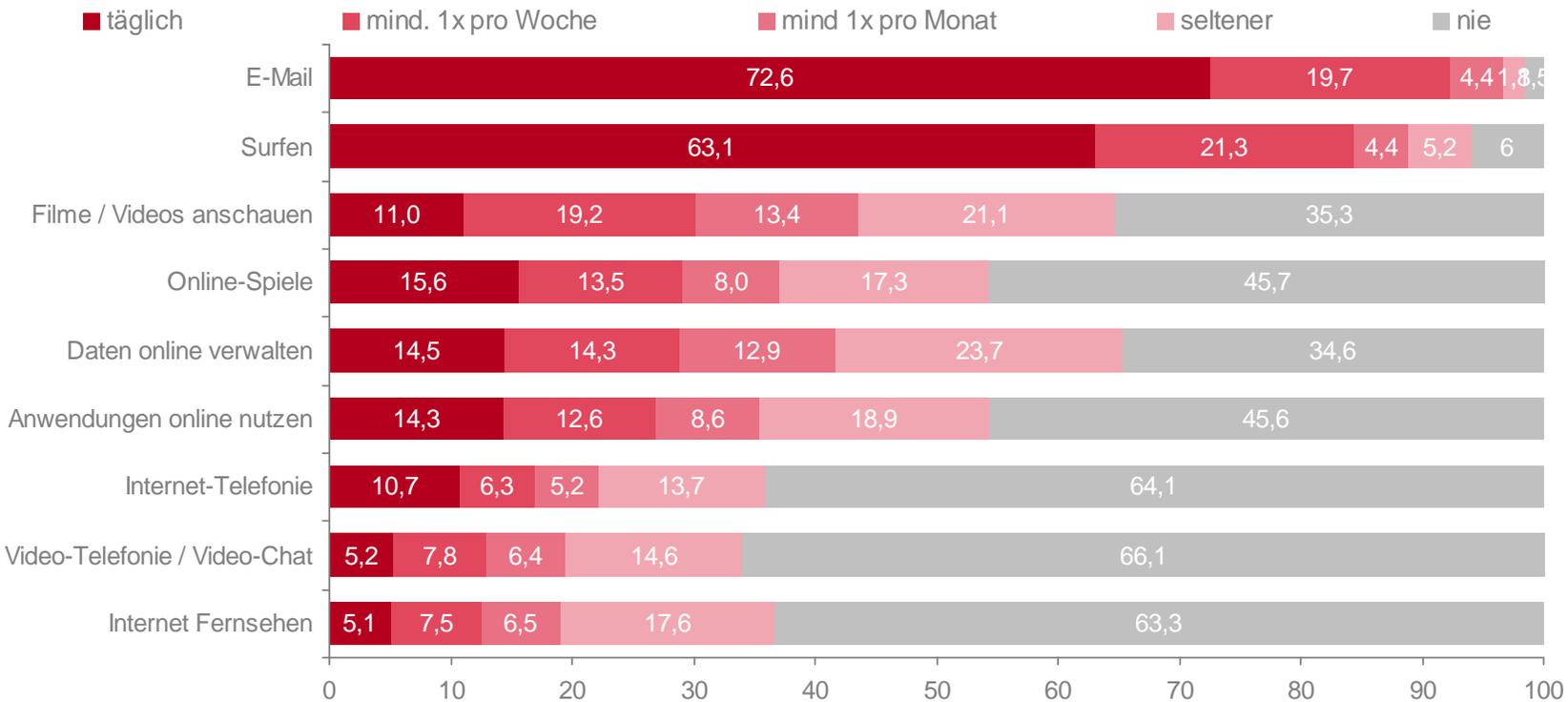
*Wie beeinflusst die verfügbare Bandbreite ihre Nutzung?*

*Welche Erfahrungen machen Nutzer mit Bandbreiten-Engpässen?*

# Wofür das Internet heute genutzt wird

- Heute überwiegen klassische Anwendungen in der Nutzung: E-Mails, Surfen und Filme / Videos anschauen sind die beliebtesten Anwendungen
- Bei neueren Diensten wie Online-Spielen, Online-Anwendungen oder Online-Datenverwaltung deutliche Spreizung in Nicht-Nutzer auf der einen und Intensiv-Nutzern auf der anderen Seite („entweder-oder“).
- Seltener genutzt sind Internet-Telefonie, Video-Telefonie und Internet-Fernsehen.

## Internetnutzung

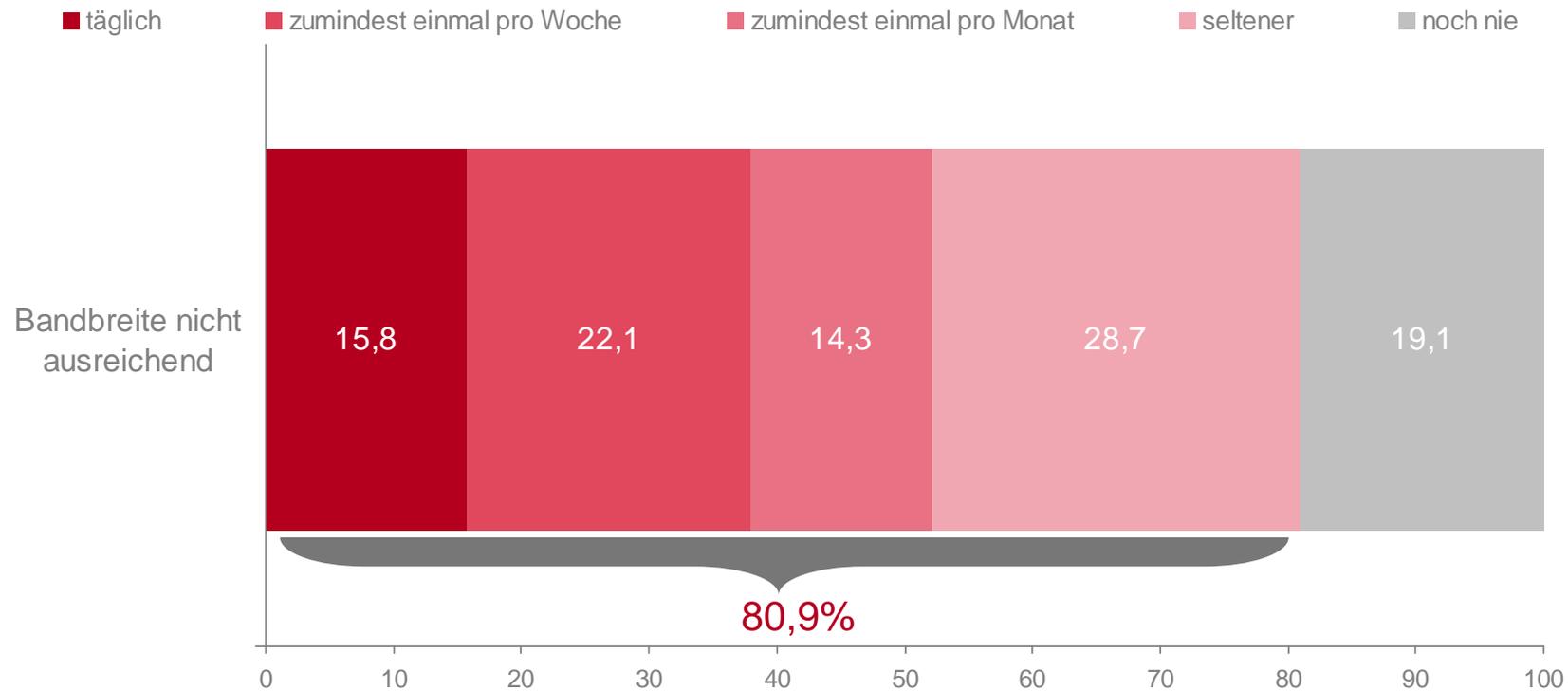


Basis: Gesamt n=1.697; Angaben in %  
Frage: Wofür nutzen Sie heute das Internet?

## Viele Nutzer erleben heute ihre aktuelle Bandbreite als unzureichend

- Mehr als 80% der Befragten haben die Erfahrung gemacht, dass die Bandbreite nicht ausreichend war.
- 38% machen diese Erfahrung sogar häufig (täglich oder zumindest ein Mal pro Woche).

