



Telefónica

Einsamkeit ist ein Massenphänomen. Kann KI sie heilen?

Junge Menschen überbrücken Einsamkeit an Weihnachten bevorzugt mit KI und Chatbots

Repräsentative Umfrage von Market Intelligence & Research,
O2 Telefónica. Befragt wurden rund 1.000 Bürgerinnen und Bürger in
Deutschland ab 18 Jahren. Die Onlinebefragung wurde zwischen
dem 14. und 20. November 2025 durchgeführt.



Zusammenfassung

**Einsamkeit ist ein Massenphänomen – und die Weihnachtsfeiertage verstärken das Gefühl.
Welche Rolle KI dabei spielen kann.**

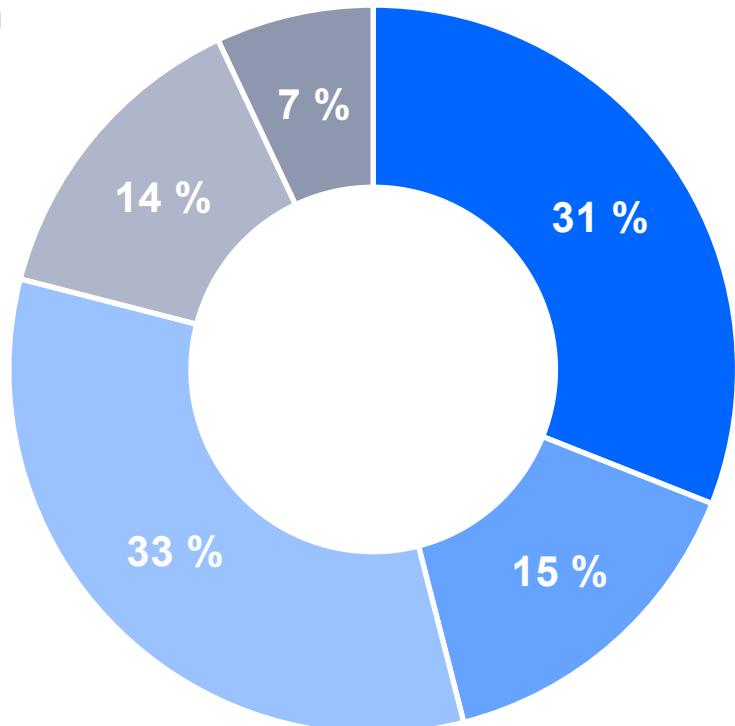
- An Weihnachten erleben viele Einsamkeit noch stärker als im Alltag: Mehr als die Hälfte der Menschen in Deutschland fühlen sich an den Feiertagen alleingelassen, sozial oder emotional von anderen getrennt. Am deutlichsten betroffen sind junge Erwachsene. 33 % der 18- bis 24-Jährigen fühlen sich an Weihnachten allein, bei der Generation 60+ sind es nur 15 %.
- 50 % derer, die sich auch im Alltag einsam fühlen, sagen: Das Gefühl ist in den vergangenen fünf Jahren stärker geworden. Betroffen sind alle Befragten gleichermaßen – ob alleinlebend, in Beziehungen oder in Familien. Die Studienergebnisse zum allgemeinen Einsamkeitsempfinden in der Bevölkerung sind in einem separaten Ergebnisband aufgeführt ([Zum Download](#)).
- Mit Ablenkung und Struktur versuchen viele Menschen, ihre Einsamkeit zumindest kurzfristig zu bewältigen. Sie vertreiben sich die Zeit mit Serien oder Filmen, Social Media oder anderen Routinen. Dabei zeigen sich klare Altersmuster: Ältere nutzen eher klassische Medien zur Ablenkung, Jüngere digitale Kanäle.
- Digitale Kommunikation gehört für die meisten zum Alltag und ist deshalb auch an den Feiertagen präsent. Für den Großteil der Deutschen haben soziale Medien keinen Einfluss auf ihr Wohlbefinden an Weihnachten; wenn überhaupt, sind es positive Auswirkungen.
- Jüngere Menschen nutzen KI-Tools wie Chatbots regelmäßig und ganz selbstverständlich als Gesprächspartner. Mit zunehmendem Alter nimmt die Nutzerrate zwar stetig ab, aber auch bei der Altersgruppe 40+ spricht schon jeder Fünfte mit KI. Die größte Hürde der Kommunikation mit KI ist das Gefühl, dass ein Chat nicht echt ist.
- Ein Tabu gerade für die Älteren sind digitale Kontakte mit virtuellen Abbildern geliebter Menschen. Rund 66 % der Befragten lehnen dies rundweg ab. Die junge Generation ist hier deutlich offener. 52 % der 18- bis 40-Jährigen können es sich zumindest vorstellen, mit dem KI-Abbild eines Freundes oder Familienmitglieds zu chatten. Bei virtuellen Abbildern Verstorbener ist die Ablehnung mit 73 % über alle Altersgruppen hinweg groß.
- Viele Befragte wünschen sich Unterstützungsangebote von Telekommunikationsunternehmen, um digitale und soziale Medien gut und sicher nutzen zu können. Insgesamt erwartet das rund jeder Zweite – bei den 18- bis 24-Jährigen liegt der Wert sogar bei rund 60 %.

Weihnachten wirkt wie ein Katalysator auf Einsamkeit: Jeder Zweite fühlt sich an den Feiertagen einsam – bei jedem Fünften ist das Gefühl stärker als sonst.

Inwieweit fühlen Sie sich
an den Weihnachtsfeiertagen
einsam* im Vergleich zum
Rest des Jahres?

*Einsam bedeutet hier und im Folgenden,
dass man sich sozial oder emotional von
anderen getrennt fühlt.

- gar nicht einsam
- weniger einsam
- gleichbleibend einsam
- etwas einsamer
- deutlich einsamer

