



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

verbraucherzentrale

Verbraucherbefragung Streaming Dienste

Kurzbeschreibung und ausgewählte Ergebnisdarstellung der Verbraucherbefragung zur Nutzung und zu den Erfahrungen mit Streaming-Diensten in Deutschland

03.09.2015

Inhalt

1	Marktwächter Digitale Welt	03
2	Bedeutung des Themas Streaming-Dienste	04
3	Untersuchungsdesign	05
4	Auswahl zentrale Umfrageergebnisse	06
4.1	Grundgesamtheit und Stichprobe	08
4.2	Nutzungshäufigkeit gesamt	09
4.3	Nutzung nach Altersgruppen	10
4.4	Gründe Nichtnutzung	11
4.5	Vorteile Nutzung	12
4.6	Mängel und Probleme	13

1. Marktwächter Digitale Welt

- Der Marktwächter Digitale Welt (DMW) ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen unter dem Motto „Erkennen“, „Informieren“ und „Handeln“ den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Im Jahr 2015 ist der DMW noch stark bestimmt durch den weiteren Aufbau von Strukturen, Prozessen und Methoden.
- Insbesondere der digitale Markt ist ein von hoher Dynamik und Wachstumsraten geprägtes Marktumfeld. Durch anhaltende Konvergenz- und Innovationsprozesse nimmt die Marktdynamik und damit auch die Komplexität und Grenzenlosigkeit weiter zu.
- Ziel ist es, für Verbraucher problematische Fehlentwicklungen und Missstände im Online-Markt frühzeitig zu erkennen sowie in die Kenntnishaube von Aufsichtsbehörden und Gesetzgebern zu bringen. Damit sollen gesetzeswidrige Handlungen und Regelverstöße schneller entdeckt und die Schlagkraft der Verbraucherarbeit erhöht werden.

2. Bedeutung des Themas Streaming-Dienste

- Alle 16 Verbraucherzentralen (VZ) sind in unterschiedlichen Funktionen am Marktwächter beteiligt. Die 5 Schwerpunkt-Verbraucherzentralen sind hauptverantwortlich für die Beobachtung eines Teilmarktes: Digitale Dienstleistungen (VZ Bayern), Digitaler Wareneinkauf (VZ Brandenburg), Nutzergenerierte Inhalte (VZ Nordrhein-Westfalen), Digitale Güter (VZ Rheinland-Pfalz), Telekommunikationsdienstleistungen (VZ Schleswig-Holstein)
- Der Schwerpunkt in Rheinland-Pfalz „Digitale Güter“ umfasst alle immateriellen nicht physischen Güter wie digitale Videos, digitale Musik, eBooks und Online-Games sowie die damit zusammenhängenden Nutzungsmöglichkeiten wie Streaming oder Download.
- Besonders die Angebote und Nutzung im Bereich der Streaming-Dienste nehmen rasant zu und sind mittlerweile durch eine stetig steigende Kauf- und Zahlungsbereitschaft auf Seiten der Verbraucher sowie durch eine zunehmende Angebotsvielfalt auf Seiten der Anbieter gekennzeichnet.

3. Untersuchungsdesign

- Die Verbraucherumfrage ist Teil eines Themendossiers, das die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Rahmen des Marktwächters Digitale Welt erstellt. Grundlage dafür sind neben der Befragung vor allem Erkenntnisse aus der bundesweiten Beratung in den Verbraucherzentralen sowie weitere verfügbare Quellen. Die Veröffentlichung des Themendossiers ist Ende 2015 geplant.
- Für die Befragung wurde eine bevölkerungsrepräsentative Stichprobe gezogen, die sich entsprechend sowohl aus Onlinern mit und ohne Nutzung Streaming-Diensten sowie Nicht-Onlinern zusammensetzt. Für die aktuelle Umfrage befragte Bitkom Research im Auftrag der Verbraucherzentralen im Juli und August 2015 insgesamt 1.007 Verbraucher.
- Allgemeines Ziel der Verbraucherbefragung ist es, mehr Informationen über das Nutzungsverhalten sowie über auf die Online-Dienste bezogenen Probleme und Verbesserungswünsche bezüglich der Nutzung der Angebote zu erhalten.

Auswahl zentrale Ergebnisse I

Fast vier von fünf Internetnutzern nutzen Streaming-Dienste.