### Frequenz der Erfahrung nicht ausreichender Bandbreite



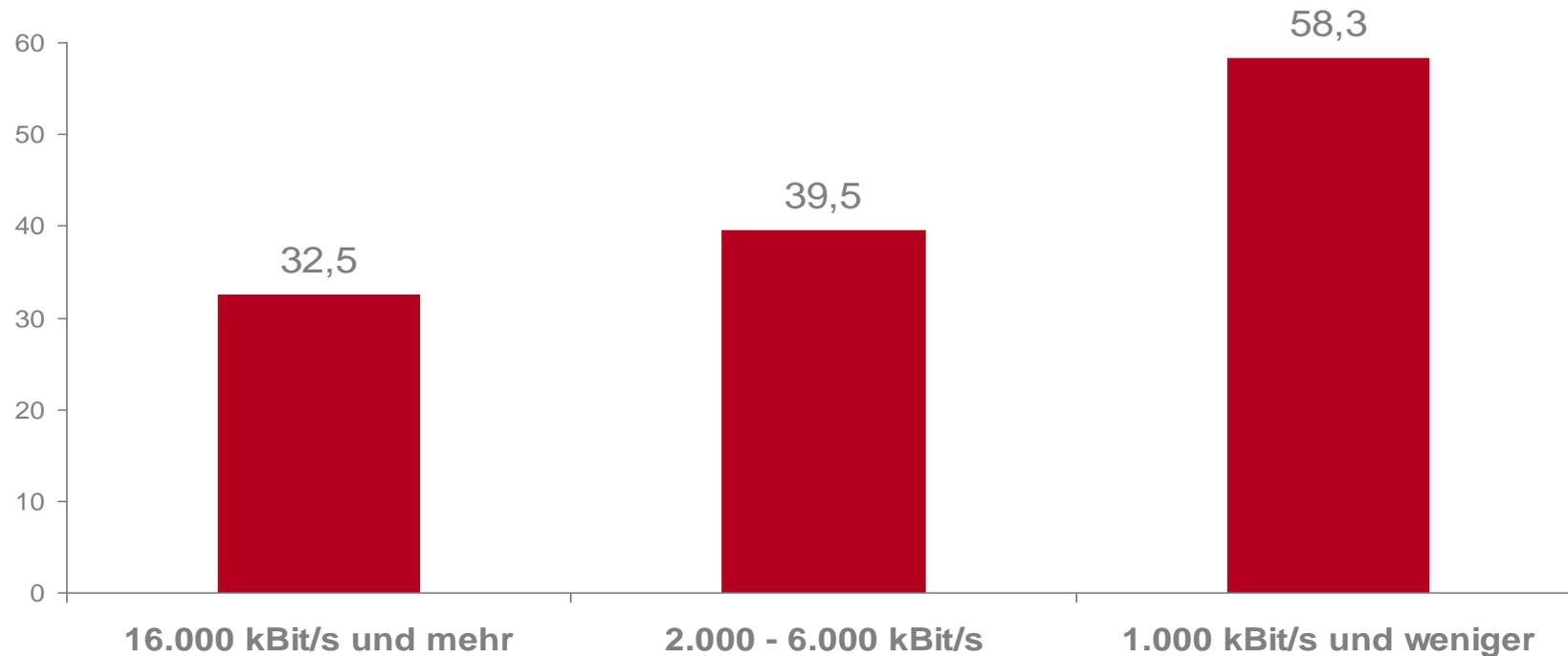
Basis: Gesamt n=1.697; Angaben in %

Frage: Wie oft haben Sie im letzten Jahr die Erfahrung gemacht, dass Ihnen Ihre Bandbreite / die Geschwindigkeit des Datentransports unzureichend erschien?

## Je geringer die Bandbreite, desto häufiger kommt es zu Engpässen

- In der Untergruppe „1.000 kBit/s und weniger“ machen 58% der Befragten zumindest ein Mal die Woche die Erfahrung von zu geringer Bandbreite.

### Bandbreite nicht ausreichend – nach Bandbreite (Top-2-Werte)

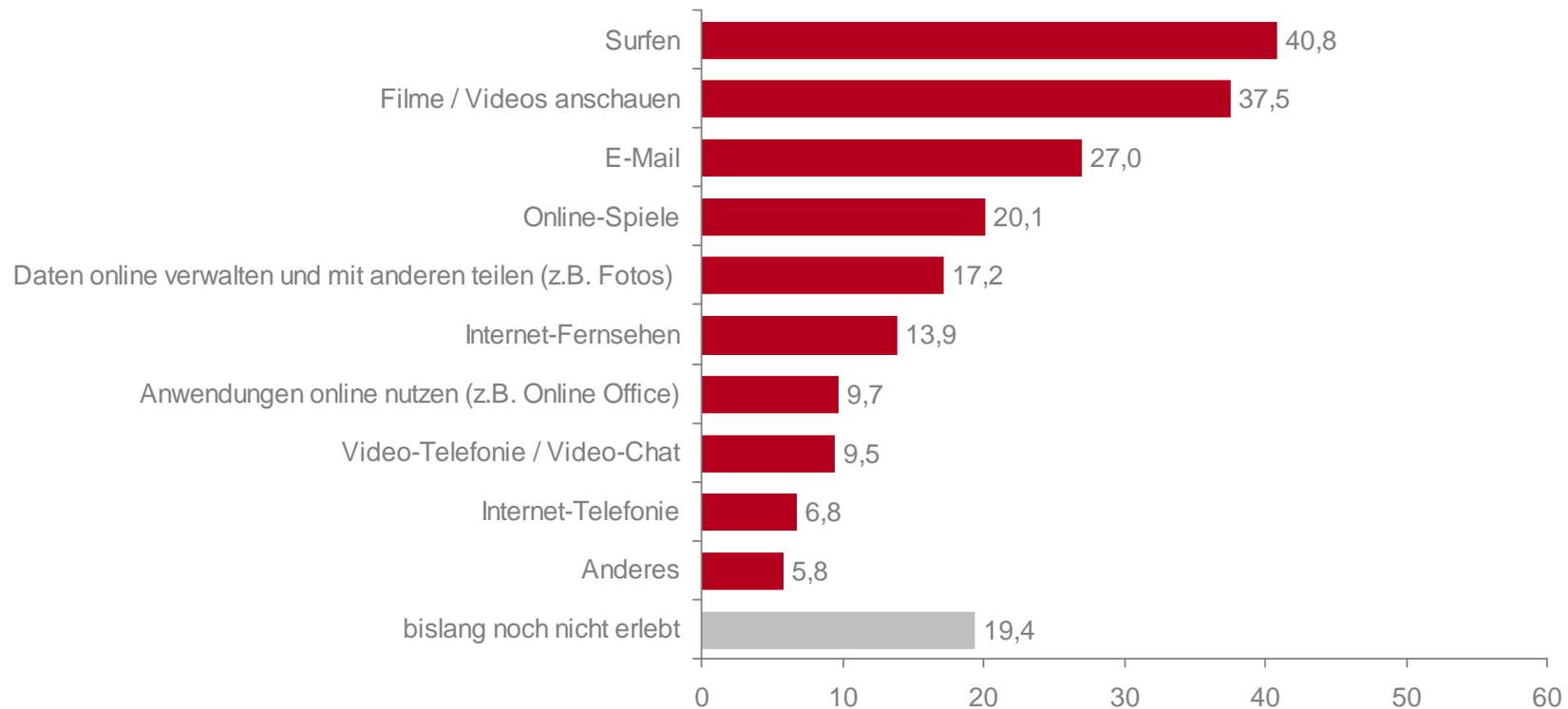


Basis: Gesamt n=1.697; Angaben in %, Frage: Wie oft haben Sie im letzten Jahr die Erfahrung gemacht, dass Ihnen Ihre Bandbreite / die Geschwindigkeit des Datenverkehrs unzureichend erschien?

## Anwender bemerken Bandbreiten-Engpässe vor allem beim Surfen und beim Anschauen von Videos

41% der Befragten haben beim Surfen im Internet die Erfahrung gemacht, dass der Internetanschluss zu langsam war.

### Anwendungen, bei denen Probleme mit Bandbreite auftraten



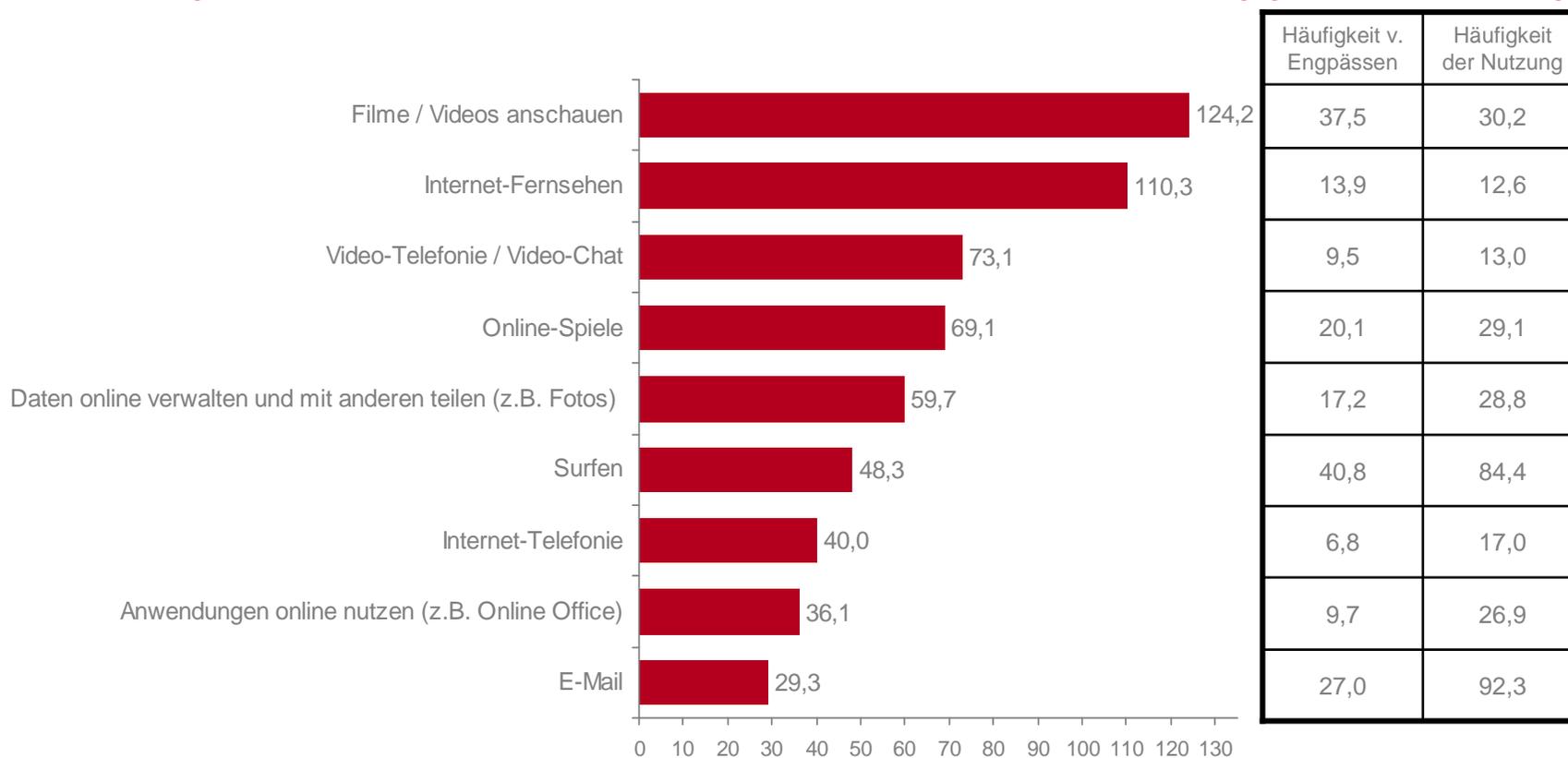
Basis: Bandbreite nicht ausreichend n=1.510; Angaben in %

Frage: Wenn Sie die Erfahrung gemacht haben, dass Ihnen Ihr Internetanschluss zu langsam erschien: Bei welcher Nutzung / Anwendung geschah dies?

