



**MARKTWÄCHTER**  
DIGITALE WELT

**verbraucherzentrale**

# BREITBAND IN DEUTSCHLAND: GESTÖRT UND LANGSAM STATT ALWAYS ON

# ZUSAMMENFASSUNG



# ZUSAMMENFASSUNG

Über die Hälfte der Befragten mit DSL-, Kabel-, oder Glasfaserinternetanschluss hatte in den letzten 24 Monaten eine Störung des Internetanschlusses (54 %); bei fast einem Drittel (30 %) trat die Störung sogar mehrmals auf (einmalige Störung: 24 %).

Die Störungen dauerten bei 60 Prozent dieser Befragten kürzer als einen Tag, bei knapp einem Viertel (23 %) ein bis zwei Tage, bei 17 Prozent sogar drei Tage oder länger.

Bei Befragten mit wiederholten Störungen traten diese in über der Hälfte der Fälle (56 %) über einen Zeitraum mehr als vier Wochen auf.

Zwei Drittel (66 %) haben ihren Anbieter mindestens einmal wegen der Störung kontaktiert, 21 Prozent sogar drei Mal oder mehr; bei 68 Prozent der Befragten wurde die Störung nach einem Tag behoben, bei etwas mehr als einem Viertel (27 %) jedoch erst nach 2 oder mehr Tagen.

# STUDIENDESIGN

## Methodensteckbrief

- **Grundgesamtheit:** In Privathaushalten in Deutschland lebenden deutschsprachigen Personen ab 18 Jahren, die das Internet nutzen
- **Stichprobengröße:** 1.008 Befragte
- **Auswahlverfahren:** Repräsentative Zufallsstichprobe
- **Erhebungsmethode:** Telefon-Interviews (CATI Dual Frame), Mehrthemenumfrage
- **Gewichtung:** Dual-Frame-Designgewichtung und Strukturgewichtung; Gewichtung der Personenstichprobe nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung
- **Untersuchungszeitraum:** 02.07. – 15.07.2019
- **Statistische Fehlertoleranz:** max. +/- 3,1 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
- **Anmerkung:** Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

# HINTERGRUND

Internet ist mittlerweile fast so wichtig wie Wasser und Strom, um ein geregeltes Arbeits- und Freizeitleben aufrechtzuerhalten. Eine stabile Internetleitung wird mittlerweile für Radio- und Fernsehempfang bzw. Streaming ebenso gebraucht wie für zahlreiche Smarthome-Anwendungen. Insbesondere bei letzteren können Verbraucher nicht auf einen mobilen Internetempfang ausweichen. Störungen und Ausfälle der Internetleitung sind also nicht nur ärgerlich, sondern ein im Alltag unakzeptabel, ähnlich wie längere Stromausfälle.

