

dimap

---

MARKTFORSCHUNG

**Der Markt für Telekommunikation  
in Deutschland**

**Kenntnisse - Erfahrungen - Bewertungen**

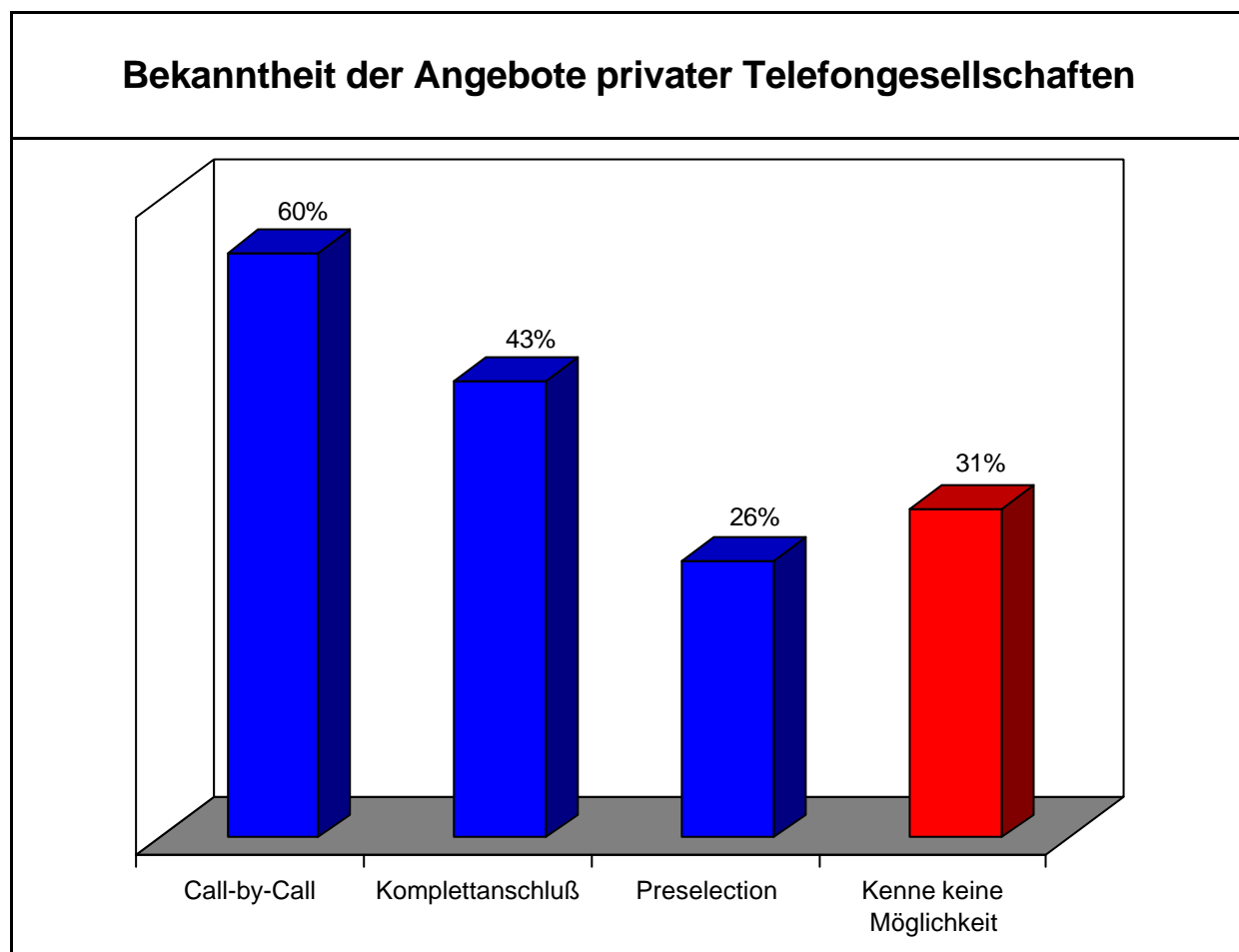
**Ergebnisse einer Repräsentativerhebung**

**August 2001**

## 1. Der neue Telefonmarkt: Kenntnisse und Nutzungsverhalten

### 1.1 Kenntnisstand

Die Möglichkeiten, die die Öffnung des Marktes für Telekommunikation für die Verbraucher gebracht hat, sind weiten Teilen der Bevölkerung inzwischen vertraut. Immerhin jeder dritte Bundesbürger bekennt nach wie vor, von den Angeboten privater Telefongesellschaften keine Kenntnisse zu haben.



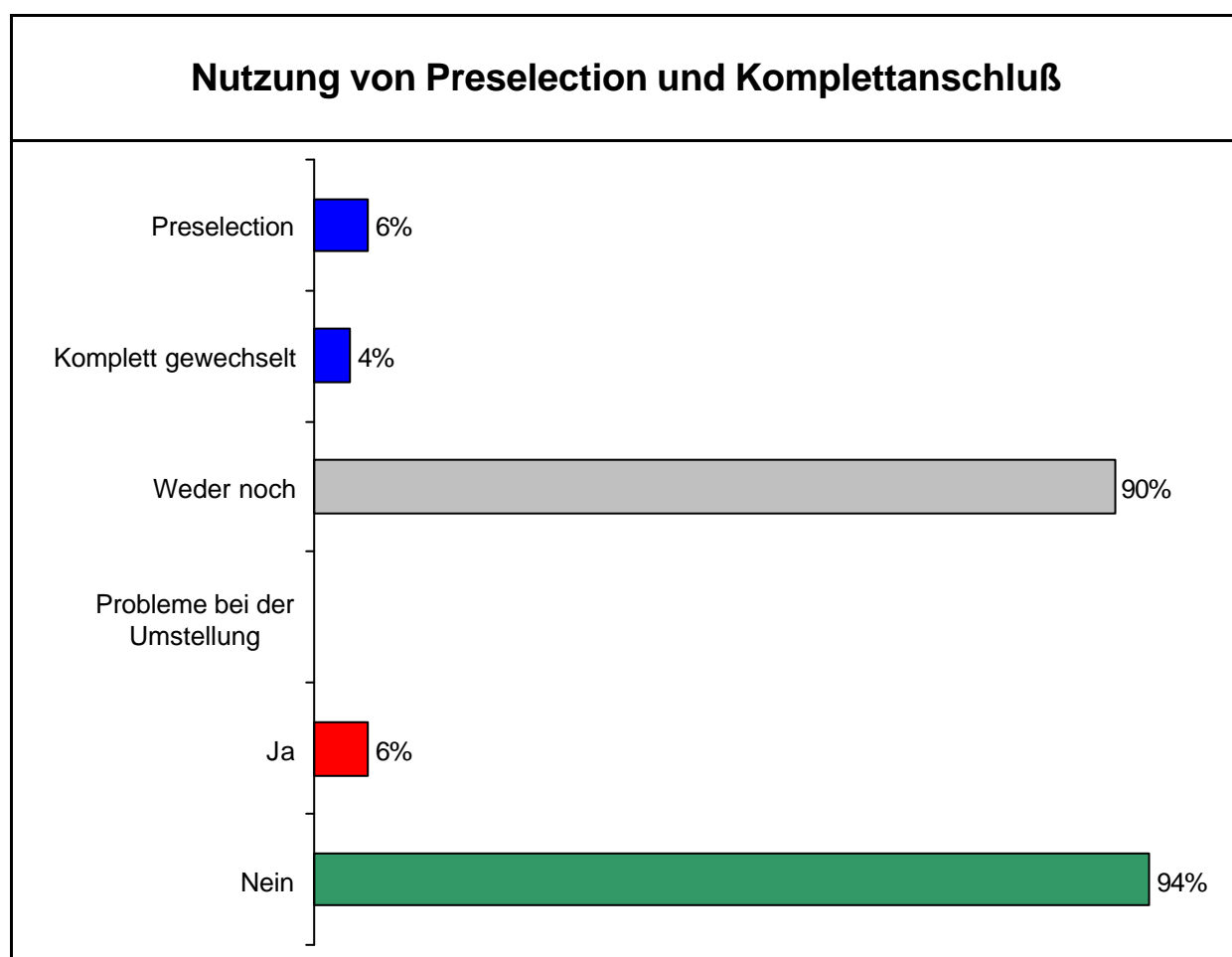
Die bei weitem populärste Art der Nutzung ist das Call-by-Call-Verfahren; sechs von zehn Befragten wissen nach eigenem Bekunden von dieser Möglichkeit. Der komplette Wechsel zu einem alternativen Anbieter ist bei 43 Prozent bekannt. Vergleichsweise gering fällt der Kenntnisstand mit Blick auf die dauerhafte Voreinstellung auf eine private Telefongesellschaft aus. Lediglich 26 Prozent sind über die Möglichkeit des „Preselection“ informiert.