## Die wahren Engpässe zeigen sich bei Berücksichtigung der Nutzungsintensität der einzelnen Dienste

- Setzt man die Häufigkeit der Erfahrung unzureichender Bandbreite ins Verhältnis zur Häufigkeit der Nutzung des Dienstes, zeigen sich die wahren Bandbreiten-“Killer“.
- Auf den vordersten Plätzen liegen sämtlich Video-Anwendungen. Die technische Realität kommt also auch beim Nutzer an.

### Anwendungen, bei denen Probleme mit Bandbreite auftraten, in Abhängigkeit zur Nutzung

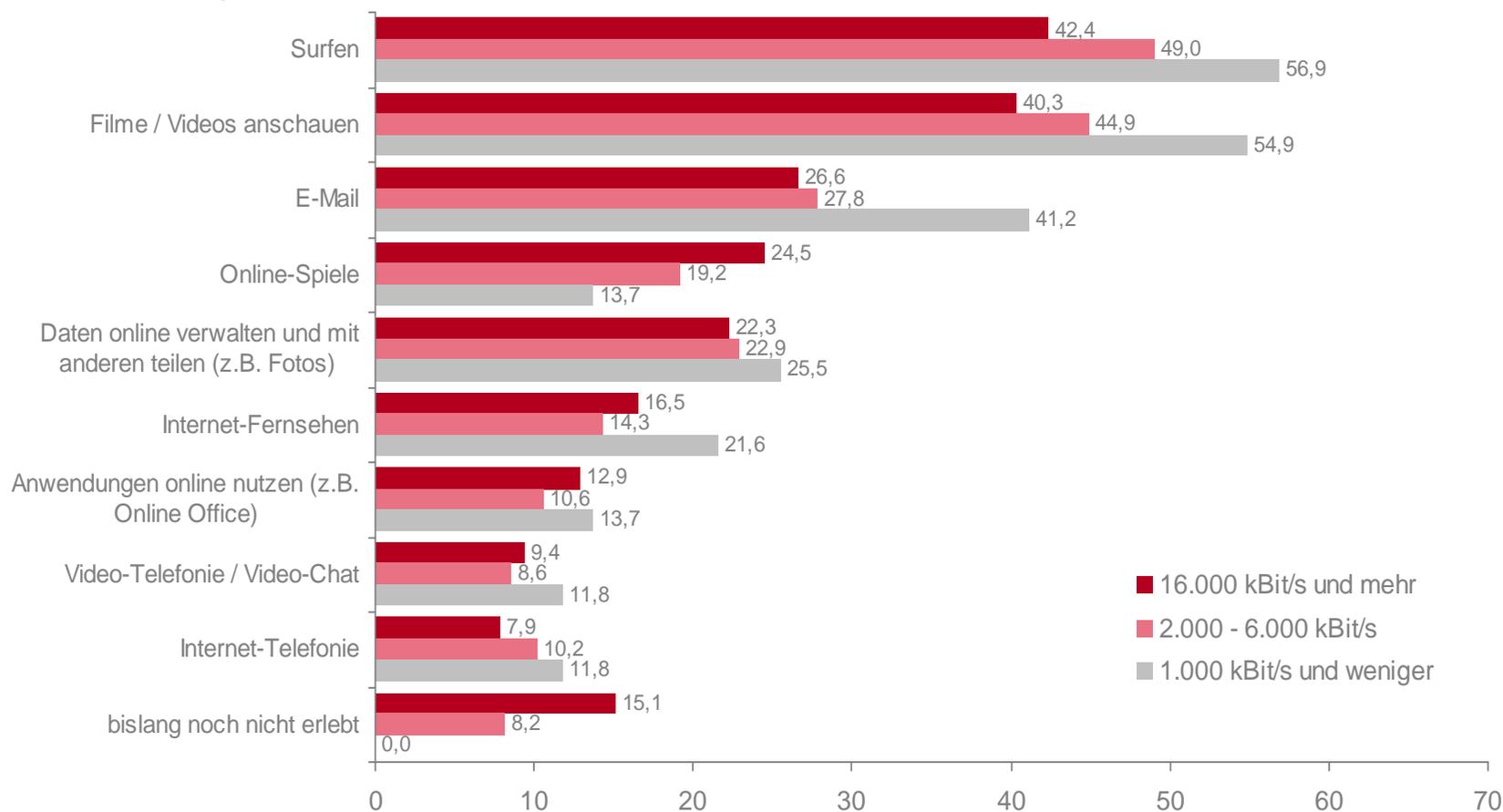


Angaben in %: Häufigkeit der Nennung bei „Bandbreite nicht ausreichend“ im Verhältnis zur Nennung bei häufiger Nutzung (täglich oder mind. 1x pro Woche)

## Anwendungen, bei denen Bandbreitenprobleme auftauchen, sind von der verfügbaren Anschluss-Bandbreite abhängig

- Bei großer Bandbreite deutlich weniger Probleme und größere Relevanz modernerer Anwendungen.
- Bei geringer Bandbreite Probleme auch bei klassischen Anwendungen.

### Anwendungen, bei denen Probleme mit Bandbreite auftraten – nach Bandbreite



Basis: Bandbreite nicht ausreichend n=1.510; Angaben in %; Frage: Wenn Sie die Erfahrung gemacht haben, dass Ihnen Ihr Internetanschluss zu langsam erschien: Bei welcher Nutzung / Anwendung geschah dies?

## **Nachfragetreiber**



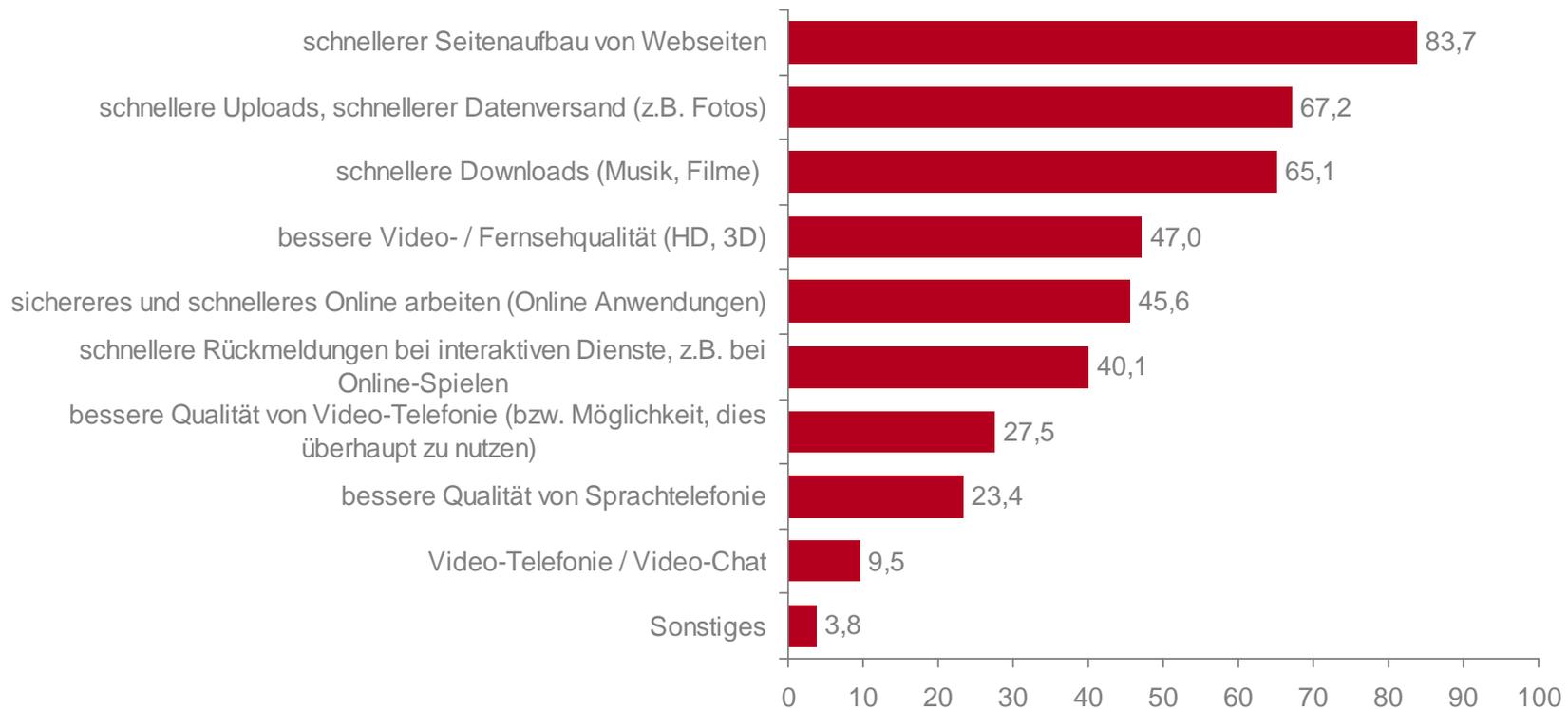
The fine Arts of digital Media ■

*Wofür benötigen die Nutzer größere Bandbreite?*

## Nachfragetreiber – wofür wollen die Nutzer eine größere Bandbreite?

- 84% benötigen die höhere Bandbreite für den schnelleren Aufbau von Webseiten
- Für rund zwei Drittel sind schnellere Uploads / Datenversand und schnellere Downloads wichtig.

