

Repräsentative Studie im Auftrag des VATM: Akzeptanz von Postpaid-Zweijahresverträgen im Mobilfunk

BÖCKER ZIEMEN
Prof. Dr. Jens Böcker
04. Mai 2020



Die vorliegenden Ergebnisse sind repräsentativ für Mobilfunkkunden ab 18 Jahren in Deutschland.



1



Grundgesamtheit

- Private Mobilfunkkunden in Deutschland
- Ab 18 Jahre und deutschsprachig

2



Stichprobe

- 1.032 Befragte
- Repräsentativ unter Beachtung von Alter, Geschlecht und Region

3



Befragungsmethodik

- CATI (Computer Aided Telephone Interviewing)

4



Befragungszeitraum

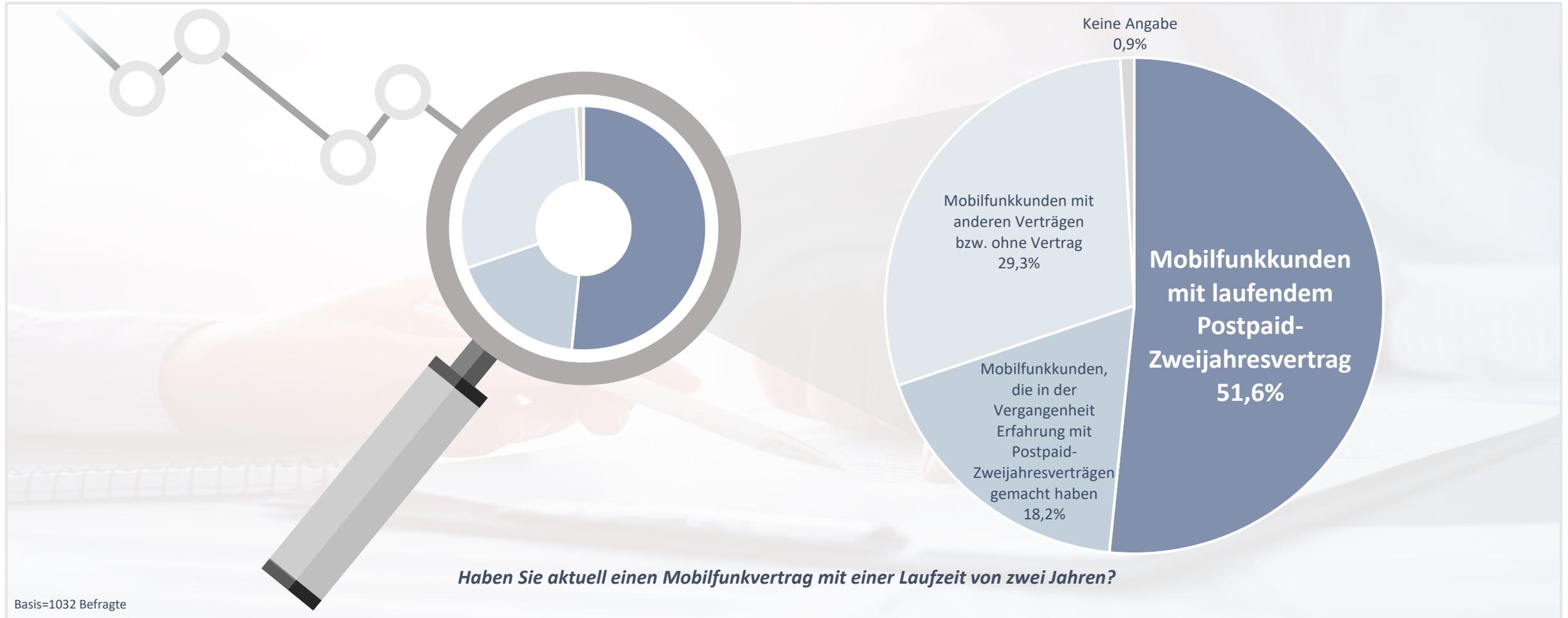
- 30. März bis 06. April 2020

Die wichtigsten Ergebnisse der repräsentativen Studie auf einen Blick.