*Typischer Fall aus dem Frühwarnnetzwerk:*

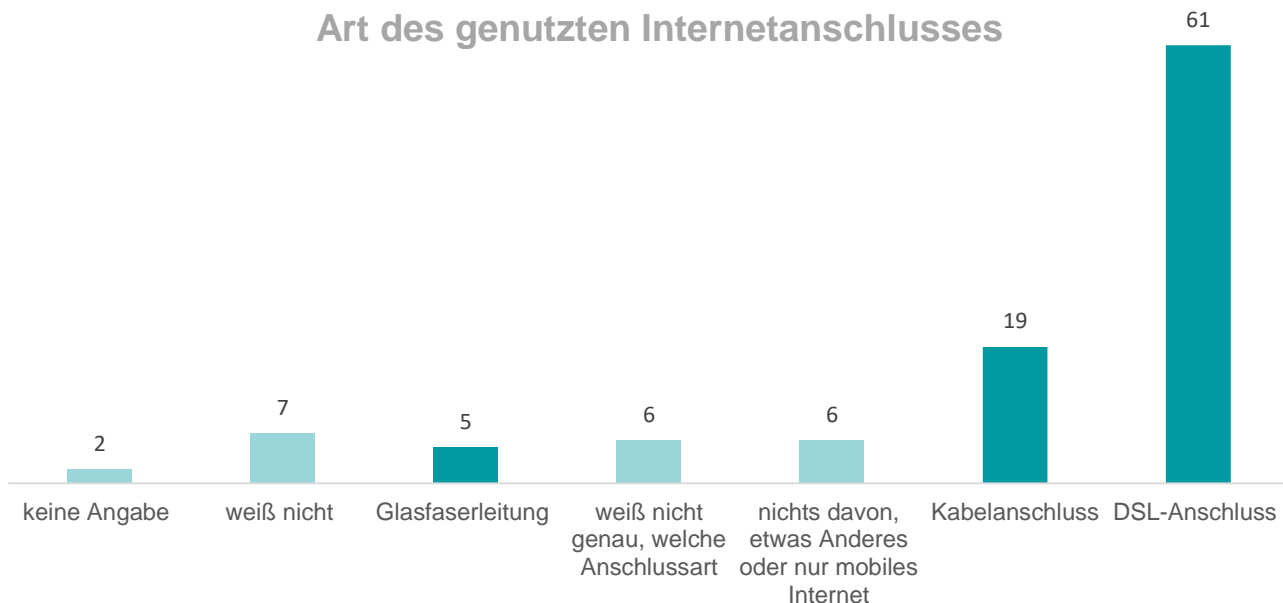
*...mittlerweile habe ich seit gut 4 Monaten täglich ab ca. 20.00 Uhr kein Internet mehr. Ständig reißen Streams ab, Telefonie ist dank IP-Telefonie nicht mehr möglich und mein NAS-Server ist von extern nicht mehr erreichbar. Der Anbieter ist über dieses Problem schon mehrfach informiert worden und auch die Art der Störung ist seit langer Zeit bekannt. [...] Ich habe Aufzeichnungen über die schlechte Verbindung seit Anfang März und Forenbeiträge mit Antworten des Supports.*

# ART VON INTERNETANSCHLÜSSEN



**DSL-Anschlüsse in Privathaushalten mit Abstand am häufigsten, Glasfaser kaum verbreitet**

Art des genutzten Internetanschlusses



Im Folgenden wurden nur DSL-, Kabel- oder Glasfaseranschlusssinhaber (n = 775) weiter befragt.

- Häufigkeiten in % -

Basis: Alle Befragten (n = 1.008 Internetnutzer ab 18 Jahren).

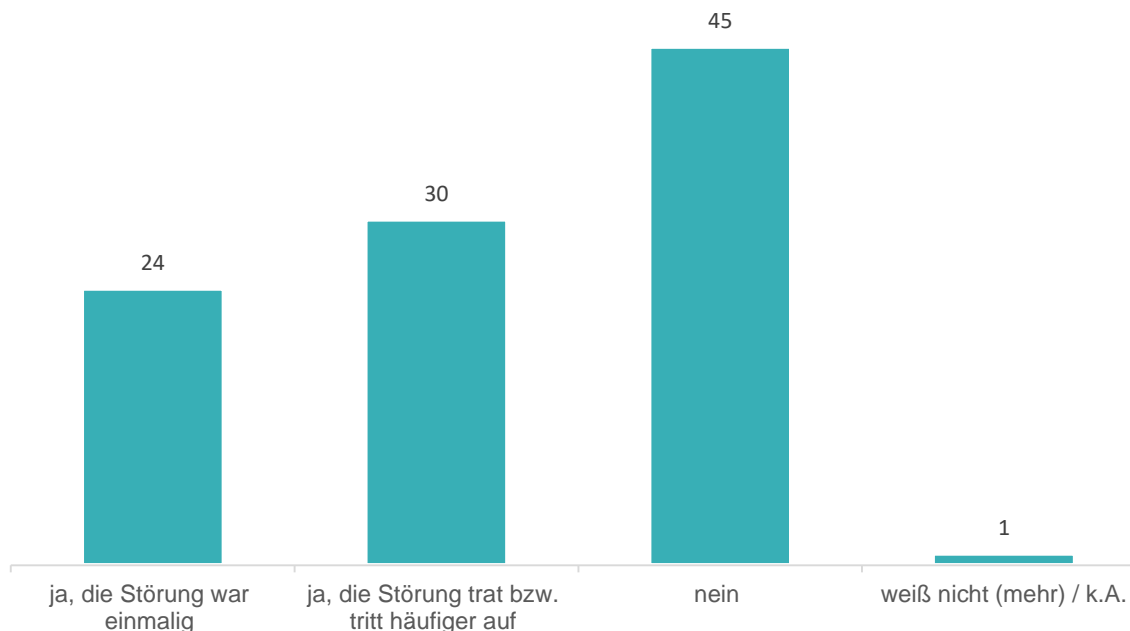
Frage S1: Welche Art von Internetanschluss nutzen Sie zu Hause, über welchen Anschluss kommt also das Internet zu Ihnen nach Hause? (Mehrfachangaben möglich)