### Anwendungen, für die größere Bandbreite benötigt wird

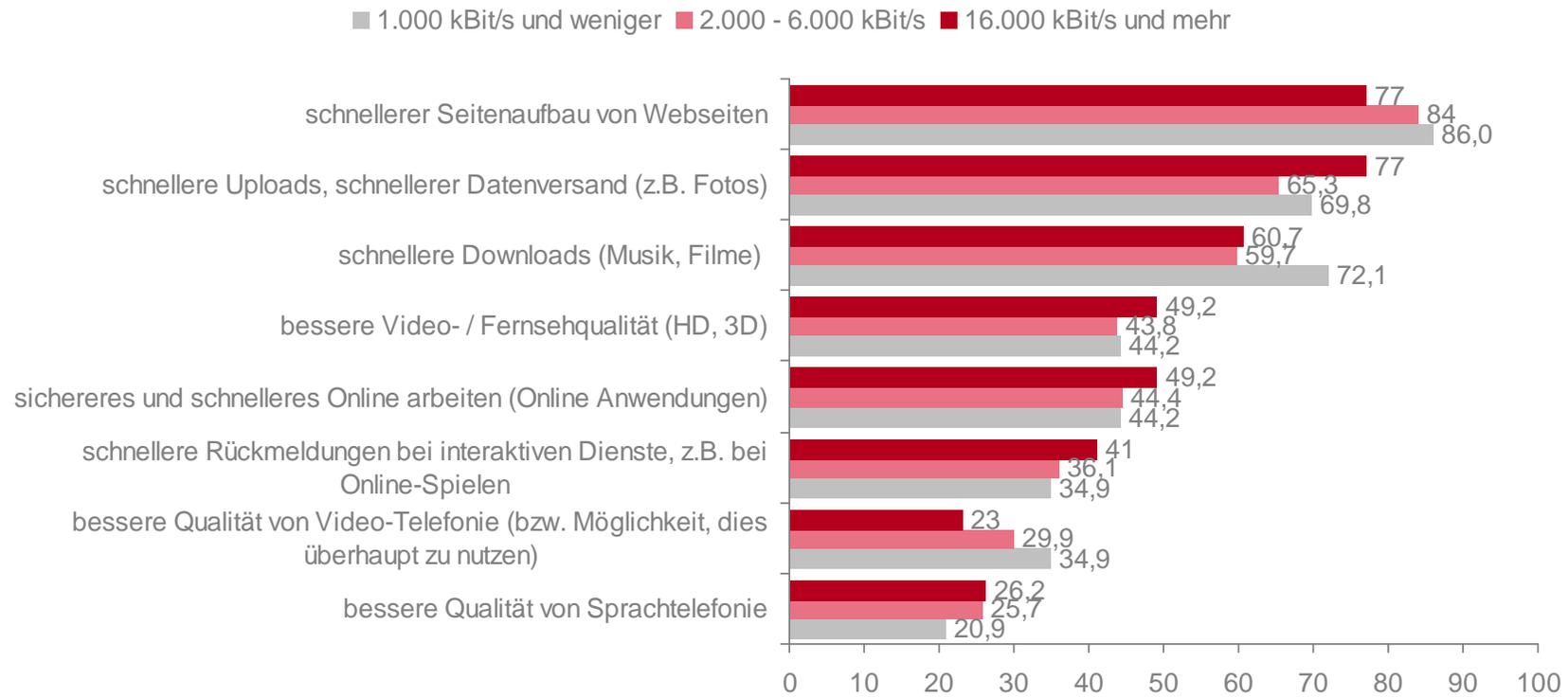


Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %  
Frage: Wofür hätten Sie gerne eine größere Bandbreite?

# Bedürfnisse variieren nach heute bereits verfügbarer Bandbreite

- Personen mit geringerer Bandbreite stärkere Zustimmung bei schnellem Seitenaufbau, bei Downloads, aber auch bei Video-Telefonie.
- Bei der Zielgruppe mit heute schon hoher Bandbreite gewinnen der schnelle Datenversand (Upload), bessere Video- / Fernsehqualität, interaktiven Dienste und schnelleres Online arbeiten an Bedeutung.

## Anwendungen für die größere Bandbreite benötigt wird – nach Bandbreiten

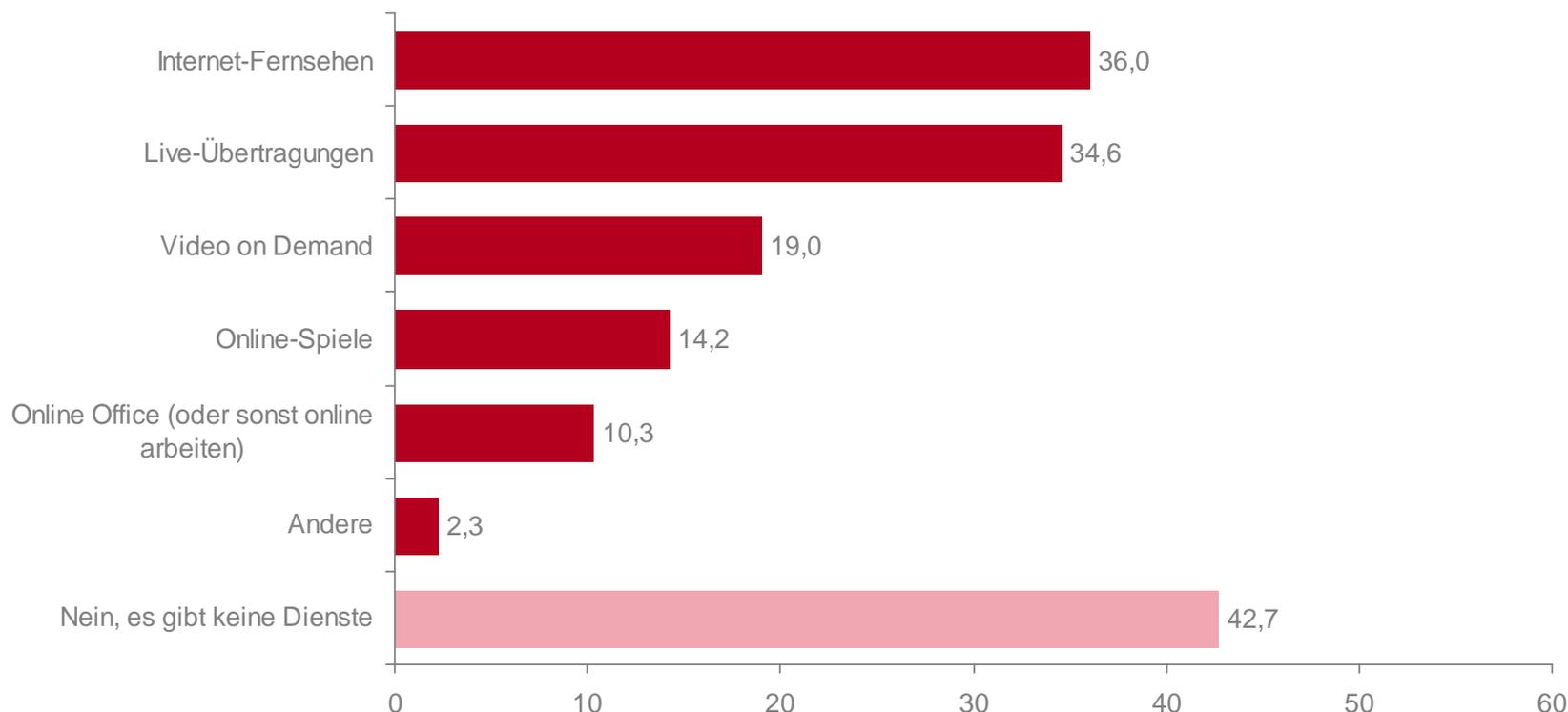


Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %  
Frage: Wofür hätten Sie gerne eine größere Bandbreite?

# Mangelnde Bandbreite hält Nutzer von neueren Diensten ab

- 57% nutzen auf Grund zu geringer Bandbreite bestimmte Anwendungen nicht
- Ein Drittel schaut kein Internet-Fernsehen und keine Live-Übertragungen auf Grund unzureichender Bandbreite.
- Vielen (43%) fehlt aber auch noch eine Vorstellung von den mit größerer Bandbreite möglichen Diensten.

