

Deloitte.



Broadband Consumer Survey 2024 Ergebnisse für den deutschen Markt

Mai 2024



Im Rahmen der vierten Ausgabe des Broadband Consumer Survey senden deutsche Konsumenten* durchaus ambivalente Signale: Ihre Internetnutzung nimmt weiter zu, gleichzeitig ist aber keine Tendenz zum Wechsel in höhere Bandbreiten zu erkennen. Unterdessen bleibt die Zufriedenheit mit den Anbietern hoch, obwohl Probleme mit deren Anschlüssen zunehmen und der Wunsch nach einem Wechsel in performantere und stabilere Infrastrukturen verbreitet ist.

Was also will der deutsche Broadband Consumer 2024? Antworten liefert die aktuelle Befragung von 2.000 Internetnutzern in Deutschland, die in diesem Jahr erstmals in den Kontext einer [europäischen Studie](#) mit insgesamt 13.000 Teilnehmern eingebettet ist. Der vorliegende Deep Dive für den deutschen Markt bietet zusätzliche Analysemöglichkeiten durch die Betrachtung von Altersgruppen und Zeitverlauf.

Die Rückmeldungen der 2.000 Breitbandkunden zeigen: Was den eigenen Internetanschluss angeht, sind die Deutschen bislang überaus nachsichtig. Das gilt besonders für Nutzer über 45 Jahre. Fast folgerichtig ist ein Run in Netze der nächsten Generation bislang ausgeblieben. Zuletzt wieder häufiger auftretende Probleme mit bestehenden Anschlüssen könnten die Toleranz der Verbraucher aber langsam auf einen Kippunkt zusteuern lassen. Dies würde zwar die Migration in bessere Angebote deutlich forcieren, unzufriedene Kunden könnten diese aber dann mit einem Anbieterwechsel verbinden. Um diese durchaus heikle Situation abzuwenden, sollten Netzbetreiber die Zuverlässigkeit ihrer Infrastrukturen keinesfalls vernachlässigen.

Wir wünschen Ihnen eine kurzweilige Lektüre der aktuellen Studienergebnisse und viele interessante Einblicke in die Wahrnehmungen und Wünsche des Broadband Consumer 2024.

Zunehmende Probleme mit bestehenden Internetanschlüssen könnten die Toleranz der Verbraucher auf einen Kippunkt zusteuern lassen.

*) Aus Gründen der besseren Lesbarkeit gelten sämtliche Personenbezeichnungen gleichermaßen für alle Geschlechter.

Der deutsche Breitbandnutzer ...



Über die Studie



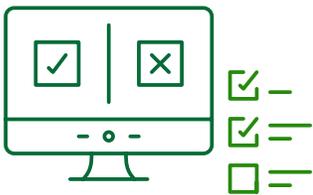
Vierte Ausgabe von Deloitte's deutscher Breitband-Konsumentenmarktforschung



Erstmals eingebettet in eine **europaweite Befragung** in sieben Kernmärkten (DE, FR, UK, IT, ES, NL, BE)



Insgesamt über **13.000** Befragte, davon **2.000** in Deutschland



Interviews erfolgten in Form einer **Online-Befragung**



Repräsentative Ergebnisse, gewichtet nach Alter und Geschlecht



Befragungszeitraum:
Januar 2024

Broadband Consumer Survey 2024

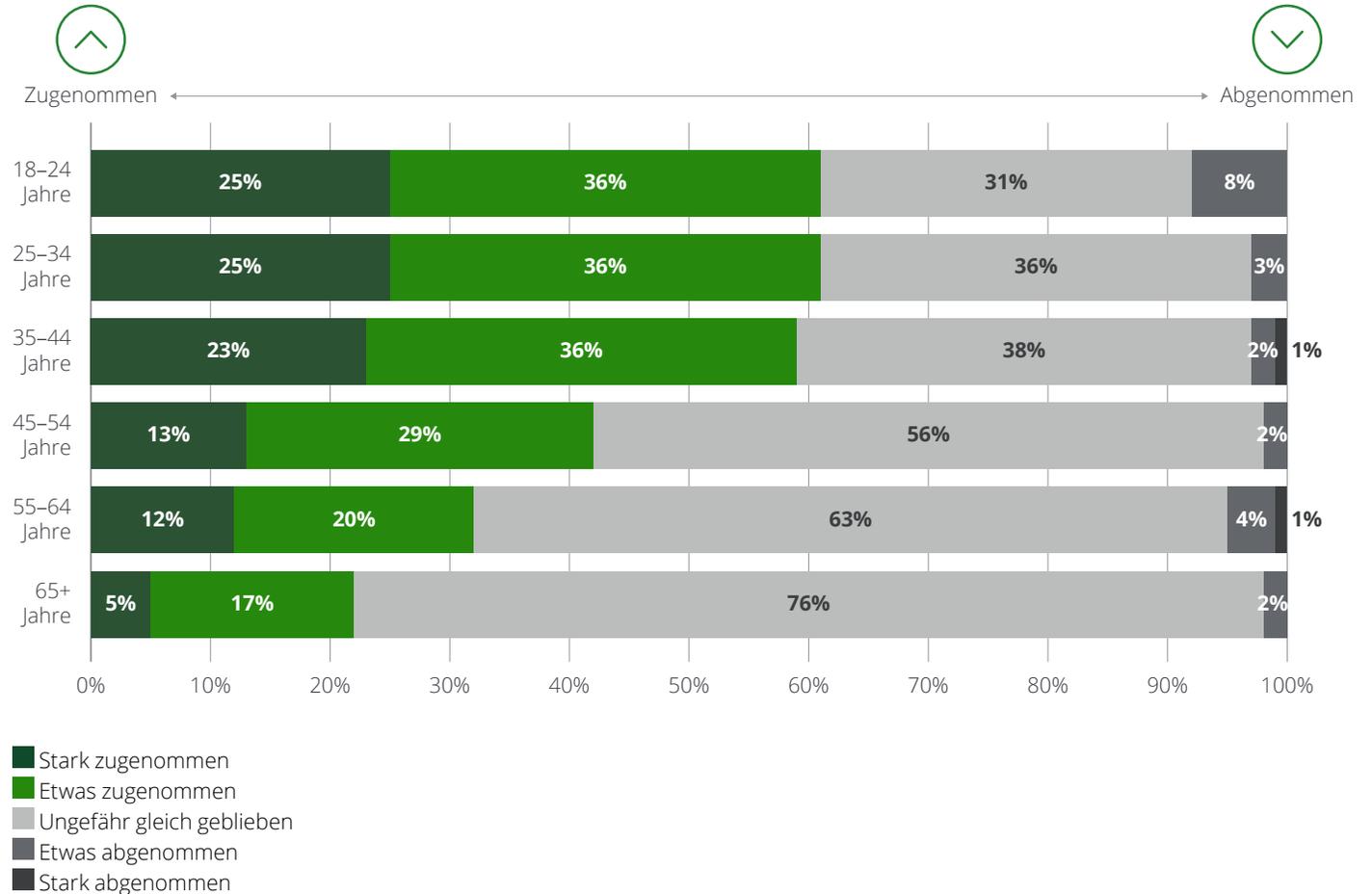
Stationäres Breitband



Viele Konsumenten in den jungen und mittleren Alterssegmenten nutzen das Internet stärker als noch vor zwölf Monaten.

Die Schere bei der Internetnutzung öffnet sich weiter: Während der größte Teil der Befragten in den älteren Segmenten den eigenen Internetkonsum als im Jahresvergleich unverändert bewertet, schätzen Verbraucher unter 45 Jahren ihre Nutzungsintensität mehrheitlich als höher ein.