- Bei den Männern (80%) ist dieser Anteil etwas größer als bei den Frauen (75%).
- Streaming-Dienste werden von Jüngeren mehr genutzt als von Älteren: Während bei den 14- bis 29-Jährigen (92%) und bei den 30- bis 49-Jährigen (91%) jeweils neun von zehn Internetnutzern Streaming-Dienste in Anspruch nehmen, sind es bei den 50- bis 64-Jährigen nur sechs von zehn (63%) und bei den 65-Jährigen und Älteren drei von zehn (27%).

Vor allem der Preis spricht gegen die Nutzung.

- Weitere Hürden sind die Bedienung (27%), die Anmeldung (22%) und mangelnde Übertragungsqualität (19%).

Auswahl zentrale Ergebnisse II

Größter Vorteil von Streaming-Diensten ist die umfangreiche Auswahl.

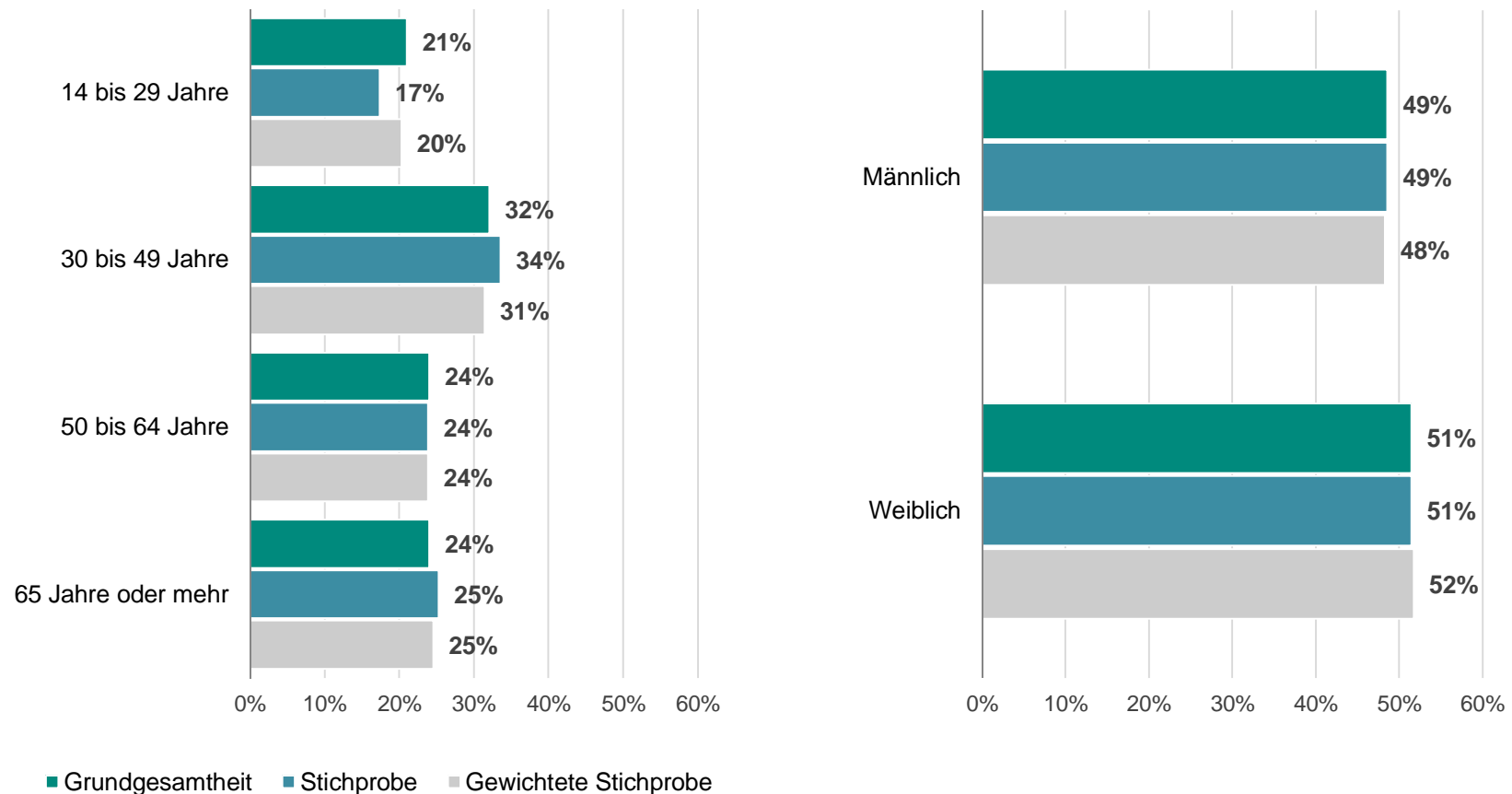
- Nutzer schätzen auch die zeitlich unabhängige Nutzung (16%) und die Option, eigene Zusammenstellungen von Titeln vorzunehmen (8%).
- Der am häufigsten genannte Nachteil ist die Abhängigkeit der Qualität von der Internet-übertragungsrate (7%). Allerdings: Zwei von drei Nutzern (68%) sehen gar keinen Nachteil bei der Nutzung von Streaming-Diensten.