# STÖRUNGEN



Über die Hälfte der Befragten mit DSL, Kabel- oder Glasfaseranschluss (54 %) hatte in den letzten 24 Monaten eine oder mehrere Störungen des Internetanschlusses

Störungen in den letzten 24 Monaten?



- Häufigkeiten in % -

Basis: Befragte mit DSL-, Kabel- oder Glasfaseranschluss (n = 775).

Frage S2: Hatten Sie in den letzten 24 Monaten eine Störung an Ihrem festen Internetanschluss zu Hause, also dem DSL-, Kabel- oder Glasfaseranschluss, so dass Sie diesen nicht wie gewohnt nutzen konnten?

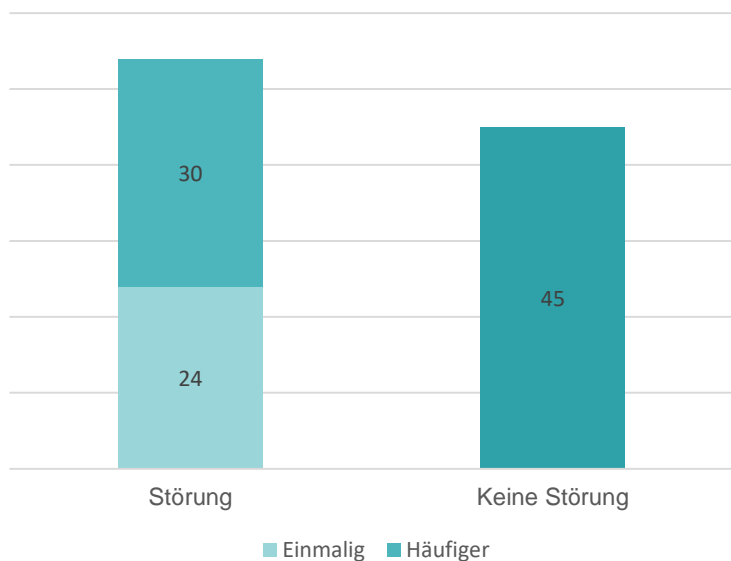
# STÖRUNGEN – INTERNETANSCHLUSSART



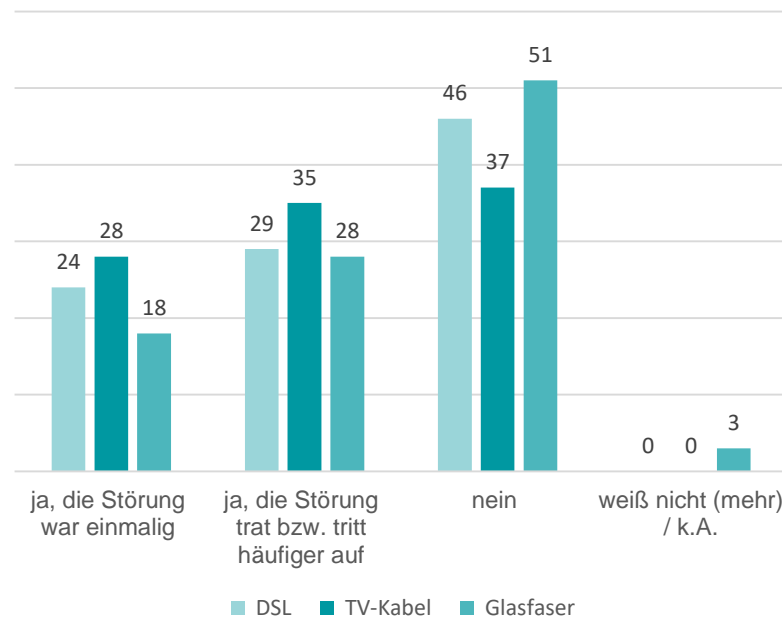
Störungen treten bei allen Anschlussarten auf; bei Glasfaseranschlüssen hatte eine knappe Mehrheit der Befragten (51 %) noch nie eine Störung.