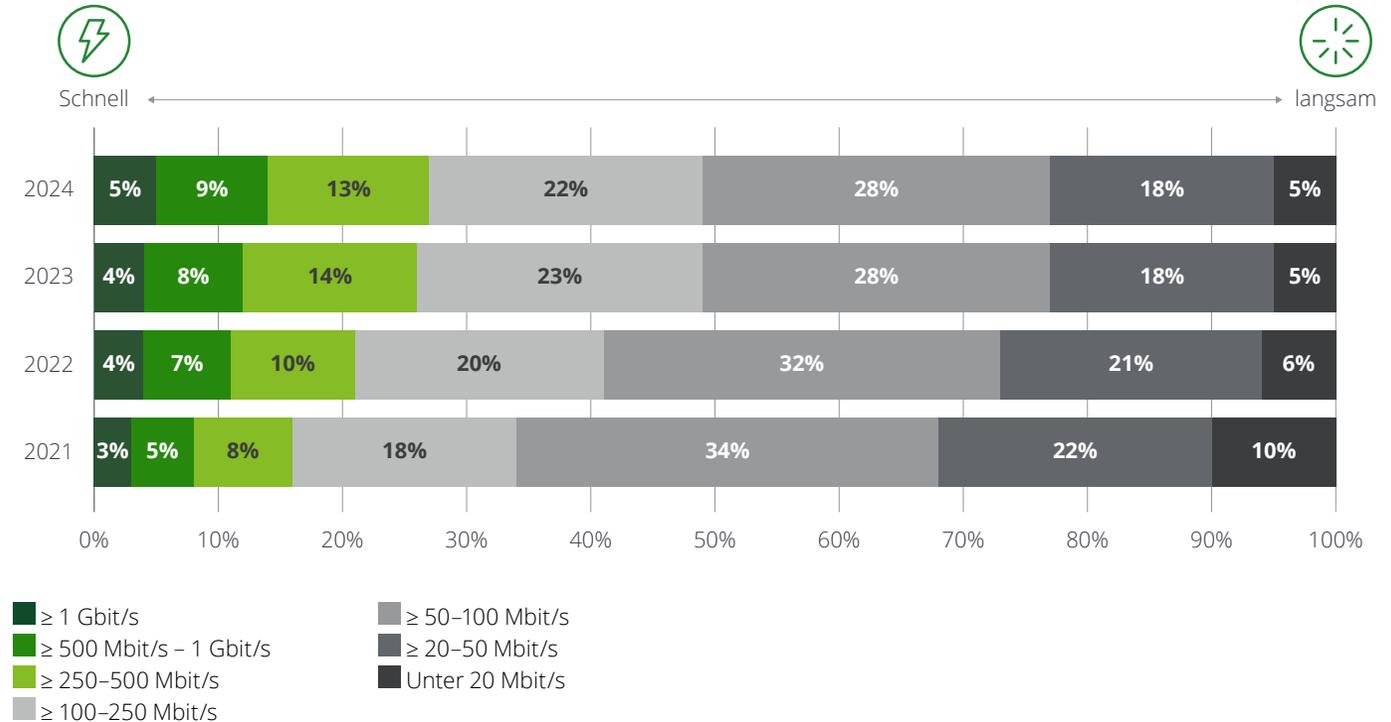
Abb. 1 – Wie hat sich Ihr Internetnutzungsverhalten in den vergangenen zwölf Monaten verändert?



Die hierzulande genutzten stationären Bandbreiten haben sich im letzten Jahr praktisch nicht verändert.

Rund die Hälfte der Deutschen nutzt zu Hause nach wie vor einen Internetanschluss mit einer maximalen Geschwindigkeit von 100 Mbit/s oder weniger. Dagegen kommt kaum mehr als ein Viertel nach eigenen Angaben in den Genuss von Bandbreiten über 250 Mbit/s.

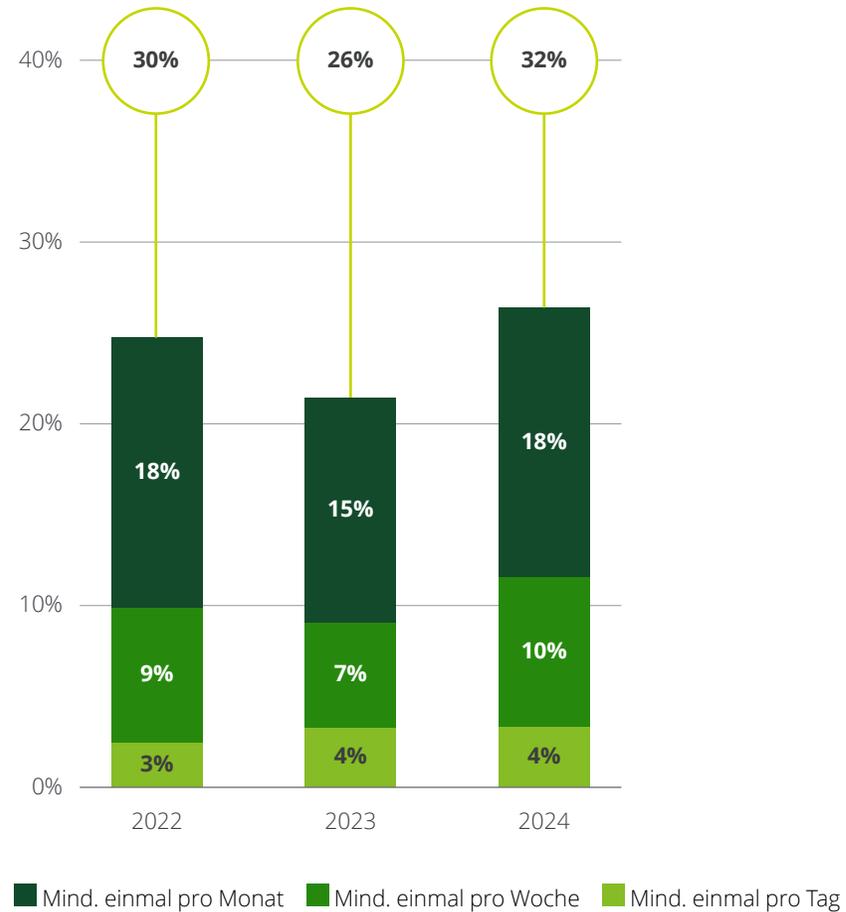
Abb. 2 – Welche Geschwindigkeit hat Ihr Anbieter für Ihren Breitbandanschluss zu Hause versprochen bereitzustellen?



Probleme mit dem Internet zu Hause sind verbreitet und traten zuletzt sogar wieder häufiger auf.

Die Stabilität stationärer Breitbandnetze ist seit dem Vorjahr spürbar zurückgegangen. Fast ein Drittel der Befragten hat nach eigenen Angaben mindestens einmal im Monat ein größeres Problem mit seinem Festnetz-Internetanschluss. Vor einem Jahr lag der Anteil noch um sechs Prozentpunkte niedriger. Damit rangiert die Zuverlässigkeit von Breitbandnetzen weiterhin deutlich hinter anderen Infrastrukturen wie Gas, Wasser oder Elektrizität.