Anteil von Postpaid-Zweijahresverträgen im Mobilfunk

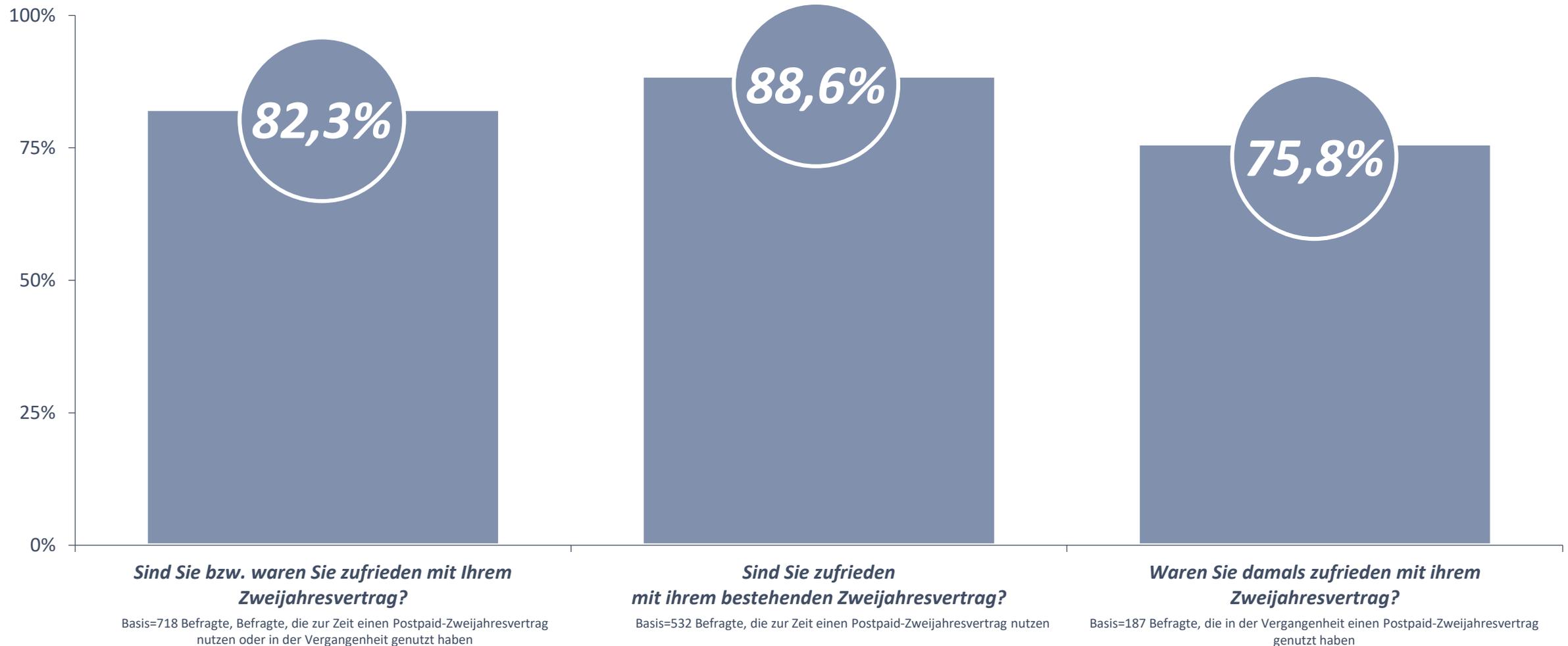
51,6 % der Mobilfunkkunden nutzen zur Zeit einen Postpaid-Zweijahresvertrag. Insgesamt haben bzw. hatten sich damit ca. zwei Drittel der Befragten für diese Vertragsvariante entschieden.





Zufriedenheit mit Postpaid-Zweijahresverträgen 1/2

82,3% der Mobilfunkkunden, die jemals Erfahrung mit Postpaid-Zweijahresverträgen gesammelt haben, sind mit dieser Vertragsform zufrieden. Unter den Kunden mit bestehendem Postpaid-Zweijahresvertrag sind dies 88,6%.