Hatten Sie in den letzten 24 Monaten eine Störung?

Gesamt



nach Anschlussart



- Häufigkeiten in % -

Basis: Befragte mit DSL-, Kabel- oder Glasfaseranschluss (n = 775).

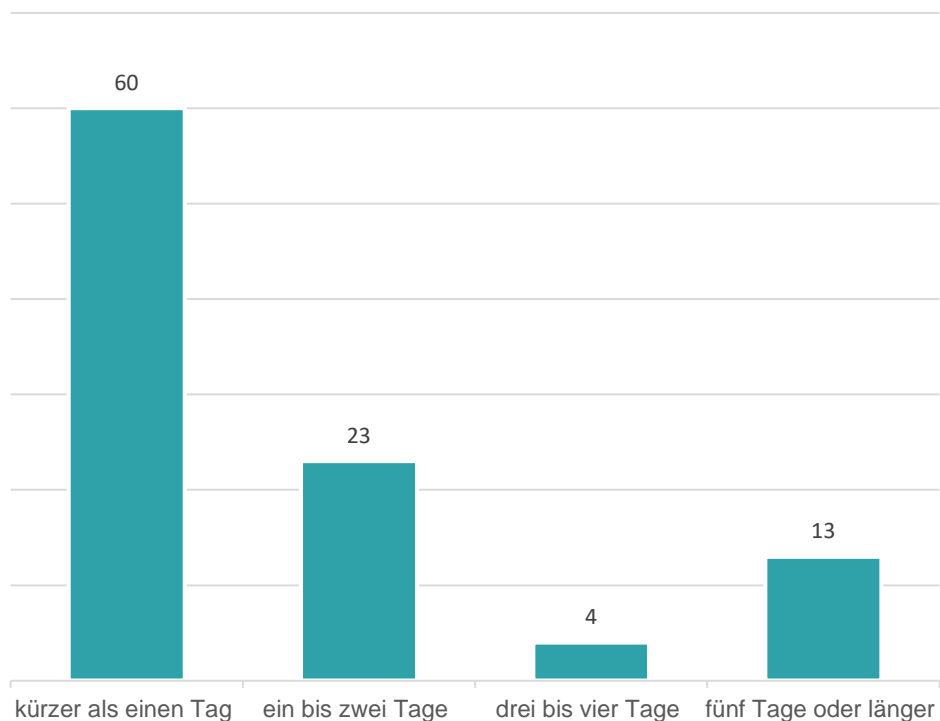
Frage S2: Hatten Sie in den letzten 24 Monaten eine Störung an Ihrem festen Internetanschluss zu Hause, also dem DSL-, Kabel- oder Glasfaseranschluss, so dass Sie diesen nicht wie gewohnt nutzen konnten?.



# STÖRUNGEN - DAUER



Bei 60 Prozent der Befragten dauerte die (letzte) Störung kürzer als einen Tag, fast ein Viertel (23 %) hatte bis zu zwei Tage lang keinen gewohnt nutzbaren Internetanschluss