Abb. 3 - Wie häufig hatten Sie im letzten Jahr Probleme* mit Ihrem stationären Breitbandanschluss? (Im Jahresvergleich)



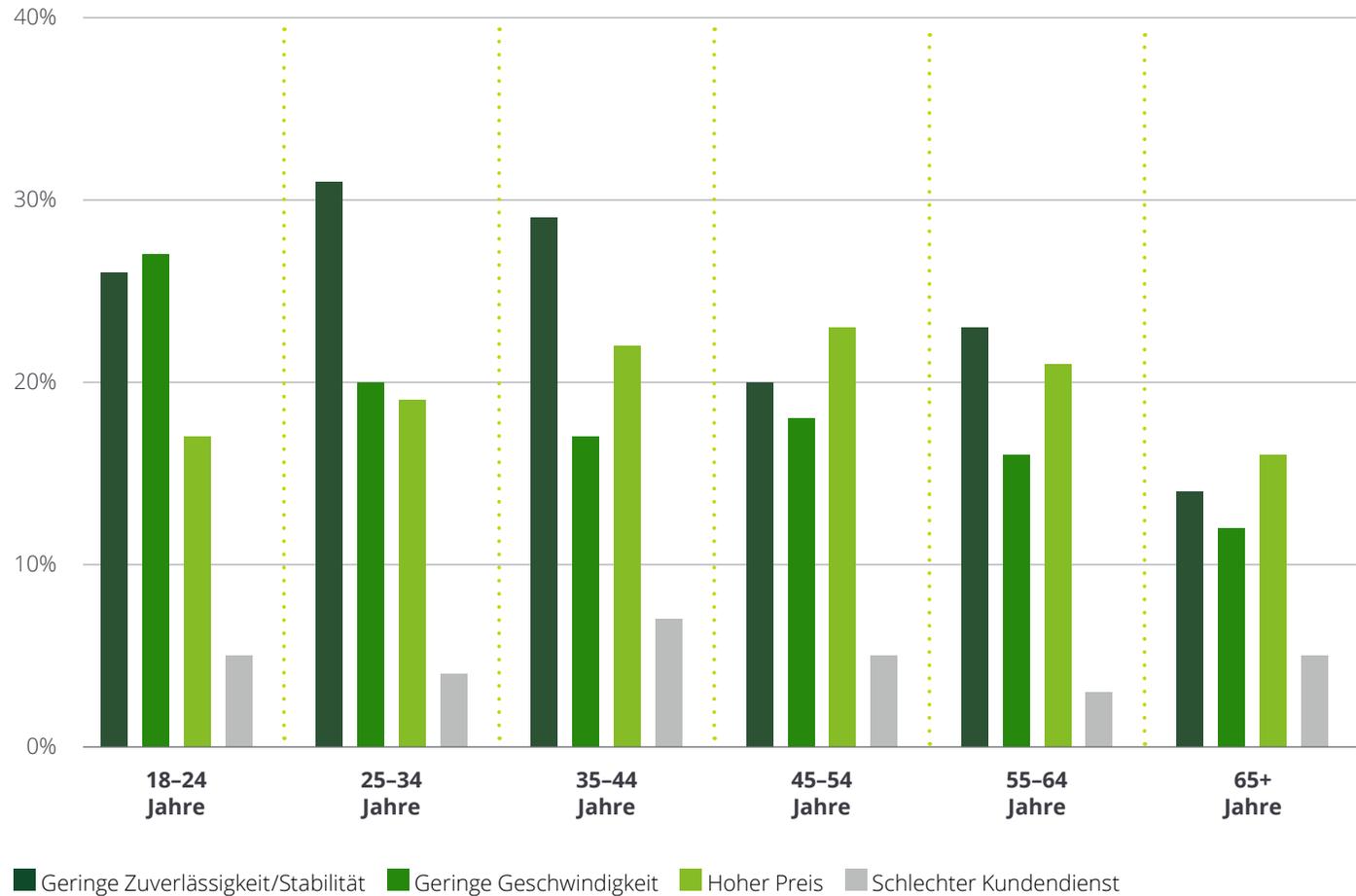
*) Z.B. Signalausfälle oder extrem langsame Verbindungen.



Ältere Konsumenten nehmen bei ihrem stationären Internetanschluss seltener Unzulänglichkeiten wahr.

Internetnutzer in den jüngeren und mittleren Altersgruppen monieren die fehlende Stabilität ihrer Internetverbindung zu Hause. Sehr junge Verbraucher nehmen häufig Geschwindigkeitsdefizite wahr. Ältere stören sich dagegen eher am Preis als an der Performance ihrer Anschlüsse.

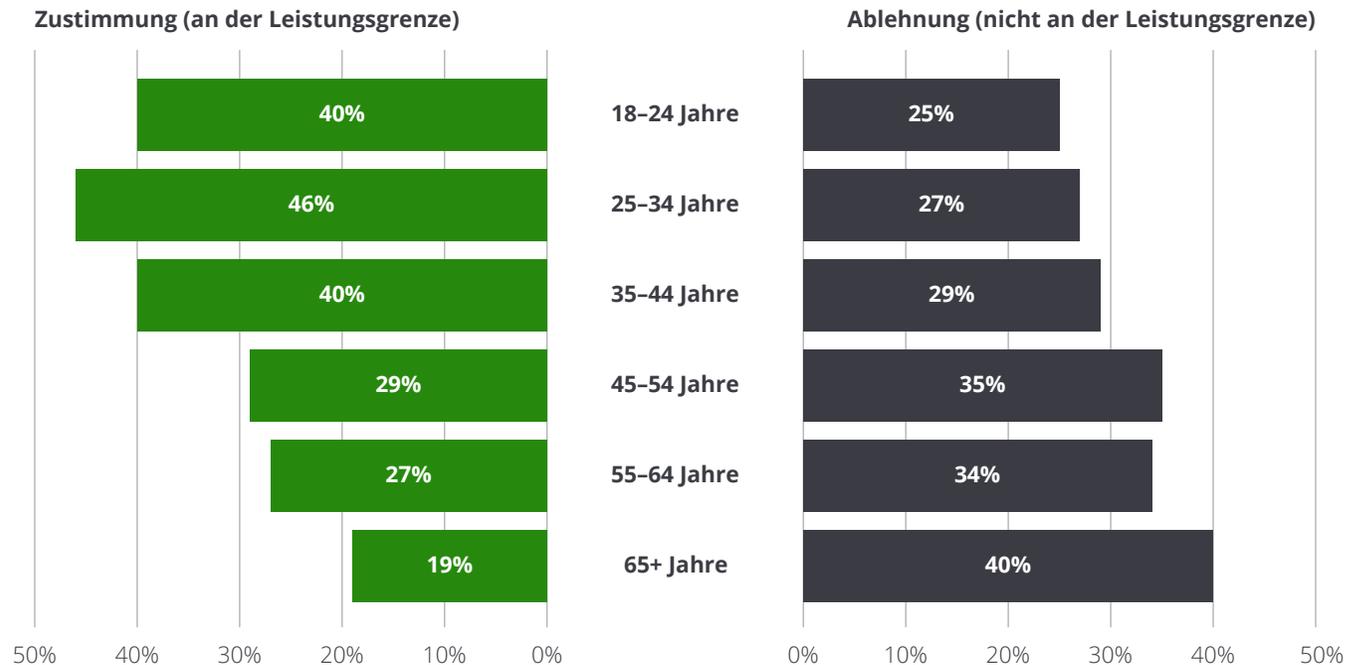
Abb. 4 - Was stört Sie an Ihrem Internetanschluss zu Hause am meisten?



Gerade jüngere Verbraucher sehen ihre aktuellen Anschlüsse an der Leistungsgrenze.

