

E-Communications Haushaltsumfrage

ZUSAMMENFASSUNG

Befragung: Februar-März 2011

Veröffentlichung: Juli 2011

Diese Umfrage wurde von der Generaldirektion Informationsgesellschaft und Medien in Auftrag gegeben und von der Generaldirektion Kommunikation koordiniert (DG COMM "Forschung und Verfassen von Reden").
http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm

Dieses Dokument gibt nicht die Meinung der Europäischen Kommission wieder. Die darin enthaltenen Interpretationen oder Ansichten sind ausschließlich die der Autoren.

Eurobarometer Spezial 362

E-Communications Haushaltsumfrage

Durchgeführt von TNS Opinion & Social im Auftrag der
Generaldirektion Informationsgesellschaft und Medien

Koordiniert von der Generaldirektion Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

EINFÜHRUNG.....	4
1 MOMENTAUFNAHMEN UND WICHTIGSTE ERGEBNISSE.....	7
2 TELEFONANSCHLUSS.....	12
2.1 Telefonanschlüsse sind nahezu universell vorhanden	12
2.2 Keine Veränderung bei den Telefonanschlüssen seit Winter 2009.....	13
2.3 Die meisten Haushalte besitzen sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss	15
2.4 Mobiltelefonie.....	16
2.4.1 <i>Mehr Haushalte haben einen Mobiltelefonanschluss als einen Festnetzanschluss</i>	16
2.4.2 <i>Die Mobiltelefon-Penetrationsrate ist in neun Mitgliedstaaten gestiegen und nur in zweien zurückgegangen</i>	16
2.4.3 <i>Jeder vierte Haushalt besitzt ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss</i>	17
2.5 Internettelefonie als alternative Form des Telefonierens hat zugenommen	19
3 INTERNET.....	20
3.1 Internetzugang und -zugangsarten.....	20
3.1.1 <i>Der Internetzugang in den Haushalten ist gestiegen (+5)</i>	20
3.1.2 <i>Breitband-Internetzugang nimmt weiter zu</i>	22
3.1.3 <i>DSL ist weiterhin die beliebteste Art des Breitband-Internetzugangs..</i>	23
3.2 Am unzufriedensten sind die EU-Bürger mit der Stabilität der Internetverbindung	26

4	FERNSEHEN	28
4.1	Der Fernsehempfang ist weiterhin universell vorhanden.....	28
4.2	Digital- und Kabelempfang sind die beliebtesten Empfangsarten	28
5	LEISTUNGSPAKETE	30
5.1	Leistungspakete haben unter den EU-Bürgern seit Winter 2009 an Beliebtheit gewonnen	30
5.2	Internetzugang und Festnetzanschluss sind die zwei häufigsten Leistungen im Rahmen von Leistungspaketen	30
5.3	Die Mehrzahl der Internetanschlüsse wird im Rahmen von Leistungspaketen zur Verfügung gestellt.....	31
5.4	Komfort und Preis werden als die Hauptvorteile von Leistungspaketen angesehen	32
5.5	Die Gründe, aus denen kein Leistungspaket abonniert wird	34
5.6	Nur acht Prozent der Haushalte mit Leistungspaket haben schon einmal den Anbieter gewechselt	35
6	ERSCHWINGLICHKEIT	38
6.1	Anrufe vom Handy werden aus Sorge wegen der Kosten zunehmend eingeschränkt	38
6.2	Die Nutzung des mobilen Internetzugangs wird aus Sorge wegen der Kosten eingeschränkt	40
6.3	Jeder fünfte Haushalt hat aus Kostengründen keinen Internetzugang	41

ANHÄNGE

TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN

EINFÜHRUNG

Bei dem vorliegenden Bericht handelt es sich um eine Zusammenfassung des vollständigen E-Communications-Berichtes. Folglich werden in diesem Bericht nur die wichtigsten Ergebnisse dargestellt. Eine detaillierte Übersicht der Ergebnisse zu allen Fragen der Studie finden Sie im vollständigen Bericht.

Seit der vollständigen Öffnung der EU-Märkte für elektronische Kommunikation („E-Communications“) im Jahre 1998 hat sich die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen durch die europäischen Haushalte und Einzelkunden stark weiterentwickelt. Angetrieben von technologischem Fortschritt und vom Wettbewerb haben Mobil- und Festnetzbetreiber in neue und innovative digitale Netzwerkstrukturen investiert. Hierdurch haben sich für die europäischen Bürger Zugang und Nutzung öffentlicher elektronischer Kommunikationsnetze verändert.

Die Generaldirektion Informationsgesellschaft und Medien der Europäischen Kommission führt in diesem Zusammenhang regelmäßig Meinungsumfragen durch, um mit den Trends auf den elektronischen Kommunikationsmärkten Schritt zu halten und um abschätzen zu können, wie die europäischen Haushalte und Bürger Nutzen aus einem innovativen und zunehmend digitalisierten Zeitalter ziehen, das gleichzeitig von einem immer stärkeren Wettbewerb geprägt ist.

Die Feldarbeit dieser Umfrage wurde zwischen dem 9. Februar und 8. März 2011 durchgeführt. Sie schließt an frühere Umfragen an, die zwischen November/Dezember 2009¹, November 2007 und Januar 2008², November/Dezember 2006³ und Dezember 2005/Januar 2006⁴ durchgeführt wurden.

¹ Eurobarometer Spezial 335, E-Communications Haushaltsumfrage, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_335_de.pdf

² Eurobarometer Spezial 293, E-Communications Haushaltsumfrage, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_293_full_de.pdf

³ Eurobarometer Spezial 274, E-Communications Haushaltsumfrage, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_274_de.pdf

⁴ Eurobarometer Spezial 249, E-Communications Haushaltsumfrage, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_249_de.pdf

Dieser Bericht umfasst die 27 Mitgliedstaaten. Daher gelten die Ergebnisse für die Gesamtheit der EU27-Mitgliedstaaten. Bei signifikanten Unterschieden werden die Ergebnisse nach den EU15 Staaten und den NMS12 dargestellt. Darüber hinaus werden auch Vergleiche mit der im November/Dezember 2009⁵ durchgeführten Umfrage und gelegentlich auch mit der Umfrage, die zwischen November 2007 und Januar 2008⁶ durchgeführt wurde, angestellt.

Die Daten wurden je nach Art der Frage danach gewichtet, abhängig davon, ob sie sich auf Personen über 15 Jahre oder auf Haushalte beziehen. Die Indikatoren beziehen sich auf die Haushalte. Die Fragen, die auf die Meinungen der Bürger abzielen, beziehen sich auf Personen, die älter als 15 Jahre sind. Die soziodemografische Analyse ihrerseits bezieht sich sowohl auf die individuelle als auch auf Haushaltsebene. Im Mittelpunkt der soziodemografischen Analyse stehen die Zusammensetzung der Haushalte, die subjektive Verstärkung, Einpersonenhaushalte und die alternde Gesellschaft.

In diesem Bericht werden folgende Themen behandelt:

- Die unterschiedlichen Telefonanschlussarten, die im Haushalt vorhanden sind
- Internetzugang und die Qualität der Internetverbindung
- Fernsehanschluss und Art der Übertragung
- Akzeptanz von Leistungspaketen und Wechsel des Leistungspaketanbieters
- Erreichbarkeit von mobilen Diensten und von Internetdiensten

Die Umfrage wurde durch das TNS Opinion & Social-Netzwerk durchgeführt. Die Interviews wurden mit 26 836 EU-Bürgern in den 27 Mitgliedstaaten der Europäischen Union geführt. Die angewandte Methodik ist die der Eurobarometer-Umfragen der Generaldirektion Kommunikation (Referat „Forschung und Verfassen von Reden“)⁷. Diesem Bericht ist ein technischer Hinweis zur Art der Durchführung der Interviews durch die Institute des TNS Opinion & Social-Netzwerks beigelegt. In diesem Hinweis werden auch die Interviewverfahren und Konfidenzintervalle⁸ erläutert.