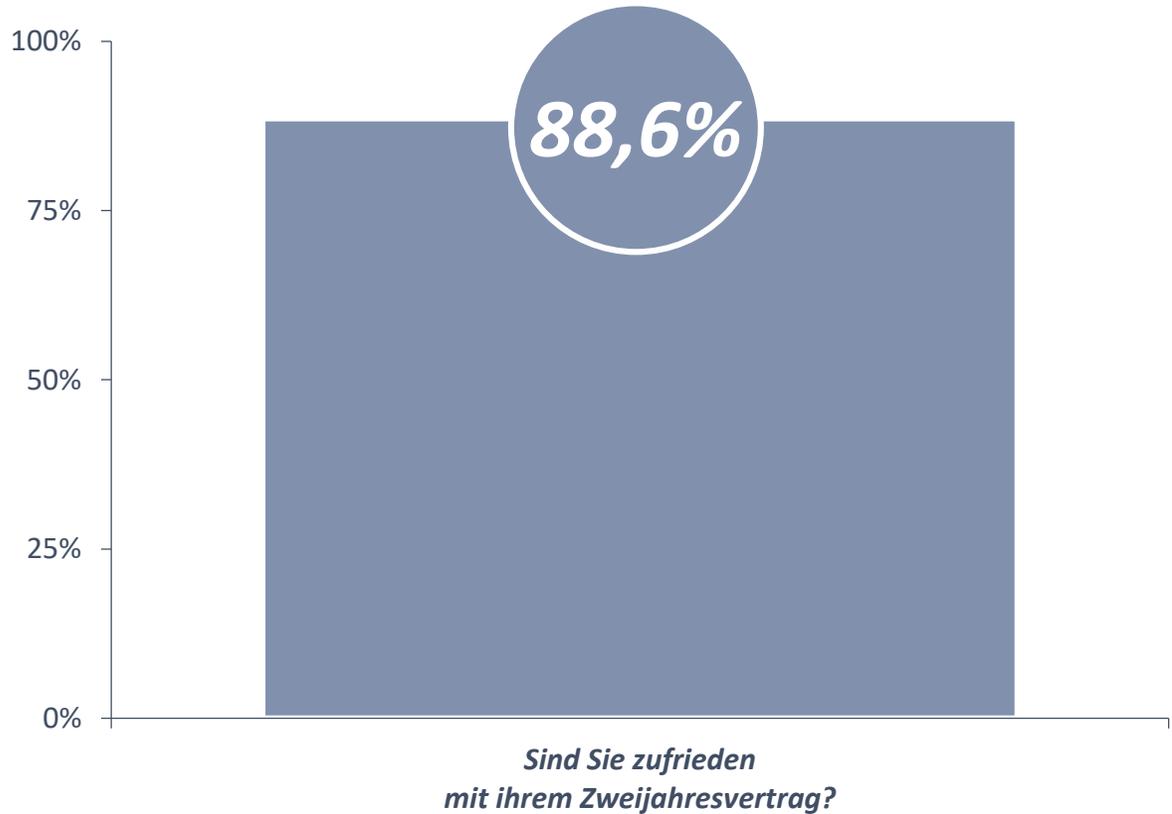




Zufriedenheit mit Postpaid-Zweijahresverträgen 2/2

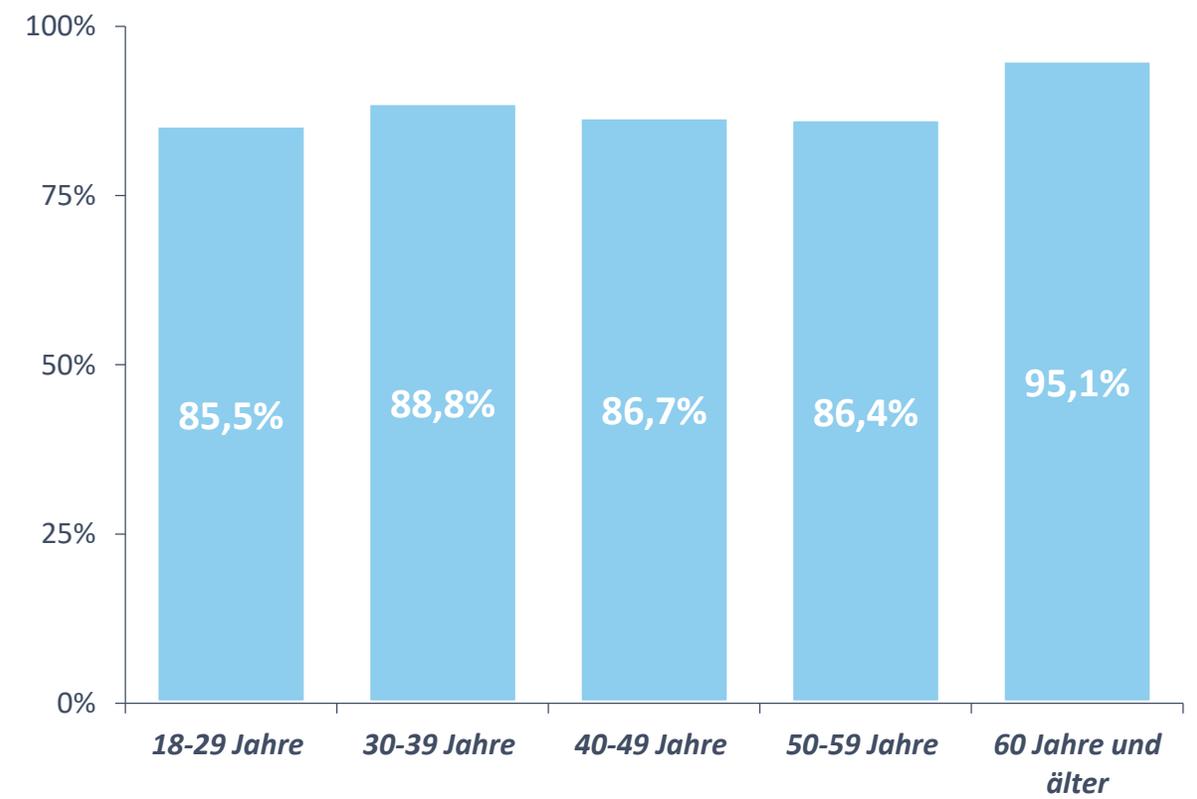
In allen Altersgruppen ist die überwiegende Mehrheit zufrieden mit dem bestehenden Postpaid-Zweijahresvertrag.