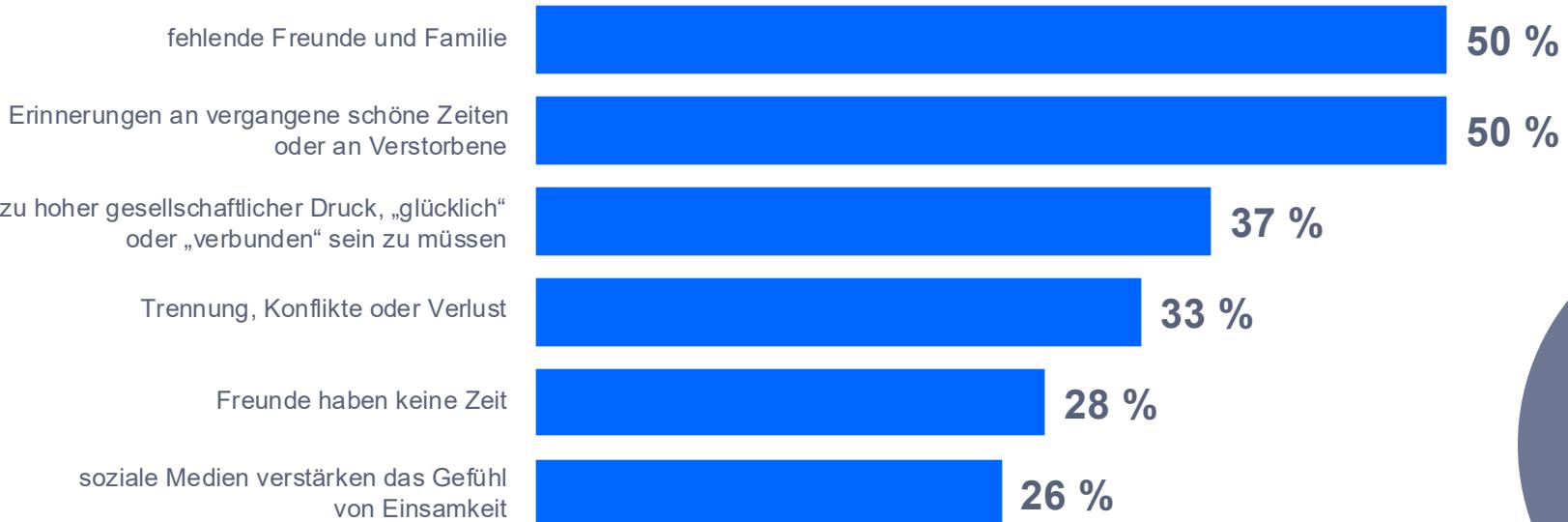


Bei den 18- bis 24-Jährigen ist
der Anteil derer, die sich einsamer
fühlen, mit rund

33 % am höchsten, bei den
60- bis 75-Jährigen sind es nur
15 %.

Glücklich auf Kommando? Vielen einsamen Menschen fehlen Freunde und Familie – aber auch der gesellschaftliche Druck zum Glücklichsein belastet.

Warum fühlen Sie* sich an Weihnachten einsamer? (Mehrere Antworten sind möglich.)



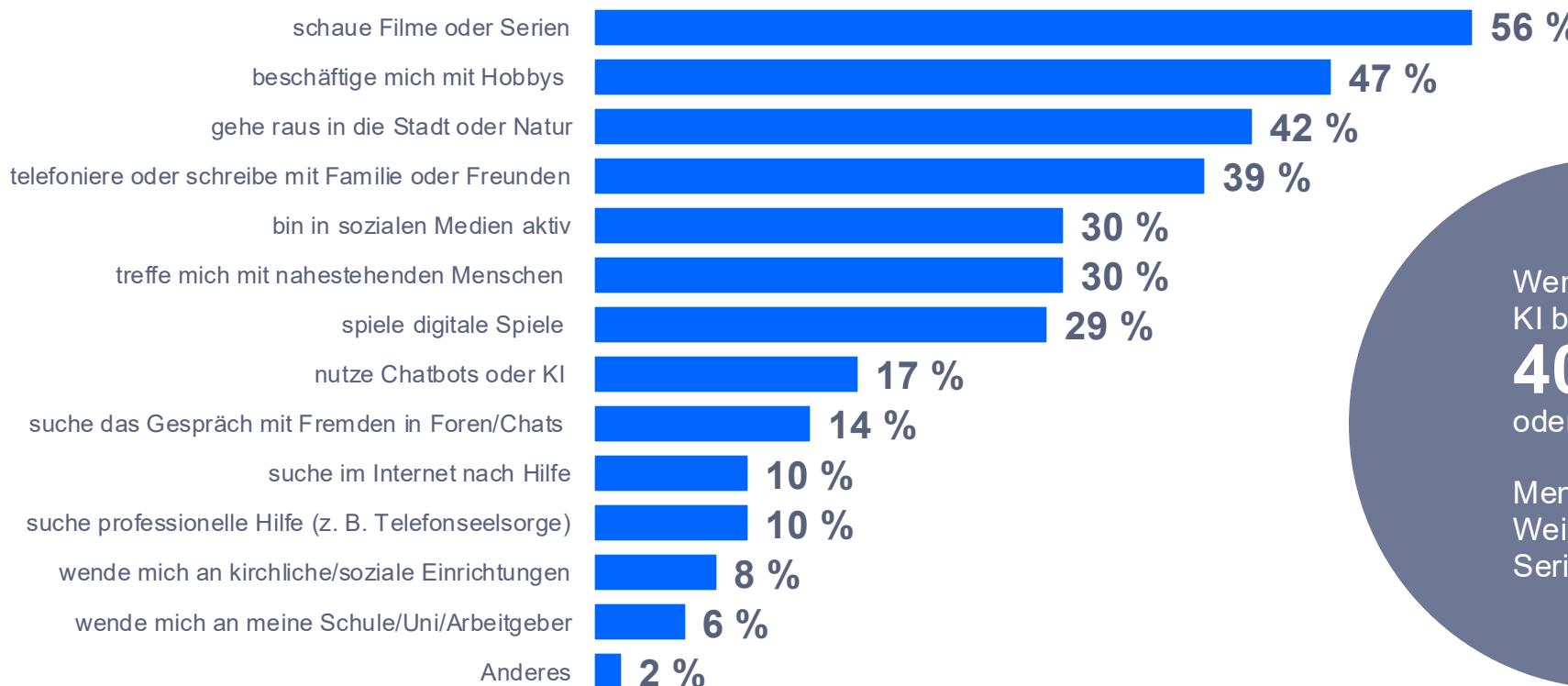
*nur Personen, die sich „etwas einsamer“ oder „deutlich einsamer“ fühlen



53 % der 18- bis 40-Jährigen nennen gesellschaftlichen Druck als einen Grund für die gefühlte Einsamkeit. Bei den über 40-Jährigen sind es nur **25 %**.

Bildschirm und Display als Helfer: Viele Menschen wenden bei Einsamkeit an Weihnachten vertraute Routinen an – professionelle oder institutionelle Hilfe nutzen wenige.

Was tun Sie, wenn Sie sich an den Weihnachtsfeiertagen einsam fühlen? (Mehrere Antworten sind möglich.)