Jeder vierte Nutzer hatte schon einmal Probleme beim Streaming.

- Meistgenanntes Problem sind Empfangsstörungen (35%). Weniger häufig werden der Preis (19%), das Urheberrecht (17%), die Mitgliedschaft (15%) und der Angebotsumfang (10%) als Problem genannt.

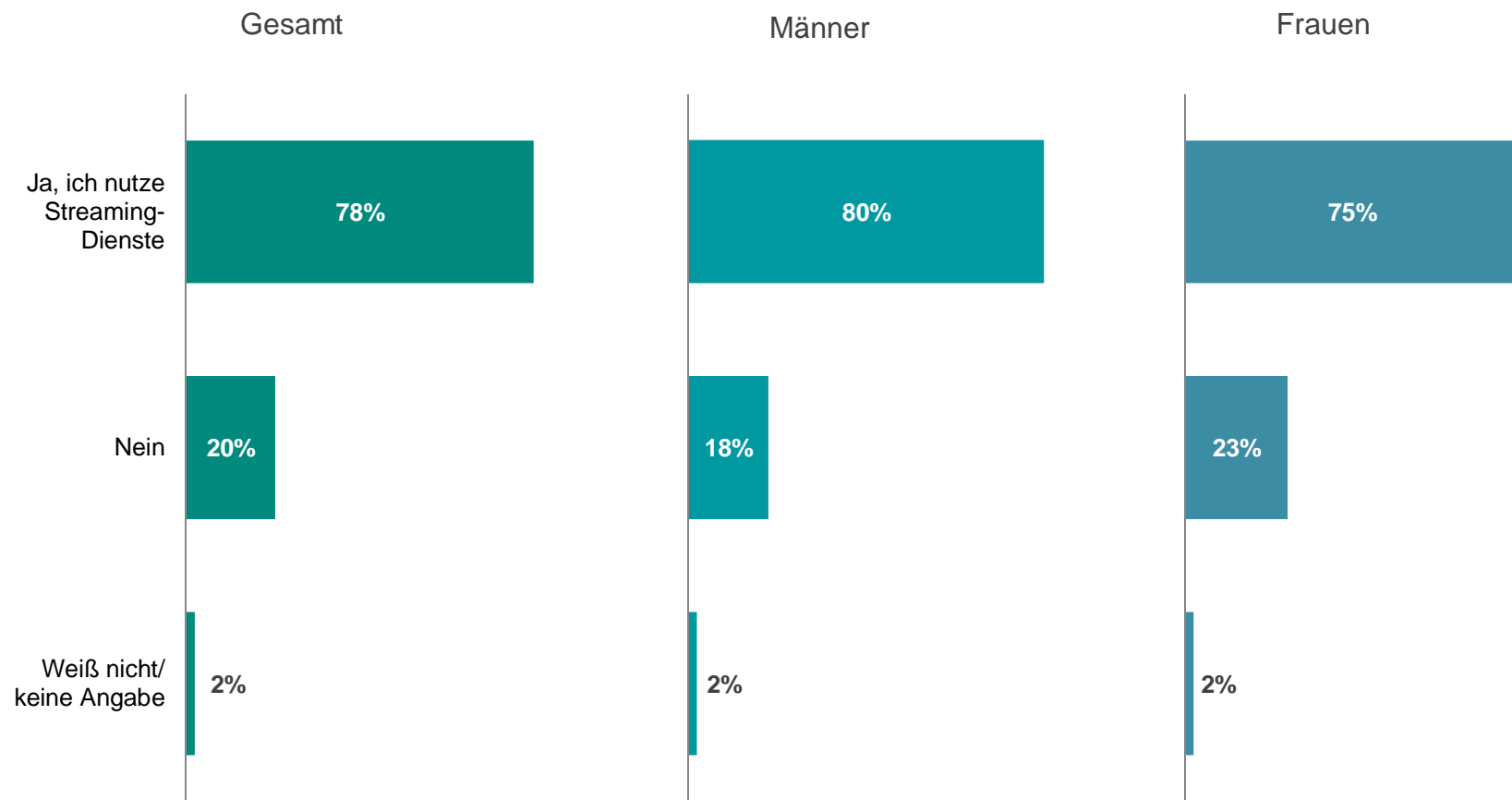
Grundgesamtheit und Stichprobe telefonische Befragung