Zufriedenheit mit dem Postpaid-Zweijahresvertrag:
Basis: Befragte, die zur Zeit einen Postpaid-Zweijahresvertrag nutzen



Basis=532 Befragte, die zur Zeit einen Postpaid-Zweijahresvertrag nutzen

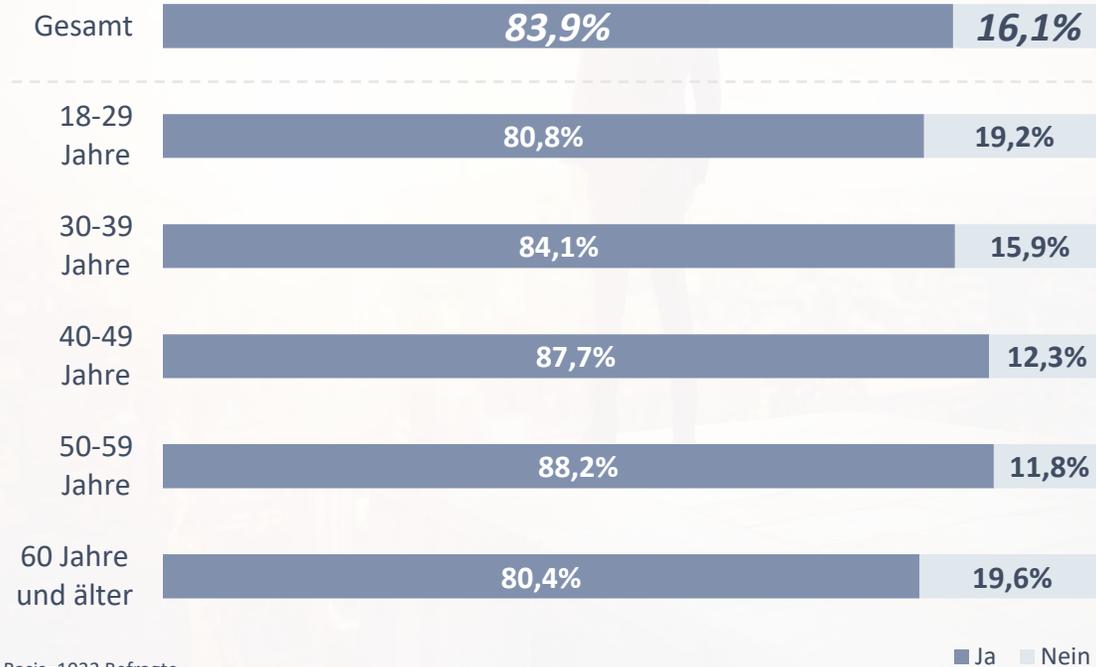
Zufriedenheit mit dem Postpaid-Zweijahresvertrag:
Basis: Befragte, die zur Zeit einen Postpaid-Zweijahresvertrag nutzen, nach Altersgruppen:





83,9 % der Mobilfunkkunden wissen, dass sie bei Abschluss eines Mobilfunkvertrages die Wahl zwischen verschiedenen Vertragslaufzeiten haben und fühlen sich gut informiert.