⁵ Hier als „Umfrage vom Winter 2009“ bezeichnet

⁶ Hier als „Umfrage vom Winter 2008“ bezeichnet

⁷ http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm

Die als Teil dieses Berichtes herausgegebenen Daten stellen keine amtlichen statistischen Daten im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 322/97 des Rates vom 17. Februar 1997 über die Gemeinschaftsstatistiken des sogenannten europäischen „Statistikgesetzes“ dar. Amtliche statistische EU-Daten zur Informationsgesellschaft sind auf der Eurostat-Webseite erhältlich:

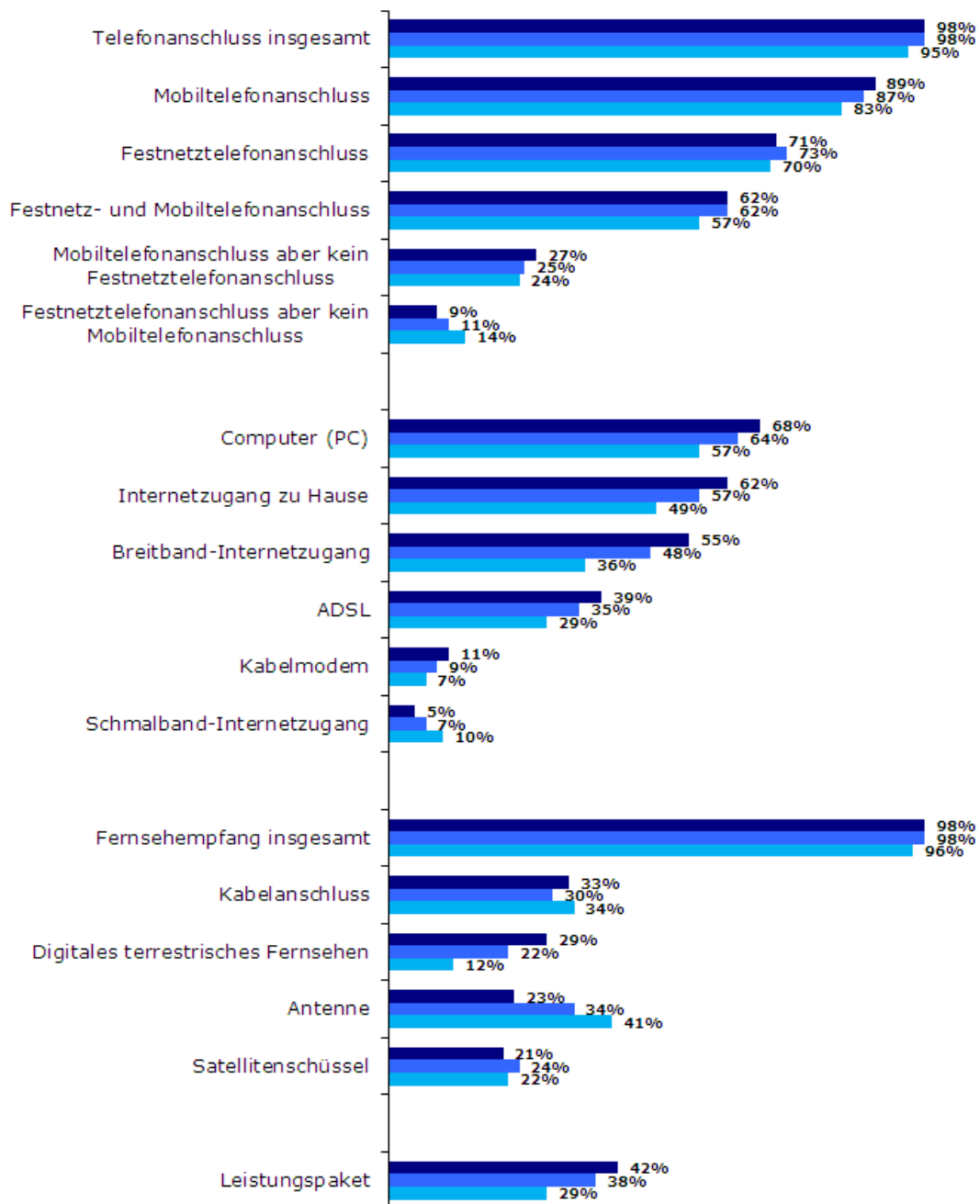
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>

⁸ Die Ergebnistabellen sind als Anhang beigefügt. Es sei darauf hingewiesen, dass die Summe der Antworten in den Tabellen dieses Berichts 100% übersteigen kann, sofern Mehrfachantworten auf eine Frage möglich sind.

1 MOMENTAUFNAHMEN UND WICHTIGSTE ERGEBNISSE

Penetrationsraten von elektronischen Kommunikationsdienstleistungen in der Europäischen Union

■ EB75.1 Feb.-März 2011 ■ EB72.5 Nov.-Dez. 2009 ■ EB68.2 Nov.-Dez. 2007



Die meisten EU-Haushalte besitzen einen Telefonanschluss (98%), wobei Mobiltelefonanschlüsse (89%) weiter verbreitet sind als Festnetzanschlüsse (71%).

- Insgesamt hat sich der Verbreitungsgrad der unterschiedlichen Telefonanschlüsse in der EU-Bevölkerung seit Winter 2009 nicht signifikant verändert. Eine Mehrheit der Haushalte verfügt sowohl über einen Mobiltelefonanschluss als auch über einen Festnetzanschluss (62%). Ein Viertel der Haushalte (27%) besitzt ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss und jeder zehnte Haushalt (9%) ausschließlich einen Festnetzanschluss.
- Die am weitesten verbreitete Form des Telefonanschlusses ist der Mobiltelefonanschluss: Fast neun von zehn Haushalten besitzen mindestens einen Mobiltelefonanschluss (89%). Am häufigsten erfolgt der Zugriff auf das öffentliche Telefonnetz über ein Mobiltelefon in der Tschechischen Republik, Schweden, den Niederlanden, Dänemark und Finnland (jeweils 96% der Haushalte). Bei den Gesamtergebnissen für die EU ist kein nennenswerter Zuwachs an Mobiltelefonanschlüssen zu verzeichnen. Gleichwohl ist die Zahl der Mobiltelefonanschlüsse in neun Mitgliedstaaten nennenswert gestiegen, während lediglich in zwei Mitgliedstaaten diesbezüglich ein nennenswerter Rückgang festzustellen ist.
- Sieben von zehn Haushalten besitzen einen Festnetzanschluss. Insgesamt hat sich die Verbreitung von Festnetzanschlüssen nicht verändert. Allerdings ist in zehn Mitgliedstaaten ein nennenswerter Rückgang an Festnetzanschlüssen zu verzeichnen und nur in drei Mitgliedstaaten ein signifikanter Zuwachs. Am weitesten verbreitet sind Festnetzanschlüsse in Schweden und auf Malta. Dort besitzt nahezu jeder Haushalt einen Festnetzanschluss (98% bzw. 96%). Am wenigsten finden sich Festnetzanschlüsse hingegen in der Tschechischen Republik und Finnland (17% bzw. 20%), wo hingegen Mobiltelefonanschlüsse vergleichsweise weit verbreitet sind und aller Wahrscheinlichkeit nach anstelle von Festnetzanschlüssen genutzt werden.
- Beim dualen Anschluss (d.h. Festnetz- und Mobiltelefonanschluss) ist auf EU-Ebene keine Veränderung festzustellen. 62% aller Haushalte besitzen einen dualen Telefonanschluss. Die Diskrepanz zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten besteht aber nach wie vor. In den EU15 Staaten besitzen mehr Haushalte (68%) einen dualen Anschluss als in den NMS12 (36%).