## Anwendungen, die auf Grund zu geringer Bandbreite nicht genutzt werden



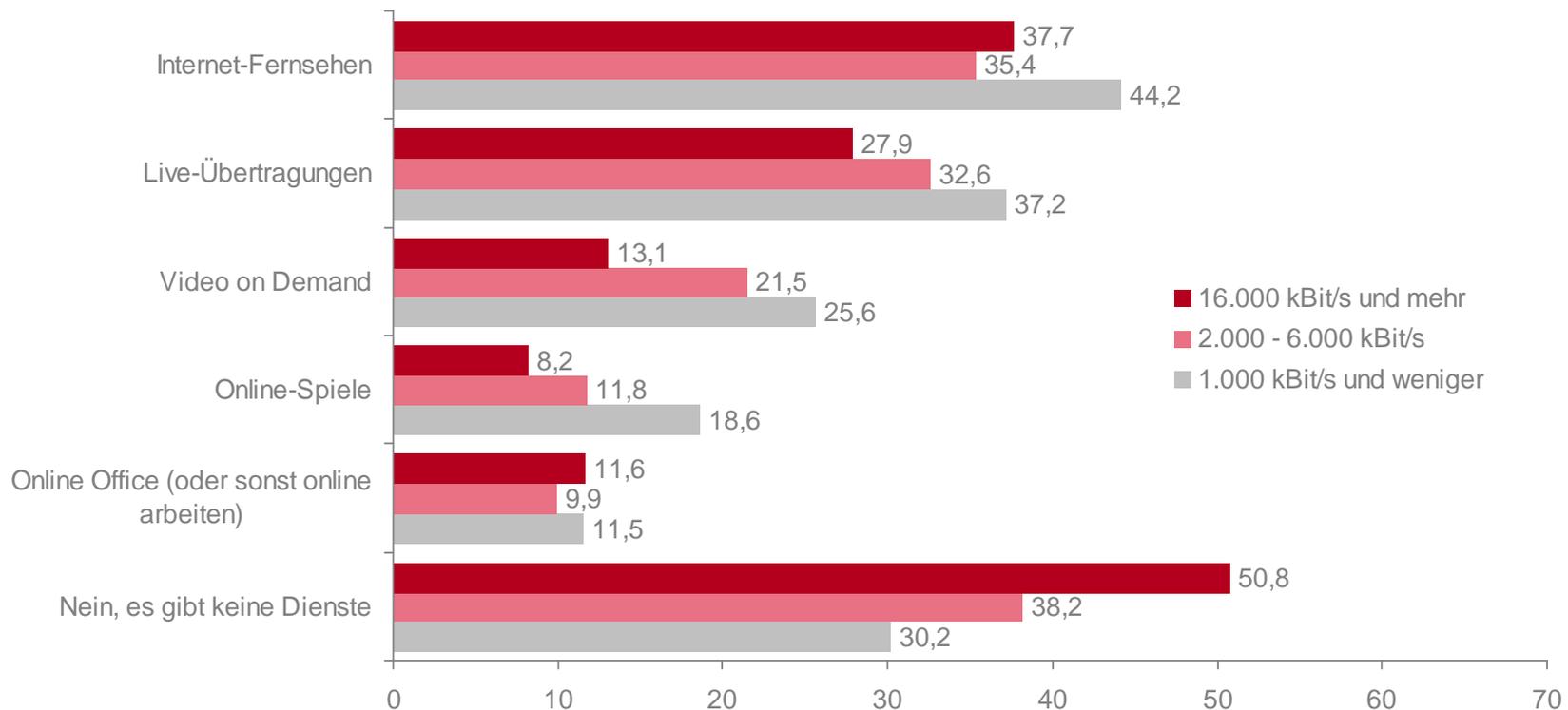
Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %

Frage: Gibt es Dienste, die Sie heute mangels ausreichender Bandbreite nicht nutzen, die Sie aber gerne nutzen würden, wenn Sie mehr Bandbreite zur Verfügung hätten? Falls ja, welche?

## Verzicht auf Anwendungen abhängig von heute verfügbarer Bandbreite

- Jeder zweite Befragte aus der Zielgruppe „16.000 kBit/s und mehr“ gibt an, dass es keine Dienste gibt, die er auf Grund unzureichender Bandbreite nicht nutzt.
- Nutzer mit geringer Bandbreite verzichten wesentlich eher auf bestimmte Dienste.

### Anwendungen, die auf Grund zu geringer Bandbreite nicht genutzt werden – nach Bandbreite



Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %

Frage: Gibt es Dienste, die Sie heute mangels ausreichender Bandbreite nicht nutzen, die Sie aber gerne nutzen würden, wenn Sie mehr Bandbreite zur Verfügung hätten? Falls ja, welche?

## **Zahlungsbereitschaft**



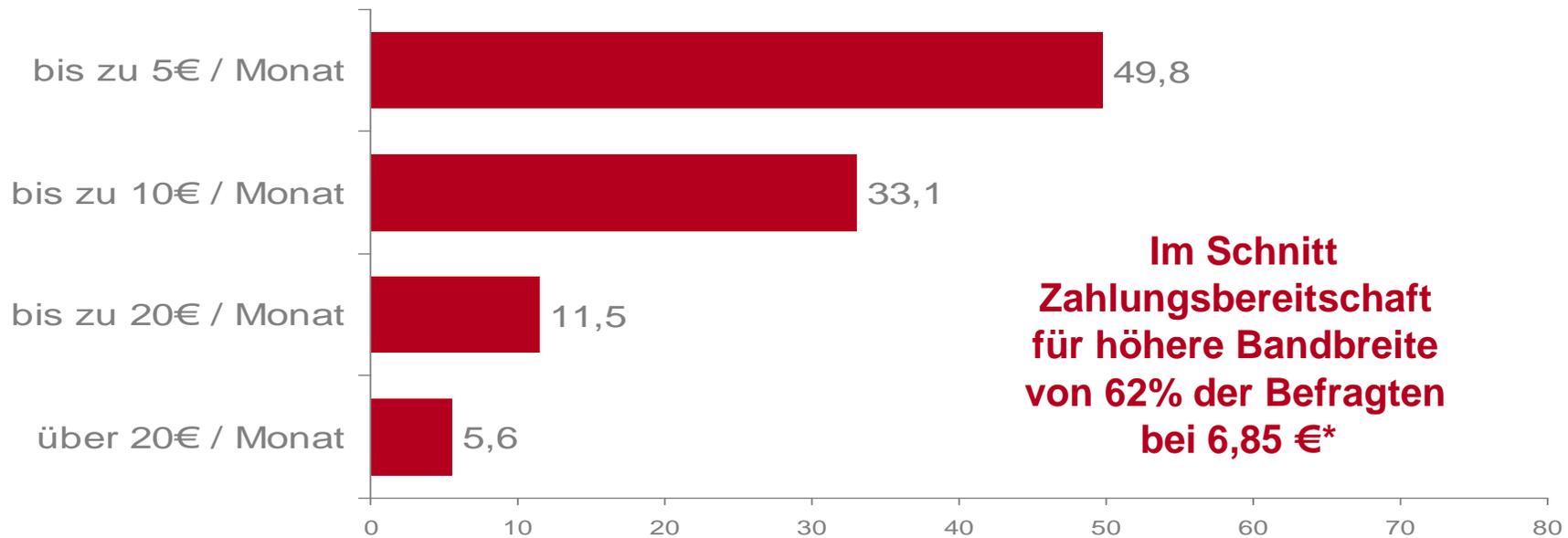
The fine Arts of digital Media ■

*Welche Zahlungsbereitschaft haben Kunden für eine größere Bandbreite?*

# Zahlungsbereitschaft für höhere Bandbreite

- 38% aller Befragten sind nicht bereit, für größere Bandbreite mehr zu zahlen.
- Damit ist der Anteil der Zahlungsbereiten mit 62% der Befragten aber größer als die tatsächliche Nachfrage nach höherer Bandbreite (nur 44,4%).
- Bei den grundsätzlich Zahlungsbereiten liegt der akzeptierte Aufpreis im Schnitt bei 6,85 €.

## Zahlungsbereitschaft für zusätzliche Bandbreite



Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in % von denen, die grundsätzlich zusätzliche Zahlungsbereitschaft angeben.

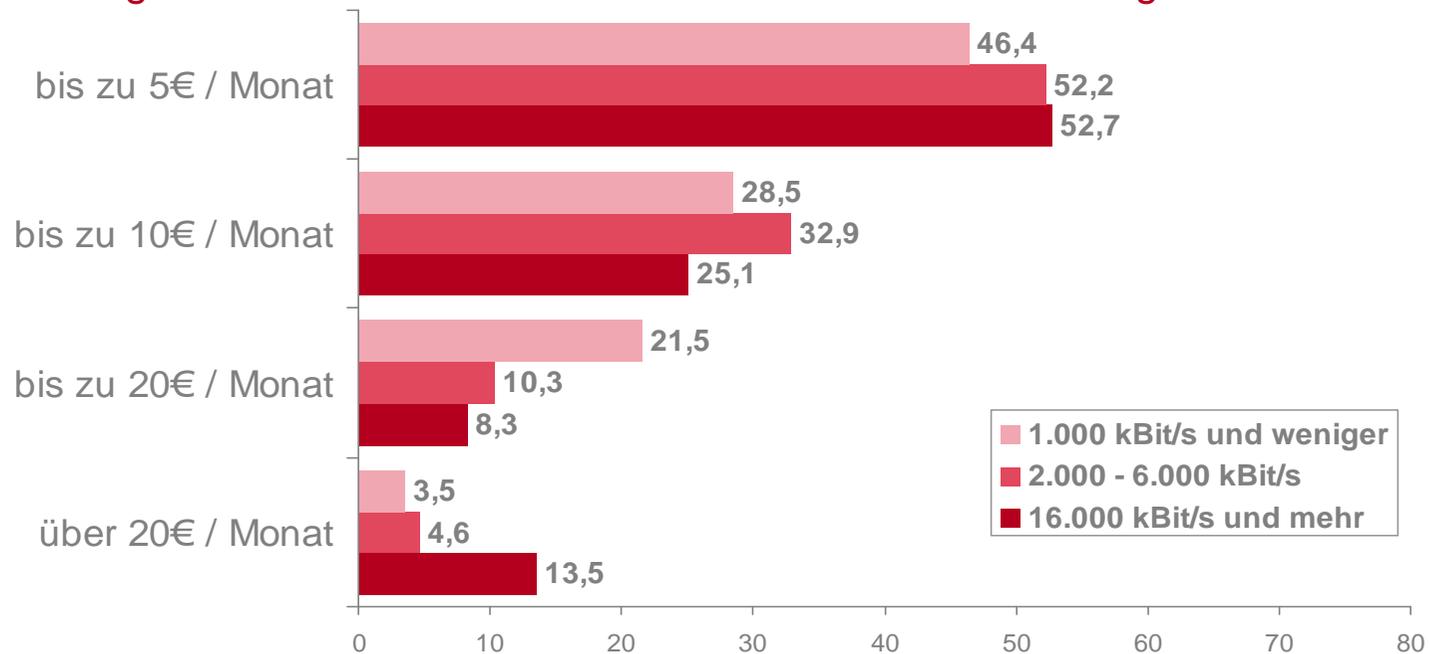
Frage: Wie viel wären Sie bereit, für eine größere Bandbreite (mehr als 16.000 KBit/s) zusätzlich zu bezahlen?