- Häufigkeiten in % -

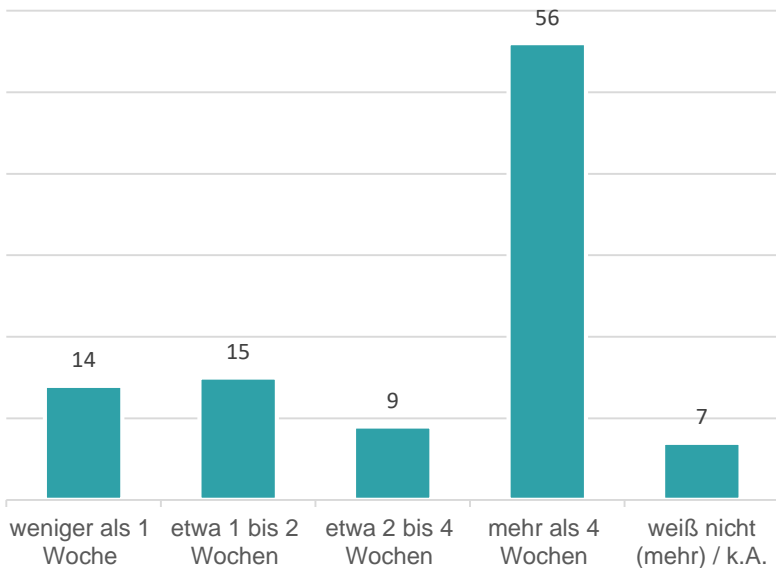
Basis: Befragte, die in den letzten 24 Monaten einmalig oder wiederholt Störungen an ihrem festen Internetanschluss zu Hause hatten (n=419).  
Frage 1: Und wie lange dauerte die (letzte) Störung?

# STÖRUNG – WIEDERHOLUNG

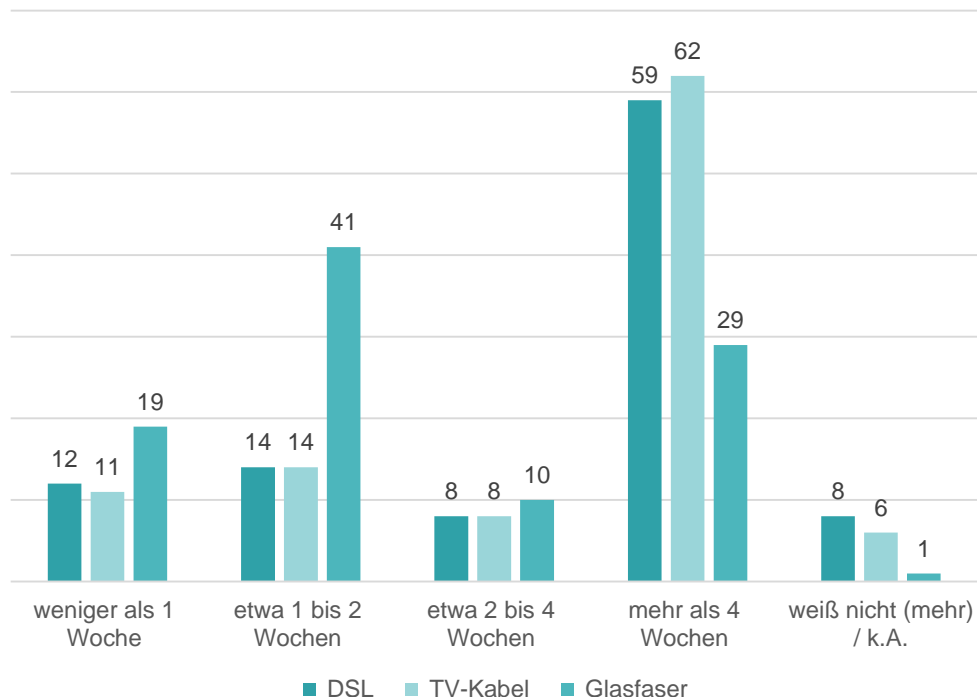


Wenn Störungen auftreten, wiederholen sie sich in über der Hälfte der Fälle über einen Zeitraum mehr als 4 Wochen

