



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

Interrogare-Umfrage im Auftrag von O<sub>2</sub> Telefónica  
Mai 2025

Repräsentative Umfrage des Marktforschungsinstituts Interrogare GmbH im Auftrag von O<sub>2</sub> 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

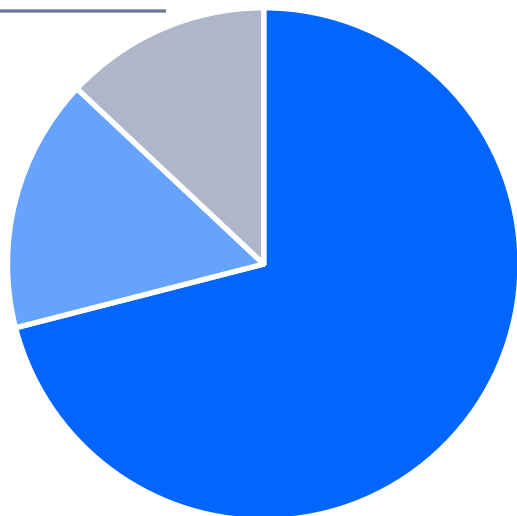
Ich möchte wenig Zeit mit dem Einrichten neuer Technik verbringen.

**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

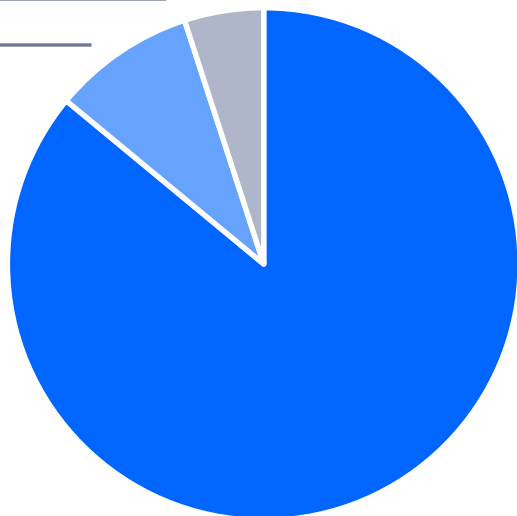
Ein Internetanschluss sollte genauso einfach funktionieren wie Strom, Wasser oder Heizung – ganz ohne Aufwand.