\* Berechnung auf Basis der Häufigkeit der Nennung, bezogen auf den Mittelwert der vorgegebenen Preisspannen (2,50 – 7,50 – 15 – 25 €)

# Zahlungsbereitschaft nach heutiger Bandbreite

- Gruppirt nach der heute verfügbaren Bandbreite zeigen sich bei der grundsätzlichen Zahlungsbereitschaft Unterschiede: Von denen, die heute schon 16.000 kBit/s oder mehr haben, sind 41% nicht bereit, mehr zu zahlen, während dies nur für 35% derer gilt, die nur 1.000 kBit/s oder weniger haben. (39% für Inhaber von Anschlüssen mit 2.000-6.000kBit/s).
- Auch unter den grundsätzlichen Zahlungsbereiten variiert die Höhe des akzeptierten Aufpreises. Je geringer die Bandbreite, desto höher ist tendenziell die Zahlungsbereitschaft (mit einem – wegen in der Teilgruppe nur noch geringer Antwortzahlen möglicherweise statistisch verfälschten - Ausschlag bei sehr hohen Aufpreisen unter den heute bereits mit hoher Bandbreite Versorgten).

## Zahlungsbereitschaft für zusätzliche Bandbreite – nach heutiger Bandbreite

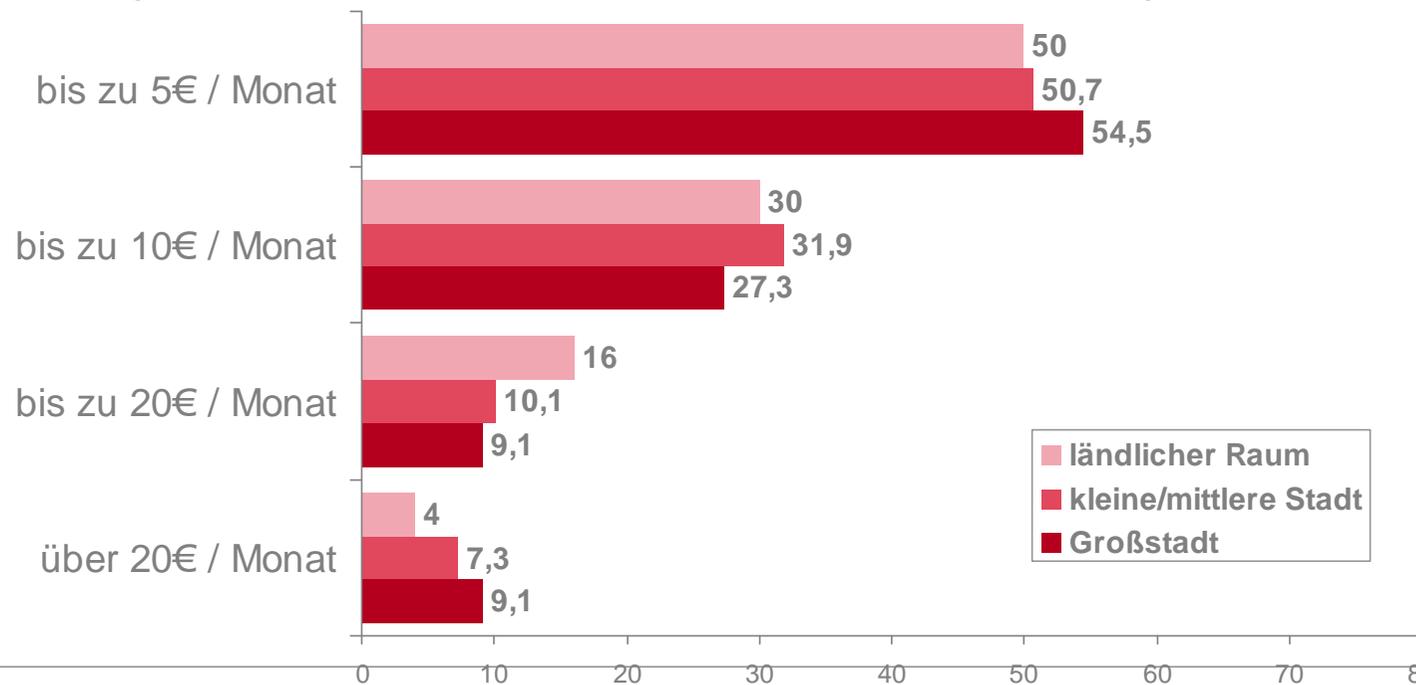


Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in % von denen, die grundsätzlich zusätzliche Zahlungsbereitschaft angeben.  
 Frage: Wie viel wären Sie bereit, für eine größere Bandbreite (mehr als 16.000 KBit/s) zusätzlich zu bezahlen?

## Zahlungsbereitschaft nach Größe des Wohnorts

- Die generelle Bereitschaft, für mehr Bandbreite zu zahlen, erscheint in kleine und mittleren Städten besonders ausgeprägt. Überhaupt keine Zahlungsbereitschaft nennen immerhin 46% in den Großstädten, immerhin 42% im ländlichen Raum, aber nur 31,7% in den kleinen und mittleren Städten.
- Bei den generell Zahlungswilligen ist tendenziell eine etwas höhere Zahlungsbereitschaft im ländlichen Raum ablesbar, die vermutlich mit der größeren Verbreitung noch geringer Bandbreiten in diesem Bereich korreliert. (Auch hier kann es bei einzelnen Zahlen wegen zum Teil nur noch geringer Antwortzahlen zu statistischen Ungenauigkeiten kommen.)

### Zahlungsbereitschaft für zusätzliche Bandbreite – nach heutiger Bandbreite



Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in % von denen, die grundsätzlich zusätzliche Zahlungsbereitschaft angeben.  
Frage: Wie viel wären Sie bereit, für eine größere Bandbreite (mehr als 16.000 KBit/s) zusätzlich zu bezahlen?

## **Hinderungsgründe**



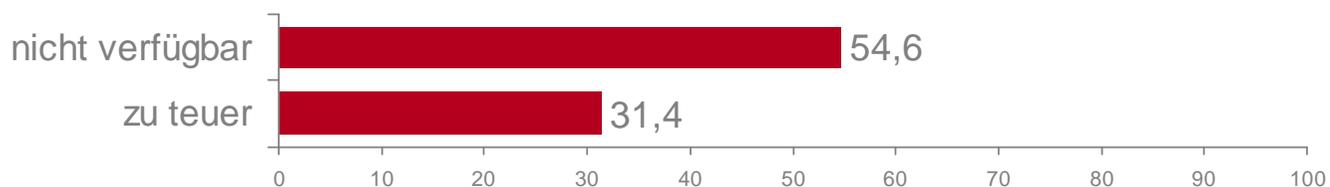
The fine Arts of digital Media ■

*Was hindert Nutzer am Wechsel zu einer höheren Bandbreite?*

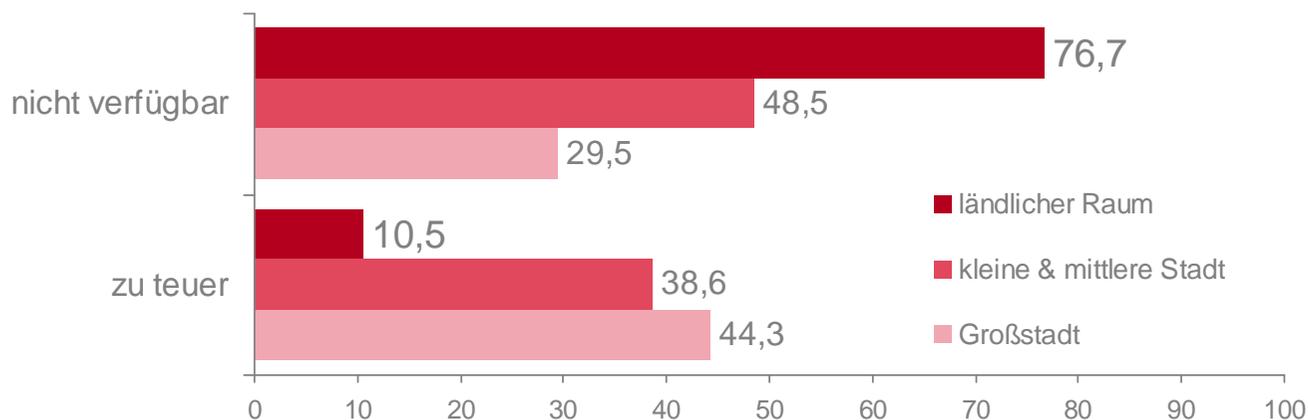
## Haupthinderungsgrund für mehr Bandbreite ist fehlende Verfügbarkeit – und danach der Preis

- Für über die Hälfte ist mehr Bandbreite schlicht nicht verfügbar.
- Aber ein knappes Drittel empfindet mehr Bandbreite auch als zu teuer.

### Gründe für bisher keine höhere Bandbreite



- Ein deutlich differenziertes Bild ergibt sich in Abhängigkeit von der Größe des Wohnorts.
- Mangelnde Verfügbarkeit ist das Haupthindernis im ländlichen Raum. Preis spielt dort eine geringe Rolle.



