

# MUSIK- UND VIDEO-STREAMING-DIENSTE IM INTERNET: MEHR ORIENTIERUNG UND TRANSPARENZ FÜR VERBRAUCHER



MARKTWÄCHTER  
DIGITALE WELT



Musik- und Video-Streaming-Dienste werden von einem Großteil der Internetnutzer (Onliner) genutzt und sind somit inzwischen ein fester Bestandteil im Alltag der Verbraucher. Vorteil der Streaming-Dienste ist nicht nur die recht umfangreiche Auswahl, sondern vor allem die Möglichkeit der zeitlich unabhängigen Nutzung. Die beliebtesten Plattformen sind YouTube (Video-Streaming) und Spotify (Musik-Streaming). Auch kostenpflichtige Streaming-Dienste finden das Interesse der Verbraucher.

Die Untersuchung zu Musik- und Video-Streaming-Diensten im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt analysiert das Nutzungsverhalten von Streaming-Diensten in Deutschland. Darüber hinaus identifiziert sie mögliche Probleme, mit denen sich Verbraucher bei der Nutzung dieser Dienste konfrontiert sehen. Für die Untersuchung wurde in 2015 eine repräsentative Verbraucherbefragung im Auftrag des Marktwächters Digitale Welt durchgeführt.

## Ergebnisse zum Nutzungsverhalten

### ... JEDER VIERTER NUTZER HATTE SCHON EINMAL PROBLEME BEIM STREAMING

Fast vier von fünf Onlinern nutzen Streaming-Dienste. 48 Prozent der Video-Streaming-Nutzer schauen mehrmals pro Woche oder häufiger Videos über Stream, bei den Musik-Streaming-Nutzern sind es 73 Prozent, die mehrmals pro Woche oder häufiger Musik streamen. Ausgehend von dieser Nutzungsintensität haben Streaming-Dienste für Verbraucher mittlerweile eine sehr hohe Bedeutung.

### ... STREAMING-DIENSTE WERDEN VON JÜNGEREN MEHR GENUTZT ALS VON ÄLTEREN

Die Streaming-Dienste werden in der Altersgruppe bis 49 Jahre deutlich mehr genutzt als von Älteren: 92 Prozent der 14- bis 29-jährigen und 89 Prozent der 30- bis 49-jährigen nutzen Streaming-Dienste. In der Altersgruppe 50-64 Jahre sind es noch 63 Prozent, von den über 65-jährigen streamen nur 27 Prozent.

### ... GUT JEDER DRITTE NUTZT KOSTENPFLICHTIGE STREAMING-DIENSTE

37 Prozent der Streaming-Nutzer zahlen Geld für kostenpflichtige Dienste. 24 Prozent zahlen für einen kostenpflichtigen Video-Streaming-Dienst. Zu den populärsten Anbietern gehören hier Amazon Prime Instant Video, Maxdome, Watchever, snap by sky und Netflix. Bei den Musik-Streaming-Nutzern zahlen nur 16 Prozent Geld für einen kostenpflichtigen Dienst. Beliebt sind hier Spotify, Apple Music, SoundCloud, Last.fm und Deezer.

## Ergebnisse zu Verbraucherproblemen mit Streaming-Diensten

### ... JEDER VIERTER NUTZER HATTE SCHON EINMAL PROBLEME BEIM STREAMING

26 Prozent gaben an, dass sie schon einmal Probleme bei der Nutzung von Streaming-Diensten hatten. Das häufigste Problem sind Empfangsstörungen (Ruckeln oder Verbindungsabbrüche). Als weitere Problemfelder nannten die Verbraucher Preise, Mitgliedschaft sowie Urheberrecht und einen zu geringen Umfang des Angebots.

### ... ANGABEN DER ANBIETER ZU TECHNISCHEN VORAUSSETZUNGEN NICHT EINHEITLICH

Um Streaming-Angebote nutzen zu können, werden ausreichende Übertragungskapazitäten und eine schnelle Internetverbindung benötigt. Im Rahmen der Untersuchung zeigte sich, dass die Angaben auf den Anbieterseiten zu den technischen Voraussetzungen für die Nutzung von Streaming-Angeboten nicht einheitlich dargestellt sind.

### ... URHEBERRECHT AUCH BEI STREAMING EIN THEMA

Die Untersuchung zeigte, dass Urheberrechtsverletzungen auch beim Streaming ein häufiges Problem sind. Viele Verbraucher können nur schwer zwischen legalen und illegalen Streaming-Angeboten unterscheiden. Der Normalanwender kann häufig nicht einschätzen, ob und in welchem Umfang beispielsweise Tauschbörsen oder Radio-Streams auf legale Art und Weise beim Streaming-Vorgang verwendet werden.