Der Informationsstand fällt in einzelnen Bevölkerungsgruppen sehr unterschiedlich aus. Von den älteren Bürgern über 60 Jahre weiß gut die Hälfte (55 %) über die neuen Angebote nicht Bescheid. In den anderen Altersgruppen liegt dieser Anteil zwischen einem Viertel und einem Fünftel. Eine große Rolle spielt auch der Bildungsstatus. Akademiker sind über die Möglichkeiten des Telefonmarktes weitaus besser informiert als Befragte mit Hauptschulabschluß.

Von großer Bedeutung ist hier zudem die persönliche Bedeutung der Telekommunikation. Der Kenntnisstand ist um so höher, je intensiver das Telefon genutzt wird. Besonders gut Bescheid wissen auch diejenigen, die über einen Internet- bzw. einen ISDN-Anschluß verfügen.

## 1.2 Nutzung von Preselection und Komplettanschluß

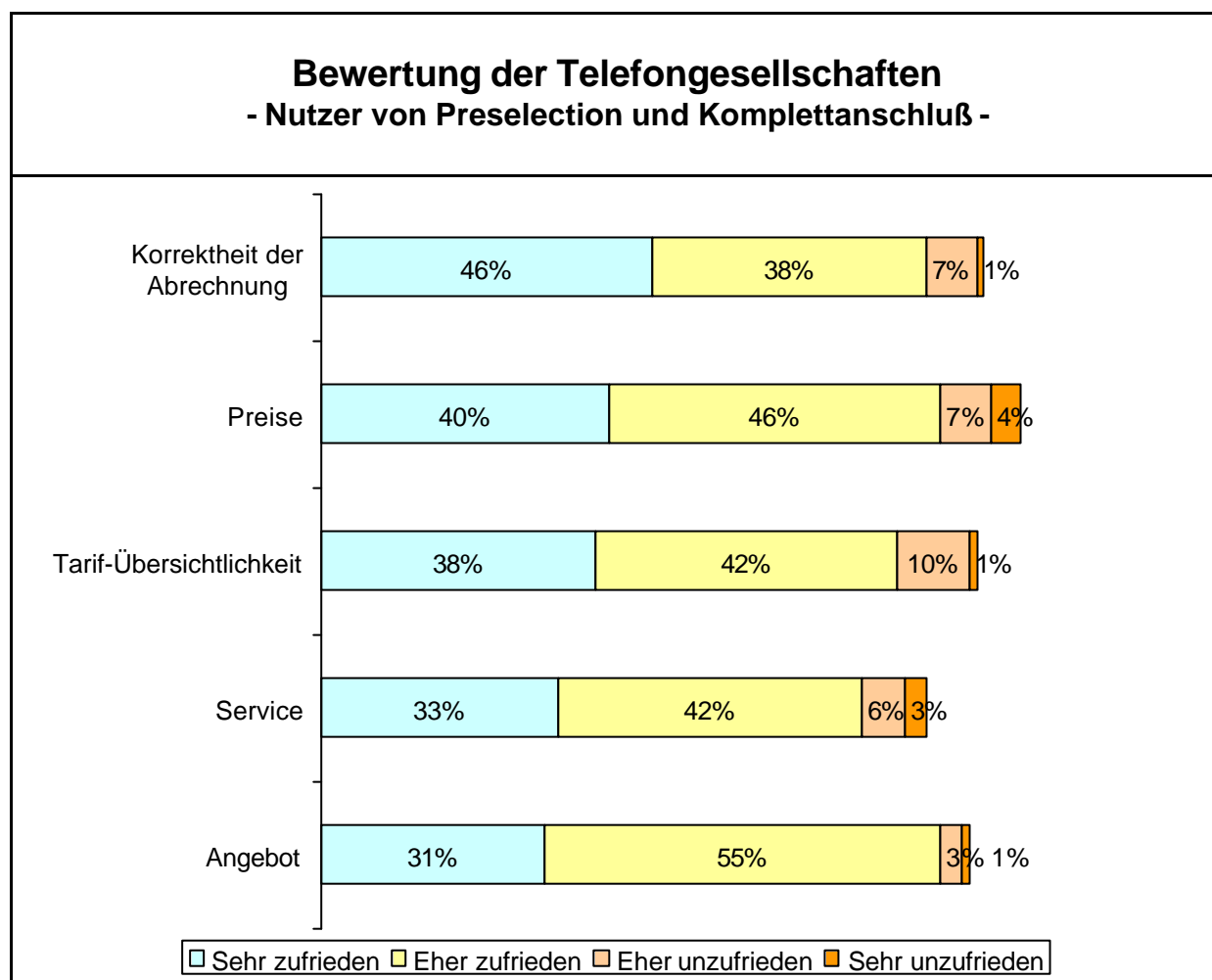
Der komplette Wechsel zu einem alternativen Anbieter spielt mengenmäßig derzeit noch eine untergeordnete Rolle. Lediglich 4 Prozent der Haushalte haben von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. Mit 6 Prozent liegt die Rate der für Ferngespräche dauerhaft voreingestellten Anschlüsse nur geringfügig höher.



Die Umstellung verlief in der weit überwiegenden Mehrzahl der Fälle nach Auskunft der Betroffenen reibungslos; nur 6 Prozent berichten von größeren Problemen in diesem Zusammenhang.

Die Erfahrungen, die die Nutzer von Preselection bzw. diejenigen, die komplett gewechselt haben, mit ihrer Telefongesellschaft sammeln konnten, fallen alles in allem positiv aus.

In allen Leistungsaspekten bleibt die Unzufriedenheit die Ausnahme. Anlaß zur Kritik sehen maximal 11 Prozent, und zwar bei den Preisen und der Tarifübersichtlichkeit.



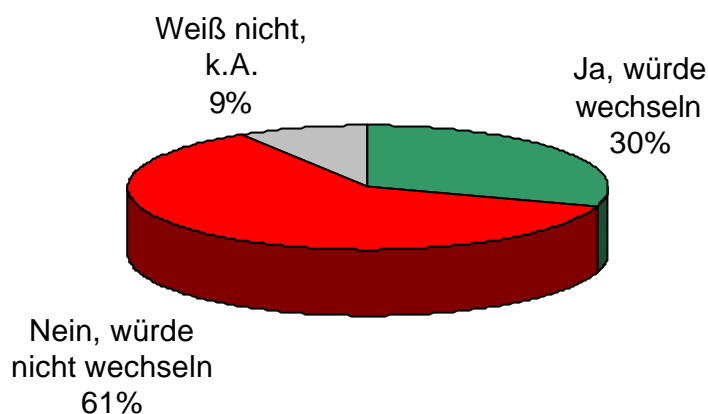
Uneingeschränkt zufrieden äußern sich 46 Prozent mit Blick auf die Korrektheit der Abrechnung. Nach Ansicht von 40 Prozent gibt es an der Preisgestaltung nichts auszusetzen. Die Übersichtlichkeit der Tarife wird von 38 Prozent gelobt. Am vergleichsweise geringsten ist die Zahl der vollauf zufriedenen Kunden, wenn es um den Service und die allgemeine Angebotsgestaltung geht.