Die Bewertung der Leistungsfähigkeit der Internetverbindung im eigenen Haushalt unterscheidet sich in den Altersgruppen erheblich. Während jüngere Konsumenten ihre Anschlüsse mehrheitlich am Performance-Limit sehen, nehmen deutlich weniger Verbraucher ab Mitte vierzig solche Leistungsgrenzen wahr.

Abb. 5 – Zustimmung* bzw. Ablehnung zur Aussage: „Ich habe den Eindruck, dass sich mein Internetanschluss zu Hause durch die von mir genutzten Anwendungen seiner Leistungsgrenze nähert.“

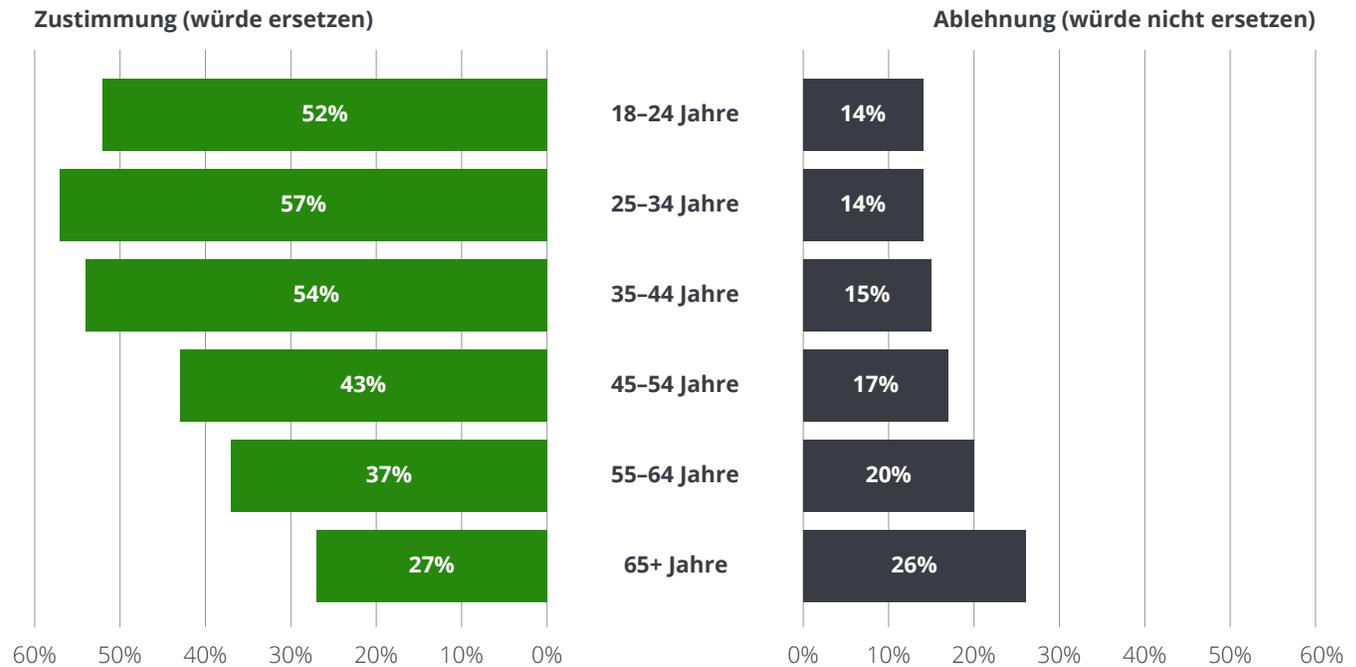


*) Summe aus „stimme zu“ und „stimme völlig zu“.

Das geäußerte Interesse an einem Wechsel in neue Infrastrukturgenerationen ist beträchtlich.

Verbraucher unter 45 Jahren würden mehrheitlich ihre bestehende Internetverbindung zu Hause ersetzen, sobald eine bessere Alternative verfügbar ist. In den älteren Segmenten ist die Wechselabsicht deutlich geringer, aber ebenfalls signifikant. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass es von der Absichtsbekundung bis zum tatsächlichen Wechsel ein weiter Weg ist.

Abb. 6 – Zustimmung* bzw. Ablehnung zur Aussage: „Sobald ich eine bessere Alternative habe, werde ich meinen Internetanschluss zu Hause durch einen leistungsfähigeren Anschluss ersetzen.“

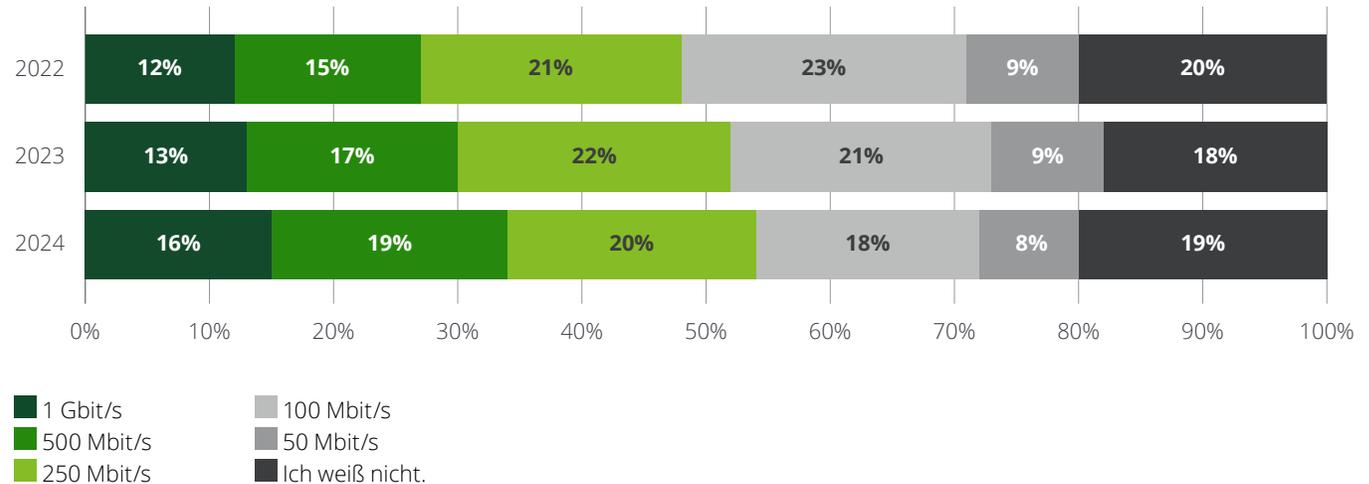


*) Summe aus „stimme zu“ und „stimme völlig zu“.

Längst nicht jeder strebt in sehr schnelle Netze, auch mittlere Bandbreiten sind in Deutschland weiterhin gefragt.

Der Anteil jener Konsumenten, die Anschlüsse von 500 Mbit/s und mehr wünschen, ist in den letzten beiden Jahren um zehn Prozentpunkte gestiegen. Nach wie vor würde jedoch ein noch größerer Teil moderate Bandbreiten von 100 oder 250 Mbit/s vorziehen.