Dauer der Störungen



Dauer der Störungen nach Anschlussart



- Häufigkeiten in % -

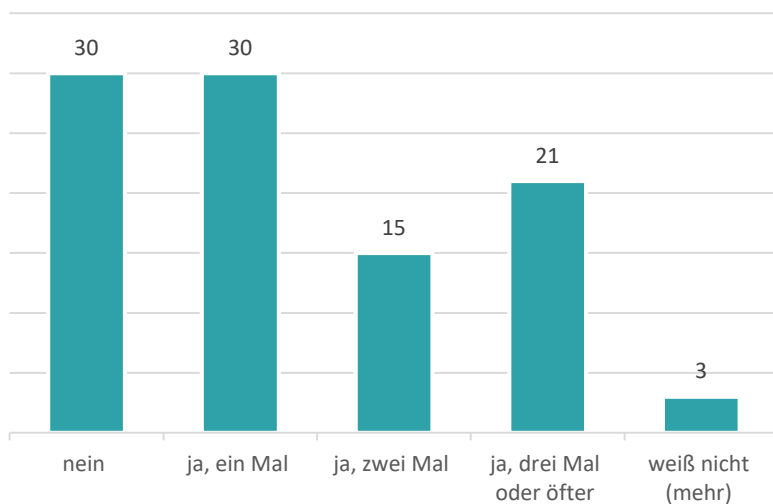
Basis: Befragte, die in den letzten 24 Monaten wiederholt Störungen an ihrem festen Internetanschluss zu Hause hatten (n = 229).  
Frage 2: Über welchen Zeitraum hinweg trat die Störung immer wieder auf? Wiederholte sie sich innerhalb von ...?

# STÖRUNGEN – ABHILFE DURCH ANBIETER?

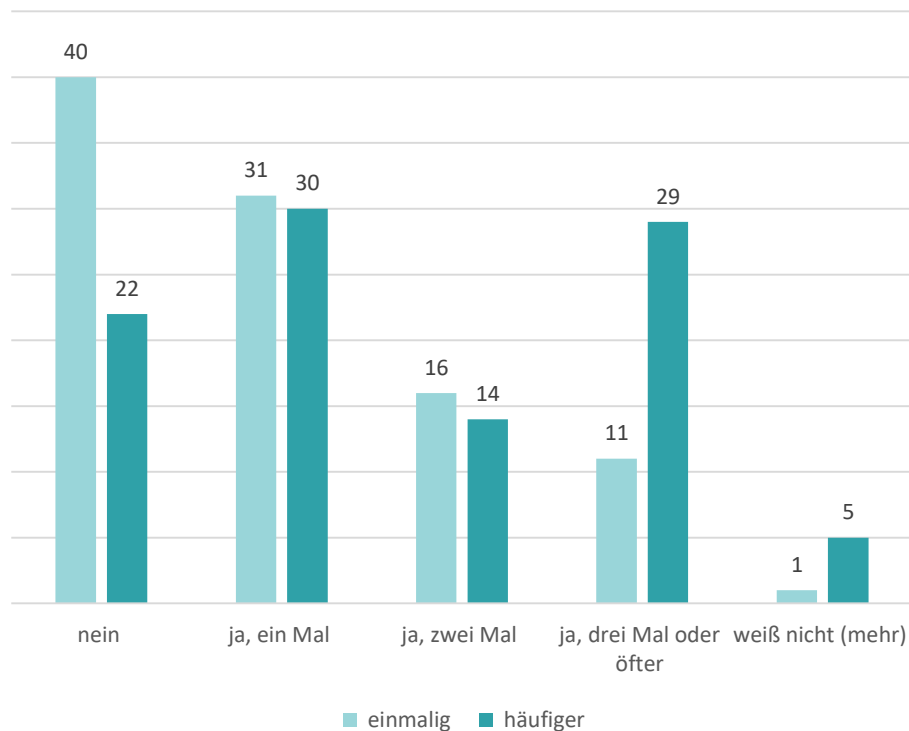


Über ein Fünftel der Befragten mit Störung des Internetanschlusses hat seinen Anbieter drei Mal oder mehr kontaktiert, um Hilfe zu bekommen