Das Potential für die Wettbewerber der Telekom AG scheint allerdings noch bei weitem nicht ausgeschöpft zu sein. Immerhin 30 Prozent der Befragten erklären, sie wären prinzipiell bereit, den Telefonanbieter zu wechseln, wenn der Umstieg einfacher zu bewerkstelligen wäre. Für 61 Prozent kommt ein solcher Schritt nicht in Frage.

Das Interesse an einem Komplettwechsel zu einem alternativen Anbieter nimmt mit steigendem Alter ab und mit dem Niveau der Schulbildung zu. Von den unter 24jährigen können sich 51 Prozent vorstellen, der Telekom AG den Rücken zu kehren, bei den über 60jährigen liegt der Anteil bei nur 11 Prozent. Befragte mit Hauptschulabschluß würden zu 18 Prozent eventuell wechseln, von den Akademikern bekunden 38 Prozent ihre grundsätzliche Bereitschaft.

Deutlich höher ist die Neigung zu einem Anbieterwechsel bei den Nutzern von Preselection (52 %) und bei Befragten mit einem Internetanschluß (41 %). Kaum in Betracht kommt ein Wechsel hingegen für Befragte, die nur wenig telefonieren.

### Bereitschaft für den Wechsel zu einem alternativen Anbieter

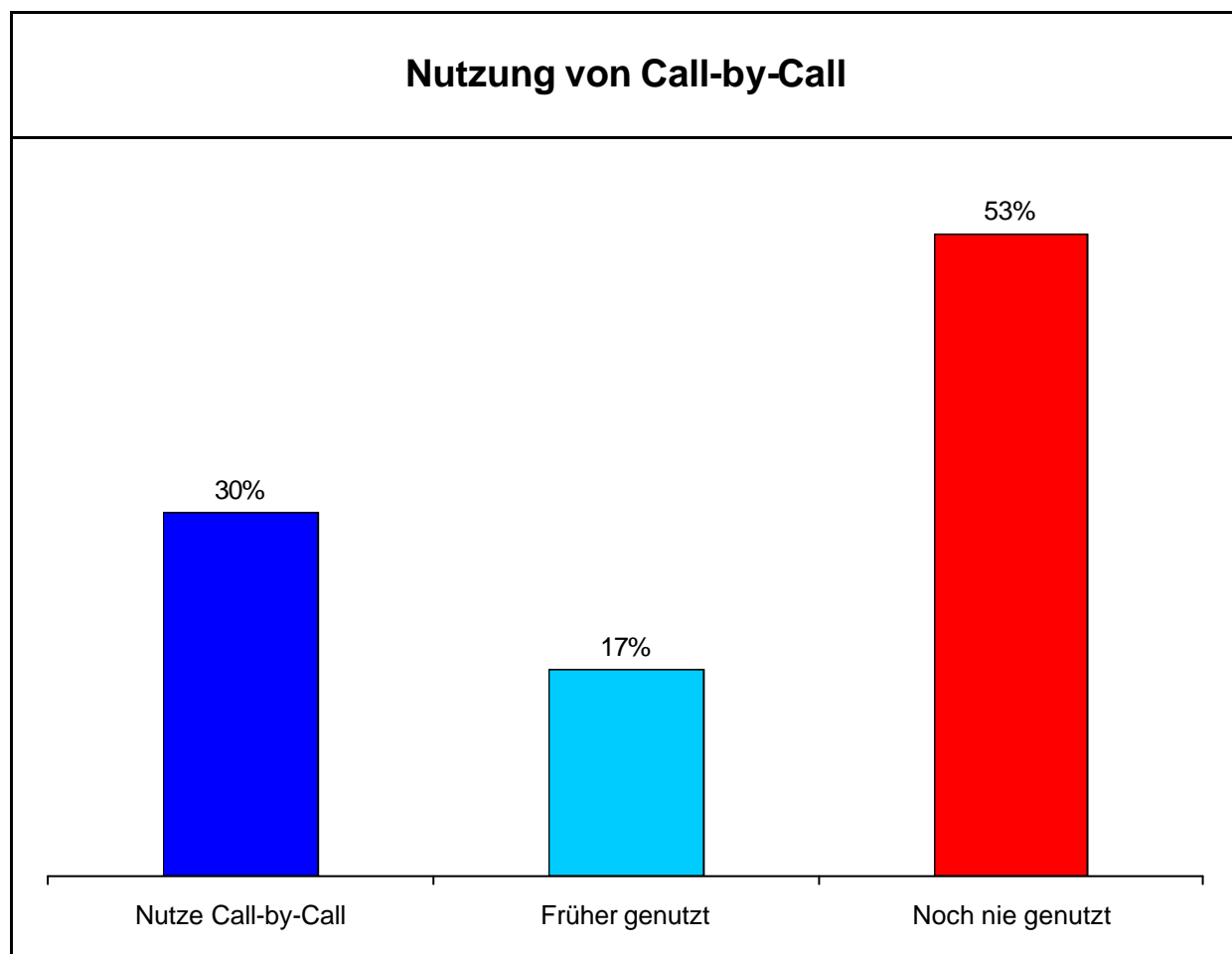


Der mit weitem Abstand wichtigste Grund, den Gedanken eines Anbieterwechsels gar nicht erst zu verfolgen, liegt in der Annahme, daß es sich nicht lohnen würde. Jeder Zweite (51 %) führt dieses Argument für seinen Entschluß an. Kleinere Gruppen von jeweils etwa einem Siebtel glauben, ein Wechsel der Telefongesellschaft sei zu kompliziert bzw. zu aufwendig. Etwa ebenso vielen erscheinen die alternativen Angebote zu unübersichtlich. Andere Gesichtspunkte spielen in diesem Zusammenhang nur eine marginale Rolle.

### 1.3 Nutzung von Call-by-Call

Fast die Hälfte der Bevölkerung verfügt über eigene Erfahrungen mit dem Call-by-Call-Verfahren, wobei der größere Teil, 30 Prozent aller Befragten, dieses Angebot nach wie vor nutzt. Eine kleinere Gruppe von insgesamt 17 Prozent greift nach eigenen Angaben darauf heute nicht mehr zurück. Keinerlei Übung mit Call-by-Call haben 53 Prozent der Bundesbürger.