Wissen Sie, dass Mobilfunkanbieter Verträge mit vielen verschiedenen Laufzeiten anbieten, dass Kunden also die Wahlfreiheit haben?



Basis=1032 Befragte

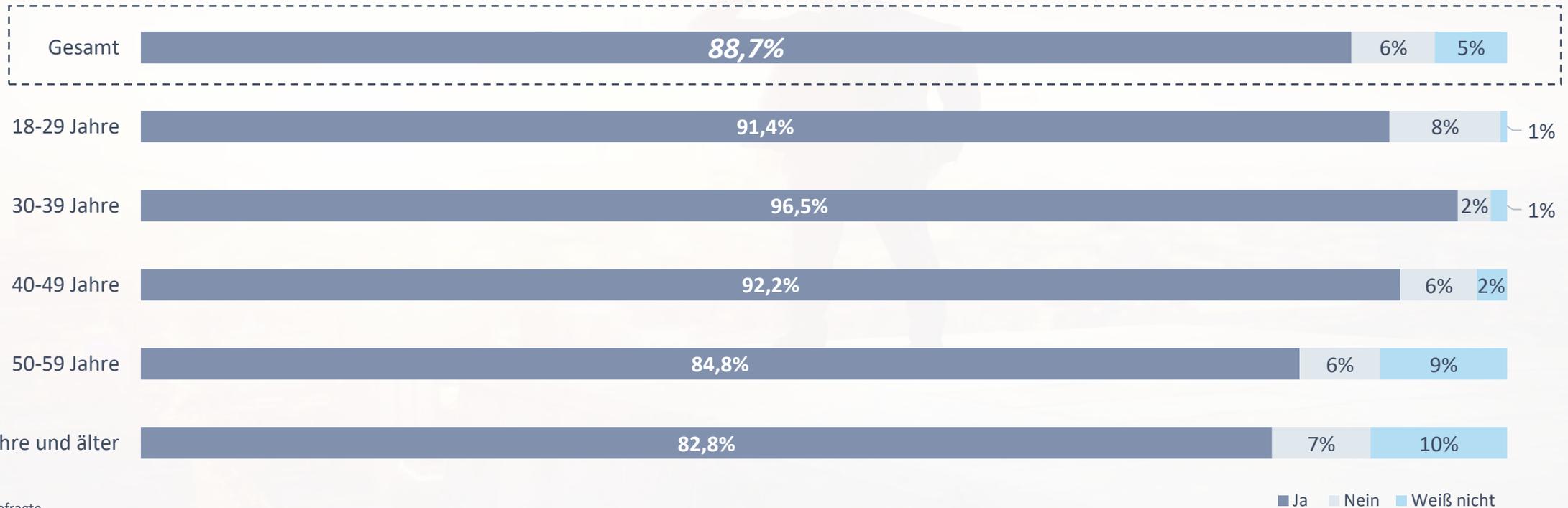
Mögliche Gründe für weitreichende Kenntnis:

- **Informationsbestreben**
Kunden haben sich vor einem Vertragsabschluss i.d.R. aktiv informiert.
- **Informationsbeschaffung**
Informationen werden bspw. über verbraucherorientierte Medien (z.B. Stiftung Warentest) eingeholt.
- **Transparenz**
Die Tarifinformationen der Anbieter erfüllen das differenzierte Informationsbedürfnis der Kunden.



88,7% aller Befragten – mit und ohne Vertragsbindung – bewerten die Wahlfreiheit bezüglich Vertragslaufzeiten als fair. Dies ist der höchste erzielte Zustimmungswert innerhalb der Befragung über die gesamte Stichprobe hinweg.

Finden Sie es generell fair, dass Mobilfunkkunden die Wahl zwischen verschiedenen Vertragslaufzeiten zwischen einem Tag und zwei Jahren haben?