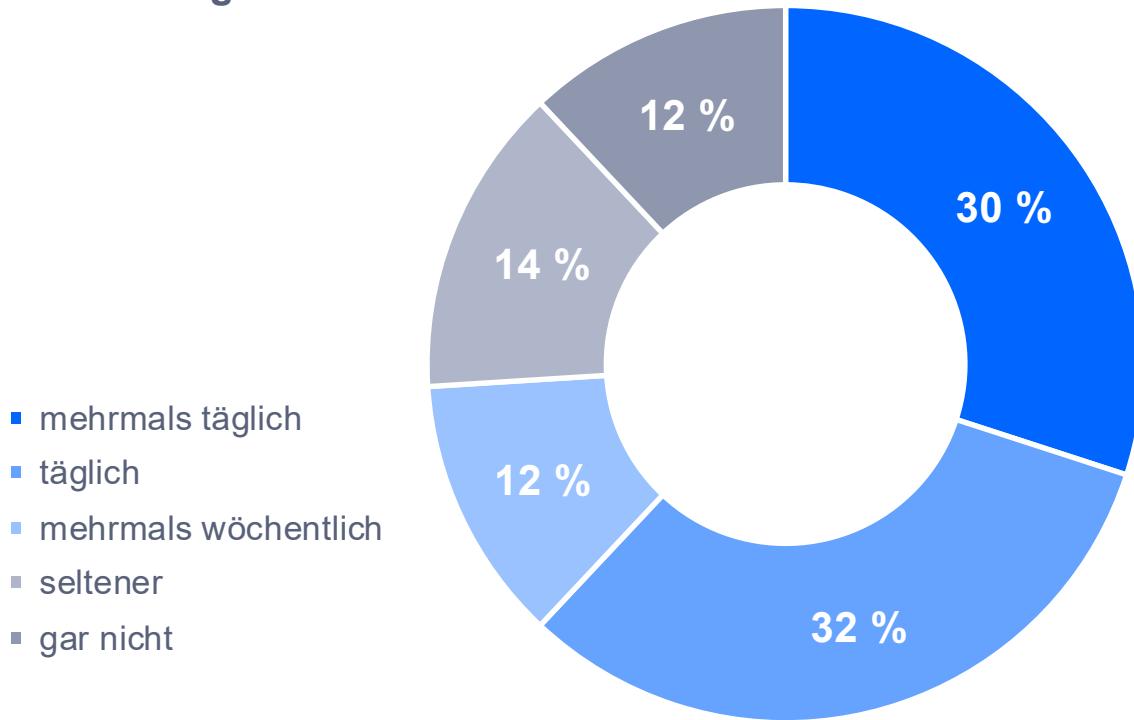


Wenn sie sich allein fühlen, liegen Chatbots und KI bei der Gruppe der 18- bis 24-Jährigen mit **40 %** vorne. Soziale Medien wie TikTok oder Instagram folgen mit 36 %.

Menschen über 40 vertreiben sich an Weihnachten die Einsamkeit vor allem mit Serien und Filmen (70 %).

Keine digitale Weihnachtspause: Soziale Medien bleiben auch während der Feiertage eingeschaltet.

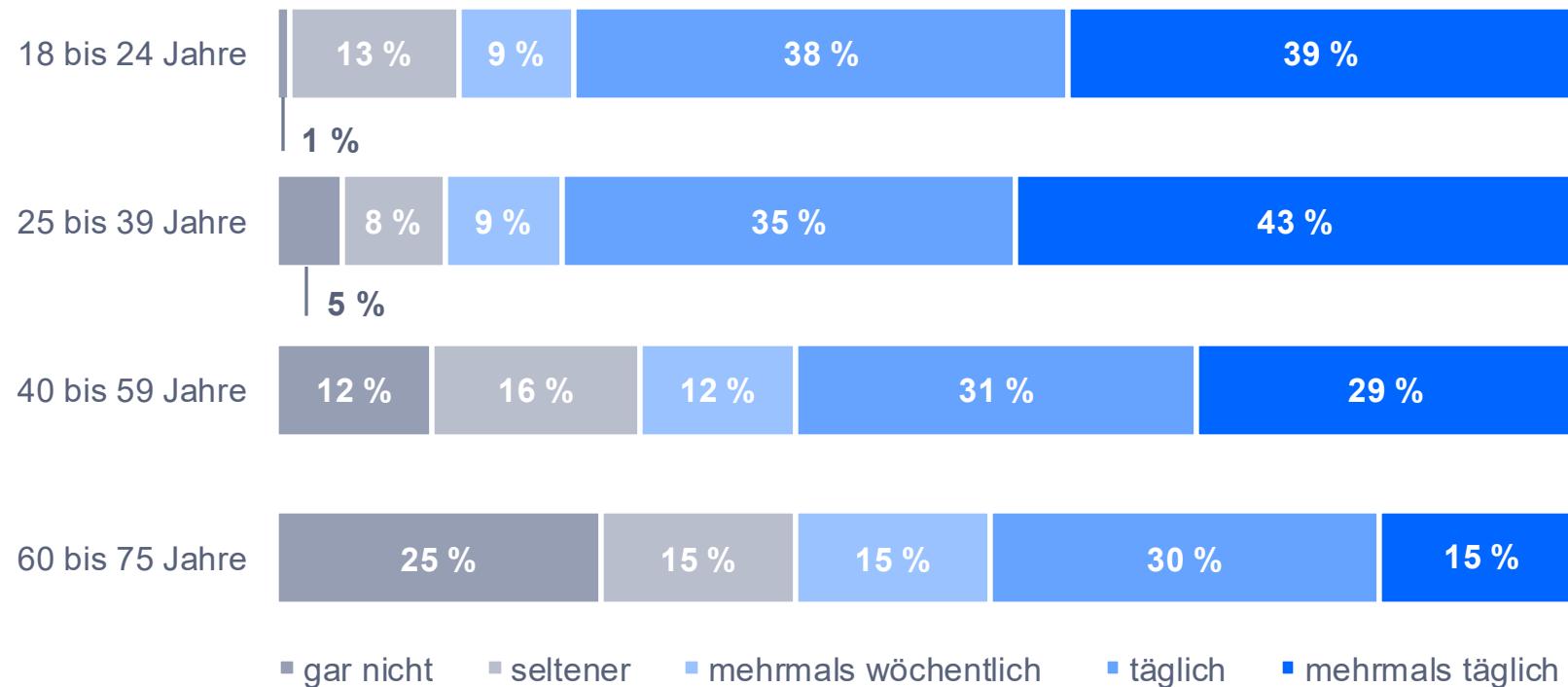
Wie häufig nutzen Sie soziale Medien an den Weihnachtsfeiertagen?



Nur ein Viertel der Befragten bleibt offline:
26 % verzichten über die Feiertage ganz oder teilweise auf soziale Medien.

Die GenZ und Millennials sind in sozialen Medien dauerpräsent, erst ab 40+ geht die Nutzung leicht zurück.

Wie häufig nutzen Sie soziale Medien an den Weihnachtsfeiertagen? (Detailauswertung)

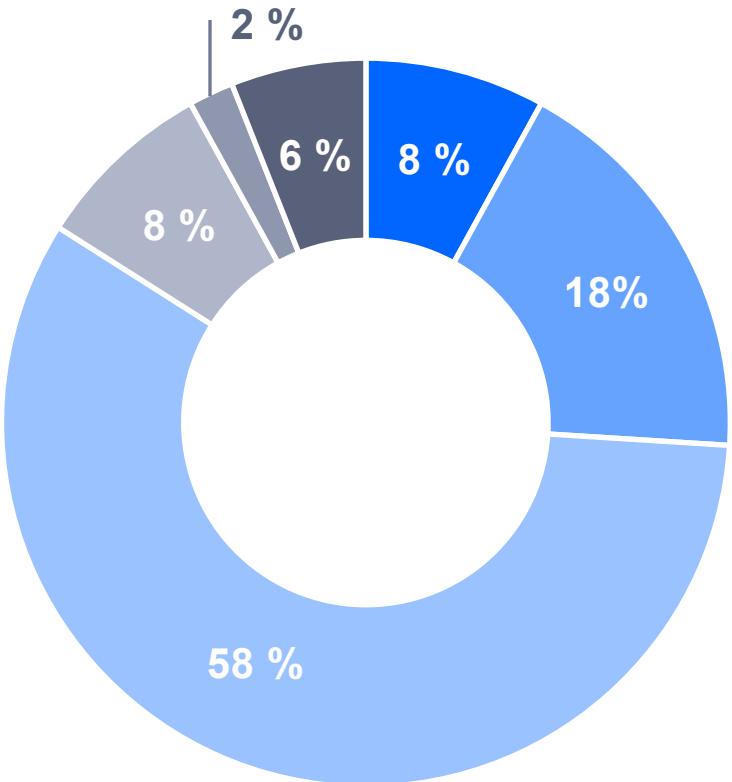


87 % der 18- bis 39-Jährigen sind auch an den Festtagen regelmäßig in sozialen Medien unterwegs. Damit liegen sie deutlich über dem Bevölkerungsdurchschnitt von 76 %.

