



Telefónica

Ohne Technikfrust ins Netz – die Mehrheit wünscht sich zuhause Hilfe bei Internet-Installationen

Interrogare-Umfrage im Auftrag von O2 Telefónica

Mai 2025

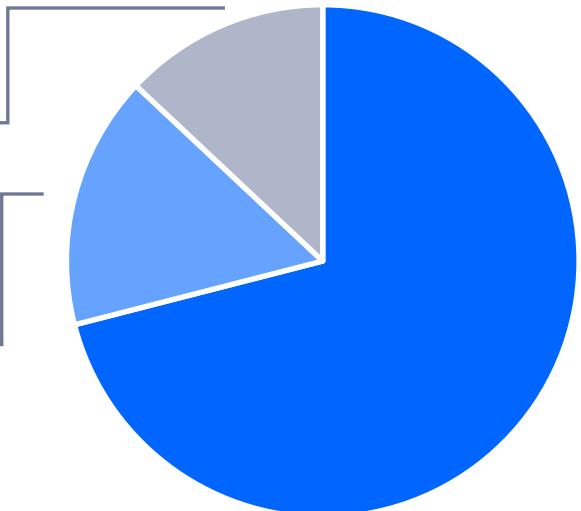
Repräsentative Umfrage des Marktforschungsinstituts Interrogare GmbH im Auftrag von O2 Telefónica. Befragt wurden rund 1.000 Personen in Deutschland, die in ihrer Wohnung oder ihrem Haus über einen Festnetz- bzw. Internetanschluss über DSL, Glasfaser- oder Kabel-Router verfügen. Die Onlinebefragung wurde im Mai 2025 durchgeführt.

Der Großteil der Verbraucher will sich nicht mit technischen Details beschäftigen

Ich möchte wenig Zeit mit dem Einrichten neuer Technik verbringen.

13 %
Stimme nicht zu

16 %
Keine Meinung



71 %
Stimme zu

- Stimme voll oder überwiegend zu
- Keine Meinung
- Stimme eher nicht oder gar nicht zu

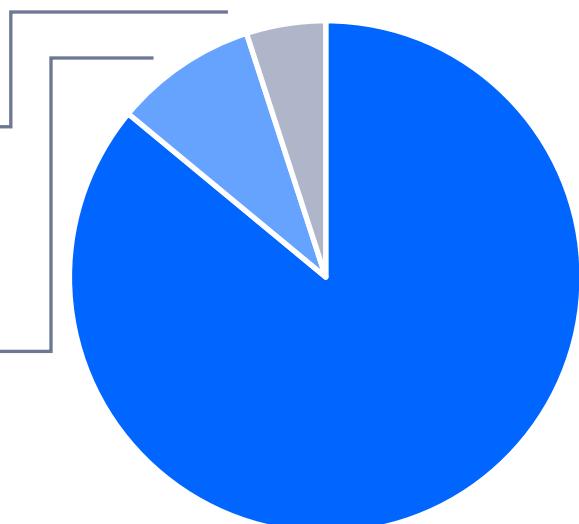
Interrogare GmbH

Das Internet muss so selbstverständlich funktionieren wie fließend Wasser

Ein Internetanschluss sollte genauso einfach funktionieren wie Strom, Wasser oder Heizung – ganz ohne Aufwand.

5 %
Stimme nicht zu

9 %
Keine Meinung



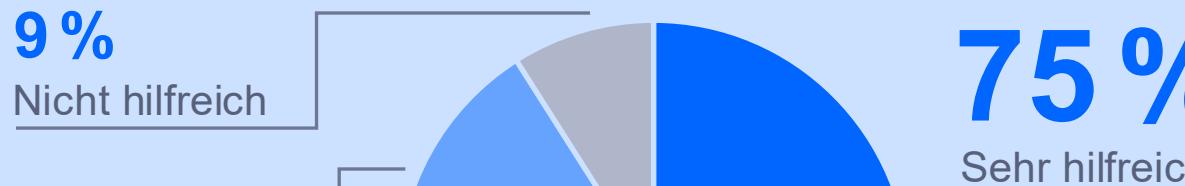
86 %
Stimme zu

- Stimme voll oder überwiegend zu
- Keine Meinung
- Stimme eher nicht oder gar nicht zu

Interrogare GmbH

Die Hilfe vom Digital-Fachmann ist willkommen – do-it-yourself ist nicht angesagt

Wie hilfreich wäre für Sie ein kostenloser Installationsservice, der alle Geräte (Router, Smartphone, Smart TV etc.) vor Ort einrichtet?