- Der Anteil an Haushalten in der EU, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen, ist um zwei Prozentpunkte auf 27% gestiegen. Wie bereits im Winter 2009 ist die Anzahl der Haushalte, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss besitzen, in den NMS12 mit der Hälfte aller Haushalte deutlich höher als in den EU15 Staaten, wo nur jeder fünfte Haushalt ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss nutzt.
- Die Internettelefonie über einen Computer oder ein WLAN-Verbindungsteil gewinnt unter den Bevölkerungsschichten mit Internetzugang zunehmend an Popularität: Anstieg auf 28% (+6). Die in der Vergangenheit diesbezüglich festgestellte Kluft zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 verringert sich, da bei der Internettelefonie in den EU15 Staaten ein Anstieg auf 27% zu verzeichnen ist, während in den NMS12 unverändert 36% der Haushalte Internettelefonie nutzen.

Die Anzahl der Haushalte mit Internetzugang ist gestiegen (+5), derzeit verfügen 62% der Haushalte über einen Internetzugang.

- Die Verbreitung von Breitbandanschlüssen ist weiter auf dem Vormarsch (+7). Mehr als die Hälfte aller EU-Haushalte besitzt gegenwärtig einen Breitbandanschluss (55%). Mit Ausnahme von Zypern (+2) ist in jedem Land eine nennenswerte Zunahme von Breitbandanschlüssen zu verzeichnen. Am stärksten zugenommen hat die Breitband-Penetration in Lettland (+19).
- Nur jeder zwanzigste Haushalt nutzt einen Schmalbandanschluss, um eine Verbindung mit dem Internet herzustellen. Am weitesten verbreitet ist die Nutzung von Schmalbandtechnologie in Lettland (11%) und Deutschland (11%). Ein Zuwachs bei der Nutzung von Schmalbandtechnologie ist in keinem Mitgliedstaat zu verzeichnen, ein deutlicher Rückgang hingegen in elf Ländern.
- Wie bereits in der Vergangenheit nutzen die meisten Befragten eine ADSL- oder DSL-Verbindung (62%). An zweiter Stelle folgt die Nutzung des Netzwerkes des Kabelfernsehanbieters (17%). Wenig überraschend ist, dass vergleichsweise wenige eine normale Telefonleitung nutzen, um eine Internetverbindung herzustellen (8%), und obwohl ebenso wenige eine Internetverbindung über das Mobilfunknetzwerk herstellen (8%), ist dies die einzige Form der Internetverbindung, die im Vergleich zum Winter 2009 (+3) nennenswert zugenommen hat.

- Der Ländervergleich zeigt, dass der Internetzugang über das Mobiltelefon in zehn Mitgliedstaaten signifikant zugenommen hat und dass diese Form des Internetzugangs in Schweden (59%), dem Vereinigten Königreich (52%) und Slowenien (51%) von mehr als 50% der Befragten genutzt wird.
- Auf EU-Ebene hat die Nutzung des Mobilfunknetzwerkes zum Herstellen einer Internetverbindung (über einen USB-Surfstick) in den Haushalten um drei Prozentpunkte zugenommen, wobei diese Form des Internetzugangs am häufigsten in Finnland (29%), Österreich (20%) und Irland (19%) zu finden ist.

Fast jeder Haushalt hat Zugang zu Fernsehen (98%). Damit sind Fernsehanschlüsse in den europäischen Haushalten nahezu universell vorhanden.

- Im Ländervergleich zeigen sich nur sehr geringfügige Unterschiede bei der Penetrationsrate für das Fernsehen. Am höchsten ist diese auf Zypern (100%) und Malta (100%) und am niedrigsten in Finnland (94%).
- Die beliebtesten Arten des Fernsehempfangs sind digitales terrestrisches Fernsehen (30%) und Kabelfernsehen (35%). Die Nutzung von Digitalfernsehen hat seit Winter 2009 weiter zugenommen (+7). Hier ist zu beachten, dass Veränderungen bei der Nutzung von Kabelfernsehen aufgrund einer veränderten Formulierung der Fragestellung in diesem Bericht nicht erfasst werden können. Der Fernsehempfang über externe Antennen (23%) und Satellitenschüsseln (21%) rangiert hinter Digital- und Kabelfernsehen und ist in beiden Fällen rückläufig (-11 bzw. -3).
- Im Ländervergleich zeigen sich gegenüber dem Winter 2009 kaum Unterschiede bezüglich der bevorzugten Art des Fernsehempfangs. Am weitesten verbreitet ist das digitale terrestrische Fernsehen nach wie vor in Spanien, während der analoge Kabelanschluss am häufigsten in Rumänien und der digitale Kabelanschluss am häufigsten in Dänemark und Luxemburg zum Fernsehempfang genutzt wird. Externe Antennen werden weiterhin am häufigsten in Griechenland genutzt, und die Nutzung von Satellitenschüsseln ist nach wie vor in Österreich und Irland am weitesten verbreitet.

Die Beliebtheit von Leistungspaketen nimmt in den europäischen Haushalten weiter zu.

- Die Nutzung von Leistungspaketen nimmt innerhalb der EU weiter zu. Derzeit erhalten 42% der Haushalte ihre Kommunikationsdienstleistungen in Form eines Leistungspakets.
- Die meisten Leistungspakete beinhalten Internetzugang (90%) und einen Festnetztelefonanschluss (82%). Der Empfang von Fernsehkanälen als Teil eines Leistungspakets ist weniger beliebt (48%). Am seltensten wird jedoch ein Mobilfunkanschluss im Rahmen eines Leistungspakets erworben (19%).
- Die meisten Befragten noch nie daran gedacht, den Anbieter ihres Leistungspakets zu wechseln (60%). Der größte Anteil derjenigen, die dies in Erwägung gezogen haben, ist in Finnland (54%), Italien (51%), Irland (49%) und Österreich (49%) zu verzeichnen.
- Nur 12% der Haushalte, die ein Leistungspaket besitzen, sind „Haushalte mit Verbrauchern, die gewechselt haben“, weitere 12% würden gerne wechseln, sehen sich dazu aber aus verschiedenen Gründen nicht in der Lage („Haushalte mit Verbrauchern, die am Wechsel gehindert werden“), und die Mehrheit der Haushalte (77%) sind „Haushalte mit Verbrauchern, die passiv sind“.

Die Kosten sind einer der Hauptfaktoren, weshalb Mobilfunkdienste nur begrenzt genutzt und Internetanschlüsse nicht angeschafft werden.

- Die Sorge bezüglich der Telefonkosten bei Anrufen vom Mobiltelefon hat zugenommen (+4). 65% begrenzen die Zahl der Anrufe von ihrem Mobiltelefon, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen. Am stärksten besorgt sind die Befragten in Griechenland und Spanien. Dort haben rund acht von zehn Befragten angegeben, diesbezüglich besorgt zu sein.
- Die Hälfte derjenigen, die einen mobilen Internetzugang besitzen, schränkt dessen Nutzung ein, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen. Am weitesten verbreitet ist diese Sorge in Belgien, Spanien und Bulgarien, wo fast zwei Drittel der Befragten besorgt sind.
- Mindestens ein Kostenfaktor hält jeden fünften Haushalt (21%) ohne Internetzugang davon ab, sich einen solchen anzuschaffen.

