

Der unbekannte Dritte – Drittanbieter am deutschen Mobilfunkmarkt

Fragebogen¹

Methodik: CATI, Dual-Frame-Stichprobe

Grundgesamtheit: Deutschsprachige Personen ab 14 Jahren in Privathaushalten in Deutschland

Zielgruppe: Mobilfunknutzer (Handy-, Smartphone- und Tablet-Nutzer mit SIM-Karte)

Stichprobengröße: n = 1.517

Feldzeit: 3. August bis 24. August 2016

SC1: Welche der folgenden Mobilfunkgeräte nutzen Sie? [Mehrfachnennung]

- 1 ein Smartphone, also ein Internetfähiges Mobiltelefon mit Touchscreen und der Möglichkeit, Apps zu verwenden
- 2 ein klassisches Handy, meistens mit einer Tastatur und einem geringeren Funktionsumfang als ein Smartphone
- 3 ein Tablet mit SIM-Karte, also einen tragbaren Computer mit Touchscreen, der eine SIM-Karte enthält und damit Zugang zum Internet außerhalb des WLAN ermöglicht
- 4 Keines davon
- 5 Weiß nicht
- 6 Keine Angabe

Filter: Wenn mehrere Nennungen in SC1

SC2: Und welches der eben genannten Mobilfunkgeräte nutzen Sie am häufigsten?

- 1 Smartphone
- 2 Handy
- 3 Tablet mit SIM-Karte
- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

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).

Frage 1: Welche Art von Vertrag haben Sie für Ihr [Mobilfunkgerät aus SC1 oder SC2] abgeschlossen? Haben Sie einen Vertrag mit fester Laufzeit, bei dem Sie jeden Monat nachträglich eine Rechnung über Ihre angefallenen Mobilfunkkosten bekommen, oder haben Sie einen sogenannten Prepaidvertrag, bei dem Sie Ihr Guthaben für Telefonate, SMS und Internetnutzung im Voraus aufladen?

- 1 Einen Laufzeitvertrag mit monatlicher Abrechnung
- 2 Einen Prepaidvertrag mit Vorauszahlung

- 3 Einen Laufzeitvertrag und einen Prepaidvertrag
- 4 Mehrere Laufzeitverträge
- 5 Mehrere Prepaidverträge

- 6 Weiß nicht
- 7 Keine Angabe

Frage 2: Welchen Mobilfunkanbieter nutzen Sie [wenn mehrere Verträge laut F1 Code 3-5: „hauptsächlich“] für Ihr [Mobilfunkgerät aus SC1 oder SC2]?

- 1 1&1
- 2 Base
- 3 Blau
- 4 Congstar
- 5 E-Plus
- 6 Fonic
- 7 Klarmobil
- 8 O2
- 9 Otelo
- 10 Simyo
- 11 Telekom
- 12 Vodafone
- 13 Sonstiger Anbieter und zwar, [TEXTFELD]

- 14 Weiß nicht
- 15 Keine Angabe

Filter: Wenn Laufzeitvertrag laut Frage 1 Code 1, 3 oder 4

Frage 3: Auf welchem Weg erhalten Sie Ihre Mobilfunkrechnung? [Mehrfachnennung]

- 1 Per Post
- 2 Per E-Mail
- 3 Per App
- 4 Über das Kundenportal auf der Internetseite des Mobilfunkanbieters
- 5 Auf sonstigem Weg, und zwar [TEXTFELD]

- 6 Befragter ist nicht Rechnungsempfänger
- 7 Weiß nicht
- 8 Keine Angabe

Filter: Rechnungsempfänger laut Frage 3 nicht Code 6 (aber Code 7 und Code 8)

Frage 4: Wie häufig überprüfen Sie Ihre monatliche Mobilfunkrechnung? Würden Sie sagen:

- 1 Ich prüfe meine Rechnung immer
- 2 Ich prüfe meine Rechnung gelegentlich, aber nicht jeden Monat, oder
- 3 Ich prüfe meine Rechnung nie

- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

Filter: Wenn Rechnung nie geprüft laut Frage 4 Code 3

Frage 5: Warum überprüfen Sie Ihre Mobilfunkrechnung nie? [Mehrfachnennung]

- 1 Vertraue dem Anbieter
- 2 Kein Interesse
- 3 Keine Zeit
- 4 Zugang zur Rechnung zu kompliziert

- 5 Sonstiger Grund, und zwar: TEXTFELD
- 6 Weiß nicht
- 7 Keine Angabe

Filter: Wenn Laufzeitvertrag laut Frage 1 Code 1, 3 oder 4 und Rechnungsempfänger laut Frage 3 nicht Code 6

Frage 6A: Hatten Sie innerhalb der letzten drei Jahre schon einmal Rechnungsbeträge für Leistungen auf Ihrer Mobilfunkrechnung [PROG: falls Frage 1, Code 3 oder wurden Beträge von Ihrem Guthaben abgebucht], die nicht von Ihrem Mobilfunkanbieter waren, sondern von sogenannten Drittanbietern? Damit meinen wir z. B. Kosten für Auskunftsdienste, Horoskope, Emoticons, Klingeltöne, Musik, Telefon-Voting oder Parktickets.

- 1 Ja
- 2 Nein

- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter: Wenn Prepaidvertrag laut Frage 1 Code 2 oder 5

Frage 6B: Wurden Ihnen innerhalb der letzten drei Jahre schon einmal Rechnungsbeträge für Leistungen von Ihrem Guthaben abgebucht, die nicht von Ihrem Mobilfunkanbieter waren, sondern von sogenannten Drittanbietern? Damit meinen wir z. B. Kosten für Auskunftsdienste, Horoskope, Emoticons, Klingeltöne, Musik, Telefon-Voting oder Parktickets.

- 1 Ja
- 2 Nein

- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter: Wenn Laufzeitvertrag laut Frage 1 Code 1, 3 oder 4 und nicht Rechnungsempfänger laut Frage 3 Code 6

Frage 6C: Auch wenn Sie nicht persönlich der Rechnungsempfänger sind: Hatten Sie innerhalb der letzten drei Jahre schon einmal Rechnungsbeträge für Leistungen auf Ihrer Mobilfunkrechnung [PROG: falls Frage 1, Code 3 oder wurden Beträge von Ihrem Guthaben abgebucht], die nicht von Ihrem Mobilfunkanbieter waren, sondern von sogenannten Drittanbietern? Damit meinen wir z. B. Kosten für Auskunftsdienste, Horoskope, Emoticons, Klingeltöne, Musik, Telefon-Voting oder Parktickets.

- 1 Ja
- 2 Nein

- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter: Wenn Drittanbieterposten auf Rechnung laut Frage 6A, B, C Code 1 „Ja“

Frage 7A: Bitte schildern Sie mir einmal, wie es zum Abschluss der Leistung beim Drittanbieter kam.

TEXTFELD

- 1 Weiß nicht
- 2 Keine Angabe

Filter: Wenn Drittanbieterposten auf Rechnung laut Frage 6A, B, C Code 1 „Ja“

Frage 7B: Und haben Sie die Leistung beim Drittanbieter immer absichtlich abgeschlossen oder immer unabsichtlich? Oder ist es auch vorgekommen, dass Sie eine Drittanbieterleistung manchmal absichtlich und manchmal unabsichtlich abgeschlossen haben?

- 1 immer unabsichtlich abgeschlossen
- 2 immer absichtlich abgeschlossen
- 3 manchmal absichtlich, manchmal unabsichtlich

- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

Filter: Wenn Drittanbieterleistungen unabsichtlich genutzt laut Frage 7B, Code 1,3

Frage 8: Wie hoch waren die Gesamtkosten also inklusive möglicher Mahnkosten, Inkassogebühren, Anwaltsgebühren o. ä., die Ihnen durch den unabsichtlichen Abschluss von Drittanbieterleistungen im einem Jahr entstanden sind?

____ EURO

- 1 Weiß nicht
- 2 Keine Angabe