Soziale Medien haben weder positiven noch negativen Einfluss auf das Wohlbefinden an Weihnachten.

Wie ist der Einfluss von sozialen Medien auf Ihr Wohlbefinden an den Weihnachtsfeiertagen?

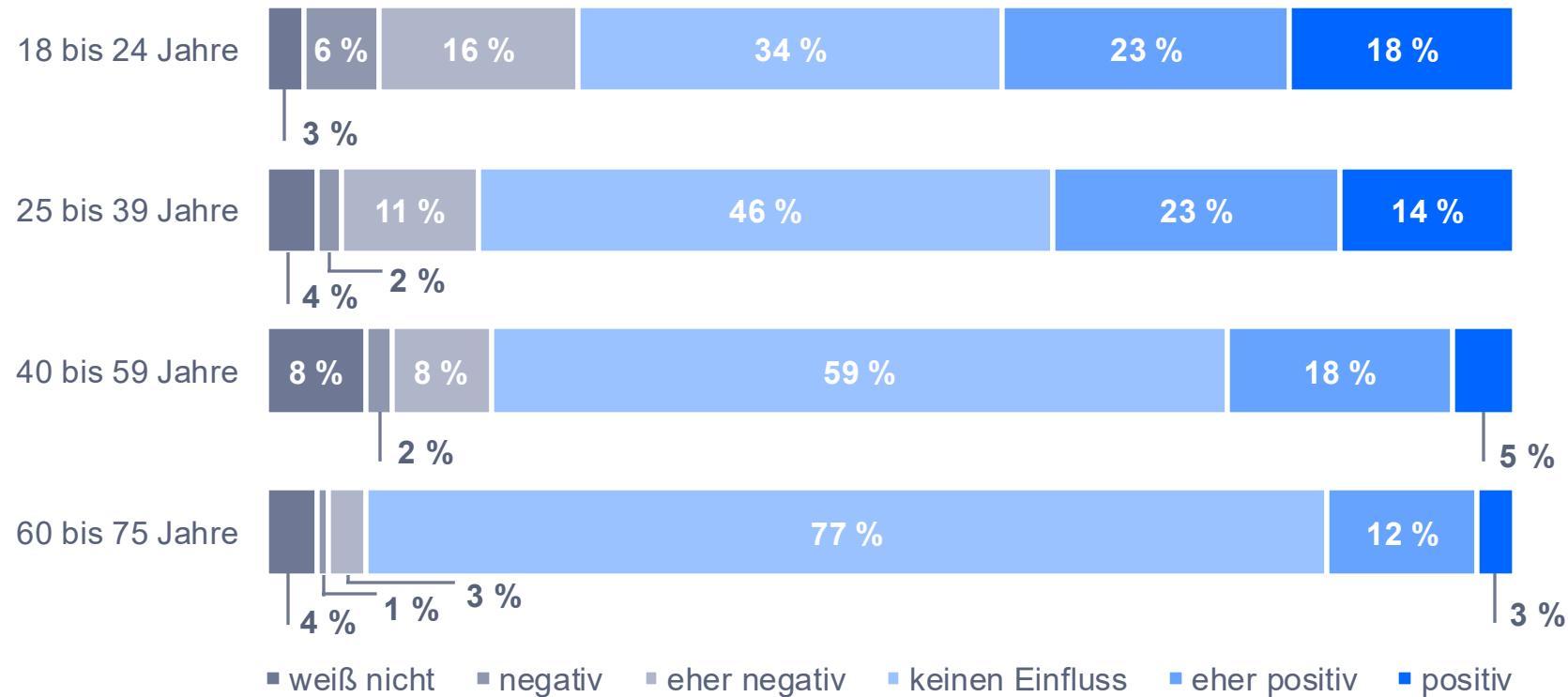
- positiv
- eher positiv
- keinen Einfluss
- eher negativ
- negativ
- weiß nicht



Die positiven Einflüsse von sozialen Medien sind um **16** Prozentpunkte höher als die negativen Einflüsse.

Kein Störgefühl: Auch ältere Menschen sehen in der Nutzung sozialer Medien an Weihnachten kein Problem.

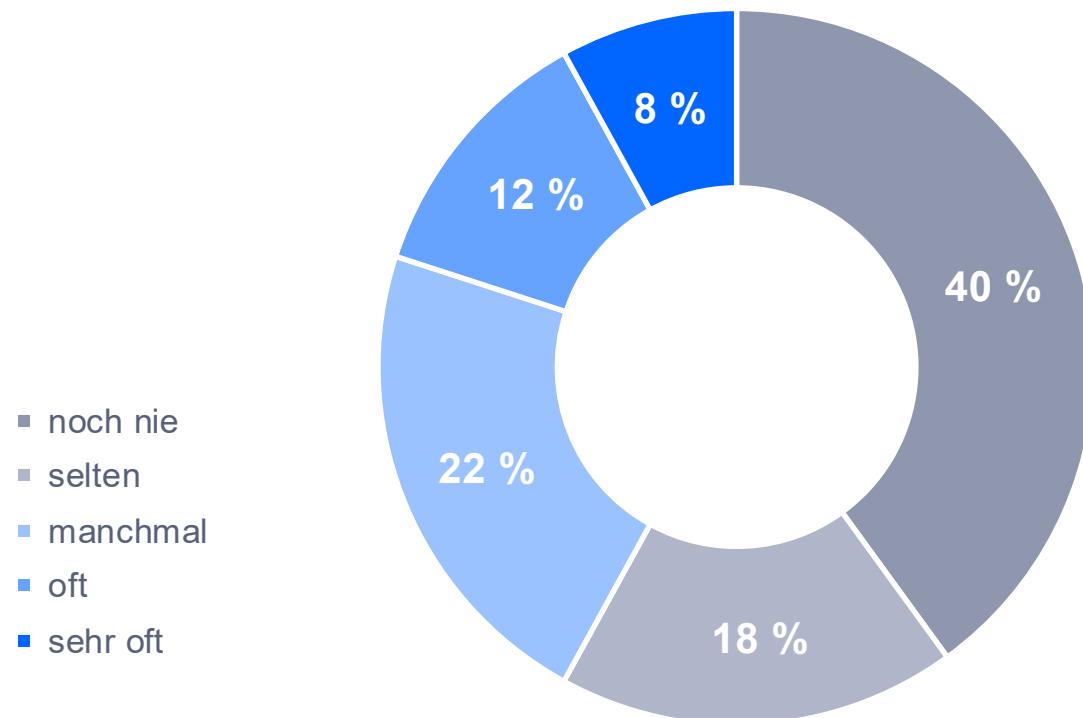
Wie ist der Einfluss von sozialen Medien auf Ihr Wohlbefinden an den Weihnachtsfeiertagen?
(Detailauswertung)



Jüngere Menschen werden deutlich von sozialen Medien beeinflusst – sowohl positiv als auch negativ. Mit zunehmendem Alter wird der Einfluss geringer.

KI als Gesprächspartner: Für viele ist sie bereits ein bekannter Kontaktpunkt.