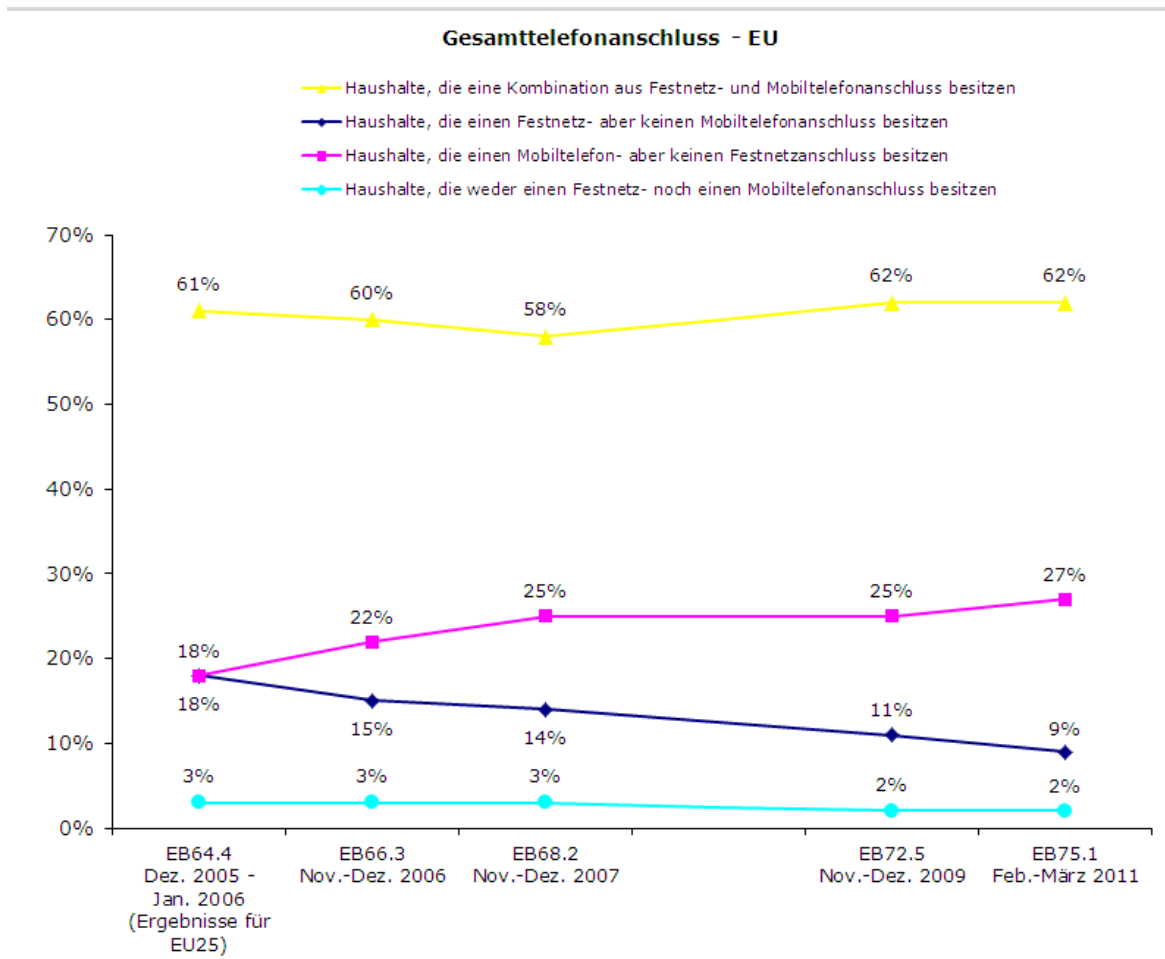
2 TELEFONANSCHLUSS

2.1 Telefonanschlüsse sind nahezu universell vorhanden

Im Durchschnitt besitzen fast alle EU-Bürger einen Telefonanschluss, entweder einen Festnetz- oder einen Mobiltelefonanschluss (98%). Die höchsten diesbezüglichen Penetrationsraten finden sich in den Niederlanden, auf Malta, Zypern, in Luxemburg, Slowenien, Schweden und Dänemark, wo 100% der Befragten einen Anschluss haben. Die niedrigsten Penetrationsraten sind – wie bereits im Winter 2009 – in Rumänien (89%) und Bulgarien (92%) zu verzeichnen.

Etwa sechs von zehn Haushalten in der EU (62%) haben sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss. Rund ein Viertel verfügt ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss (27%), und nur jeder Zehnte (9%) ist ausschließlich mit einem Festnetzanschluss ausgestattet. Lediglich jeder fünfzigste Haushalt besitzt überhaupt keinen Telefonanschluss (2%).

2.2 Keine Veränderung bei den Telefonanschlüssen seit Winter 2009



Die einzige nennenswerte Veränderung bei der Art der Telefonanschlüsse auf EU-Ebene im Vergleich zum Winter 2009 ist, dass sich der Abstand zwischen Haushalten, die nur einen Mobiltelefonanschluss besitzen (27% gegenüber 25%, +2 Prozentpunkte) und Haushalten, die nur einen Festnetzanschluss besitzen (9% gegenüber 11%, -2 Prozentpunkte) erhöht hat (+4 Prozentpunkte).

Obwohl sich der Anteil an Haushalten, die sowohl einen **Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss** besitzen, insgesamt nicht verändert hat, ist in mehreren Ländern ein deutlicher Zuwachs oder Rückgang an Haushalten zu verzeichnen, die einen dualen Telefonanschluss besitzen. Die größten Zuwachsraten bei den dualen Anschlüssen konnten in Griechenland (+12), auf Malta (+10), in Portugal (+8), im Vereinigten Königreich (+7) und in Belgien (+6) beobachtet werden. Im Gegensatz dazu sind die stärksten Rückgänge beim dualen Telefonanschluss in Irland (-11), Dänemark (-10), Bulgarien (-7), Finnland (-7), der Tschechischen Republik (-6) und Spanien (-6) zu verzeichnen.

Nachdem sich der Anteil der Haushalte, die **ausschließlich** über einen **Mobiltelefonanschluss** verfügen, in den vergangenen drei Jahren bei rund 25% eingependelt hatte, ist derzeit ein leichter Anstieg in der EU zu konstatieren (+2). Innerhalb der Mitgliedstaaten gibt es jedoch einige signifikante Entwicklungen: In Dänemark (+12), Bulgarien (+11), der Tschechischen Republik (+8), Rumänien (+8), Irland (+7) und Finnland (+7) ist der größte Zuwachs an Befragten zu verzeichnen, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass viele dieser Länder auch den größten Rückgang bei den dualen Anschlüssen sowie einen Zuwachs beim mobilen Breitbandzugang aufweisen. Demgegenüber ist unter den Befragten in Portugal (-7) und Griechenland (-4) der größte Rückgang derer zu verzeichnen, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss besitzen. Interessant ist, dass unter diesen Befragten der größte Zuwachs bei den dualen Telefonanschlüssen und bei der Nutzung von Leistungspaketen zu beobachten ist.