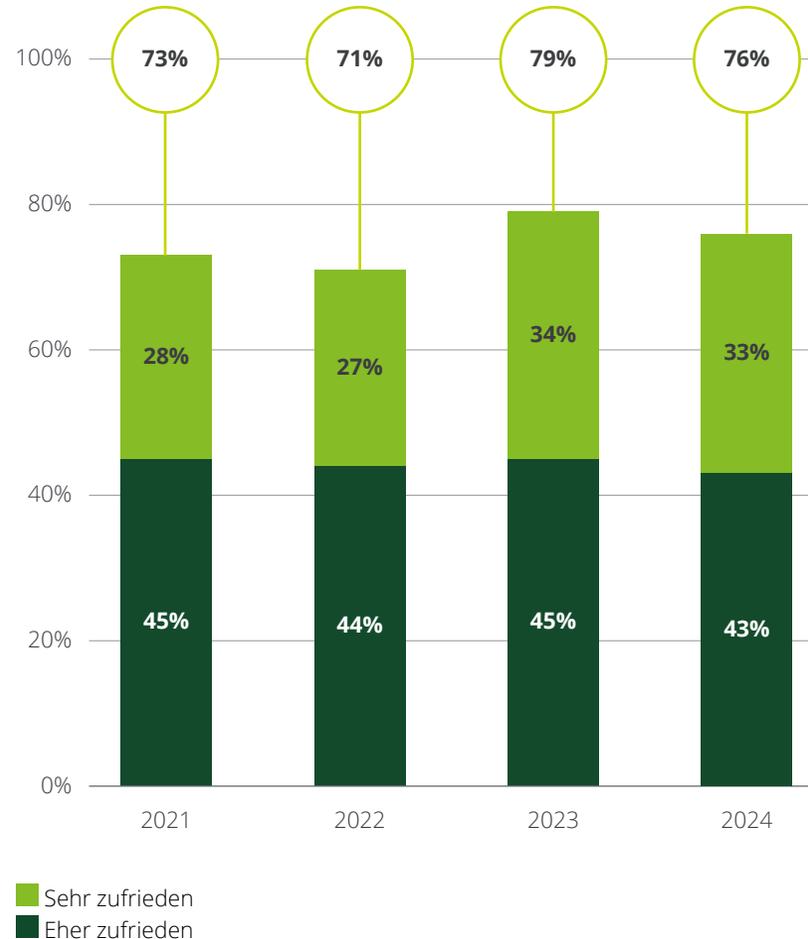
Abb. 7 – Falls Sie die Wahl hätten, welche Internetgeschwindigkeit würden Sie zum für Sie akzeptablen Preis abonnieren?



Trotz regelmäßiger Probleme und hoher Wechselabsicht sind deutsche Internetnutzer mit ihren Breitbandanbietern weiterhin sehr zufrieden.

Die Zufriedenheit mit Internetanbietern und deren Diensten bewegt sich hierzulande seit 2021 auf konstant hohem Niveau. Gegenüber dem Vorjahr ist nur ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Weiterhin sind mehr als drei Viertel der Befragten zufrieden.

Abb. 8 - Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem aktuellen Anbieter von stationären Breitbanddiensten? (Im Jahresvergleich)



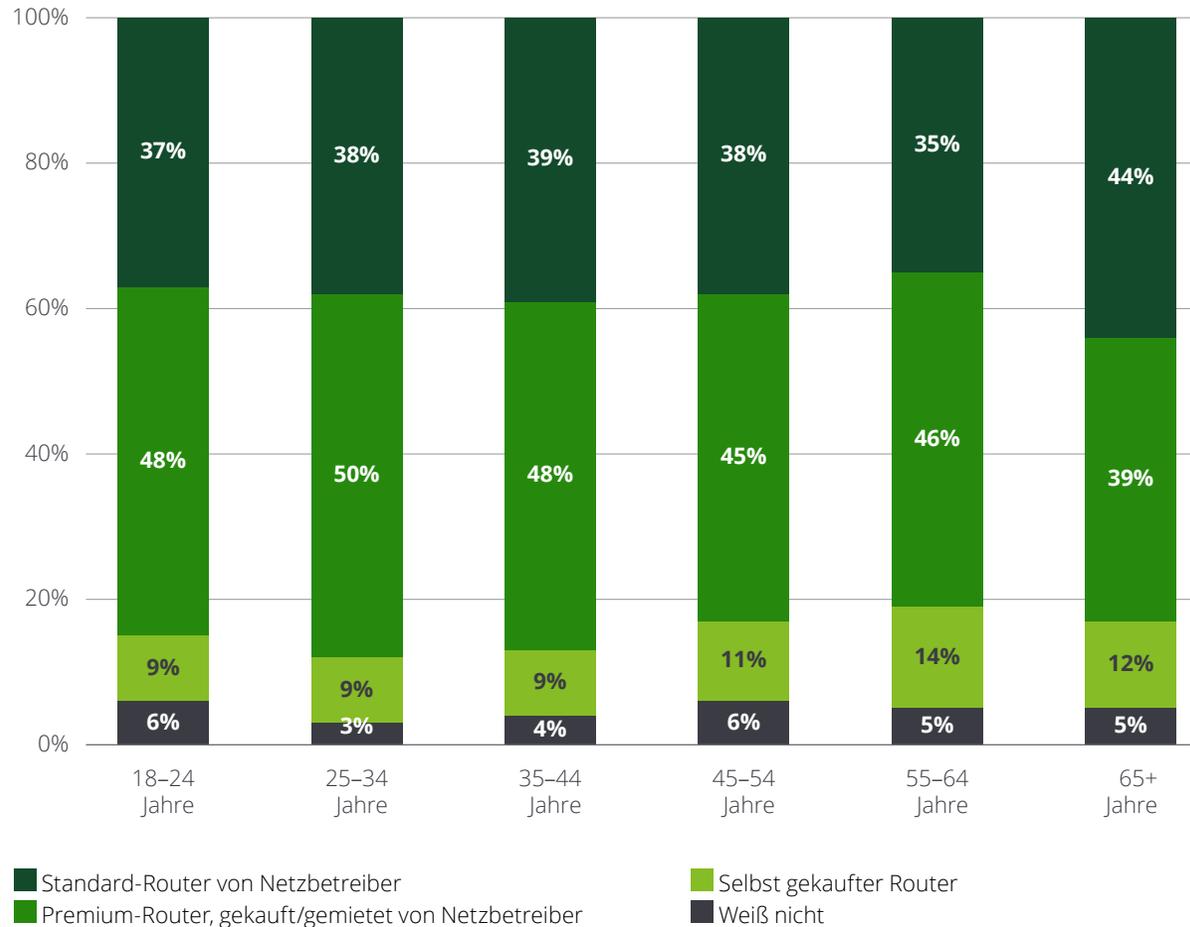
Hardware



Viele Verbraucher kaufen oder mieten Premium-Router von ihren Internetanbietern.

Die Verbreitung von Premiummodems ist nicht zuletzt der hierzulande großen Popularität der FRITZ!Box geschuldet. Ältere Verbraucher verlassen sich tendenziell eher auf die Standard-Hardware, wengleich die Unterschiede zwischen den Alterssegmenten überschaubar sind.

