

Auffällige Vertriebsstrategien im Telekommunikationsmarkt

Fragebogen¹

Methodik: CATI, Dual-Frame-Stichprobe

Grundgesamtheit: Deutschsprachige Personen ab 14 Jahren in Privathaushalten in Deutschland

Stichprobengröße: n = 1.216

Feldzeit: 21. August bis 5. September 2017

Frage 1: Ich lese Ihnen mehrere Möglichkeiten vor, die man nutzen kann, um etwas einzukaufen. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie die Möglichkeit schon einmal genutzt haben oder nicht. Haben Sie schon einmal etwas gekauft ...

- 1 ... im Internet
- 2 ... am Telefon, wenn Sie von sich aus angerufen haben
- 3 ... am Telefon, wenn Sie angerufen wurden
- 4 ... an der Haustür
- 5 ... auf einer Messe oder Ausstellung
- 6 ... im Laden oder Geschäft

SKALA

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter: alle Befragten, die eine Einkaufsmöglichkeit laut Frage 1 nicht genutzt haben

Frage 2: Denken Sie nun bitte an die Einkaufsmöglichkeiten, die Sie bisher noch nicht genutzt haben: Kommt es für Sie grundsätzlich infrage, die folgenden Einkaufsmöglichkeiten zu nutzen oder nicht? Einkauf ...

- 1 ... im Internet
- 2 ... am Telefon, wenn Sie von sich aus angerufen haben
- 3 ... am Telefon, wenn Sie angerufen wurden
- 4 ... an der Haustür
- 5 ... auf einer Messe oder Ausstellung
- 6 ... im Laden oder Geschäft

SKALA

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter: alle Befragten, die die Einkaufsmöglichkeit „Haustür“ noch nicht genutzt haben (laut Frage 1) und für die eine Nutzung auch nicht infrage kommt (laut Frage 2)

Frage 3: Nochmal zum Einkauf an der Haustür. Sie haben gesagt, dass Sie bisher noch nichts an der Haustür gekauft haben und der Kauf an der Haustür für Sie auch nicht infrage kommt. Was spricht aus Ihrer Sicht gegen den Einkauf an der Haustür?

¹ Der Fragebogen enthielt über die hier aufgeführten Inhalte hinaus auch Fragen, die im Kontext der aktuellen Untersuchung nicht analysiert wurden (z. B. Fragen, die nicht in direktem Zusammenhang zur Thematik stehen).

TEXTFELD

- 1 Weiß nicht
- 2 Keine Angabe

Frage 4: Sind Sie schon einmal von einem Unternehmen kontaktiert worden und hat man Ihnen Produkte oder Dienstleistungen angeboten, ohne dass Sie das Unternehmen dazu aufgefordert hätten? Das heißt, hat Sie ein Unternehmen von sich aus kontaktiert, um Ihnen ein Angebot zu unterbreiten?

- 1 Ja, einmal
- 2 Ja, mehrmals
- 3 Nein

- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

Filter: Ja, wurde kontaktiert (Frage 4, Pos. 1 oder 2)

Frage 5: Ich nenne Ihnen nun fünf verschiedene Branchen. Bitte sagen Sie mir, ob Sie schon einmal von Unternehmen dieser Branchen kontaktiert wurden, ohne dass Sie das Unternehmen dazu aufgefordert hätten. [Mehrfachnennung]

- 1 Telekommunikation, also zum Beispiel Mobilfunk, Telefon, Internet und Internetfernsehen
- 2 Versicherungen oder Finanzdienstleistungen
- 3 Energieversorgung, also Strom oder Gas
- 4 Zeitschriftenverlag, also Angebot von Abonnements
- 5 Glücks- oder Gewinnspiel

- 6 Weiß nicht
- 7 Keine Angabe

Filter: Ja, wurde kontaktiert (laut Frage 4) und Telekommunikation (laut Frage 5)

Frage 6: Und auf welchem Weg wurden Sie von dem Telekommunikationsunternehmen kontaktiert? Ich lese Ihnen vier Möglichkeiten vor. [Mehrfachnennung]