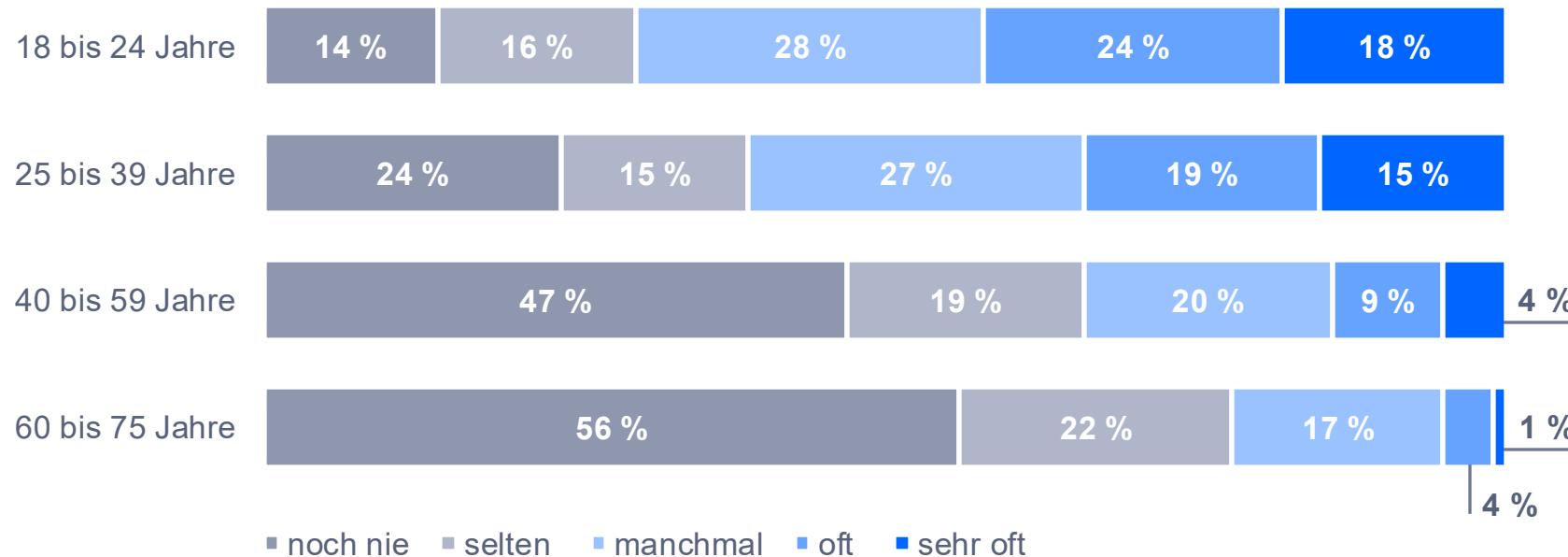
Haben Sie schon einmal KI-gestützte Gesprächspartner genutzt?



42 %
haben bereits erste Erfahrungen
im Austausch mit KI.

Lass uns reden – vor allem junge Menschen nutzen KI wie einen echten Gesprächspartner.

Haben Sie schon einmal KI-gestützte Gesprächspartner genutzt? (Detailauswertung)

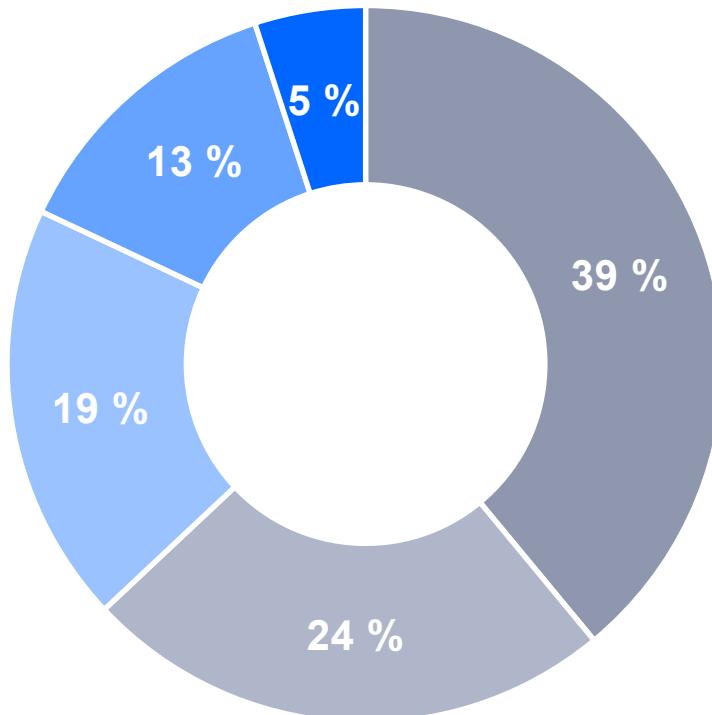


Rund **40 %** der jungen Menschen unter 24 Jahren nutzen KI oft oder sehr oft als Gesprächspartner. Bei Menschen über 40 Jahren nimmt die Nutzerrate zwar ab, sie liegt aber immerhin noch über **22 %**.

Noch zählt der Mensch mehr: Sechs von zehn Menschen wollen an den Feiertagen nicht mit einer KI sprechen.

Könnten Sie sich vorstellen, an den Weihnachtsfeiertagen mit einem KI-Chatbot, mit dem man ein menschenähnliches Gespräch führen kann, zu sprechen, wenn Sie sich einsam fühlen?

- auf keinen Fall
- eher nein
- vielleicht
- eher ja
- auf jeden Fall

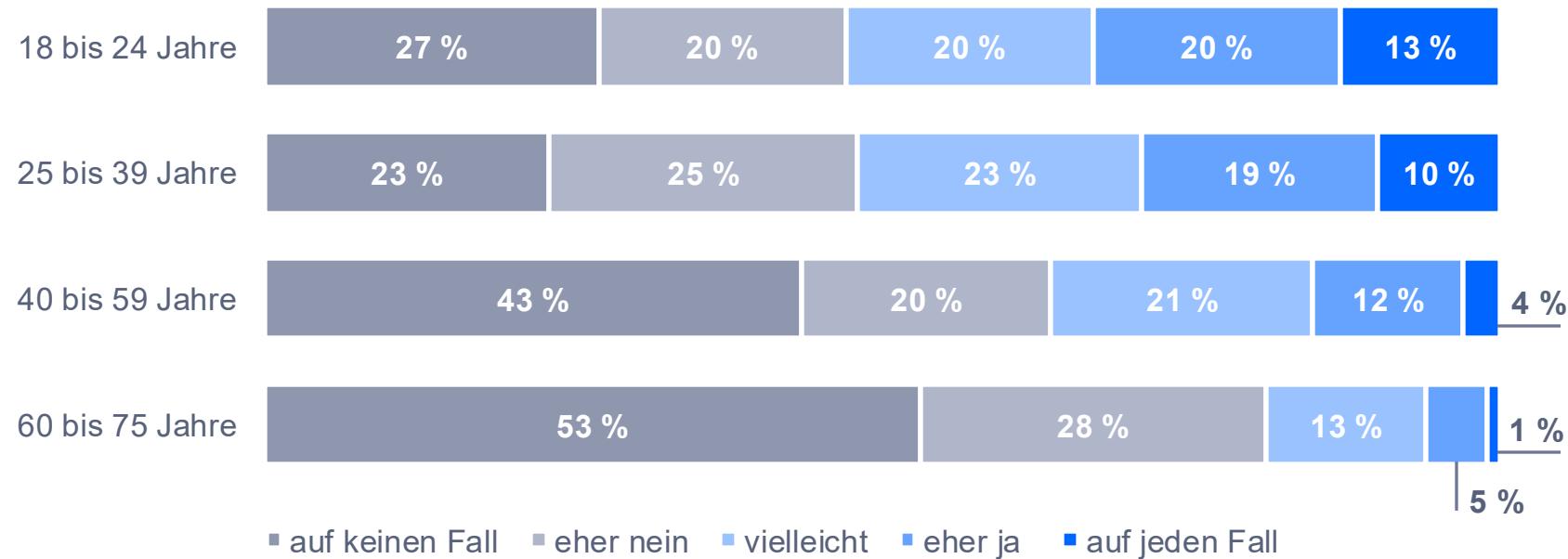


Offen für Gespräche mit Chatbots:
37 % würden dies zumindest eventuell in Betracht ziehen.



Jüngere Menschen können sich KI als Festtagsbegleiter vorstellen, bis 40 ist die große Mehrheit offen dafür.

Könnten Sie sich vorstellen, an den Weihnachtsfeiertagen mit einem KI-Chatbot, mit dem man ein menschenähnliches Gespräch führen kann, zu sprechen, wenn Sie sich einsam fühlen? (Detailauswertung)



Auch bei der Altersgruppe 60+ können sich noch rund **20 %** zumindest vorstellen, mit KI die Einsamkeit zu überbrücken.

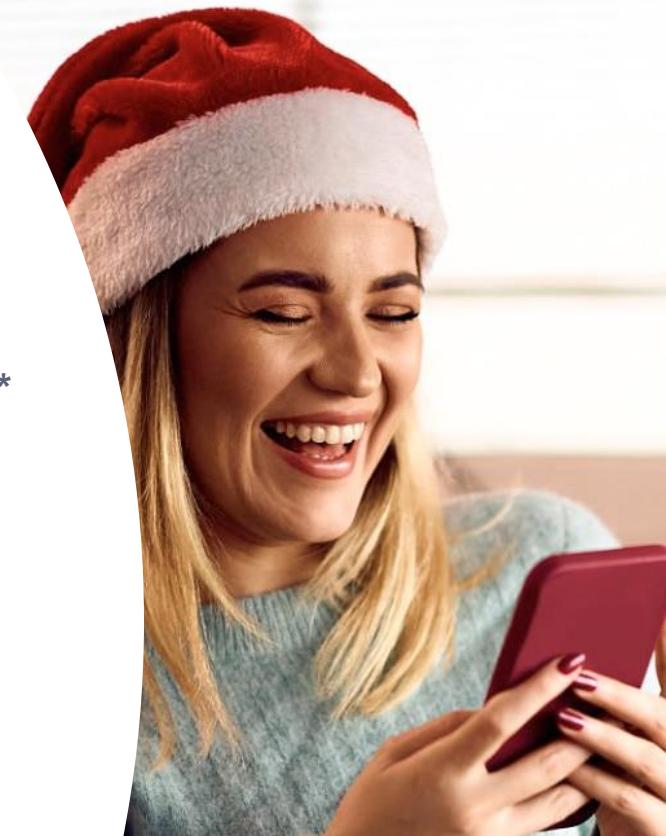
Unterhaltungswert und die permanente Erreichbarkeit sind die häufigsten Gründe, KI als Gesprächspartner zu nutzen.

Frage: Was sind Gründe, warum Sie an Weihnachten KI als Gesprächspartner nutzen würden?*



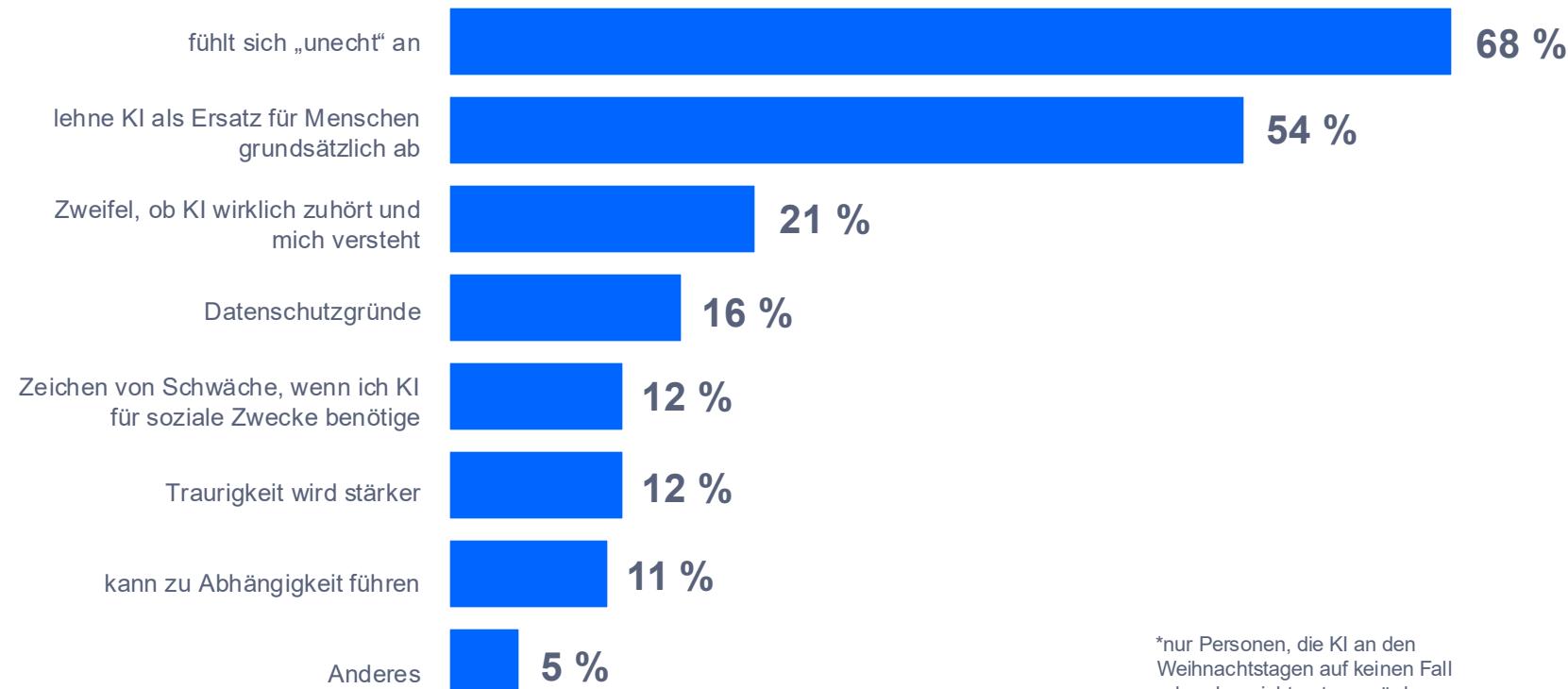
Lediglich **20 %** finden es einfacher, mit KI zu sprechen, als mit Menschen.