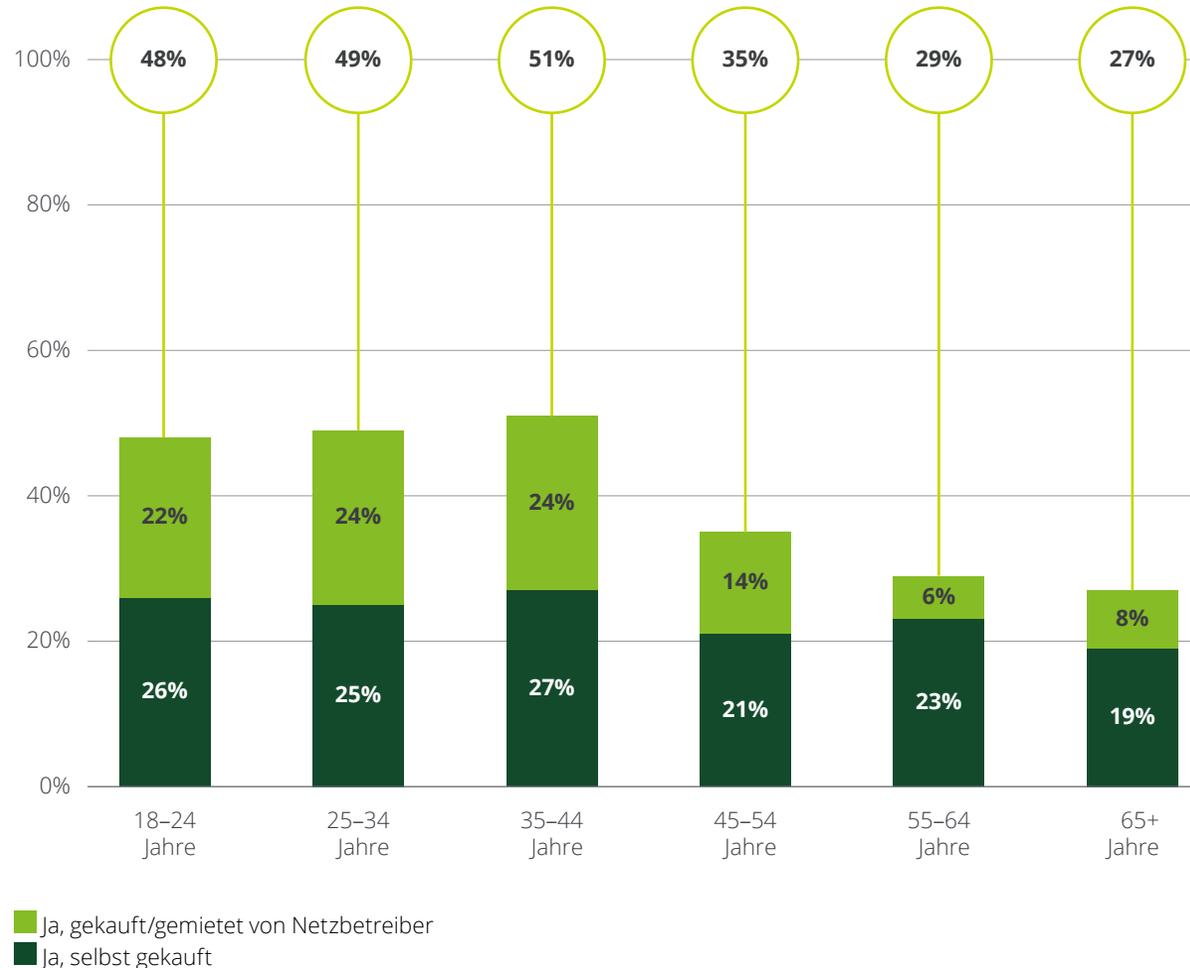
Abb. 9 – Welche Hardware nutzen Sie, um die WLAN-Versorgung in Ihrer Wohnung oder Ihrem Haus sicherzustellen?



Besonders bei älteren Internetnutzern sind Repeater zur Verbesserung des heimischen WLAN eher die Ausnahme.

Repeater können die Inhouse-Vernetzung deutlich verbessern und vorhandene Empfangsprobleme lösen. In den Alterssegmenten unter 45 Jahren werden die Geräte hierzulande auch von jedem Zweiten genutzt. Bei älteren Verbrauchern liegt die Verbreitung deutlich niedriger. Besonders die entsprechenden Angebote der Netzbetreiber stoßen hier offensichtlich auf geringes Interesse.

Abb. 10 – Nutzen Sie Repeater, um die Internetversorgung in allen Räumen sicherzustellen?



Broadband Consumer Survey 2024

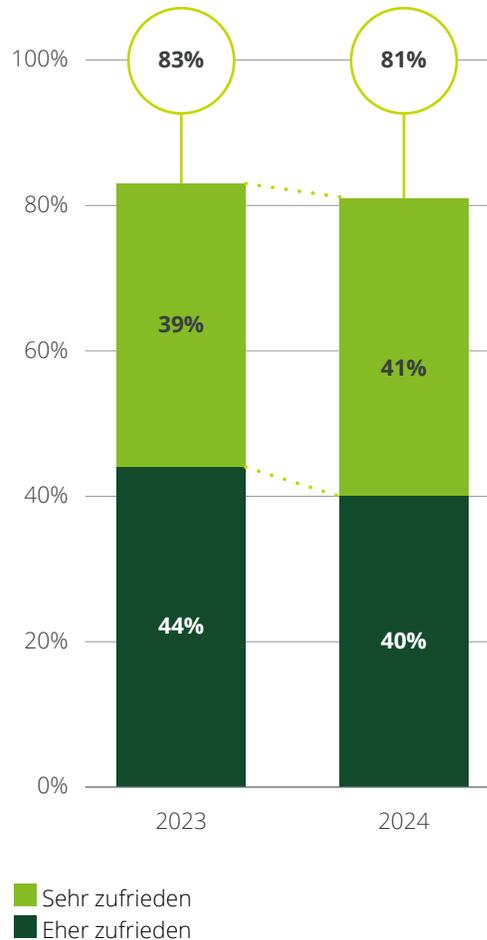
Mobilfunk



Auch mit ihren Mobilfunk-
anbietern sind die Befragten
weiterhin zufrieden.

Im Bereich Mobilkommunikation werden
Anbieter und ihre Services von den Verbrauchern
noch stärker geschätzt als bei stationären
Breitbanddiensten. Im Vergleich zum Vorjahr
ist der Grad der Zufriedenheit leicht, aber nicht
signifikant gesunken.