- 1 ... per E-Mail
- 2 ... per Telefon
- 3 ... an der Haustür
- 4 ... per Post

SKALA

- 1 Ja
- 2 Nein

- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter: Ja, wurde kontaktiert (laut Frage 4) und Telekommunikation (laut Frage 5)

Frage 7: Welche Gründe wurden Ihnen von den Telekommunikationsunternehmen genannt, weshalb man Sie unaufgefordert kontaktiert? [Mehrfachnennung]

- 1 günstigerer Vertrag (Preis / Leistung)
- 2 Kündigung durch Befragten
- 3 Gewinnversprechen, wie zum Beispiel ein Treueangebot, ein Handygewinn oder eine Barauszahlung
- 4 Umstellung des Vertrags durch Pleite/Fusion/Technologiewechsel
- 5 kostenlose/günstigere Zusatzoptionen/Geräte (z. B. Sim-Karte, Datenvolumen, Tablet)
- 6 technische Überprüfungen (z. B. Leitung durchmessen)

- 7 sonstige Gründe, und zwar: TEXTFELD
- 8 keine Gründe für Kontakt genannt

- 9 Weiß nicht
- 10 Keine Angabe

Filter: Ja, wurde kontaktiert (laut Frage 4) und Telekommunikation (laut Frage 5)

Frage 8: Haben Sie schon einmal das Angebot eines Telekommunikationsunternehmens, das Sie unaufgefordert kontaktiert hat, angenommen oder nicht? Das heißt: Wurde daraufhin ein Vertrag abgeschlossen oder vermeintlich abgeschlossen?

- 1 Ja, einmal
- 2 Ja, mehrmals
- 3 Nein
- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

Filter: Ja, wurde kontaktiert (laut Frage 4) und Telekommunikation (laut Frage 5)

Frage 9: Sie haben gesagt, dass Sie auch schon einmal von einem Unternehmen der Telekommunikationsbranche kontaktiert wurden. Welche der folgenden Leistungen wurden Ihnen von dem Unternehmen angeboten? [Mehrfachnennung]

- 1 Mobilfunkvertrag
- 2 Festnetzvertrag
- 3 Internet Anschluss
- 4 Fernsehen / TV-Anschluss
- 5 Paket-Angebot wie zum Beispiel Smartphone und Mobilfunkvertrag, Smartphone und Tablet
- 6 Zusatzoptionen wie zum Beispiel Garantieverlängerung, Service, Software
- 7 andere Leistungen, und zwar: TEXTFELD

Filter: Ja, wurde kontaktiert (laut Frage 4) und Telekommunikation (laut Frage 5)

Frage 10: Und waren Sie zu dem Zeitpunkt, als das Telekommunikationsunternehmen Ihnen das Angebot gemacht hat, dort Kunde, noch Kunde, hatten aber bereits gekündigt, ehemaliger Kunde oder noch nie Kunde?

- 1 Kunde
- 2 Kunde, aber bereits gekündigt
- 3 ehemaliger Kunde
- 4 noch nie Kunde
- 5 sonstiges, und zwar: TEXTFELD

- 6 Weiß nicht
- 7 Keine Angabe

Frage 11: Was halten Sie grundsätzlich davon, wenn Sie als Verbraucher von einem Unternehmen per Telefon kontaktiert werden und man Ihnen Produkte oder Dienstleistungen anbietet, ohne dass Sie das Unternehmen dazu aufgefordert hätten? Ist so ein Anruf für Sie ...

- 1 eher interessant oder eher uninteressant?
- 2 eher belästigend oder eher nicht belästigend?
- 3 eher erwünscht oder eher unerwünscht?
- 4 eher hilfreich oder eher nicht hilfreich?

Frage 12: Und was halten Sie grundsätzlich davon, wenn Sie als Verbraucher von einem Unternehmen persönlich kontaktiert werden, also ein Vertreter dieses Unternehmens an Ihrer Haustür klingelt und man Ihnen Produkte oder Dienstleistungen anbietet, ohne dass Sie das Unternehmen dazu aufgefordert hätten? Ist so ein persönlicher Besuch eines Vertreters für Sie ...

- 1 eher interessant oder eher uninteressant?
- 2 eher belästigend oder eher nicht belästigend?
- 3 eher erwünscht oder eher unerwünscht?
- 4 eher hilfreich oder eher nicht hilfreich?