Befragte Personen nach Geschlecht und Alter



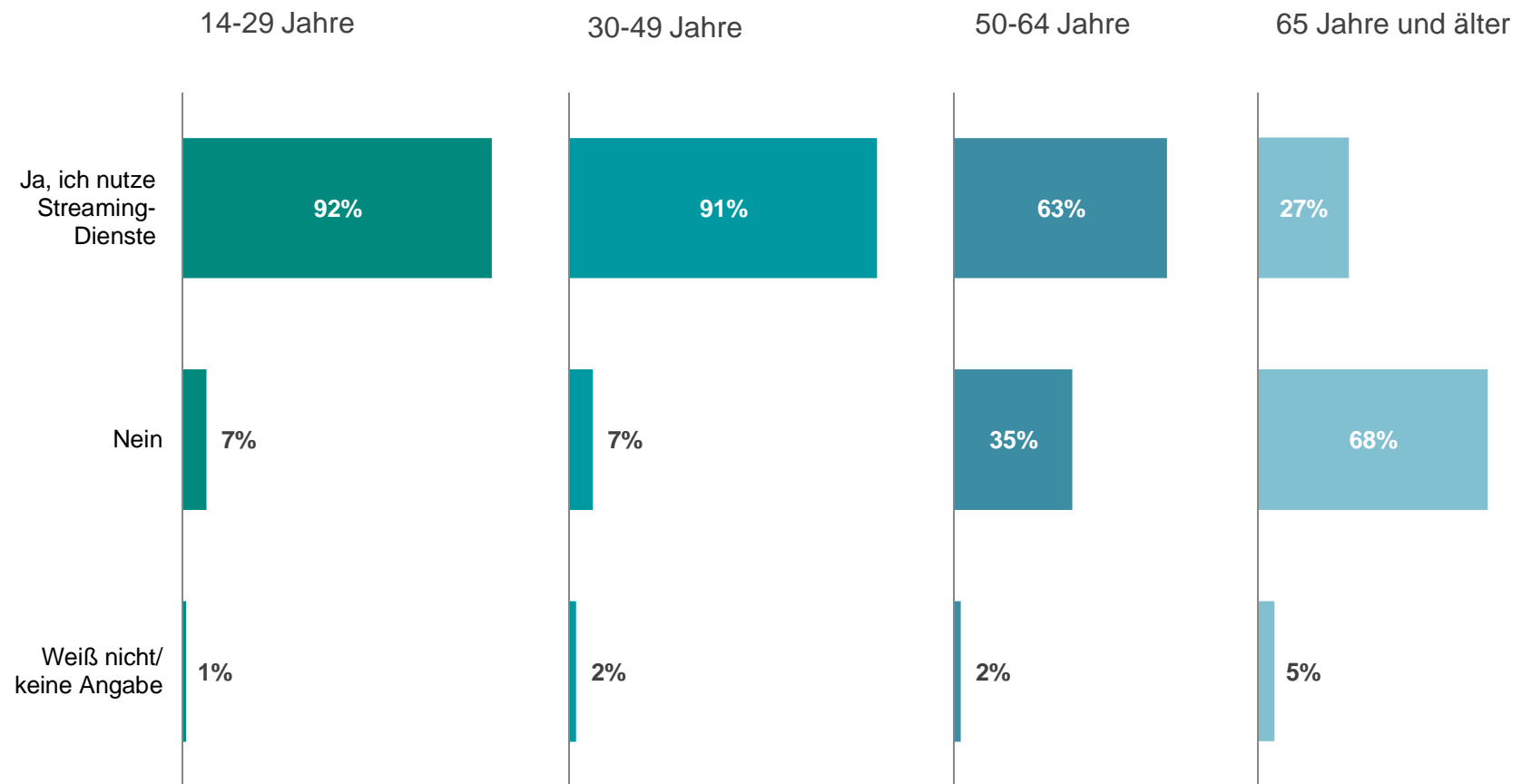
Fast vier von fünf Onlinern nutzen Streaming-Dienste – Männer mehr als Frauen.