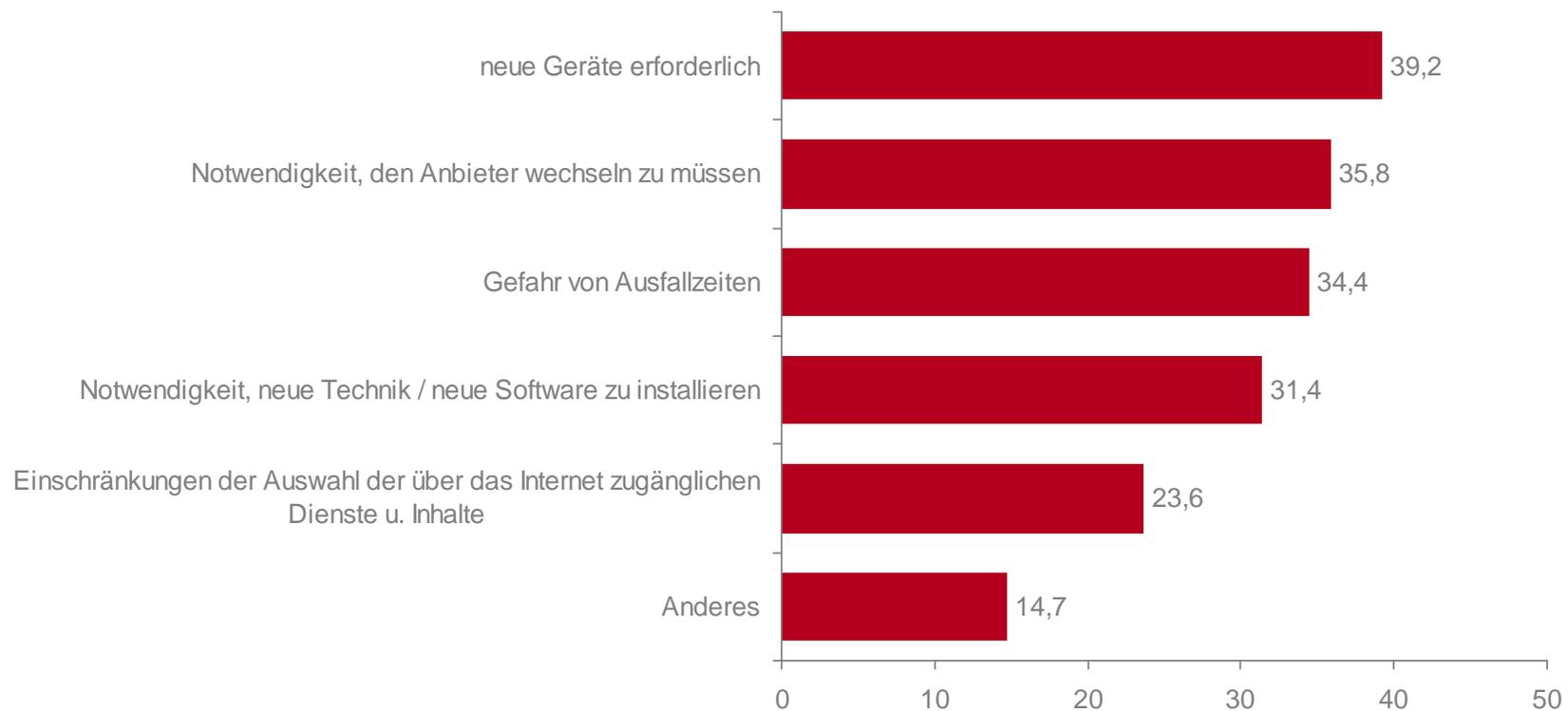
Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %

Frage: Warum haben Sie bislang noch keine höhere Bandbreite für Ihren Anschluss gewählt? (Mehrfachauswahl mit zusätzlichen Optionen)

## Was hindert sonst am Wechsel auf eine verfügbare und erschwingliche höhere Bandbreite?

- Unterstellt man Verfügbarkeit und akzeptablen Preis, schrecken Nutzer vor allem vor einem zu komplexen und möglicherweise beschwerlichen Wechsel zurück.

### Hinderungsgründe für einen Wechsel zu höherem Bandbreitenangebot



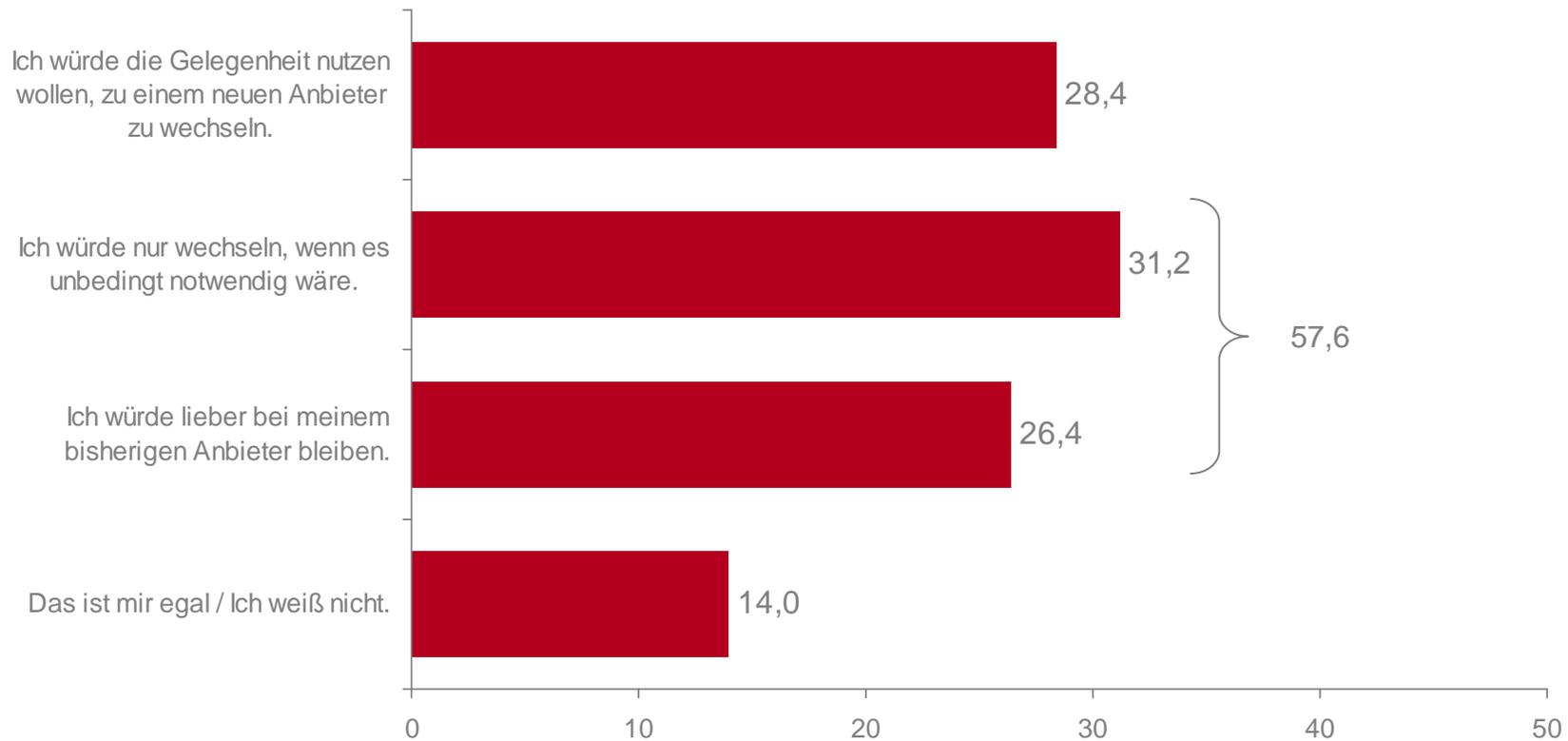
Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %

Frage: Angenommen, mehr Bandbreite wäre zu einem für Sie akzeptablen Preis verfügbar, was könnte Sie dann noch hindern, einen Wechsel zu einem höheren Bandbreiten-Angebot zu unternehmen?

# Nutzer wollen eher keinen Anbieterwechsel

- Nur 28% sind an einem Anbieterwechsel interessiert.
- Mehr als doppelt so viele (57,6%) möchten bei ihrem Anbieter bleiben bzw. nur wechseln, wenn dies unbedingt notwendig wäre.