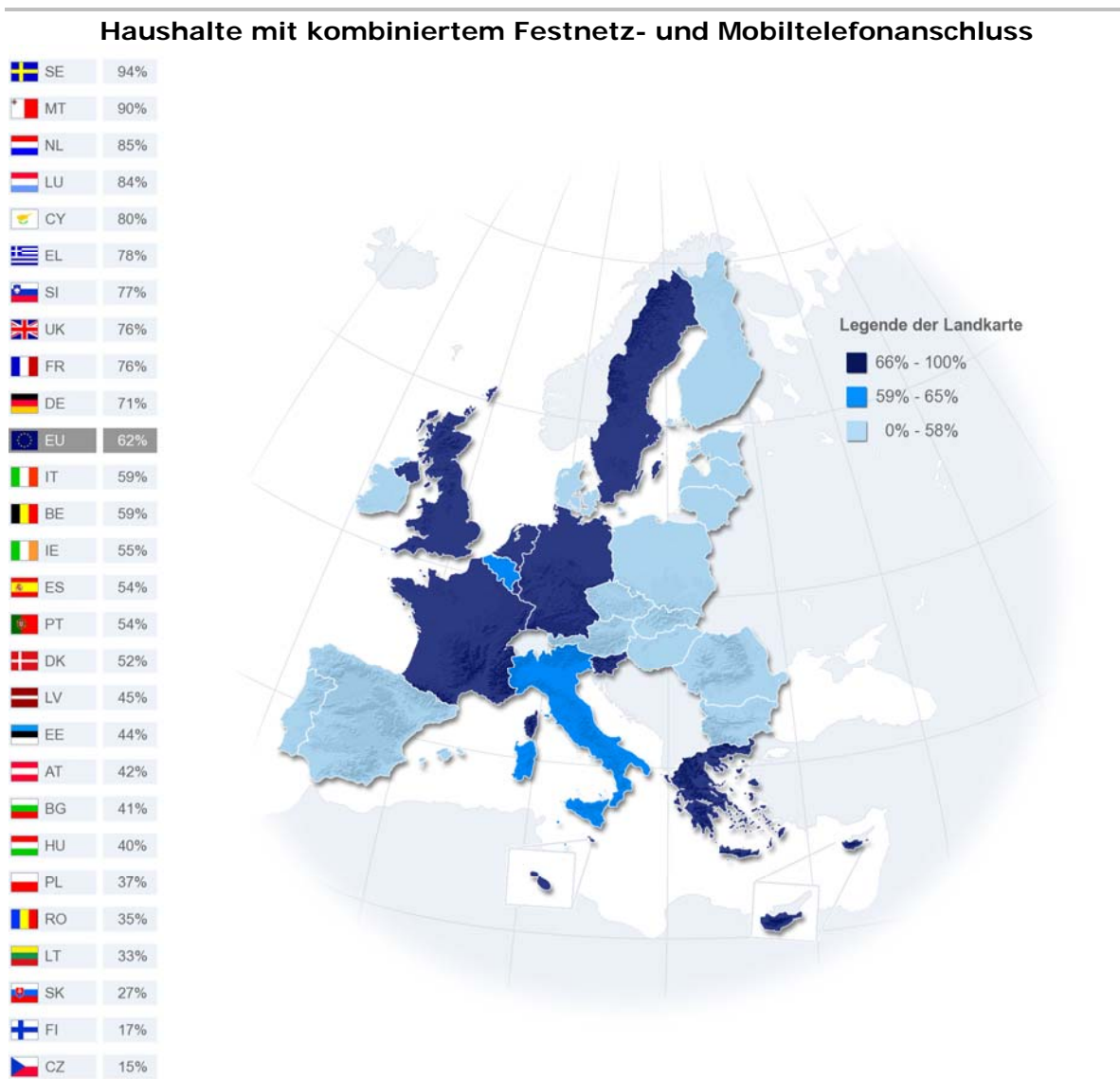
Der Anteil derjenigen, die **ausschließlich** einen **Festnetzanschluss** besitzen, ist in keinem der 27 Mitgliedstaaten nennenswert gestiegen. Gleichwohl ist in einigen Ländern ein deutlicher Rückgang derer zu verzeichnen, die nur einen Festnetzanschluss haben, allen voran auf Malta (-9), in Griechenland (-7), Belgien (-6) und Rumänien (-6). Die diesbezüglich signifikanten Rückgänge scheinen in den genannten Ländern durch eine deutliche Zunahme bei dualen Telefonanschlüssen oder ausschließlichen Mobiltelefonanschlüssen ausgeglichen zu werden.

Der Anteil derjenigen, die überhaupt keinen Telefonanschluss besitzen, hat sich nur geringfügig verändert. Innerhalb der EU als Gesamtes hat sich der Anteil der Haushalte, die überhaupt keinen Telefonanschluss besitzen, nicht verändert und liegt konstant bei 2%. Die einzige nennenswerte Entwicklung ist ein Rückgang des Anteils der Haushalte in Rumänien ohne Telefonanschluss um vier Prozent. Analog zu dieser Entwicklung ist der Anteil der dortigen Haushalte, die nur einen Mobiltelefonanschluss besitzen, gestiegen.

2.3 Die meisten Haushalte besitzen sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss

Die Haushalte in der EU verfügen häufiger über einen Festnetz- und einen Mobiltelefonanschluss als ausschließlich über einen der beiden Telefonanschlüsse. Insgesamt besitzen 62% der EU-Haushalte sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss.

Am weitesten verbreitet ist der duale Anschluss in Schweden (94%) und auf Malta (90%), am wenigsten hingegen in der Tschechischen Republik (15%) und Finnland (17%).



Während es auf EU-Ebene keine Veränderung beim dualen Anschluss gibt, sind in mehreren Staaten diesbezüglich Zuwächse bzw. Rückgänge zu verzeichnen. Die größten Zuwachsraten bei den dualen Anschlüssen konnten in Griechenland (+12) und auf Malta (+10) beobachtet werden, die größten Rückgänge hingegen in Irland (-11) und Dänemark (-10).

Wie bereits in den vorangegangenen Umfragen gibt es ein Ungleichgewicht zwischen den EU15 Staaten und den NMS12. Der duale Anschluss wird in den EU15 Staaten (68%) deutlich häufiger und damit fast doppelt so häufig genutzt wie in den NMS12 (36%).

2.4 Mobiltelefonie

2.4.1 Mehr Haushalte haben einen Mobiltelefonanschluss als einen Festnetzanschluss

Mobiltelefonanschlüsse sind insgesamt weit verbreitet. Fast neun von zehn Haushalten besitzen einen Mobiltelefonanschluss (89%). Mobiltelefonanschlüsse finden sich häufiger als Festnetzanschlüsse, die nur in sieben von zehn Haushalten (71%) vorhanden sind.

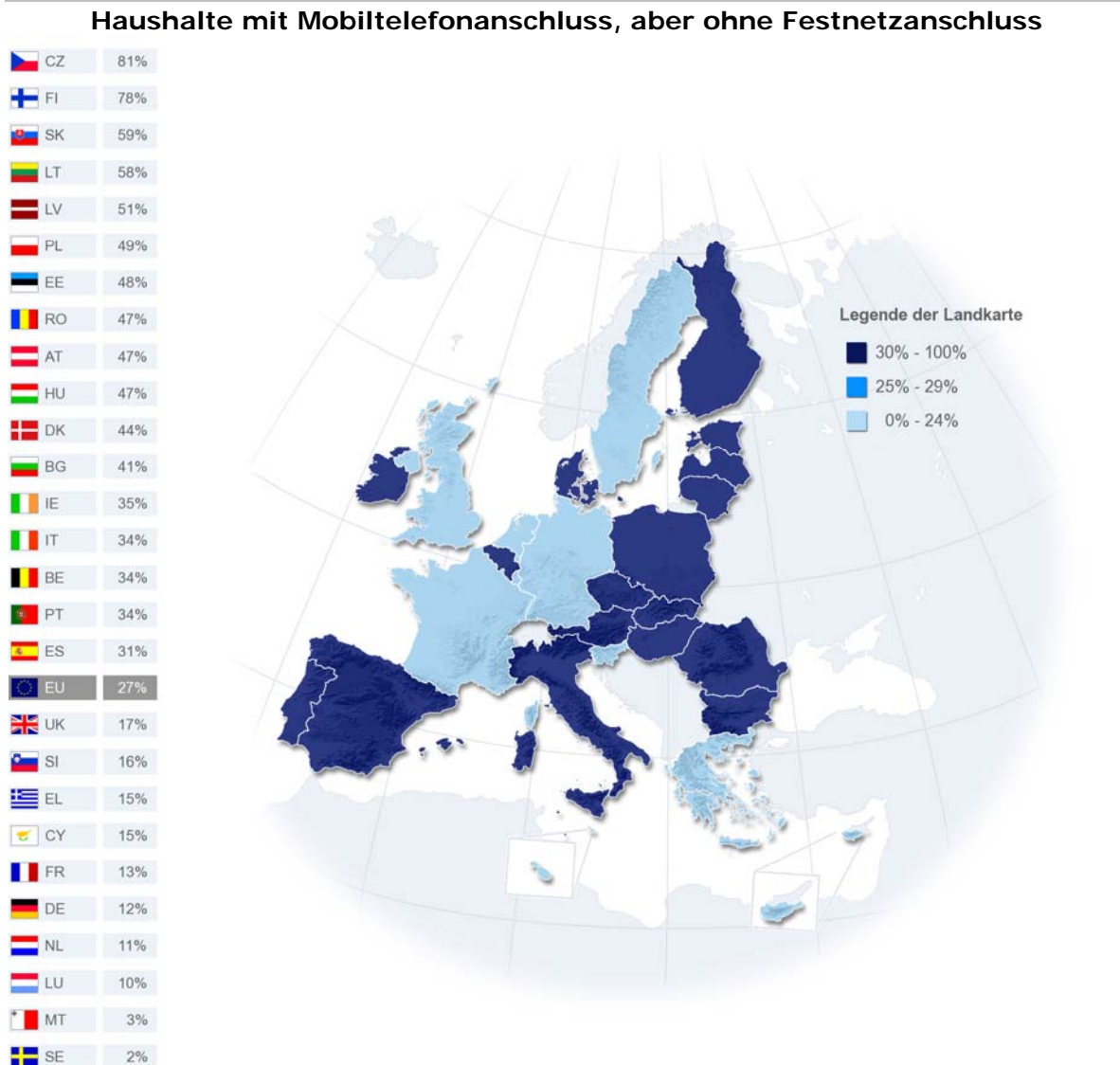
Am weitesten verbreitet sind Haushalte mit mindestens einem Mobiltelefonanschluss in der Tschechischen Republik (96%), Schweden (96%), den Niederlanden (96%), Dänemark (96%) und Finnland (96%). Am niedrigsten ist die Mobiltelefon-Penetrationsrate in Bulgarien (82%), Rumänien (82%) und Deutschland (83%).

2.4.2 Die Mobiltelefon-Penetrationsrate ist in neun Mitgliedstaaten gestiegen und nur in zweien zurückgegangen

Obwohl Rumänien eines der Länder mit den wenigsten Haushalten ist, die einen Mobiltelefonanschluss besitzen, ist hier (wie bereits in der vorangegangenen Umfrage) mit einem Anstieg von zehn Prozentpunkten seit Winter 2009 die größte Zuwachsrate zu verzeichnen. Dahinter folgen Malta (+8) und Griechenland (+8). Die einzigen signifikanten Rückgänge konnten in Spanien (-4) und Irland (-3) beobachtet werden.

2.4.3 Jeder vierte Haushalt besitzt ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss

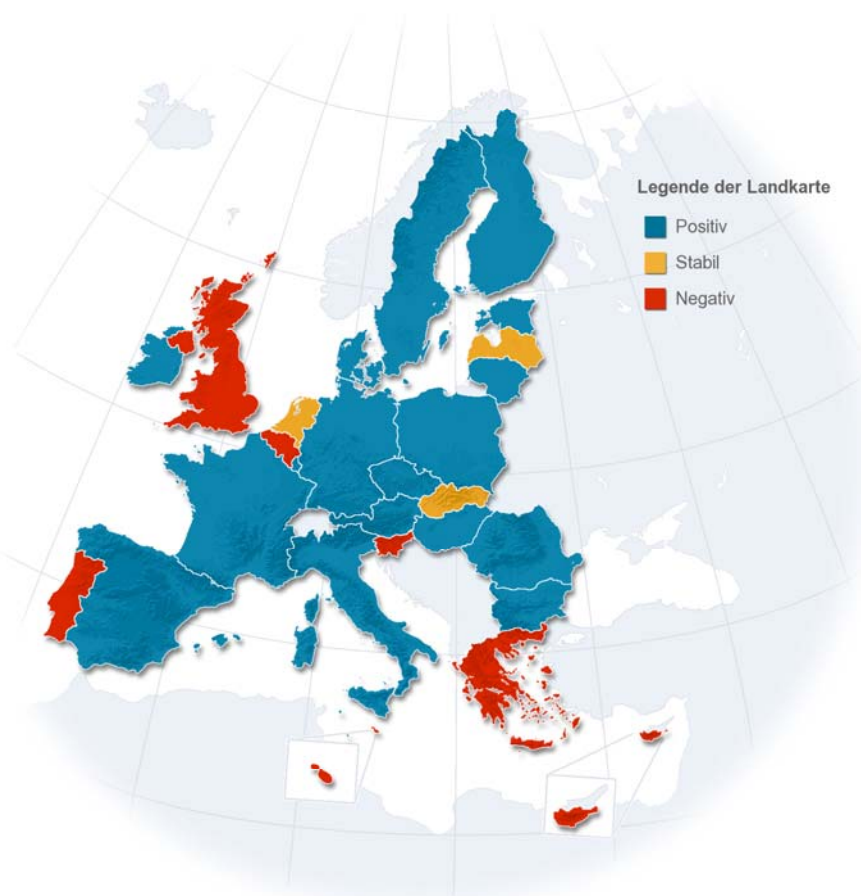
Etwas mehr als ein Viertel der EU-Haushalte (27%) besitzt ausschließlich ein Mobiltelefon. Dieser Trend hat sich in den letzten fünf Jahren verstärkt (+9 Punkte). Am häufigsten finden sich Haushalte, die nur einen Mobiltelefonanschluss haben, in der Tschechischen Republik und in Finnland. Dies trifft in den genannten Ländern auf etwa acht von zehn Haushalten zu. Am wenigsten verbreitet ist diese Art des Telefonanschlusses in Schweden und auf Malta, wo nur 2% bzw. 3% der Haushalte ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss besitzen. Da Schweden und Malta in der gesamten EU den höchsten Verbreitungsgrad an Festnetzanschlüssen aufweisen, war dies zu erwarten.



In zehn Mitgliedstaaten ist der Anteil der Haushalte, die nur einen Mobiltelefonanschluss besitzen, seit 2009 signifikant gestiegen. Interessanterweise sind die Länder mit den diesbezüglich höchsten Zuwachsraten auch die Länder mit einem höheren Anteil an Haushalten, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben.

Haushalte mit Mobiltelefonanschluss, aber ohne Festnetzanschluss (Vergleich mit EB72.5 Nov.-Dez. 2009)

 DK	44%	+12
 BG	41%	+11
 CZ	81%	+8
 RO	47%	+8
 IE	35%	+7
 FI	78%	+7
 LT	58%	+6
 PL	49%	+5
 EE	48%	+3
 HU	47%	+3
 AT	47%	+2
 IT	34%	+2
 EU27	27%	+2
 FR	13%	+2
 ES	31%	+2
 LU	10%	+1
 DE	12%	+1
 SE	2%	+1
 SK	59%	=
 NL	11%	=
 LV	51%	=
 CY	15%	-1
 BE	34%	-1
 SI	16%	-2
 MT	3%	-2
 UK	17%	-3
 EL	15%	-4
 PT	34%	-7



In den NMS12 gibt es durchschnittlich mehr Haushalte, die nur über einen Mobiltelefonanschluss verfügen als in den EU15 Staaten. Im Durchschnitt besitzt etwa die Hälfte (51%) aller Haushalte in den NMS12 ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss, während dies in den EU15 Staaten nur auf etwa jeden fünften Haushalt (21%) zutrifft.

2.5 Internettelefonie als alternative Form des Telefonierens hat zugenommen

Die Nutzung eines Computers oder eines WLAN-Verbindungssteils zum Telefonieren über das Internet ist seit Winter 2009 auf 28% (+6 Prozentpunkte) gestiegen.

Am weitesten verbreitet ist die Nutzung kostenloser Internet-Telefondienste wie Skype. 24% der Befragten nutzen solche Dienste für IP-Telefonie. Eine Minderheit von 6% nutzt Internet-Telefondienste, um über diese kostengünstig Festnetzanschlüsse oder Handys im Ausland anzurufen.

Der größten Beliebtheit erfreut sich die Internettelefonie in Lettland und Litauen, wo fast zwei Drittel der Befragten (65%) diese Form des Telefonierens nutzen. Im Gegensatz dazu nutzen die Befragten in Rumänien, Portugal und Spanien mit lediglich 11%, 12% bzw. 13% diese Methode des Telefonierens am seltensten.