**5 %**

Stimme nicht zu

**9 %**

Keine Meinung



**86 %**

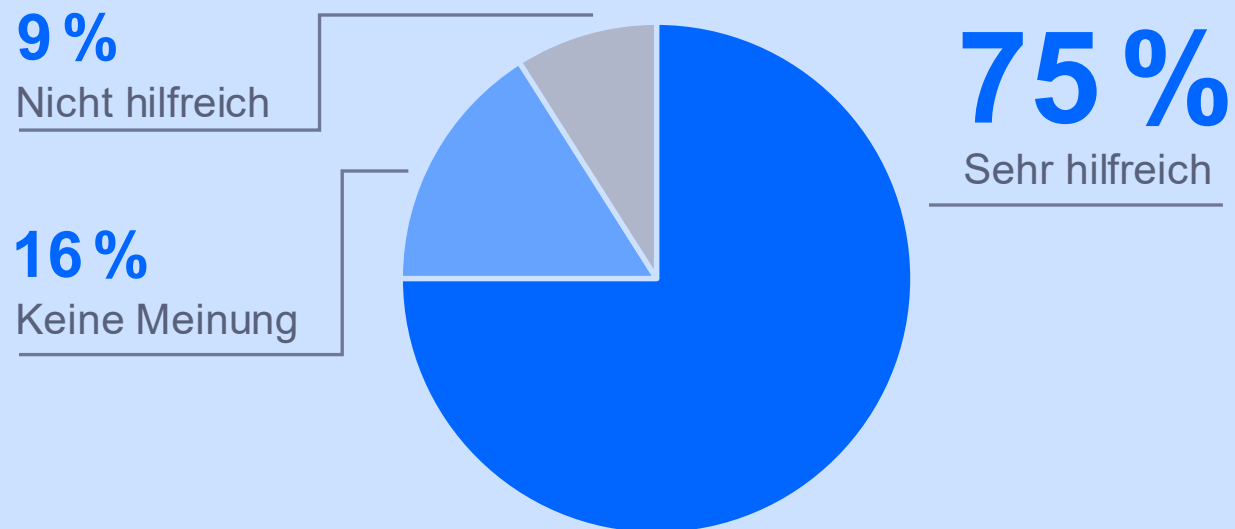
Stimme zu

- 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?

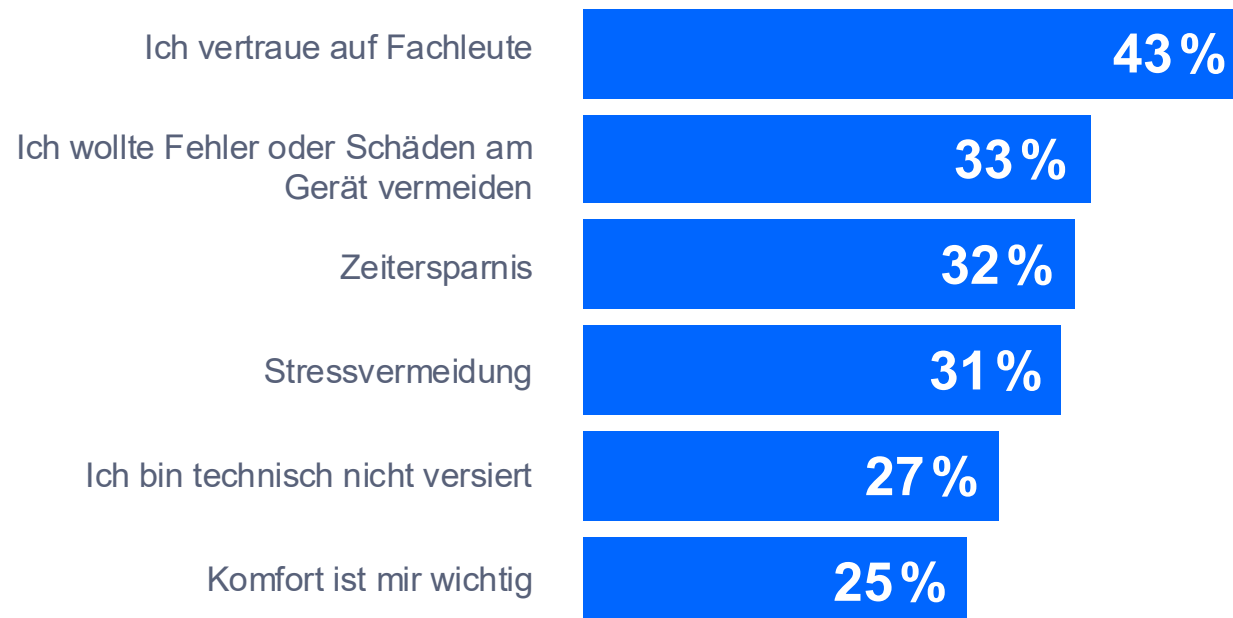


Interrogare GmbH



# 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

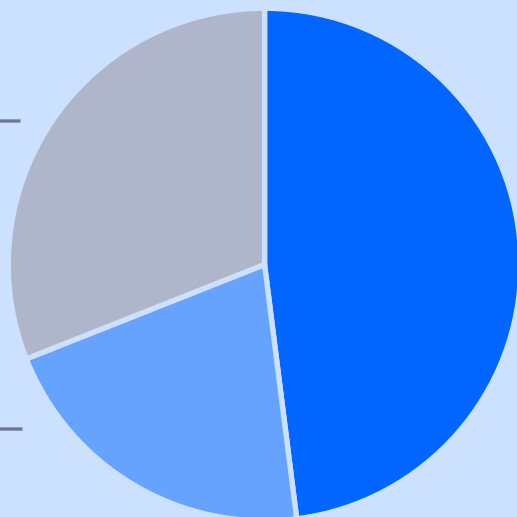
Ich hätte gern Unterstützung bei der Installation, weiß aber nicht, an wen ich mich wenden kann.