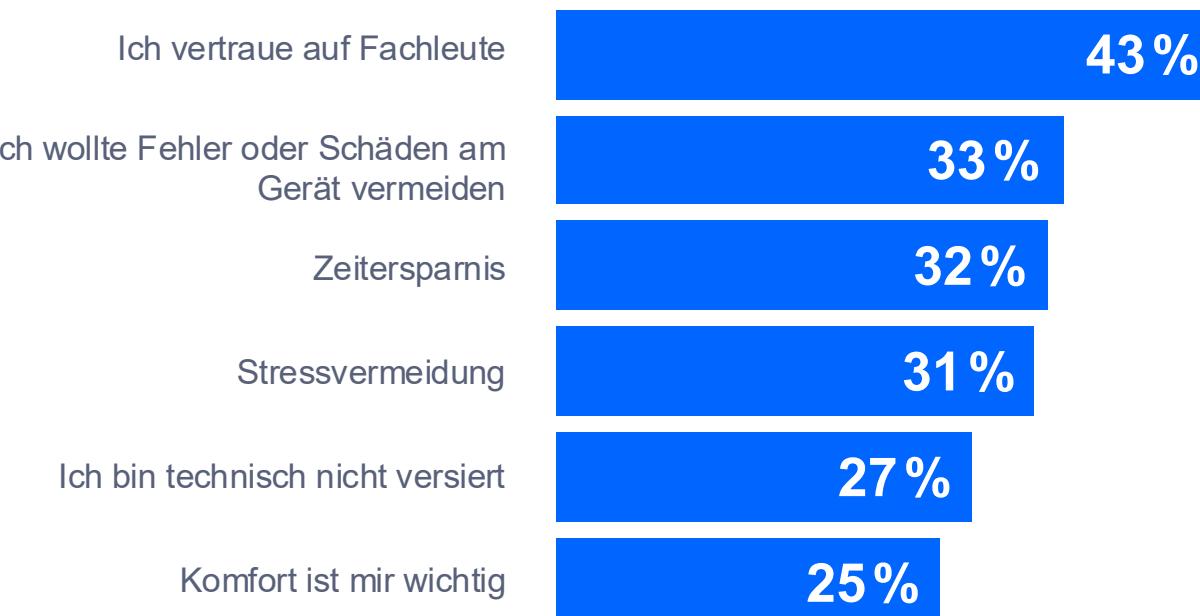


Interrogare GmbH



Es gibt viele gute Gründe, Serviceleistungen bei technischen Geräten zu nutzen

Warum haben Sie sich dazu entschieden, einen Service in Anspruch zu nehmen? (Mehrfachnennung möglich)



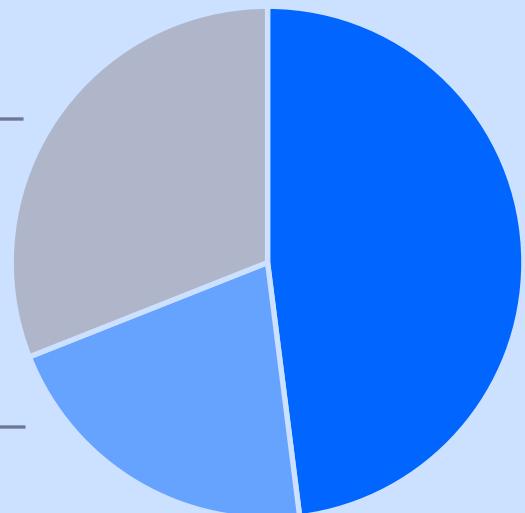
Interrogare GmbH

Wer kann helfen? Jeder Zweite weiß nicht, wen er fragen soll

Ich hätte gern Unterstützung bei der Installation, weiß aber nicht, an wen ich mich wenden kann.