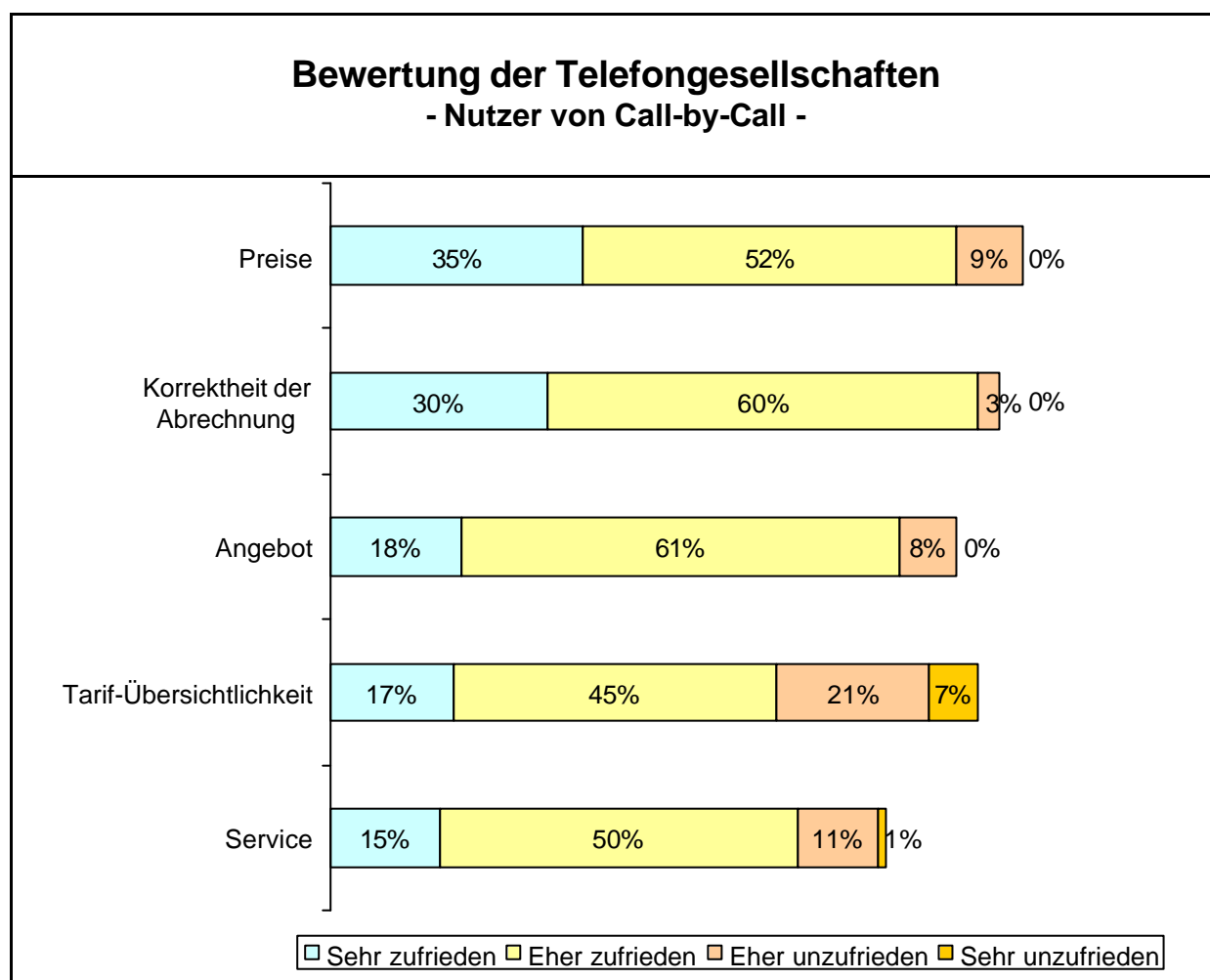
Auch hier spielen Alter, Bildungsstand und persönliches Kommunikationsverhalten in der Richtung die gleiche Rolle wie bei der Frage nach einem potentiellen Anbieterwechsel.



Das Muster der Begründungen, Call-by-Call nicht oder nicht mehr zu benutzen entspricht im wesentlichen den Argumenten, die bei der entsprechenden Frage nach dem Komplettwechsel vorgebracht werden. Mit Abstand an der Spitze steht die Meinung, daß es sich nicht lohnen würde; 53 Prozent der Nichtnutzer führen diesen Gesichtspunkt an. Nach Ansicht von 14 Prozent ist das Verfahren zu kompliziert, 12 Prozent halten es für zu aufwendig und weiteren 10 Prozent erscheint es zu unübersichtlich. Andere Gründe werden jeweils nur von sehr kleinen Gruppen genannt.

Die Einschätzung, daß Call-by-Call unter Kostengesichtspunkten unattraktiv sei, wird von den Vieltelefonierern weniger häufig genannt als im Durchschnitt, bleibt aber auch bei dieser Gruppe mit 42 Prozent das Hauptargument.

Gravierende Unterschiede in den Begründungen zwischen denen, die Call-by-Call bereits einmal genutzt haben und jenen, die damit keinerlei Erfahrungen haben, treten nicht hervor.

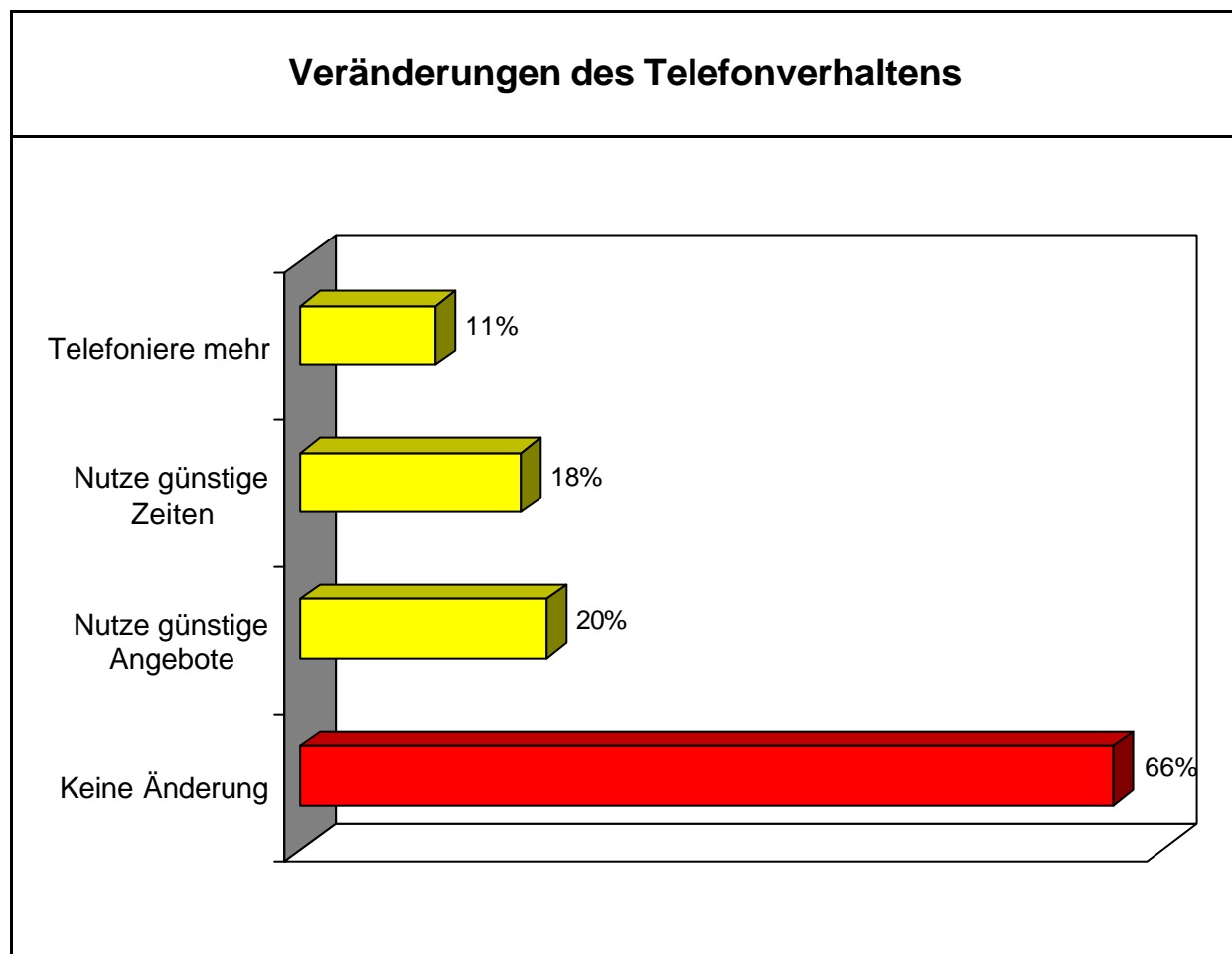


Die Leistungen der Telefongesellschaften, die für Call-by-Call genutzt werden, geben in der Summe nur wenig Anlaß zur Kritik auf Seiten der Kunden. Der deutlichste Schwachpunkt wird in der Tarif-Übersichtlichkeit gesehen. Rund ein Fünftel (21 %) ist damit eher unzufrieden, 7 Prozent sind sehr unzufrieden. Bei den anderen Aspekten wird nur von kleinen Gruppen zwischen 3 und 12 Prozent mehr oder minder deutliches Mißfallen geäußert.

Dennoch kann nicht übersehen werden, daß unter den Call-by-Call-Nutzern der Anteil derer, die mit ihrem Anbieter uneingeschränkt zufrieden sind, in allen Punkten geringer ausfällt als bei denen, die ihren Anschluß dauerhaft voreingestellt haben bzw. komplett zu einer anderen Telefongesellschaft gewechselt sind. Dieser Unterschied hält sich hinsichtlich der Preise mit 5 Prozentpunkten in engen Grenzen, bei den anderen Aspekten liegen die Differenzen indes mit 13 bis 21 Prozentpunkten deutlich höher.