Nutzen Sie Streaming-Dienste?



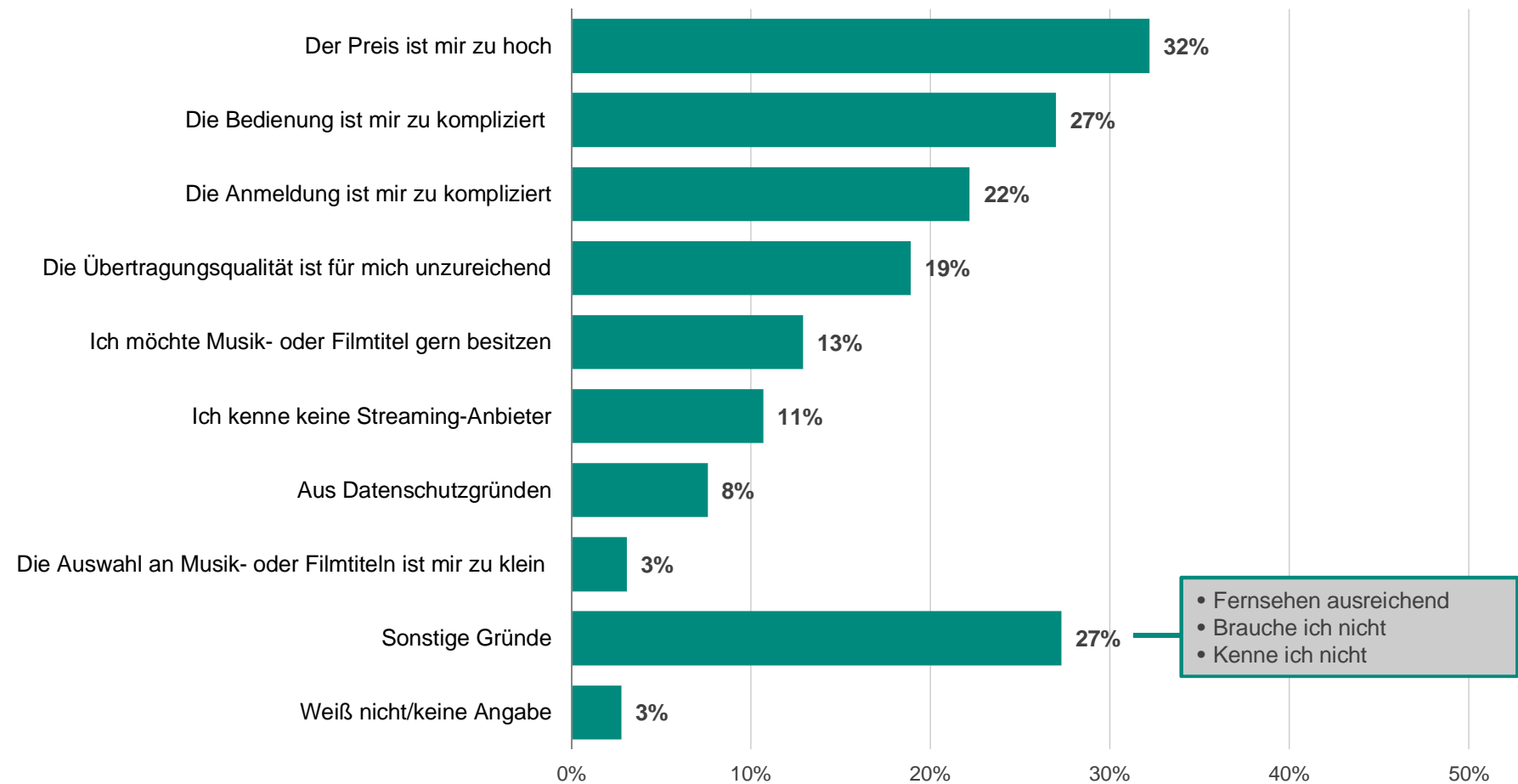
Streaming ist bei Jüngeren am stärksten verbreitet.

Nutzen Sie Streaming-Dienste?