### ... FAZIT DER UNTERSUCHUNG

Die Untersuchung zeigt, dass Streaming-Dienste inzwischen für viele Verbraucher zum alltäglichen Medienkonsum gehören. Der überwiegende Teil der Nutzer ist mit den Online-Diensten zufrieden, dennoch berichtet mehr als jeder vierte aktive Nutzer von Problemen: Störungen beim Empfang, Preise und das Urheberrecht werden als häufigste Problemfelder benannt.

verbraucherzentrale

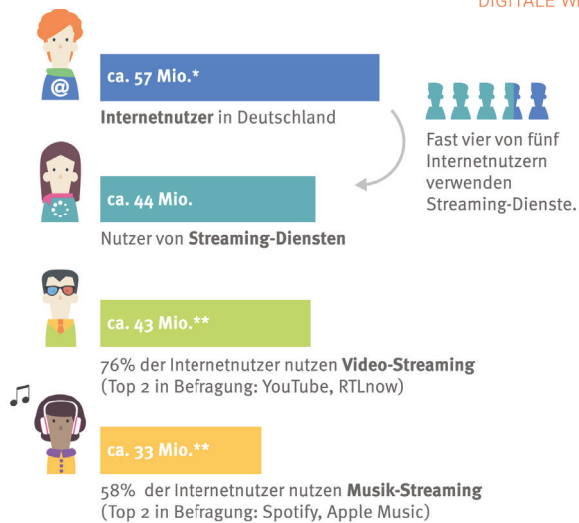
## INTERNETNUTZUNG VON STREAMING-DIENSTEN



MARKTWÄCHTER  
DIGITALE WELT



Mehr als die Hälfte der Deutschen nutzt Streaming-Dienste.

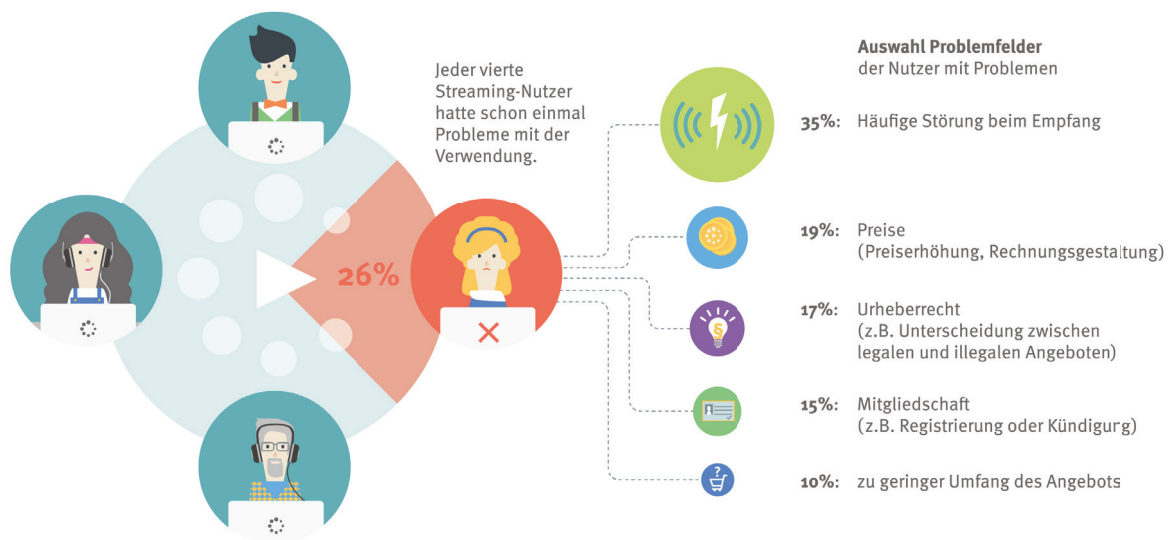


Allgemein: Hochrechnung aus Marktwächter-Befragungsergebnissen 2015 (Basis der Stichprobe: Personen ab 14 Jahren in Privathaushalten mit Festnetzanschluss; n=1.007; Basis der Hochrechnung und Grundgesamtheit der Befragung: Bevölkerungsstatistik Statistisches Bundesamt Stichtag 31.12.2014)  
\*79 Prozent der Befragten sind Internetnutzer | \*\* Doppelnutzung möglich. Gefördert durch das BMJV. ©vzbv

## PROBLEME BEI DER NUTZUNG VON STREAMING-DIENSTEN



MARKTWÄCHTER  
DIGITALE WELT



Quelle: Marktwächter-Befragungsergebnisse 2015 (n=621, alle befragten Internetnutzer, die Video- und/oder Musik-Streaming-Dienste nutzen) Gefördert durch das BMJV. ©vzbv

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

### IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.,  
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz

Stand: 14.04.2016

Die Untersuchung zu Musik- und Video-Streaming-Diensten wurde im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt durchgeführt.