31 %
Stimme nicht zu

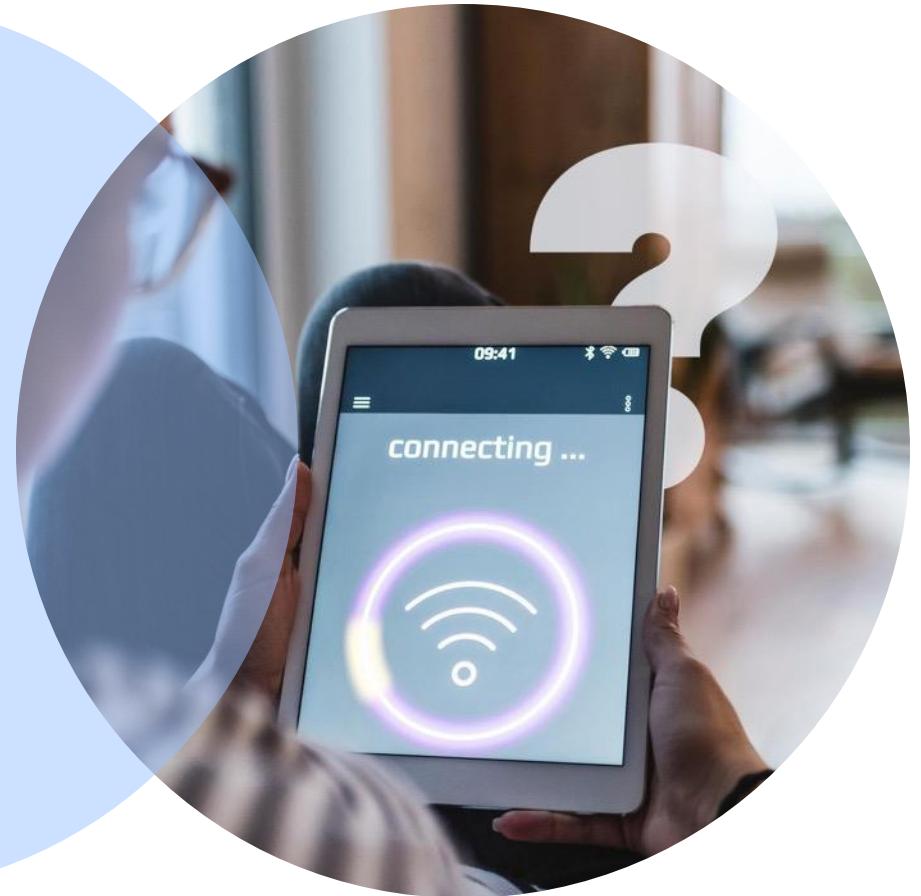
21 %
Keine Meinung



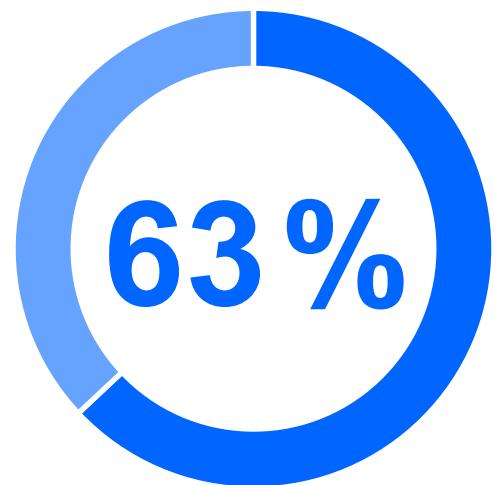
48 %
Stimme zu

- Stimme voll oder überwiegend zu
- Keine Meinung
- Stimme eher nicht oder gar nicht zu

Interrogare GmbH



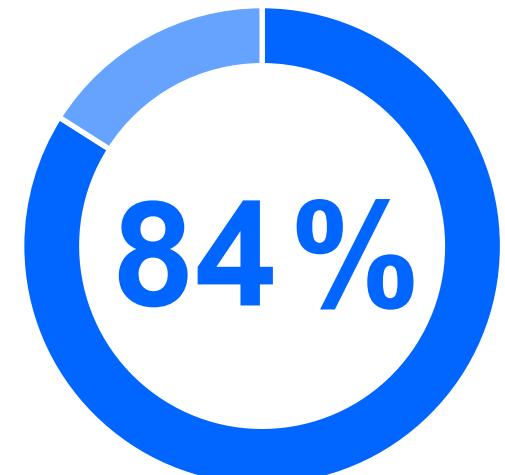
Jung = technikaffin – das ist ein Mythos, auch die GenZ setzt auf technischen Support



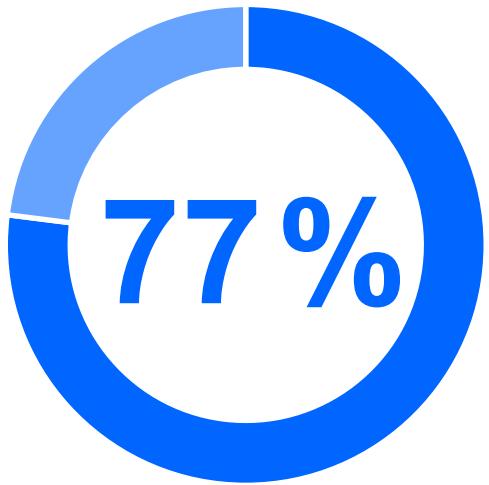
Interrogare GmbH

wünschen sich einen
Rundum-Service bei der
Einrichtung von digitalen
Diensten und Geräten