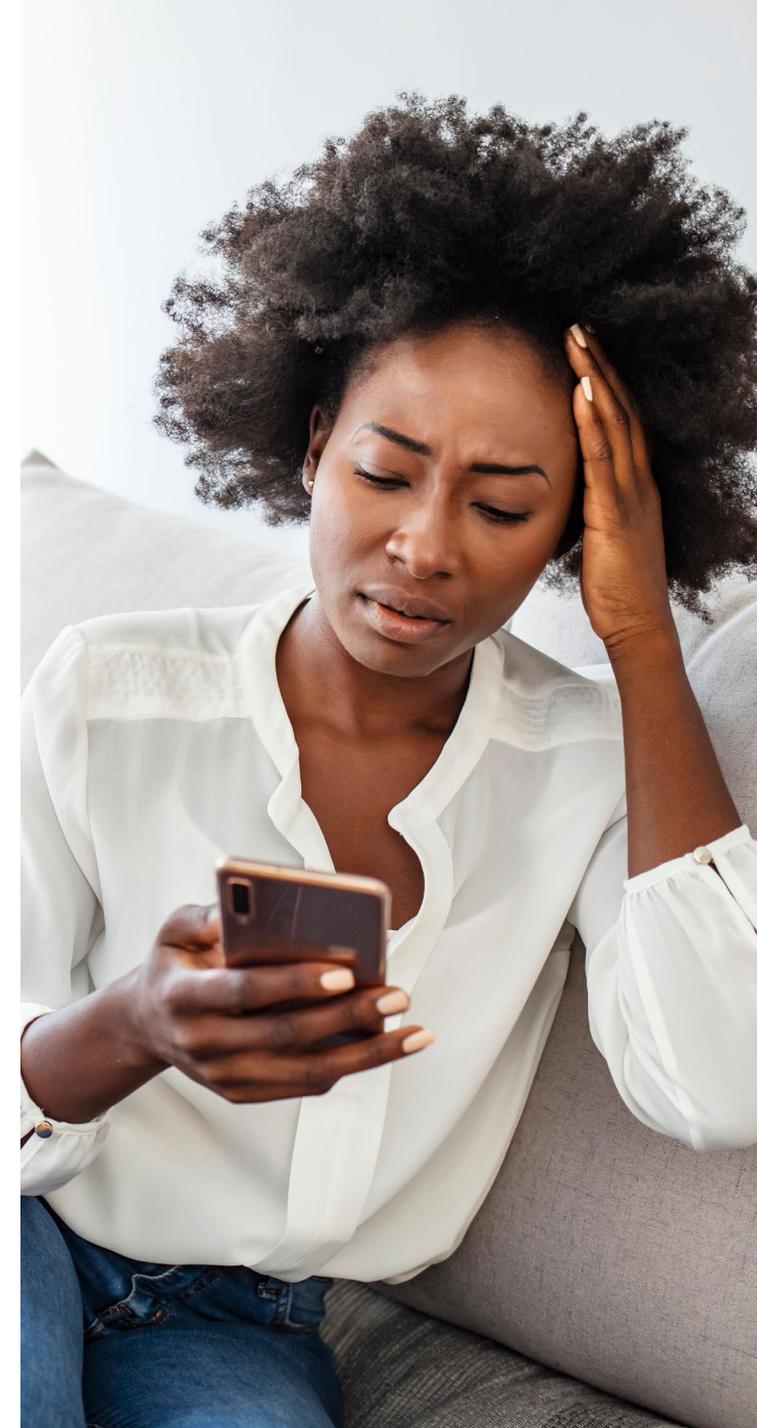
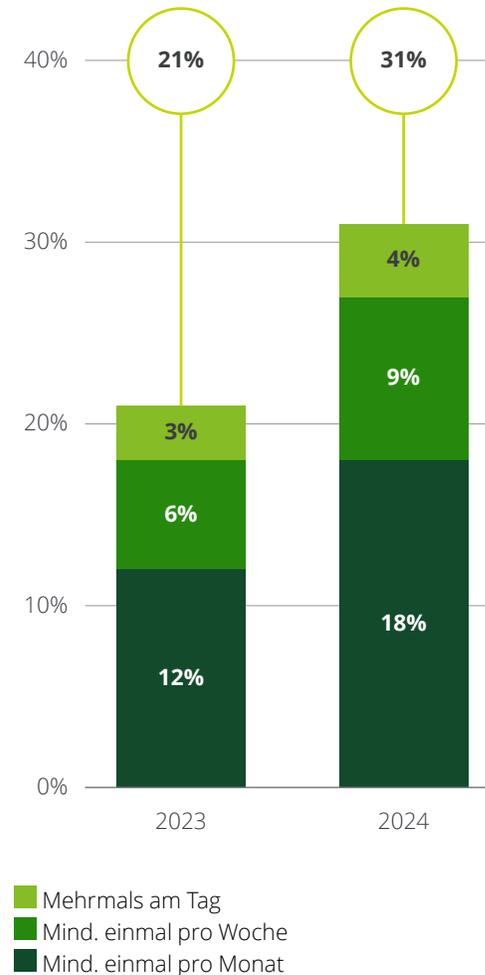
Abb. 11 – Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem aktuellen Mobilfunkanbieter, von dem Sie Sprach- und Datendienste über Ihr Smartphone oder Mobiltelefon nutzen?



Mobilfunknetze machen aus Sicht ihrer Nutzer jedoch deutlich mehr Probleme als noch vor einem Jahr.

Annähernd ein Drittel der Befragten hat mindestens einmal im Monat ein Problem mit dem aktuell genutzten Mobilfunkanschluss. Im Vorjahr lag dieser Anteil noch um beachtliche zehn Prozentpunkte niedriger.

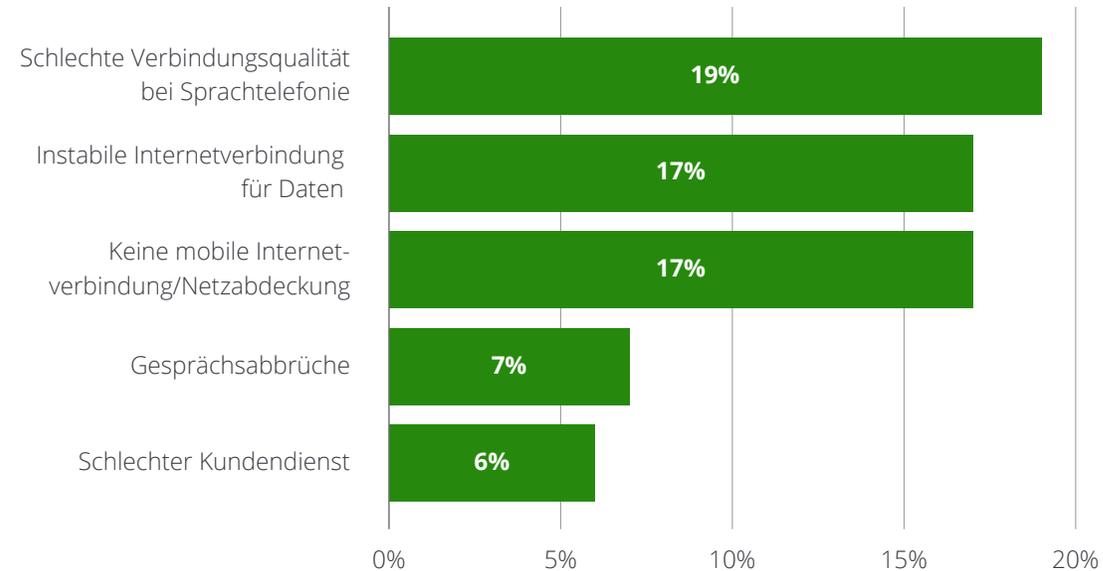
Abb. 12 - Wie häufig hatten Sie im letzten Jahr Probleme mit Ihrem Mobilfunkanschluss?



Probleme mit Sprachqualität und schlechten, mobilen Internetverbindungen sind keinesfalls selten.

Gesprächsabbrüche und der Kundendienst der Mobilfunkanbieter werden dagegen selten als problematisch bewertet.