## Anbieterwechsel für höhere Bandbreite?



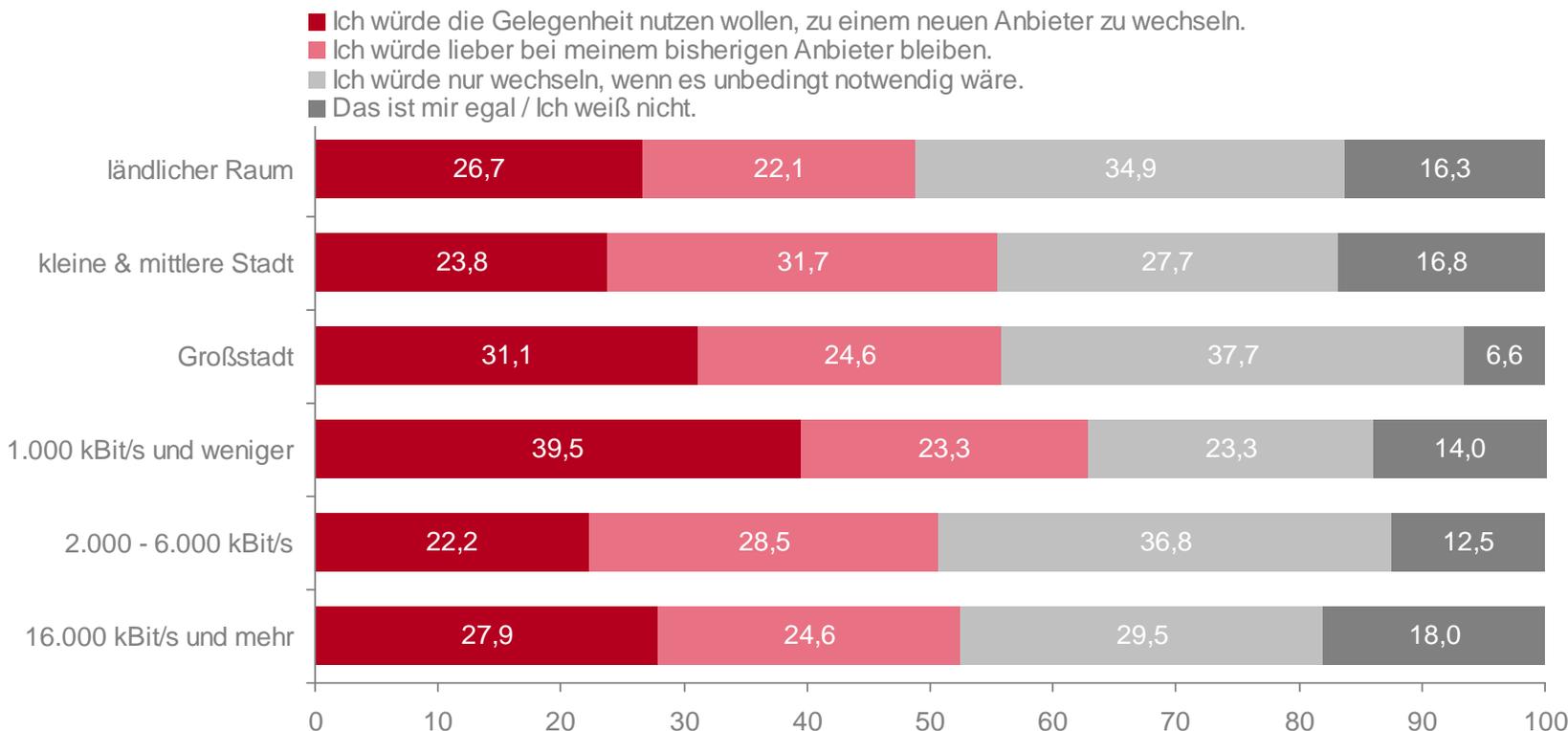
Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %

Frage: Wären Sie bereit, für eine höhere Bandbreite den Internet-/Telekommunikations-Anbieter zu wechseln oder würden Sie lieber bei Ihrem bisherigen Internet / Telekommunikationsanbieter bleiben?

# Wechselbereitschaft nach heutiger Bandbreite und Ortsgröße

- Die deutlich höchste Wechselbereitschaft (39,5%) besteht bei Kunden mit bislang kleiner Bandbreite (bis 1000 kBit/s).
- Eine besonders ausgeprägte Treue zum bisherigen Anbieter (>60% die lieber nicht wechseln möchten oder nur, wenn es unbedingt notwendig wäre), finden sich bei Kunden mit heute mittlerer Bandbreite (2-6 MBit/s), aber auch in den Großstädten.
- Weitere Unterschiede sind eher unterhalb der statistischen Signifikanz.

## Anbieterwechsel für höhere Bandbreite – nach Bandbreite & Ortsgröße

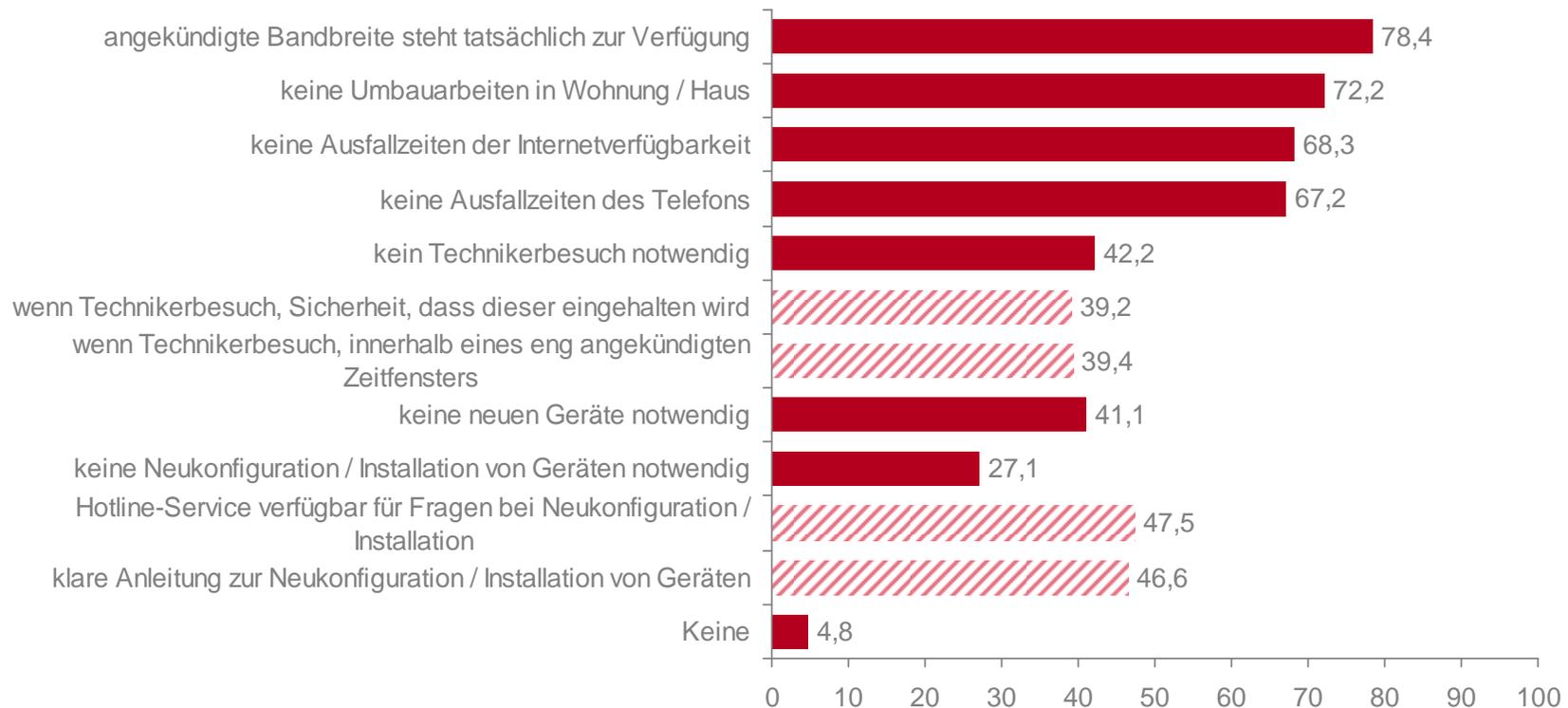


Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %  
 Frage: Wären Sie bereit, für eine höhere Bandbreite den Internet-/Telekommunikations-Anbieter zu wechseln oder würden Sie lieber bei Ihrem bisherigen Internet / Telekommunikationsanbieter bleiben?

# Kundenerwartungen sind auf Einfachheit und Qualität ausgerichtet

- Tatsächliche Verfügbarkeit der angekündigten Bandbreite steht mit fast 80% an der Spitze.
- Entscheidend ist dann ein reibungsloser und möglichst unaufwändiger Wechsel zur neuen Technik.
- U.a. wünschen sich zwei Drittel, dass keine Ausfallzeiten für Internet und Telefon auftreten.

## Erwartungen an Wechsel zu höherer Bandbreite



Basis: Wunsch nach höherer Bandbreite n=436; Angaben in %

Frage: Wenn Sie zu einem neuen Anbieter oder zu einem neuen Internet-Anschluss-Produkt wechseln würden, welche Erwartungen hätten Sie an diesen Wechsel?

## Schlussfolgerungen



The fine Arts of digital Media ■

*Was sind die strategischen Erfolgsfaktoren für Breitband?*

# Die strategischen Erfolgsfaktoren für NGA

## Verfügbarkeit

- Wesentlicher Hinderungsgrund heute ist **fehlende Verfügbarkeit**.
- **Über die Hälfte** muss aus diesem Grund auf eine höhere Bandbreite verzichten.

## Preis

- Der Anteil der grundsätzlich **Zahlungsbereiten** ist höher als der Anteil derjenigen, die aktuell mehr Bandbreite benötigen.
- Der **Aufpreis** darf aber **nicht prohibitiv** sein; die Hälfte akzeptiert nur bis zu 5€ Aufpreis, das nächste Drittel immerhin bis zu 10€.

## Nachfrage

- **Video** treibt die Bandbreiten-Nachfrage.
- **Wechselwirkung** zwischen neuen Diensten und mehr Bandbreite: Mehr Bandbreite stärkt Nutzung neuer Dienste; diese schafft wiederum Nachfrage nach mehr Bandbreite
- Entscheidend ist die **Wahrnehmung des Mehrwerts** neuer Dienste

## Qualität

- **Reibungsloser Wechsel** auf mehr Bandbreite steht im Vordergrund (möglichst keine neuen Geräte, keine Ausfallzeiten etc.).
- Vorzugsweise wollen Nutzer **beim bisherigen Anbieter bleiben**.
- Open Access und **Interoperabilität** bei Technik und Prozessen sind Erfolgsansätze für NGA.

**Vielen Dank!**



The fine Arts of digital Media ■



**GMX**



**TOP.DE**



**AD Europe**



**United Internet Media AG**

Ernst-Frey-Str. 10

76135 Karlsruhe

[www.unitedinternetmedia.de](http://www.unitedinternetmedia.de)