der 16-bis 29-jährigen
möchten möglichst
wenig Zeit mit
Installation verbringen

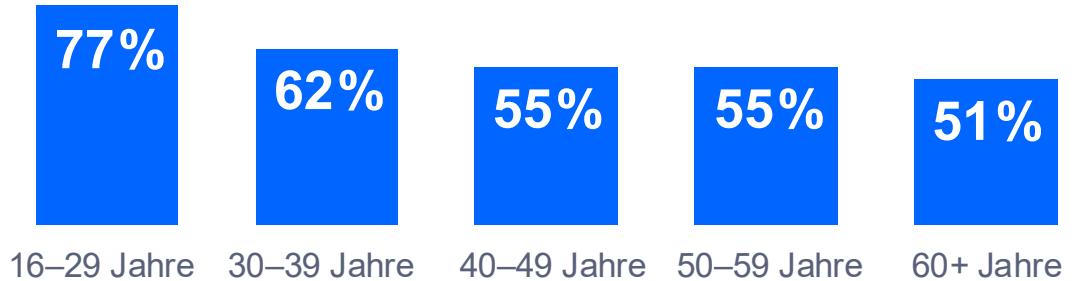


Junge Menschen nutzen deutlich häufiger Services rund ums Internet als ältere



der GenZ haben schon einmal einen Installations-Service für ihren Festnetz/Internetanschluss genutzt – mehr als jede andere Altersgruppe.

Die Nutzung von Installationsservices nach Altersgruppen



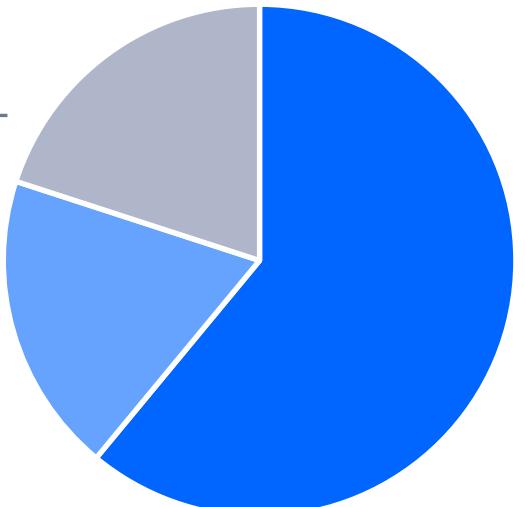
Interrogare GmbH

Für zwei von drei Befragten wäre ein kostenloser Installationsservice ein Grund, den Internet-Anbieter zu wechseln

Würden Sie sich bei einem Anbieterwechsel eher für ein Unternehmen entscheiden, das einen kostenlosen Installations-Service anbietet?

20 %
Stimme nicht zu

19 %
Keine Meinung



61 %
Stimme zu

- Stimme voll oder überwiegend zu
- Keine Meinung
- Stimme eher nicht oder gar nicht zu

Interrogare GmbH

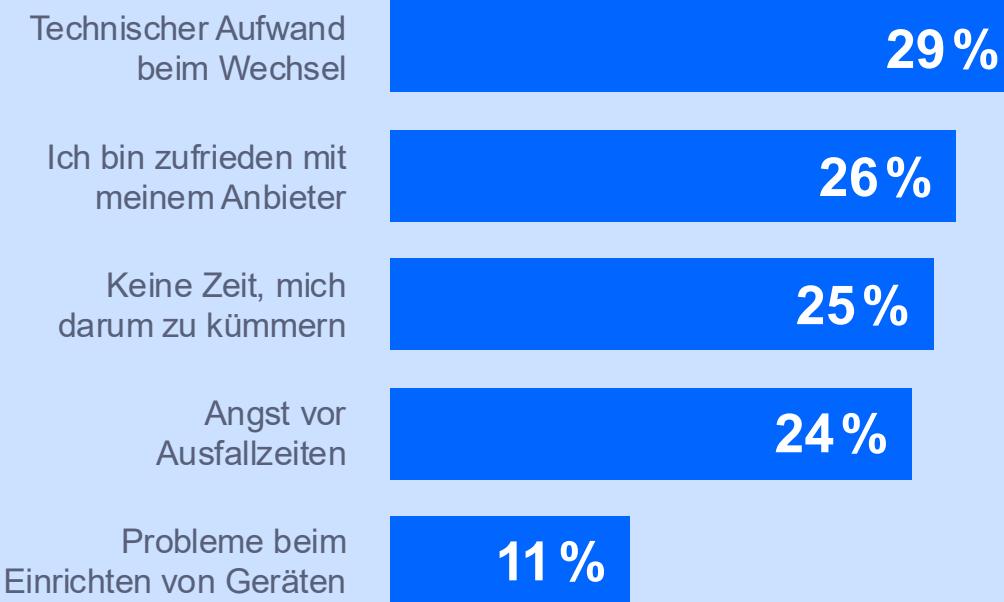


Bei den
16 bis 29-jährigen
liegt die Zustimmung
sogar bei

65 %

Die Technik und der damit verbundene Aufwand sind eine große Hürde beim Wechsel des Anbieters

Ich bin mit meinem Anbieter unzufrieden, habe bislang aber nicht gewechselt. Warum? (Mehrfachnennung möglich)





Telefónica