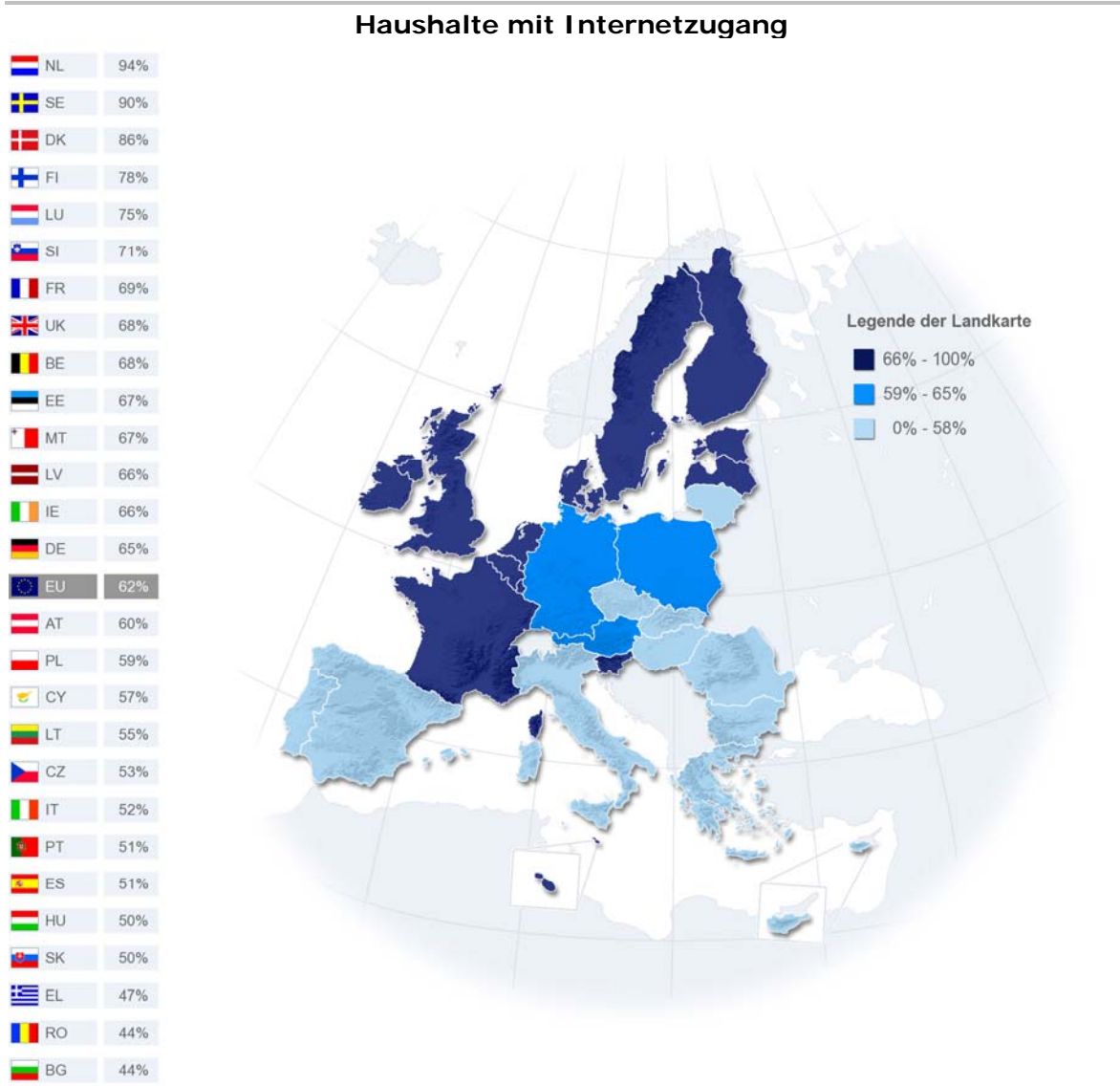
Die Kluft, die in der Vergangenheit diesbezüglich zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 festzustellen war, hat sich verringert. Zwar ist die Internettelefonie in den NMS12 mit 36% (-1) nach wie vor weiter verbreitet, allerdings wird diese Form des Telefonierens in den EU15 Staaten heute häufiger genutzt als noch im Winter 2009 (27%, +8).

3 INTERNET

3.1 Internetzugang und -zugangsarten

3.1.1 Der Internetzugang in den Haushalten ist gestiegen (+5)

Insgesamt haben sechs von zehn Haushalten (62%) zu Hause einen Internetanschluss. Am weitesten verbreitet sind Internetanschlüsse erwartungsgemäß in den Ländern, in denen auch der größte Anteil an Haushalten zu finden ist, die einen Computer besitzen: Niederlande (94%), Schweden (90%) und Dänemark (86%). Analog dazu ist die Internet-Penetrationsrate auch in den Ländern am niedrigsten, in denen die wenigsten Haushalte mit einem Computer zu finden sind, namentlich in Rumänien, Bulgarien und Griechenland, wo zwischen 44% und 47% der Befragten zu Hause Internet haben.














Die Kluft zwischen den EU15 Staaten (64%) und den NMS12 (54%) scheint sich zu verringern, da die Zuwachsrate beim Internetzugang in den NMS12 (+9) höher ausgefallen ist als in den EU15 Staaten (+5).

Am stärksten hat die Verbreitung von Internetanschlüssen zu Hause in Lettland (+15), Rumänien (+13), Portugal (+11) und auf Malta (+11) zugenommen. Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang, dass die genannten Länder auch zu den Ländern gehören, in denen bei den Haushalten der größte Zuwachs an Computern zu verzeichnen ist. Ein nennenswerter Rückgang der Anzahl der Haushalte, die zu Hause über einen Internetanschluss verfügen, ist in keinem Land festzustellen.

Weniger als jeder zehnte Haushalt mit einem Computer verfügt nicht über einen Internetanschluss (8%). Die meisten Haushalte, die zwar einen Computer, aber keinen Internetzugang haben, sind in Rumänien, Griechenland und Italien zu verzeichnen, wo die Anzahl der Haushalte, in denen dies so ist, doppelt so hoch wie im EU-Durchschnitt ist (16%, 15% bzw. 15%).

Hervorzuheben ist, dass in den Niederlanden (100%), Schweden (99%), Finnland, auf Malta und in Dänemark (jeweils 98%) jeder oder fast jeder Haushalt, der einen Computer besitzt, auch einen Internetzugang hat.

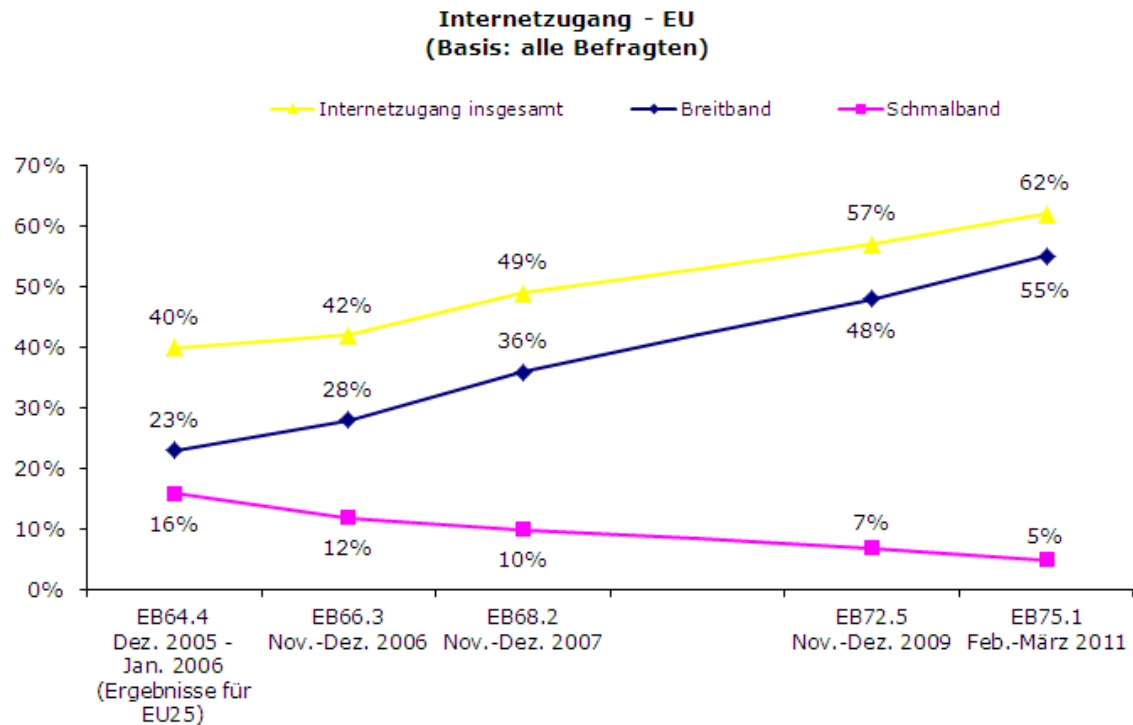
Anteil der Haushalte, die einen Computer, aber keine Internetverbindung haben - EU27 + Top 10	
 EU27	8%
 RO	16%
 EL	15%
 IT	15%
 ES	14%
 PT	10%
 SK	10%
 CY	9%
 LT	9%
 FR	8%
 HU	8%