* nur Personen, die KI an den Weihnachtstagen auf jeden Fall, eher oder vielleicht nutzen würden



Der fehlende menschliche Faktor und generelle Ablehnung von KI als Ersatz für Menschen sind Gründe, nicht mit KI sprechen zu wollen.

Frage: Was sind Gründe, warum Sie KI als Gesprächspartner nicht nutzen würden?*



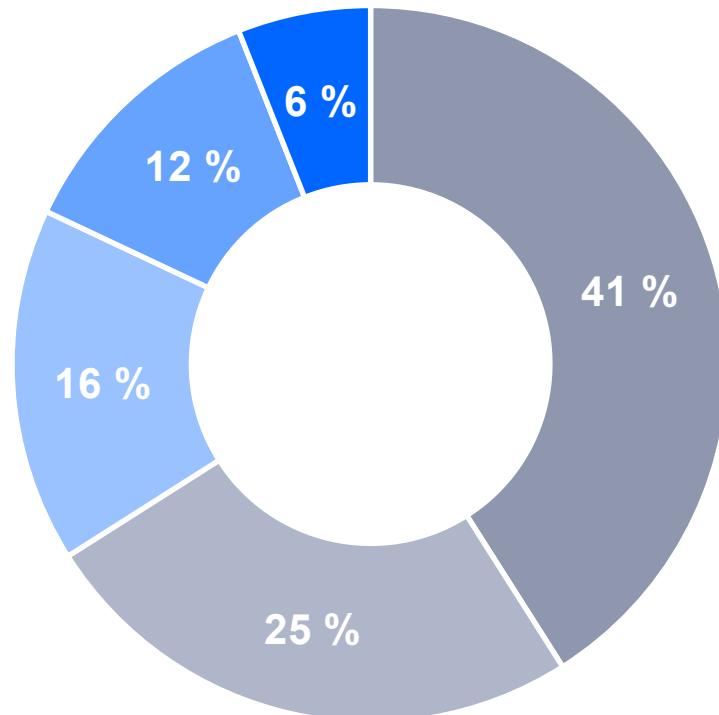
*nur Personen, die KI an den Weihnachtstagen auf keinen Fall oder eher nicht nutzen würden

Wenig Zweifel an der Funktionalität:
Lediglich **21 %** befürchten, dass die KI sie nicht verstehen könnte.

Tabuthema: Noch sind Gespräche mit virtuellen Abbildern geliebter Menschen für die meisten Menschen nicht vorstellbar.

Könnten Sie sich vorstellen,
an den Weihnachtstagen
mit dem virtuellen Abbild
eines geliebten lebenden
Menschen zu sprechen?

- auf keinen Fall
- eher nein
- vielleicht
- eher ja
- auf jeden Fall

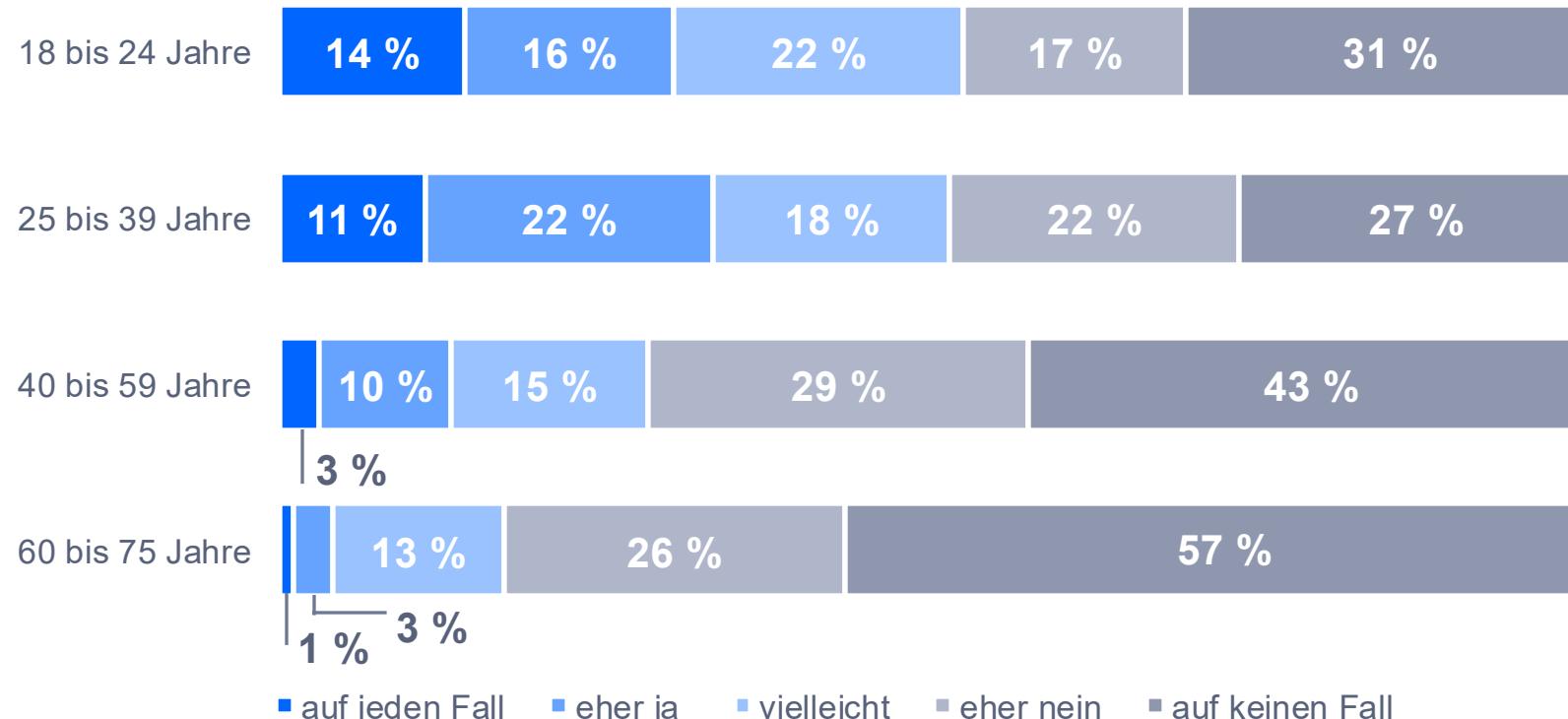


66 % wollen auf keinen Fall oder
eher nicht mit virtuellen Abbildern von
Freunden oder Verwandten sprechen.



Was Jüngere akzeptieren, bleibt für Ältere eine emotionale Grenze. Virtuelle Abbilder geliebter Menschen sind über 40 eher keine Alternative.