**31 %**

Stimme nicht zu

**21 %**

Keine Meinung



**48 %**

Stimme zu

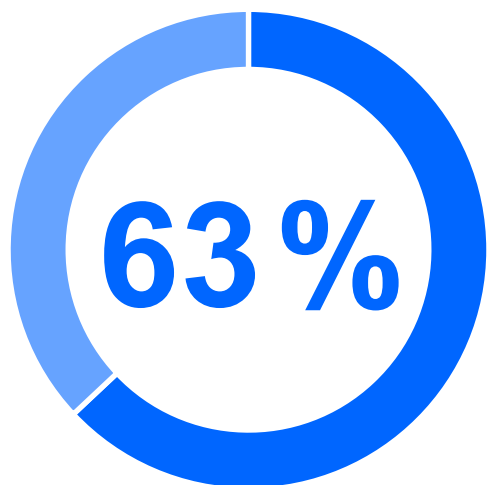
- Stimme voll oder überwiegend zu
- Keine Meinung
- Stimme eher nicht oder gar nicht zu



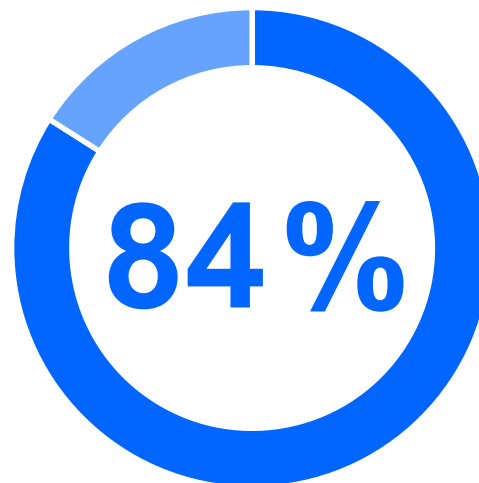
Interrogare GmbH



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



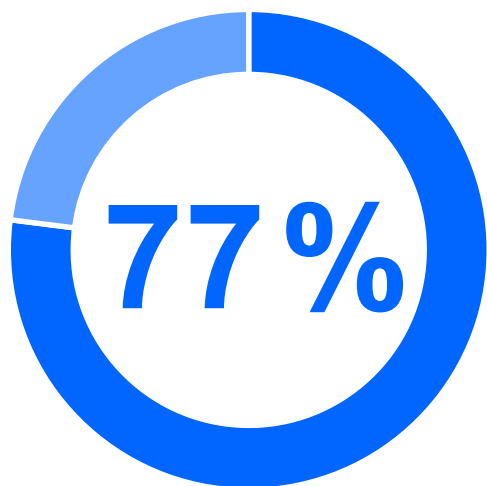
wünschen sich einen  
Rundum-Service bei der  
Einrichtung von digitalen  
Diensten und Geräten