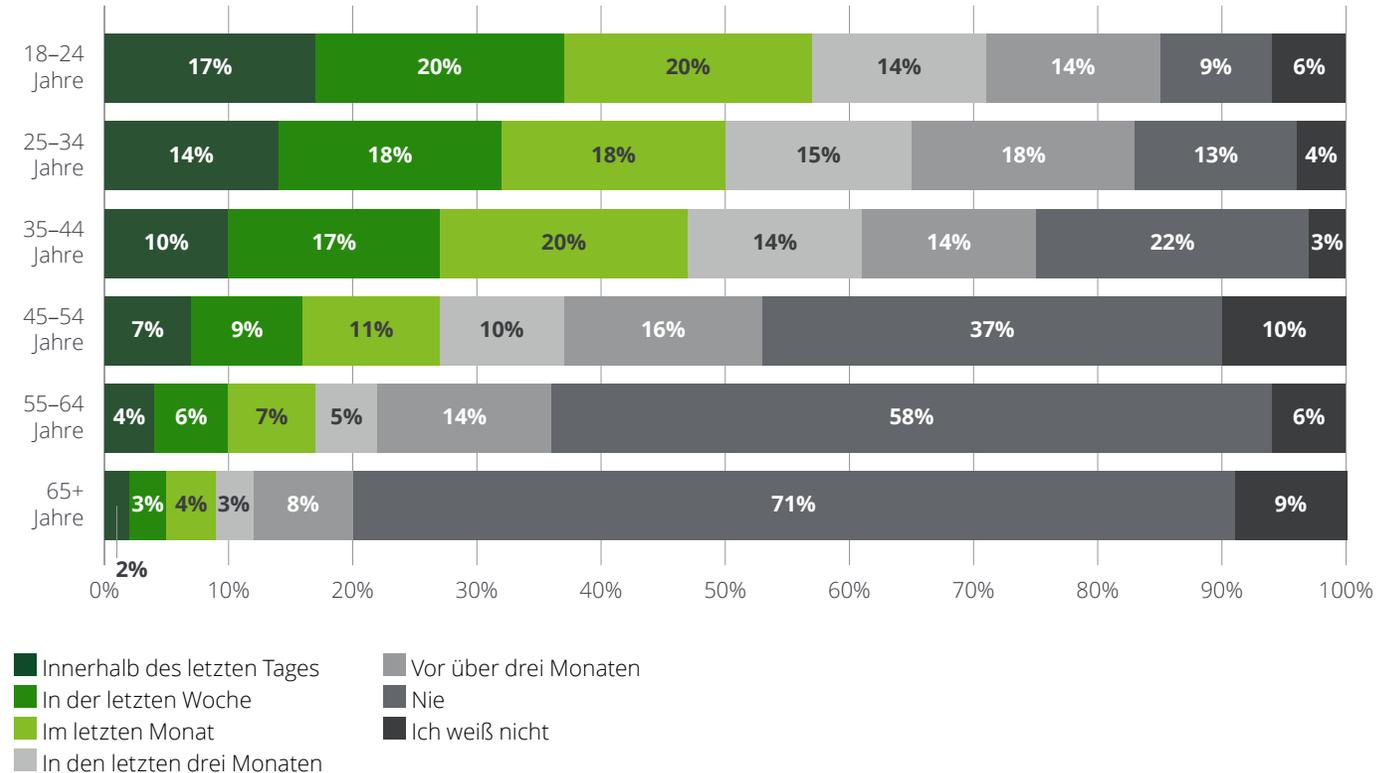
Abb. 13 – Welche Probleme haben Sie mit Ihrem aktuellen Mobilfunkanschluss? (Mehrfachauswahl)



Besonders jüngere Mobilfunknutzer verwenden ihr Smartphone als Mobile Hotspot.

Geräte wie Laptops können über einen normalen Mobilfunkvertrag mit dem Internet verbunden werden, indem ein mobiler Hotspot auf dem Smartphone eingerichtet wird („Tethering“). Rund die Hälfte der Deutschen hat diese Möglichkeit bereits einmal ausprobiert, altersübergreifend 18 Prozent haben die Tethering-Funktion sogar innerhalb der letzten sieben Tage genutzt.

Abb. 14 - Wie häufig, wenn überhaupt, verwenden Sie Ihr Smartphone als Mobile Hotspot?

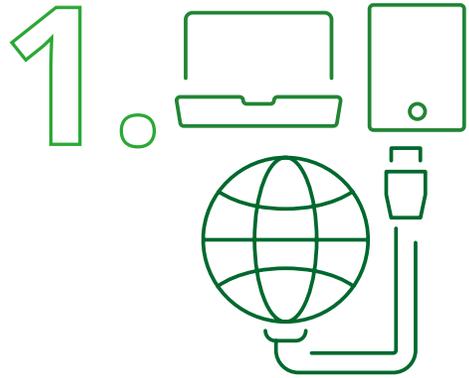


Broadband Consumer Survey 2024

Handlungsfelder und Ansprechpartner



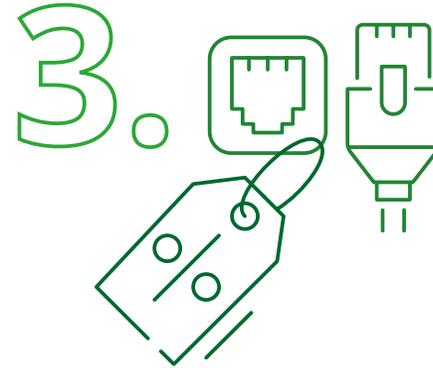
Vier Breitband-Handlungsfelder 2024



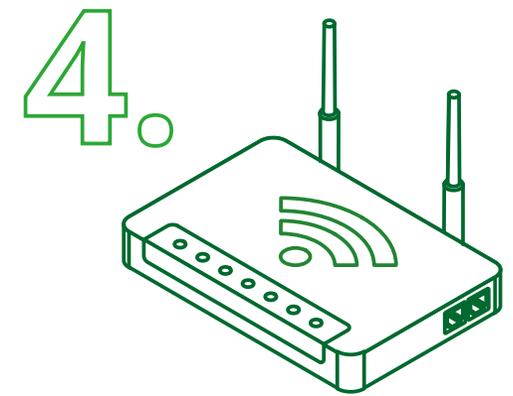
Unbedingt die weitere Stabilität von Legacy-Netzinfrastrukturen sicherstellen.



Verbraucher in den mittleren Alterssegmenten als besonders kritisch wahrnehmen.



Den Preis von Breitbandangeboten weiterhin als wichtigen Faktor berücksichtigen.



Verbreitung von Premiummodems und Repeatern gezielt in der älteren Zielgruppe fördern.

Ansprechpartner



Dieter Trimmel

Partner

Strategie & Transformation

Tel: +49 151 18294000

dtrimmel@deloitte.de



Ralf Esser

Senior Manager

Leiter Industry Insights

Tel: +49 211 8772 4132

resser@deloitte.de



Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen (zusammen die „Deloitte-Organisation“). DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL-Mitgliedsunternehmen und verbundene Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen und nicht für die der anderen. DTTL erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte bietet branchenführende Leistungen in den Bereichen Audit und Assurance, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory und Risk Advisory für nahezu 90% der Fortune Global 500®-Unternehmen und Tausende von privaten Unternehmen an. Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Unsere Mitarbeitenden liefern messbare und langfristig wirkende Ergebnisse, die dazu beitragen, das öffentliche Vertrauen in die Kapitalmärkte zu stärken, die unsere Kunden bei Wandel und Wachstum unterstützen und den Weg zu einer stärkeren Wirtschaft, einer gerechteren Gesellschaft und einer nachhaltigen Welt weisen. Deloitte baut auf eine über 175-jährige Geschichte auf und ist in mehr als 150 Ländern tätig. Erfahren Sie mehr darüber, wie die rund 457.000 Mitarbeitenden von Deloitte das Leitbild „making an impact that matters“ täglich leben: www.deloitte.com/de.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen und weder die Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen noch deren verbundene Unternehmen (zusammen die „Deloitte Organisation“) erbringen mit dieser Veröffentlichung eine professionelle Dienstleistung. Diese Veröffentlichung ist nicht geeignet, um geschäftliche oder finanzielle Entscheidungen zu treffen oder Handlungen vorzunehmen. Hierzu sollten Sie sich von einem qualifizierten Berater in Bezug auf den Einzelfall beraten lassen.

Es werden keine (ausdrücklichen oder stillschweigenden) Aussagen, Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in dieser Veröffentlichung gemacht, und weder DTTL noch ihre Mitgliedsunternehmen, verbundene Unternehmen, Mitarbeiter oder Bevollmächtigten haften oder sind verantwortlich für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit Personen entstehen, die sich auf diese Veröffentlichung verlassen. DTTL und jede ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen.