

Vertragsende – Probleme bei Kündigung und Anbieterwechsel im Telekommunikationsmarkt

Fragebogen

Methodik: CATI, Dual-Frame-Stichprobe

Grundgesamtheit: Deutschsprachige Personen ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland

Zielgruppe: Personen, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Telekommunikationsanbieter (Festnetz, Mobilfunk oder Internet) gewechselt haben

Stichprobengröße: n = 1.968 – darunter 502 Personen, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Anbieter (Festnetz, Mobilfunk oder Internet) gewechselt haben (Zielgruppe). Zusätzliche Aufstockung auf 201 Personen mit Problemen im Wechselprozess. Zusätzlich 251 Personen, die noch nie einen Telekommunikationsanbieter (Festnetz, Internet und Mobilfunk) gewechselt haben (Zusatzfrage).

Feldzeit: 13. September – 5. Oktober 2018

SC 1: Wann haben Sie zum letzten Mal den Anbieter für Ihren Festnetztelefonanschluss, Ihren Mobilfunkanschluss oder Ihren Internetanschluss gekündigt und sind zu einem neuen Anbieter gewechselt? [Nennung aller Produktbereiche möglich]

Wann haben Sie zum letzten Mal Ihren ... gewechselt?

- a) Festnetzanschluss
- b) Internetanschluss
- c) Mobilfunkanschluss

Skala

- 1 Innerhalb der letzten 12 Monate
- 2 Innerhalb der letzten 13 bis 24 Monate
- 3 Vor mehr als 24 Monaten
- 4 Noch nie gewechselt

- 5 Spontan: Besitze ich nicht
- 6 Weiß nicht
- 7 Keine Angabe

Filter: Wenn Anbieter noch nie gewechselt in SC 1 Code a und b und c, Option 4

Zusatzfrage: Warum haben Sie Ihren Festnetzanschluss/Internetanschluss bzw. Mobilfunkanschluss noch nie gewechselt? [Mehrfachnennung]

- 1 Ich bin mit meinem bisherigen Anbieter zufrieden
- 2 Ich habe mich noch nicht damit befasst
- 3 Ich habe den Kündigungszeitpunkt verpasst
- 4 Ich befürchte eine zu lange Zeit ohne [Internet bzw. Telefon/Mobiltelefon] zu sein
- 5 Der Wechsel ist mir zu kompliziert.
- 6 Der Wechsel ist mir zu aufwändig
- 7 Sonstiges und zwar... TEXTFELD

- 8 Weiß nicht
- 9 Keine Angabe

Filter für Fragen FI 1 bis 9: Wenn Anbieterwechsel Festnetzanschluss/Internetanschluss laut Frage SC 1 Code a oder b, Option 1 oder 2

Frage FI 1: Was waren die Gründe für den Wechsel ihres Festnetzanschlusses / Internetanschlusses / Festnetz- bzw. Internetanschlusses? [Nicht vorgelesen, Mehrfachnennung]

- 1 Attraktiverer Preis des neuen Anbieters
- 2 Mehr Leistung (z. B. Internetgeschwindigkeit, Zusatzoptionen, Technologie) des neuen Anbieters
- 3 Umzug
- 4 Häufigkeit von Störungen /Störunganfälligkeit beim alten Anbieter
- 5 Schlechter Kundenservice beim alten Anbieter
- 6 Sonstiges und zwar:_____

- 7 Weiß nicht
- 8 Keine Angabe

Frage FI 2: Und gab es beim Wechsel ihres Festnetzanschlusses / Internetanschlusses / Festnetz- bzw. Internetanschlusses Probleme?

- 1 Ja
- 2 Nein

- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter für Fragen FI 3 bis 7: Falls Probleme laut Frage FI 2 Code 1

Frage FI 3: Betraf das Problem den Wechsel Ihres Festnetzanschlusses, Ihres Internetanschlusses oder den Wechsel beider Anschlüsse?

- 1 Wechsel des Festnetzanschlusses
- 2 Wechsel des Internetanschlusses
- 3 Wechsel beider Anschlüsse

- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

Hinweis zur Formulierung der Fragen FI 4, 5, 6 und 8: Benennung des Produktes basierend auf Antworten aus Frage SC 1 oder FI 3

Frage FI 4: Kam es bei Ihrem Wechsel vor, dass Sie länger als einen Tag ohne Festnetzanschluss / Internetanschluss / Festnetz- bzw. Internetanschluss waren?

- 1 Ja
- 2 Nein

- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Frage FI 5: Und welche Probleme gab es [Wenn Frage FI 4 Code 1, dann „sonst noch“] beim Wechsel Ihres Festnetzanschlusses / Internetanschlusses / Festnetz- bzw. Internetanschlusses? [Mehrfachnennung]

- 1 TEXTFELD

- 2 Weiß nicht
- 3 Keine Angabe

Frage FI 6: Bei wem sehen Sie die Hauptverantwortung für die beschriebenen Probleme beim Wechsel Ihres Festnetzanschlusses / Internetanschlusses / Festnetz- bzw. Internetanschlusses? Hauptsächlich beim alten Anbieter, beim neuen Anbieter oder bei sich selbst?

- 1 Hauptsächlich beim alten Anbieter
- 2 Hauptsächlich beim neuen Anbieter
- 3 Hauptsächlich bei sich selbst
- 4 Woanders, und zwar TEXTFELD

- 5 Weiß nicht
- 6 Keine Angabe

Frage FI 7: Wie lange hat es gedauert, bis alle von Ihnen geschilderten Probleme behoben wurden? Bitte sagen Sie es mir in Tagen.

___ Tage

- 1 Spontan: Probleme sind noch nicht behoben

- 98 Weiß nicht
- 99 Keine Angabe

Frage FI 8: Alles in allem: Wie bewerten Sie den Wechselprozess Ihres Festnetzanschlusses / Internetanschlusses / Festnetz- bzw. Internetanschlusses? War der Wechselprozess sehr einfach, eher einfach, weder einfach noch kompliziert, eher kompliziert oder sehr kompliziert?

Skala

- | | |
|---|------------------|
| 1 | sehr einfach |
| 2 | eher einfach |
| 3 | weder noch |
| 4 | eher kompliziert |
| 5 | sehr kompliziert |
| 6 | Weiß nicht |
| 7 | Keine Angabe |

Filter: Wenn Wechselprozess eher kompliziert laut Frage FI 8 Code 4 oder 5
Frage FI 9: Was war aus Ihrer Sicht beim Wechselprozess eher kompliziert?

- | | |
|---|--------------|
| 1 | TEXTFELD |
| 2 | Weiß nicht |
| 3 | Keine Angabe |

Filter für Fragen M 1 bis 8: Wenn Anbieterwechsel Mobilfunkanschluss laut Frage SC 1 Code c, Option 1 oder 2

Frage M 1: Was waren die Gründe für den Wechsel ihres Mobilfunkanschlusses? [Nicht vorgelesen, Mehrfachnennung]

- 1 Attraktiverer Preis des neuen Anbieters
- 2 Mehr Leistung (z. B. Internetgeschwindigkeit, Zusatzoptionen, Technologie) des neuen Anbieters
- 3 schlechte Netzqualität bzw. Erreichbarkeit (z. B. Funklöcher, Sprachqualität)
- 4 Häufigkeit von Störungen /Störunganfälligkeit beim alten Anbieter
- 5 Schlechter Kundenservice beim alten Anbieter
- 6 Sonstiges und zwar: _____
- 7 Weiß nicht
- 8 Keine Angabe

Frage M 2: Und gab es beim Wechsel ihres Mobilfunkanschlusses Probleme?

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

Filter für Fragen 3 bis 7: Falls Probleme laut Frage M2 Code 1

Frage M 3: Kam es bei Ihrem Wechsel vor, dass Sie länger als einen Tag ohne Mobilfunkanschluss waren?

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

Frage M 4: Und welche Probleme gab es [Wenn Frage M 3 Code 1: „sonst noch“] beim Wechsel Ihres Mobilfunkanschlusses? [Mehrfachnennung]

- 1 TEXTFELD
- 2 Weiß nicht
- 3 Keine Angabe

Frage M 5: Bei wem sehen Sie die Hauptverantwortung für die beschriebenen Probleme beim Wechsel Ihres Mobilfunkanschlusses? Hauptsächlich beim alten Anbieter, beim neuen Anbieter oder bei sich selbst?

- 1 Hauptsächlich beim alten Anbieter
- 2 Hauptsächlich beim neuen Anbieter
- 3 Hauptsächlich bei sich selbst
- 4 Woanders, und zwar TEXTFELD
- 5 Weiß nicht
- 6 Keine Angabe

Frage M 6: Wie lange hat es gedauert, bis alle von Ihnen geschilderten Probleme behoben wurden? Bitte sagen Sie es mir in Tagen.

___ Tage

- 1 Spontan: Probleme sind noch nicht behoben
- 98 Weiß nicht
- 99 Keine Angabe

Frage M 7: Alles in allem: Wie bewerten Sie den Wechselprozess Ihres Mobilfunkanschlusses? War der Wechselprozess sehr einfach, eher einfach, weder einfach noch kompliziert, eher kompliziert oder sehr kompliziert?

Skala

- 1 sehr einfach
- 2 eher einfach
- 3 weder noch
- 4 eher kompliziert
- 5 sehr kompliziert

- 6 Weiß nicht
- 7 Keine Angabe

Filter: Wenn Wechselprozess eher kompliziert laut Frage M 7 Code 4 oder 5

Frage M 8: Was war aus Ihrer Sicht beim Wechselprozess eher kompliziert?

- 1 TEXTFELD
- 2 Weiß nicht
- 3 Keine Angabe