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

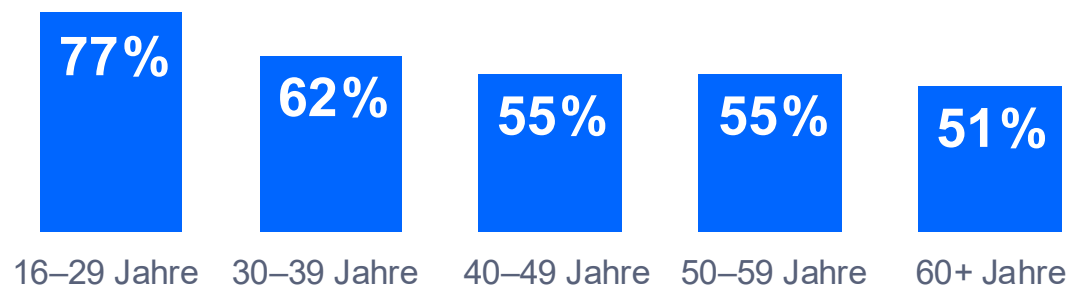
Interrogare GmbH

## 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

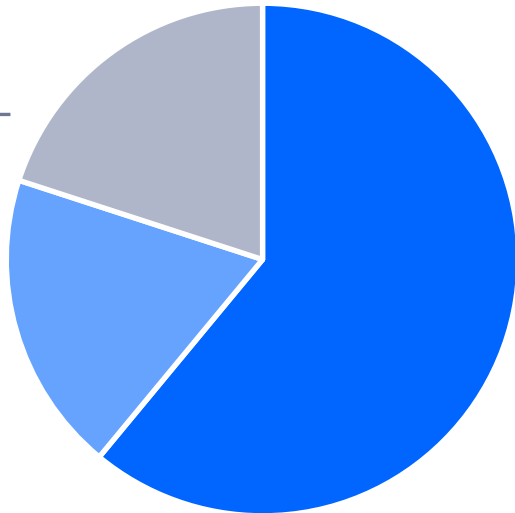
Würden Sie sich bei einem Anbieterwechsel eher für ein Unternehmen entscheiden, das einen kostenlosen Installations-Service anbietet?

**20 %**

Stimme nicht zu

**19 %**

Keine Meinung



**61 %**

Stimme zu

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

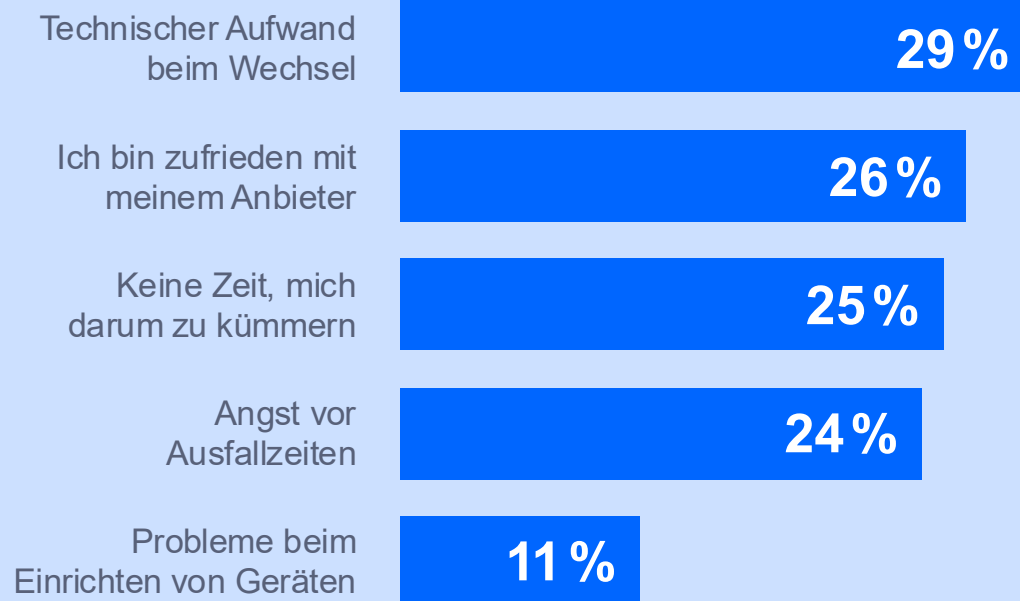
Interrogare GmbH

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