### Anbieter wegen Störung kontaktiert?



### Kontakthäufigkeit nach Störungsdauer



- Häufigkeiten in % -

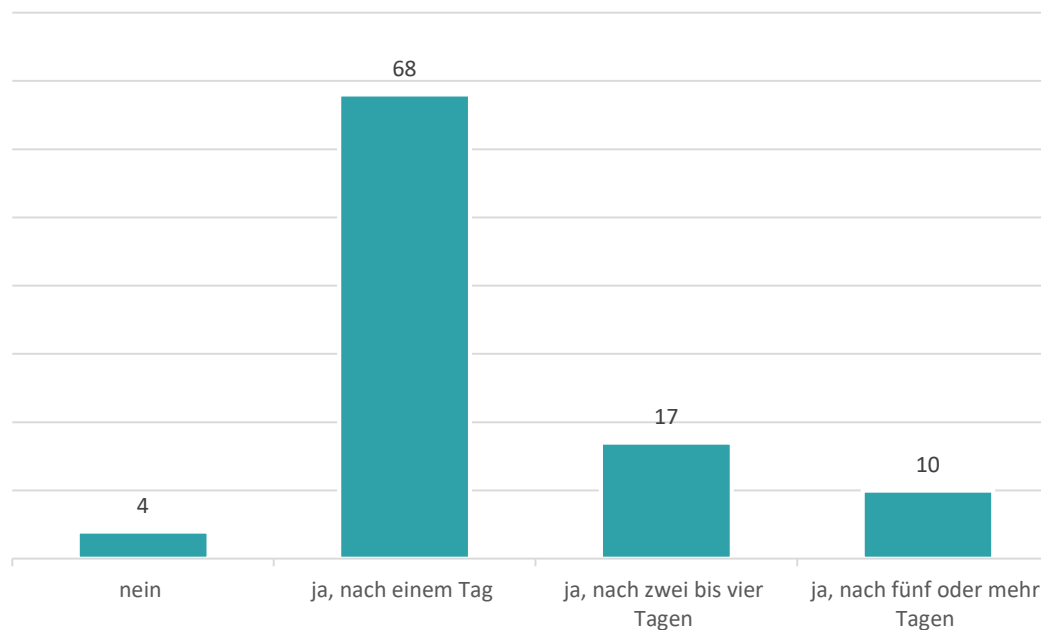
Basis: Befragte, die in den letzten 24 Monaten einmalig oder wiederholt Störungen an ihrem festen Internetanschluss zu Hause hatten (n = 419).

Frage 3: Haben Sie Ihren Internetanbieter wegen der Störung kontaktiert?

# STÖRUNGEN – ABHILFE DURCH ANBIETER?



Bei mehr als zwei Drittel (68 %) der Befragten mit Störung der Internetleitung wurde das Problem innerhalb von einem Tag behoben



- Häufigkeiten in % -

Basis: Befragte, die in den letzten 24 Monaten einmalig oder wiederholt Störungen an ihrem festen Internetanschluss zu Hause hatten (n = 419).

Frage 4: Und wurde die (letzte) Störung behoben?

# BESCHWERDEN ÜBER STÖRUNGEN

## Beispielhafte Verbraucherzitate

„Es kommt immer wieder sporadisch zu Verbindungsstörungen (drei bis vier Mal täglich). Bis jetzt wurde durch eine IT-Firma die komplette Hausverkabelung geprüft und der Router wurde getauscht. Der Anbieter antwortete auf meine Meldung, dass eine Störung erst aufgenommen werden könne, wenn fünf Abbrüche innerhalb von 24 Stunden auftreten. Der zweite Mitarbeiter sagte, es müssten sechs Störungen innerhalb von 26 Stunden sein. Bis jetzt ist kein Ticket über diese Störung erstellt.“



„Seit 2 Monaten erreichen wir nicht einmal die Hälfte unserer gebuchten Geschwindigkeit und es kommt zu zahlreichen Verbindungsabbrüchen. Eine Nutzung des Internets ist unmöglich. Dabei handelt es sich um eine Großraumstörung. Der Anbieter vertröstet uns seit Wochen, eine Antwort oder Problembeseitigung ist nicht möglich. Unsere Kündigung wird unter Vorwänden nicht angenommen.“

„Seit Monaten stellt der Anbieter kein stabiles Internet mehr zur Verfügung, bucht aber die vollen Beiträge ab. Die Abbrüche, Zeitüberschreitungen, verlorenen Pakete etc. machen eine Nutzung unmöglich. Bei einem Anruf der Störungshotline (falls erreichbar) wollte man mir noch einen teureren Vertrag andrehen.“



**MARKTWÄCHTER**  
DIGITALE WELT

**verbraucherzentrale**

# Impressum

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin  
marktwaechter@vzbv.de  
www.marktwaechter.de