## 1.4 Veränderungen im Telefonverhalten

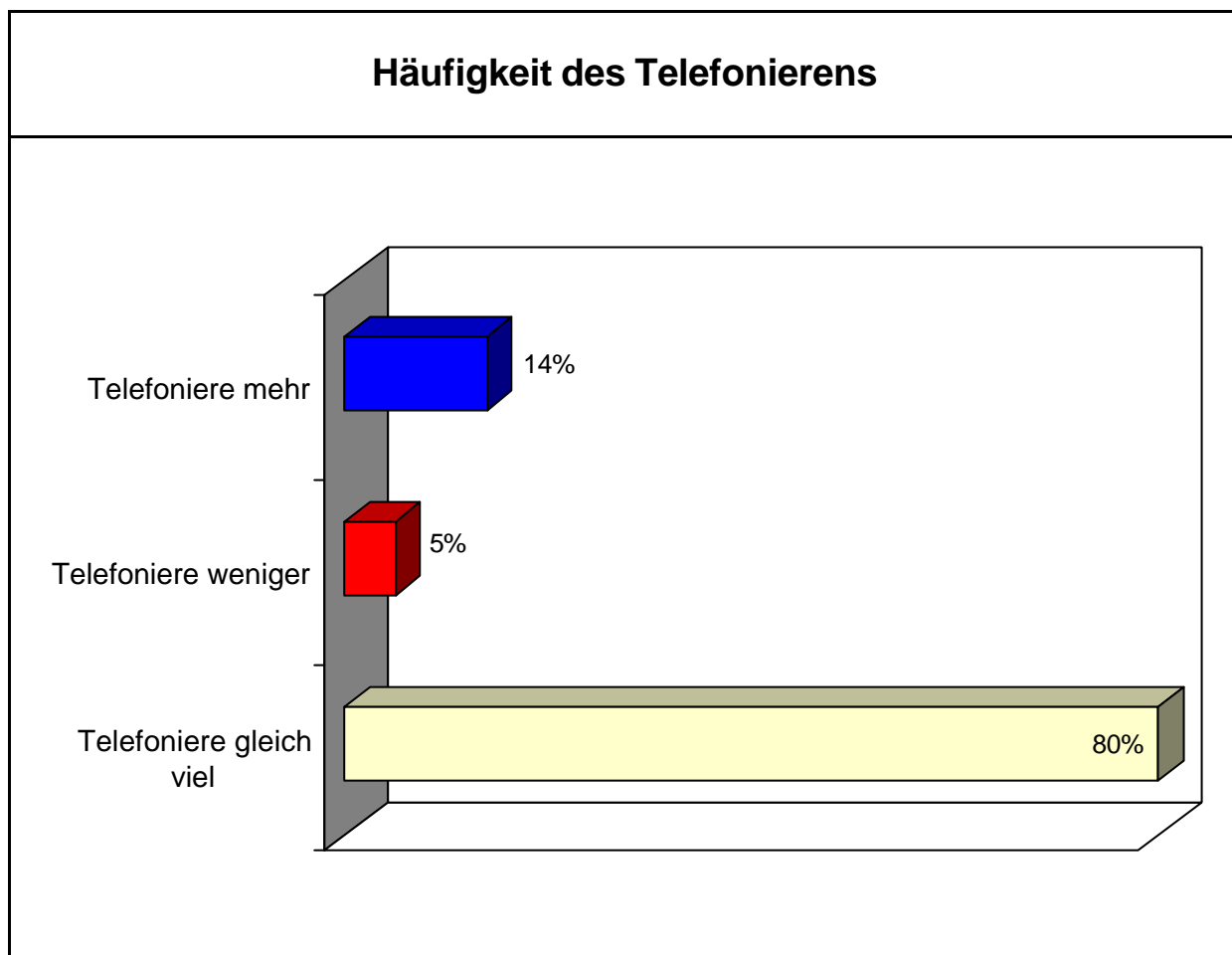
Die Entwicklung des Telefonmarktes war bei einem beträchtlichen Anteil der Bundesbürger Auslöser für veränderte Nutzungsgewohnheiten.



Jeder fünfte Bundesbürger sucht sich gezielt besonders attraktive Angebote heraus und praktisch ebenso viele (18 %) telefonieren nach Möglichkeit zu Zeiten mit günstigen Tarifen. Rund ein Zehntel gibt an, insgesamt mehr zu telefonieren. Für die Mehrzahl von zwei Drittel der Bevölkerung hat sich allerdings nach eigenem Bekunden an den Nutzungsgewohnheiten nichts nennenswertes verändert.

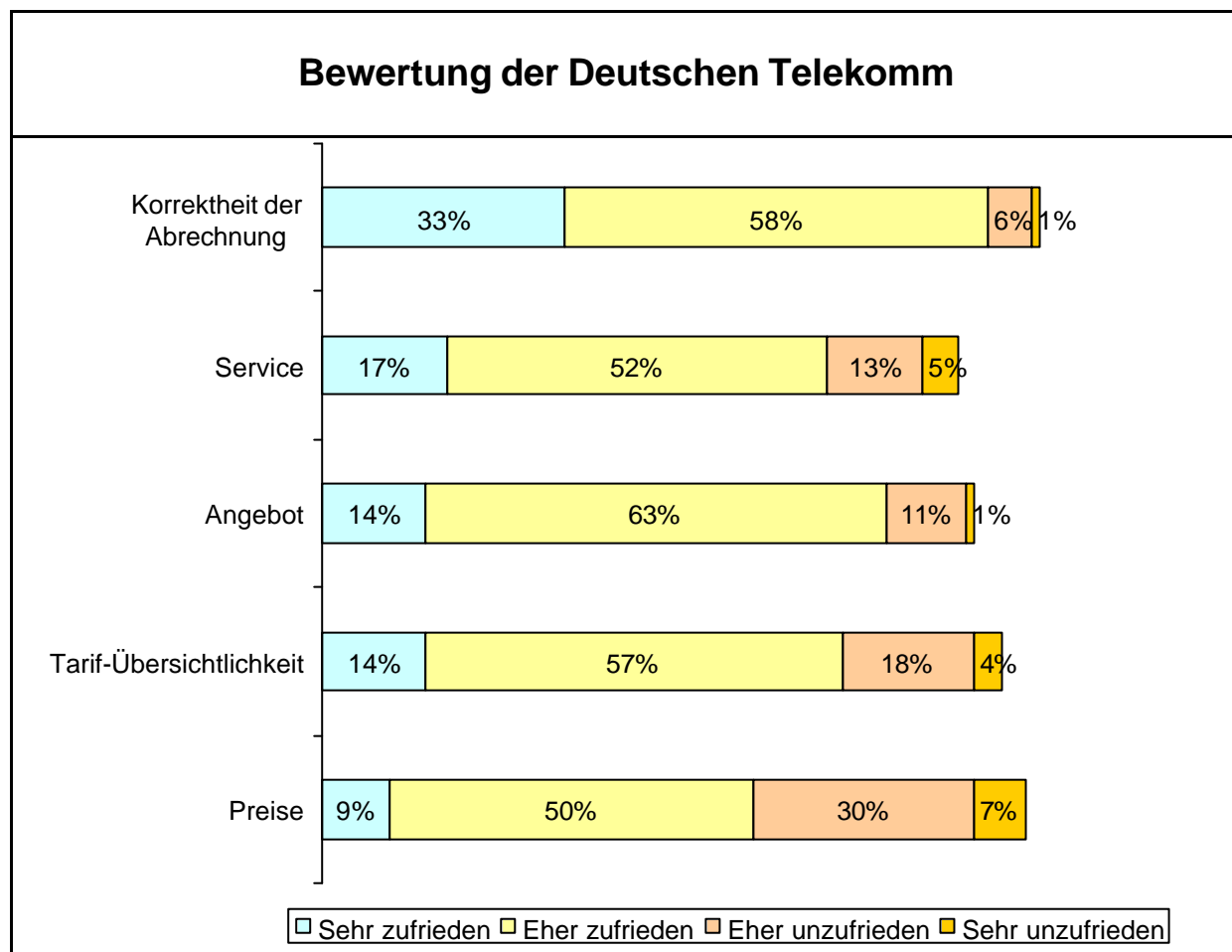
Die durch die Öffnung des Telefonmarktes völlig veränderte Preisstruktur hat nur zu einem geringen Teil dazu geführt, häufiger als früher zum Hörer zu greifen. Vier von fünf Befragten telefonieren heute genauso viel oder genauso wenig wie bisher. Lediglich 14 Prozent bekunden, jetzt mehr zu telefonieren. Einige wenige (5 %) machen sogar seltener vom Telefon Gebrauch.

Bei den Komplettwechslern und den Nutzern von Preselection bzw. Call-by-Call liegt der Anteil derer, die auf Grund der veränderten Preise mehr telefonieren mit jeweils knapp einem Viertel zwar über dem Durchschnitt, bleibt damit aber dennoch die Minderheit.



## 2. Die Beurteilung der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom wird von der Bevölkerung per Saldo durchaus positiv bewertet. Bei allen abgefragten Leistungsmerkmalen überwiegt die Zahl derer, die damit sehr oder zumindest überwiegend einverstanden sind.



Den größten Schwachpunkt sehen die Kunden in der Preisgestaltung, die für 30 Prozent zu überwiegender und für 7 Prozent zu völliger Unzufriedenheit Anlaß gibt. Die Übersichtlichkeit der Tarife läßt nach Meinung von 22 Prozent mehr oder minder zu wünschen übrig, 18 Prozent kritisieren den Service der Deutschen Telekom. Die Korrektheit der Abrechnung und das Angebot insgesamt werden von 7 bzw. 12 Prozent als unzulänglich bezeichnet.

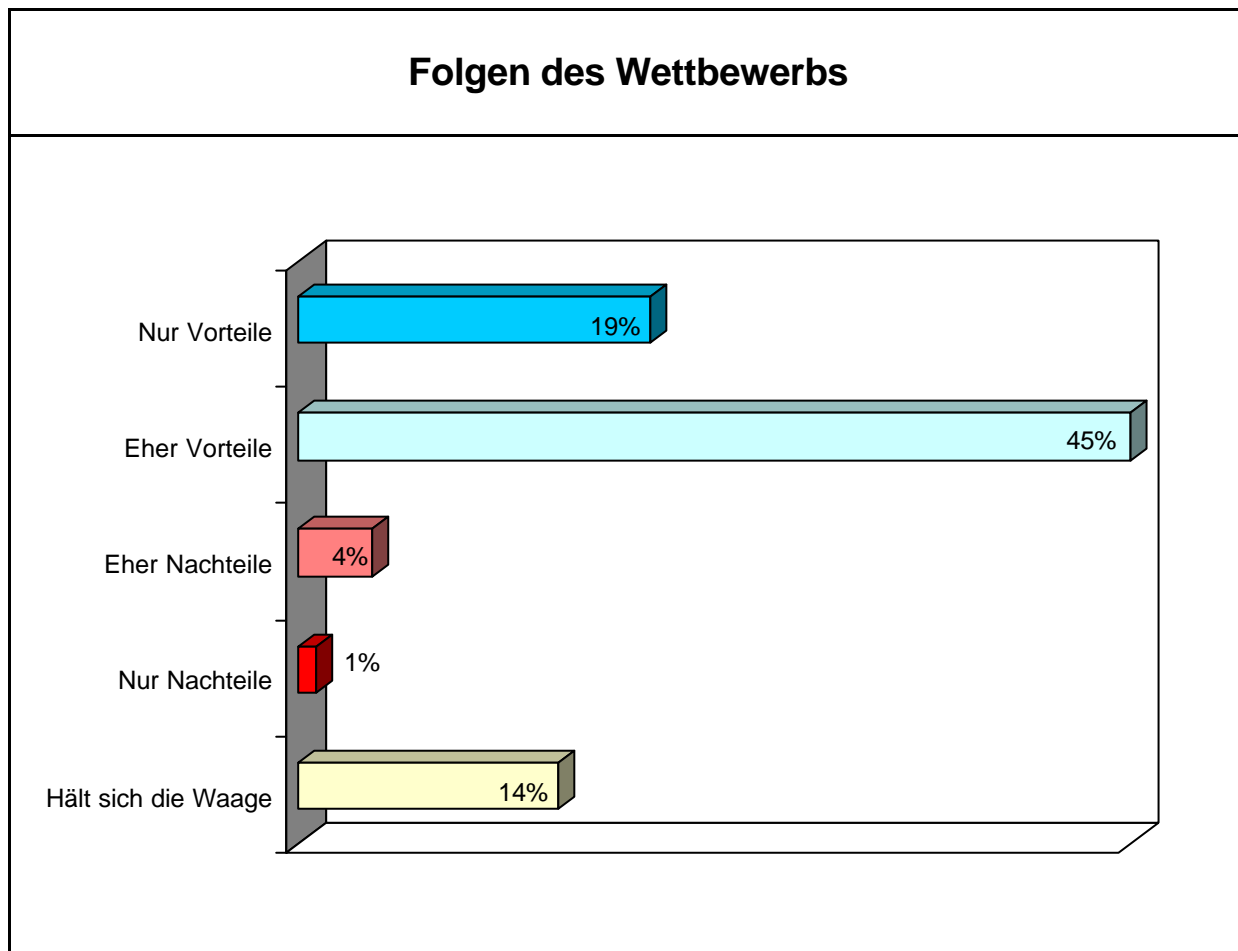
Ein Vergleich der Bewertungen, die die Deutsche Telekom und deren Wettbewerber erhalten, zeigt, daß die alternativen Anbieter keineswegs hinter dem ehemaligen Staatsunternehmen zurückstehen, im Gegenteil.

| <b>Die Deutsche Telekom und ihre Mitbewerber</b>  |  |   |                  |
|---|--|---|------------------|
| <b>Index der Bewertungen</b>  |  |   |                  |
|   | Für Komplett-<br>anschluß/Prese-<br>lection genutzte<br>Anbieter | Für Call-by-Call ge-<br>nutzte Anbieter | Deutsche Telekom |
| Korrektheit der Ab-<br>rechnung   | 3,4  | 3,3                                     | 3,3              |
| Service   | 3,3  | 3,0                                     | 2,9              |
| Angebot   | 3,3  | 3,1                                     | 3,0              |
| Tarif-<br>Übersichtlichkeit   | 3,3  | 2,8                                     | 2,9              |
| Preise  | 3,3  | 3,3                                     | 2,6              |
| Indexbildung: Sehr zufrieden = 4, Eher zufrieden = 3, Eher unzufrieden = 2, Sehr un-<br>zufrieden = 1 |  |   |                  |

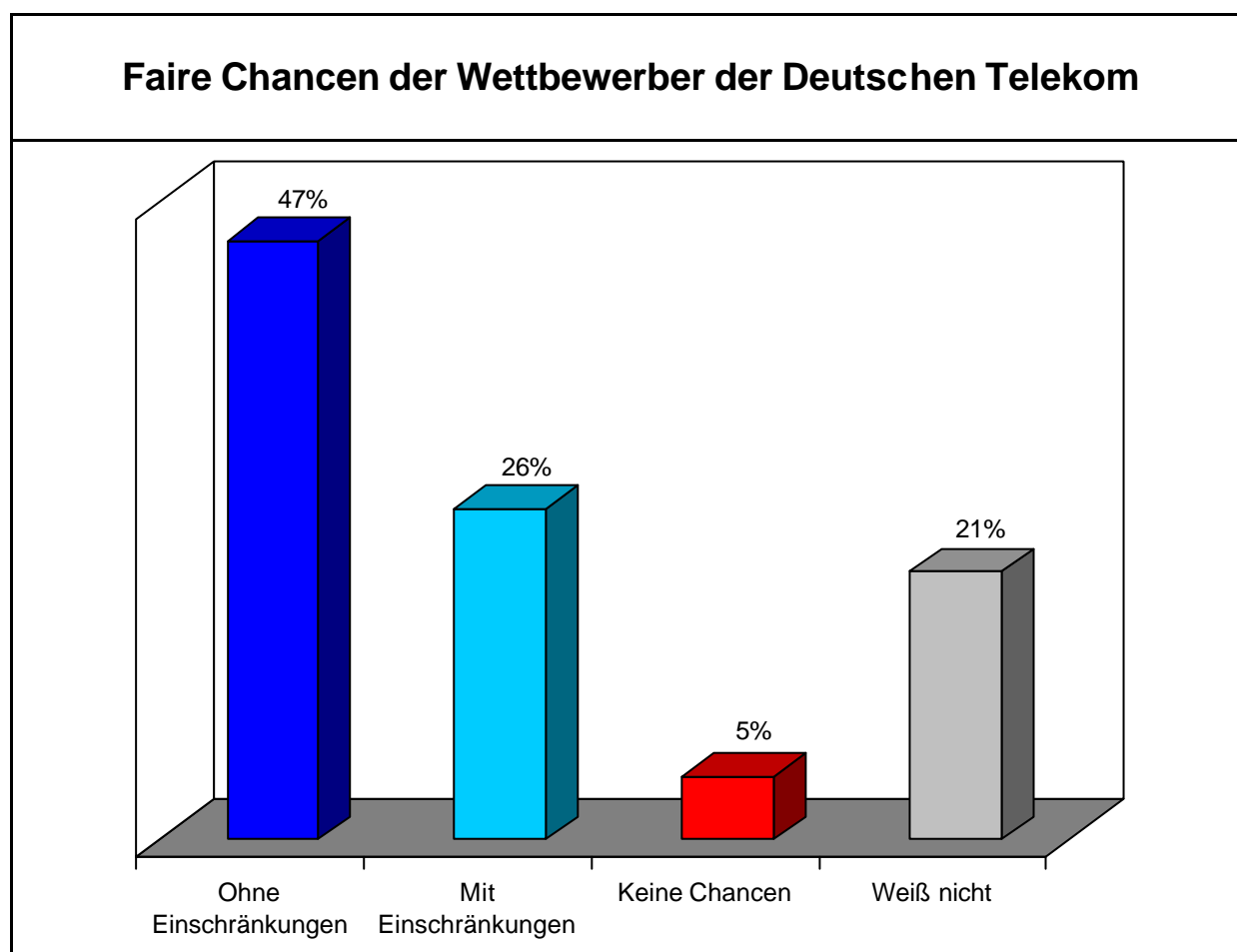
Die Deutsche Telekom kann in Relation mit den für Call-by-Call genutzten Anbietern zumeist knapp gleichziehen, liegt aber bei der Preisgestaltung deutlich zurück. Durchweg ungünstiger fallen die Bewertungen aus, wenn die für Preselection bzw. Komplettanschlüsse genutzten Gesellschaften zum Vergleich herangezogen werden. Dies gilt am stärksten wiederum im Hinblick auf die Preise, aber auch in Sachen Service, Angebot und Tarifübersichtlichkeit steht die Telekom deutlich hinter ihren Wettbewerbern zurück.

### 3. Der Wettbewerb auf dem Telefonmarkt

Die Folgen des Wettbewerbs auf dem Markt für Telekommunikation haben den Kunden alles in allem Vorteile gebracht, so sieht es die Mehrheit der Bevölkerung. Lediglich 5 Prozent registrieren als Folge der Liberalisierung überwiegend oder nur Nachteile; 14 Prozent glauben, positive und negative Konsequenzen hielten sich die Waage. Demgegenüber verzeichnen 19 Prozent ausschließlich günstige Auswirkungen, nach Meinung von 45 Prozent behalten die Vorteile die Oberhand gegenüber den Nachteilen.



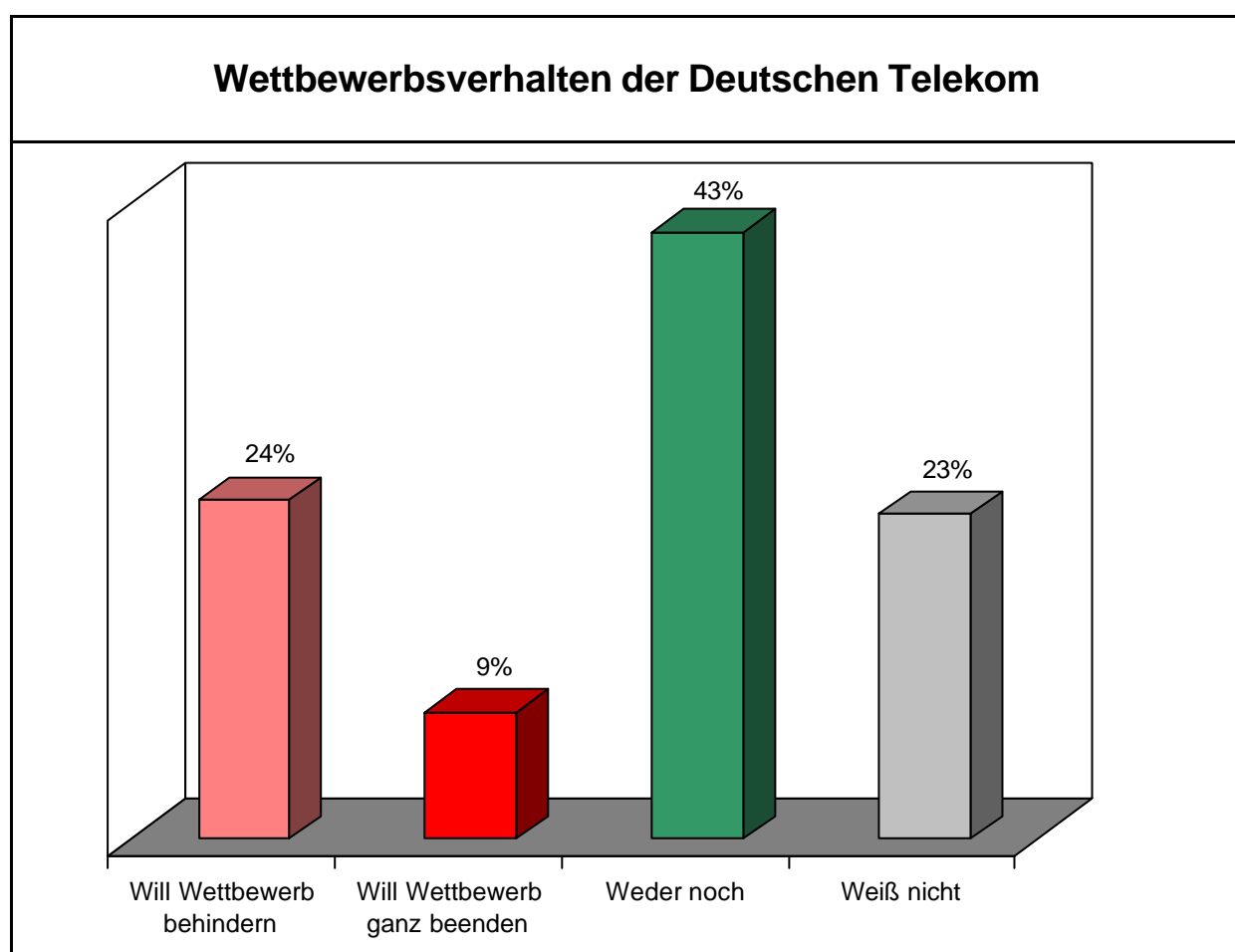
Die Chancen, die die Wettbewerber gegenüber der Deutschen Telekom im Zuge der Öffnung des Telefonmarktes bekommen haben, können, so die Überzeugung von knapp der Hälfte der Bevölkerung (47 %), als fair bezeichnet werden. Rund jeder Vierte (26 %) glaubt hingegen, hier hätte es in relevantem Maße Restriktionen gegeben. Nur sehr wenige (5 %) unterstellen, die privaten Telefongesellschaften hätten im Grund gar keine echte Chance gegenüber dem früheren Staatsunternehmen gehabt. Ein relativ hoher Anteil von 21 Prozent sieht sich außer Stande, zu dieser Frage ein Urteil abzugeben.