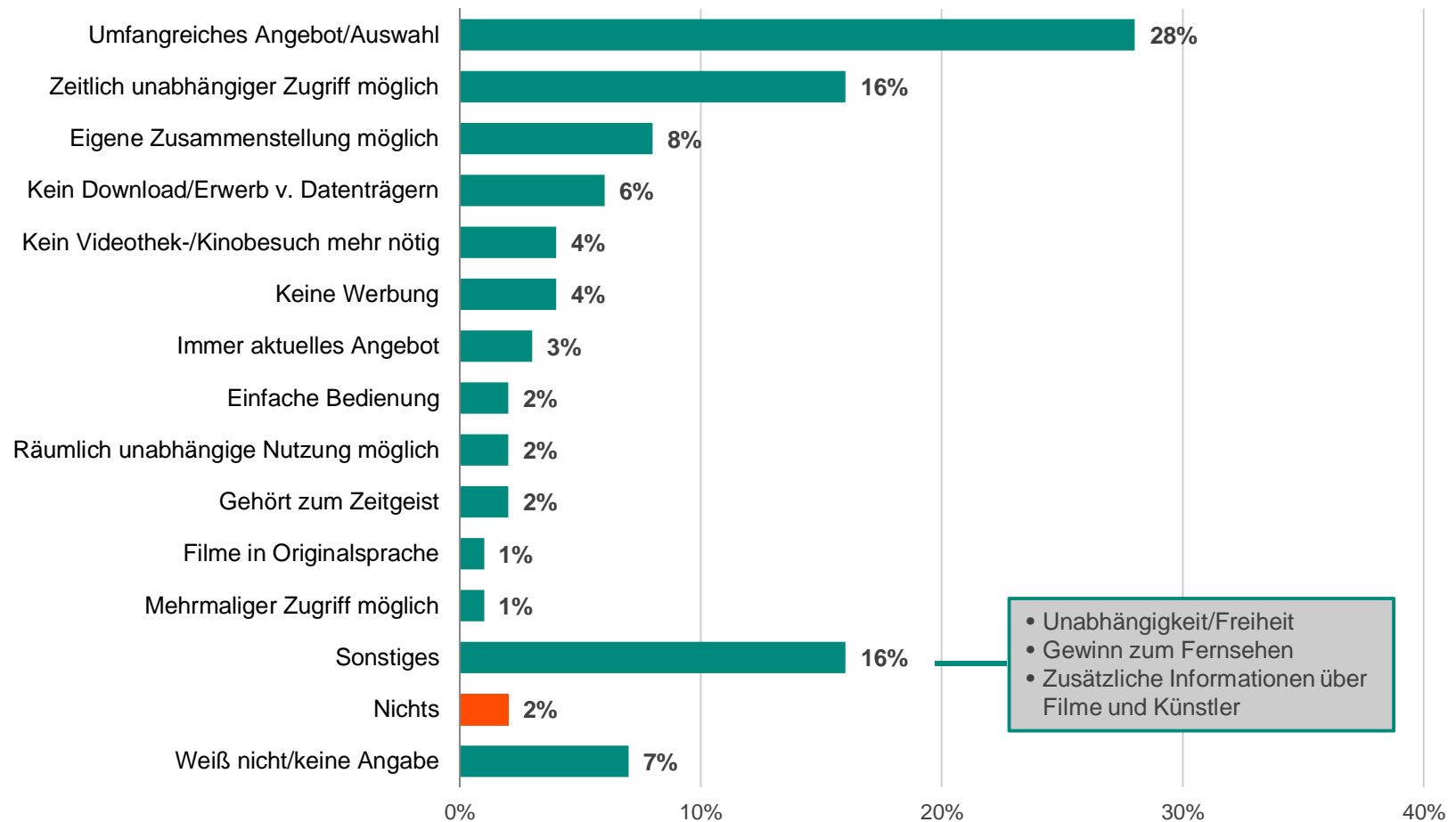
Nichtnutzer lehnen Streaming vor allem aus Kostengründen ab.

Warum nutzen Sie keine Streaming-Dienste?



Streaming-Dienste punkten mit umfangreicher Auswahl und zeitunabhängigem Zugriff.

Was gefällt Ihnen ganz allgemein an Streaming-Diensten?



Jeder vierte Streaming-Nutzer hatte schon einmal Probleme bei der Nutzung.

Hatten Sie schon mal Probleme bei der Nutzung von Streaming-Diensten? Welche Probleme?*