Könnten Sie sich vorstellen, an den Weihnachtstagen mit dem virtuellen Abbild eines geliebten lebenden Menschen zu sprechen? (Detailauswertung)

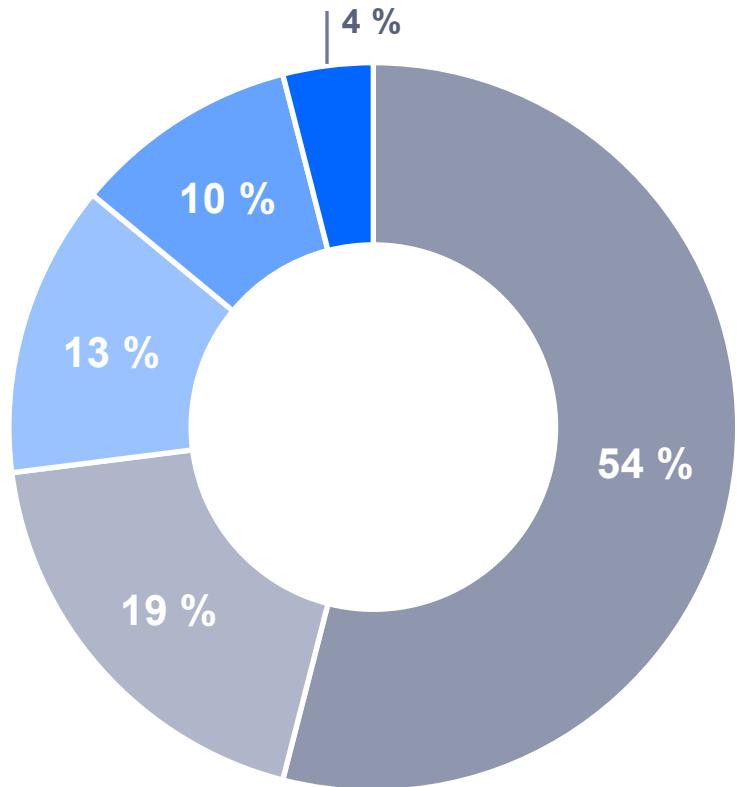


Jüngere Altersgruppen sind offener für Gespräche mit virtuellen Abbildern:
52 % der unter 39-Jährigen können sich dies mindestens vorstellen.

Interaktion mit den Avataren Verstorbener ist für die allermeisten Menschen unvorstellbar.

Könnten Sie sich vorstellen, an den Weihnachtstagen mit dem virtuellen Abbild eines geliebten verstorbenen Menschen zu sprechen?

- auf keinen Fall
- eher nein
- vielleicht
- eher ja
- auf jeden Fall

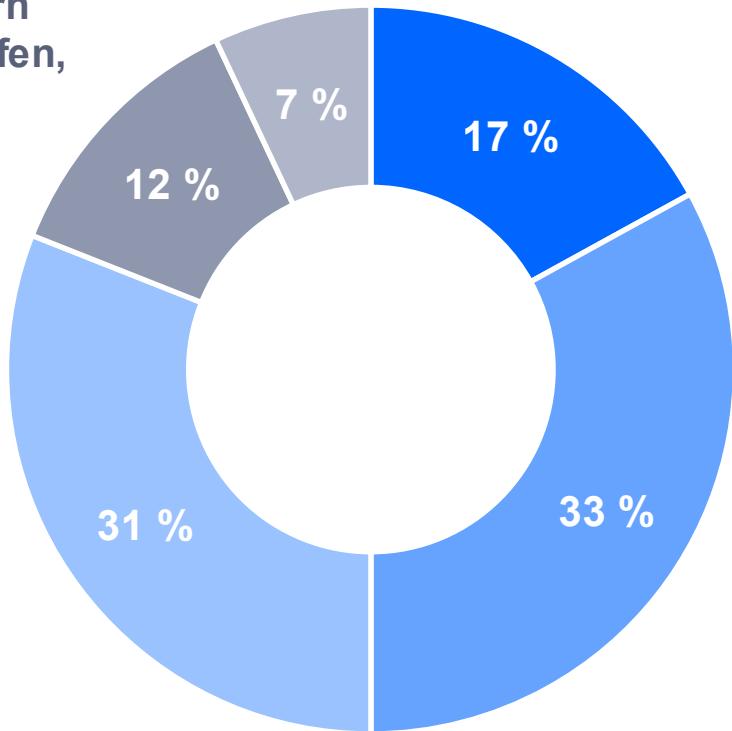


Mit **73 %** lehnt die überwiegende Mehrheit Unterhaltungen mit virtuellen Abbildern Verstorbener ab.

Menschen erwarten digitale Bildung und Orientierung – und sie setzen dabei auf die Netzanbieter.

Erwarten Sie von Telekommunikationsanbietern Angebote, die Menschen helfen, digitale Medien gut und sicher zu nutzen?

- auf jeden Fall
- eher ja
- vielleicht
- eher nein
- auf keinen Fall



Bei den 18- bis 40-Jährigen ist das Bedürfnis nach Informationen mit rund **60 %** deutlich höher als bei der Altersgruppe 40+. Dort liegt es bei **44 %**.

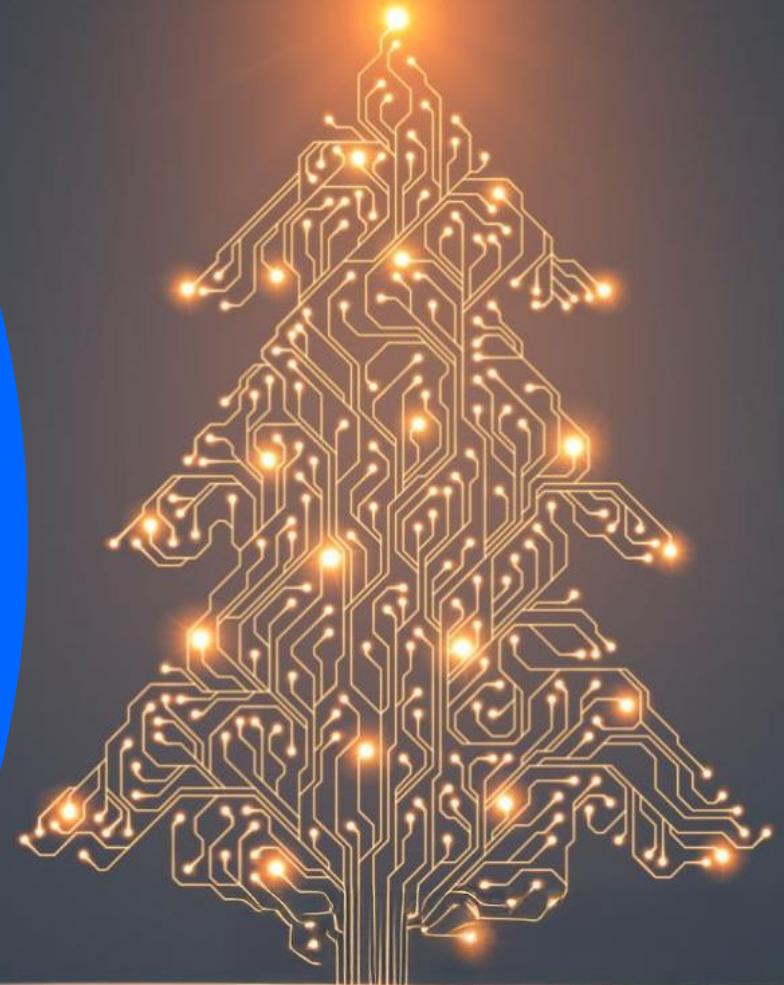
KONTAKT

YAEZ

Sandra Burghardt
sandra.burghardt@yaez.com
+49 (0)151 65236799

O₂ Telefónica

Guido Heitmann
guido.heitmann@telefonica.com
+49 (0)177 4483204





Telefónica