Bemerkenswert ist hierbei, daß diejenigen, die von den Möglichkeiten des liberalisierten Telefonmarktes in Form von Preselection, Komplettanschluß oder Call-by-Call Gebrauch machen, in überdurchschnittlichem Maße die Auffassung vertreten, die neuen Anbieter wären gegenüber der Telekom nicht im Nachteil gewesen.

Nicht wenige in der Bevölkerung glauben auf der anderen Seite, daß die Deutsche Telekom versucht, den Wettbewerb zu behindern (24 %) oder ihn gänzlich zu unterbinden (9 %). Die Mehrzahl von 43 Prozent vermag indes keine Anzeichen dafür zu erkennen, daß den Konkurrenten mit unlauteren Mitteln begegnet wird.

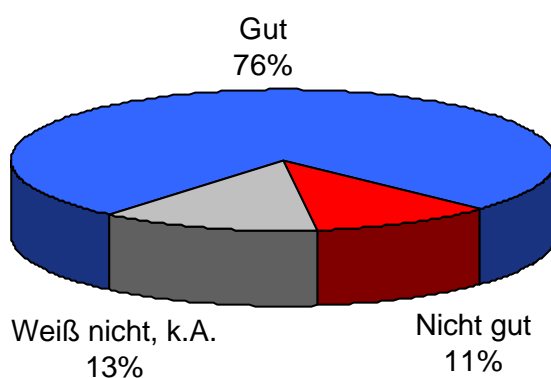
Die Nutzer der neuen Angebote auf dem Telefonmarkt, die, wie oben angeführt, in besonderem Maße eine ursprünglich faire Chance der Wettbewerber gesehen haben, beurteilen vor dem Hintergrund ihrer Erfahrung die konkrete Praxis der Telekom kritischer als der Durchschnitt. Sie glauben nämlich häufiger, die Telekom würde versuchen, den Wettbewerb zu beeinträchtigen.



Die Mittel dazu werden primär darin gesehen, daß die Telekom das noch weitgehend bestehende Netzmonopol restriktiv ausnutzt (29 %) und den Wettbewerbern unangemessene Preise für Leitungen und technische Infrastruktur aufbürdet (21 %). Die unmittelbare Behinderung der Kunden, Leistungen alternativer Anbieter in Anspruch zu nehmen, spielt nach Auffassung der Bevölkerung in diesem Zusammenhang praktisch keine Rolle.

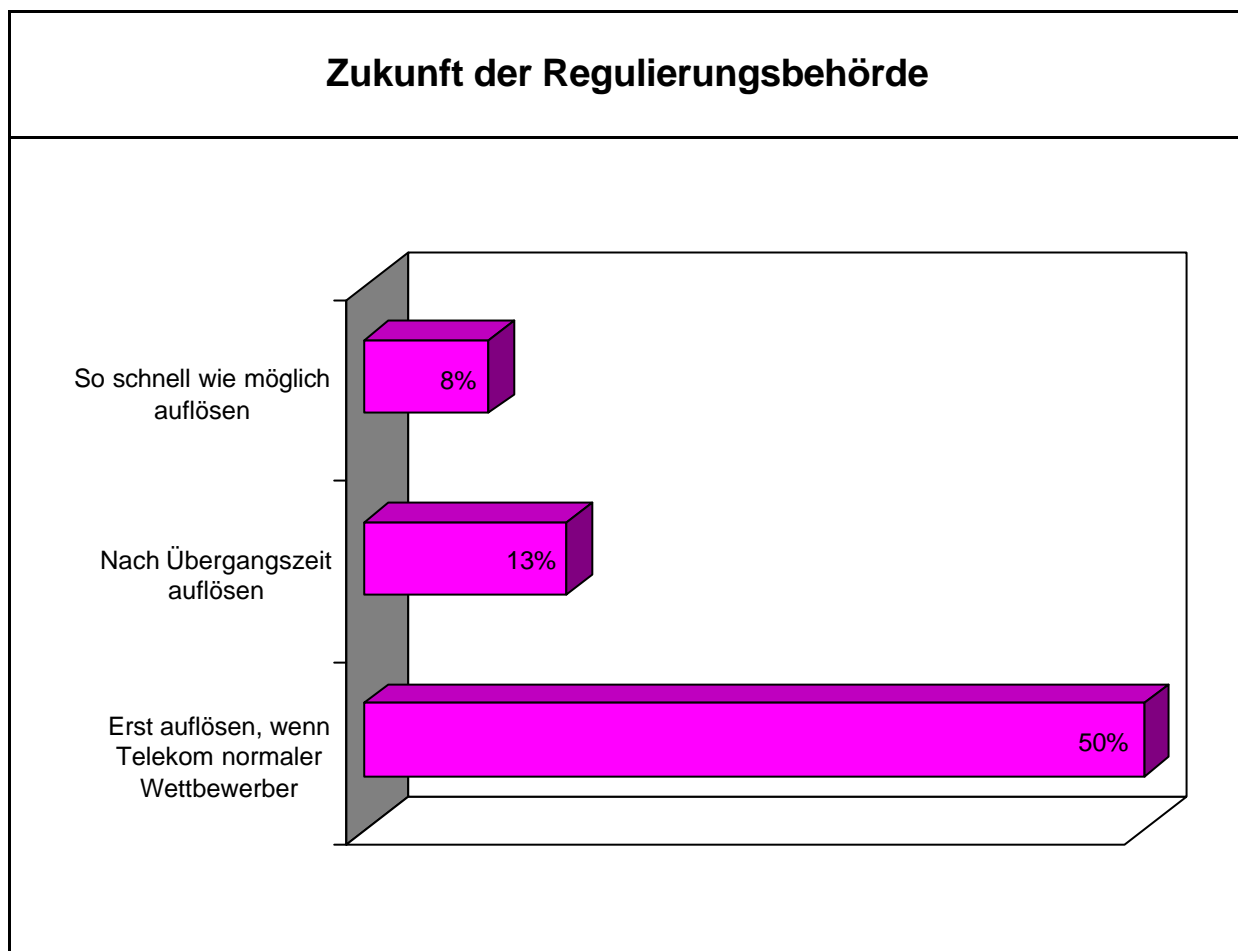
Weitgehende Einigkeit herrscht darüber, daß eine Ausdehnung des Wettbewerbs auch im Bereich der Ortsnetze wünschenswert wäre. Drei von vier Bundesbürgern (76 %) würden eine solche Entwicklung begrüßen. Lediglich ein Zehntel (11 %) steht dem skeptisch gegenüber.

### Mehr Wettbewerb im Ortsnetz



Die Nutzer von Preselection und Call-by-Call, aber auch diejenigen, die unter Umständen komplett zu einer anderen Gesellschaft wechseln würden, erheben die Forderung nach mehr Wettbewerb im Ortsnetz noch etwas deutlicher.

Bis ein sich selbst regulierender Markt im Bereich der Telekommunikation entstanden ist, der keine Eingriffe von außen erfordert, wird nach Einschätzung der Mehrheit der Bevölkerung noch einige Zeit vergehen.



Nur kleine Gruppen vertreten die Ansicht, die zuständige Stelle solle schnellstmöglich (8 %) oder doch nach einer Übergangszeit von maximal zehn Jahren (13 %) aufgelöst werden. Demgegenüber halten 50 Prozent die Regulierungsbehörde bis auf weiteres nicht für entbehrlich. Sie sollte, so deren Meinung, erst dann abgeschafft werden, wenn die Telekom nicht mehr den Status eines Quasi-Monopolisten einnimmt und ein normaler Wettbewerber geworden ist.