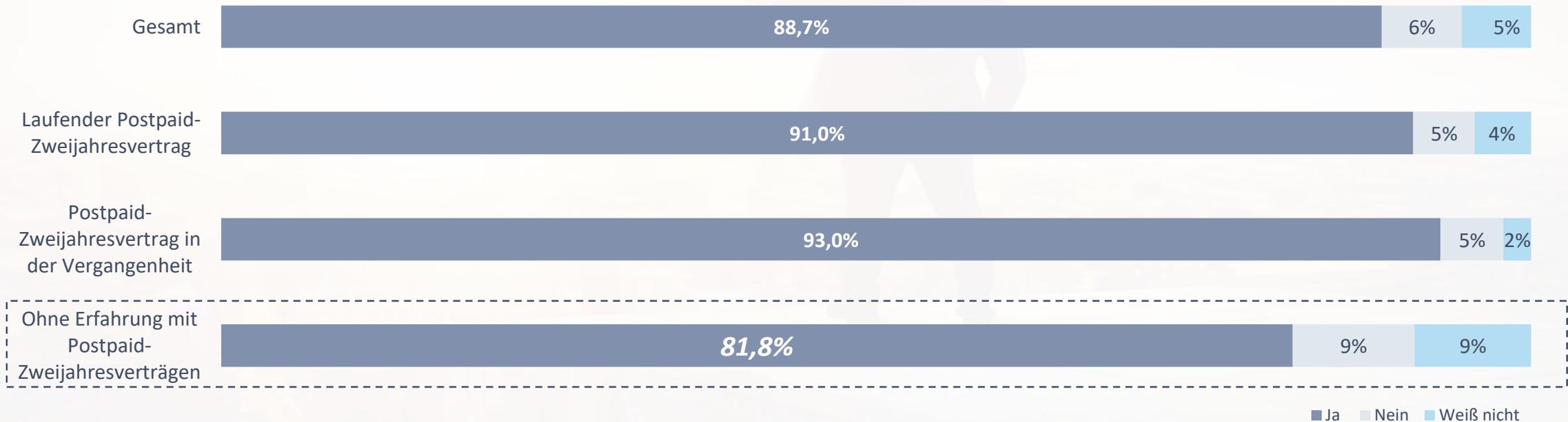


Basis=1032 Befragte



Selbst 81,8% der Kunden, die bisher überhaupt keine Erfahrung mit Postpaid-Zweijahresverträgen gemacht haben, beurteilen die Wahlfreiheit von Vertragslaufzeiten als fair.

Finden Sie es generell fair, dass Mobilfunkkunden die Wahl zwischen verschiedenen Vertragslaufzeiten zwischen einem Tag und zwei Jahren haben?

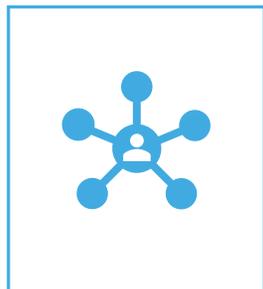


Basis=1032 Befragte

Die Studie zeigt, dass Mobilfunkkunden die Wahlfreiheit in Bezug auf Vertragslaufzeiten als fair erachten. Kunden mit Postpaid-Zweijahresverträgen sind zu 88,6% zufrieden. Eine Beschränkung der Wahlfreiheit liegt daher nicht im Interesse der Mobilfunkkunden.



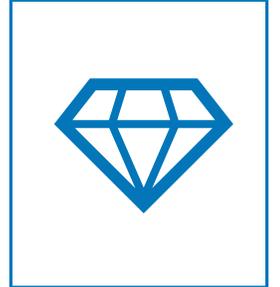
Die Bürgerinnen und Bürger sind gut über die unterschiedlichen Vertragslaufzeiten informiert. Damit wird den verschiedenen Kundenwünschen seitens der Mobilfunkanbieter entsprochen.



Eine Beschränkung der Wahlfreiheit ist aufgrund des hohen Anteils zufriedener Kunden mit dem Postpaid-Zweijahresvertrag, der hohen Transparenz im Markt und dem damit insgesamt guten Informationsstand unbegründet.



Diese unterschiedlichen Vertragslaufzeiten beurteilen die allermeisten Kunden als fair. Zwei Drittel kennen Zweijahresverträge aus eigener Erfahrung und sind damit zu fast 90 % zufrieden.



Das Verbot von Postpaid-Zweijahresverträgen bedeutet daher nicht mehr Verbraucherschutz, sondern eine Beschränkung der Wahlfreiheit.