3.1.2 Breitband-Internetzugang nimmt weiter zu

Im Durchschnitt besitzt etwas mehr als die Hälfte aller EU-Haushalte Breitband-Internetzugang (55%). Am weitesten verbreitet sind Breitbandanschlüsse in den Niederlanden (90%), gefolgt von Schweden (83%) und Dänemark (81%). Am niedrigsten ist die Breitband-Penetration hingegen in Bulgarien und Rumänien, wo die Penetrationsrate weniger als halb so hoch ist wie in den Staaten mit der höchsten Breitband-Penetration (35% bzw. 38%).

Insgesamt ist die Verbreitung von Breitbandanschlüssen um sieben Prozentpunkte gestiegen, und in fast jedem Land ist ein nennenswerter Zuwachs zu verzeichnen. Am stärksten hat die Verbreitung von Breitbandtechnologie in Lettland (+19) zugenommen. Dahinter folgen Rumänien, Portugal, Finnland, Litauen, die Niederlande, Griechenland und Malta, wo Zuwachsraten zwischen 13 und 11 Prozentpunkten im Vergleich zum Winter 2009 zu verzeichnen sind. Lediglich auf Zypern konnte kein nennenswerter Anstieg festgestellt werden (+2).

Die Anzahl der Haushalte in der EU mit Internetzugang nimmt weiter zu (+5). Diese Zugewinne können ausschließlich der Breitbandtechnologie zugeschrieben werden, da die Breitband-Penetration im gleichen Zeitraum um sieben Prozentpunkte zugenommen hat. Die Verbreitung von Schmalband ist hingegen um zwei Prozentpunkte zurückgegangen. Obwohl dies keine statistisch signifikante Entwicklung darstellt, ist dies doch ein Zeichen für die Fortsetzung des Abwärtstrends der vergangenen Jahre.



3.1.3 DSL ist weiterhin die beliebteste Art des Breitband-Internetzugangs

Die von den beiden beliebtesten Breitbandtechnologien **am häufigsten genutzte Internetzugangsort** ist eine **ADSL- oder DSL-Verbindung über die Festnetztelefonleitung (62%)**. Am häufigsten wird diese Zugangsart von den französischen, griechischen und spanischen Haushalten genutzt: 88%, 84% bzw. 80%. Am wenigsten genutzt wird diese Form des Breitband-Internetzugangs in Litauen und Rumänien mit 12% bzw. 18%.

An zweiter Stelle der beliebtesten Breitbandanschlüsse steht das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters, das von etwa jedem Sechsten genutzt wird (17%). Dies ist die mit Abstand beliebteste Art des Breitband-Internetzugangs in den ungarischen Haushalten: Sechs von zehn Haushalten nutzen diese Form des Breitband-Internetzugangs (62%). Am anderen Ende des Spektrums finden sich hingegen Griechenland (2%), Italien (3%) und Frankreich (5%).

Etwas weniger als jeder zehnte Haushalt nutzt eine Schmalbandverbindung über die normale Telefonleitung (8%). Am häufigsten zu finden ist dieser Internetanschluss in den Haushalten in Lettland und Deutschland (20% und 19%), am wenigsten bzw. gar nicht in Finnland (0%), gefolgt von den Haushalten in der Tschechischen Republik, Ungarn, auf Malta und in den Niederlanden (jeweils 2%).

Die Nutzung des Mobilfunknetzwerks zum Herstellen einer Internetverbindung ist die einzige Zugangsart, bei der seit Winter 2009 ein nennenswerter Anstieg zu verzeichnen ist (+3). Mobilfunknetzwerke werden heute ebenso häufig wie normale Telefonleitungen zum Herstellen einer Internetverbindung genutzt (8%). Am weitesten verbreitet ist diese Art des Internetzugangs mit rund drei von zehn Haushalten in Finnland (29%). Im Gegensatz dazu wird diese Zugangsart in Belgien (3%), Frankreich (3%), Luxemburg (3%) und auf Malta (3%) am seltensten genutzt.

Vergleichsweise wenige Haushalte stellen eine Verbindung zum Internet über ein Satellitennetzwerk oder über eine Glasfaser- oder Stromleitung her (3%, 2% bzw. 0%). Auf Länderebene gibt es hierbei jedoch einige nennenswerte Ausnahmen. Etwas mehr als jeder zehnte Haushalt in der Tschechischen Republik und in der Slowakei stellt die Internetverbindung über ein Satellitennetzwerk her (12% in jedem Land). Glasfaserleitung werden besonders häufig von den litauischen und rumänischen Haushalten genutzt (14% bzw. 13%).

QC5 Wie wird in Ihrem Haushalt eine Verbindung zum Internet hergestellt? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)
(Befragte, die einen Internetzugang zu Hause haben - Basis = 16757)

	Über ADSL, DSL oder eine ähnliche Verbindung über die Festnetztelefonleitung, indem Sie ein Modem, eine Box oder einen Router verwenden (Breitband-Internet)	Über das Netzwerk des Kabelfernseh-anbieters, indem Sie ein Kabelmodem, eine Box oder einen Router verwenden (Breitband-Internet)	Über eine normale Telefonleitung oder eine ISDN-Verbindung	Per Mobilfunk-netzwerk	Per Satelliten-netzwerk	Über eine Glasfaserleitung (SPONTAN)	Über eine Stromleitung (SPONTAN)	Sonstige (SPONTAN)	Weiß nicht
EU27	62%	17%	8%	8%	3%	2%	0%	2%	2%
BE	51%	41%	10%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
BG	20%	41%	9%	4%	3%	13%	0%	4%	7%
CZ	29%	27%	2%	6%	12%	5%	1%	15%	4%
DK	49%	35%	4%	14%	1%	3%	0%	1%	3%
DE	67%	11%	19%	4%	0%	0%	0%	0%	2%
EE	37%	40%	5%	9%	6%	0%	1%	3%	4%
IE	44%	22%	8%	19%	2%	1%	1%	2%	3%
EL	84%	2%	9%	4%	1%	0%	0%	1%	4%
ES	80%	9%	3%	5%	1%	0%	0%	2%	1%
FR	88%	5%	4%	3%	1%	2%	0%	0%	2%
IT	72%	3%	9%	11%	1%	2%	0%	4%	1%
CY	58%	10%	18%	5%	2%	0%	0%	0%	13%
LV	35%	40%	10%	7%	3%	2%	1%	0%	4%
LT	12%	36%	20%	6%	5%	14%	1%	4%	3%
LU	70%	15%	12%	3%	1%	0%	1%	1%	2%
HU	23%	62%	2%	7%	4%	0%	0%	1%	1%
MT	63%	33%	2%	3%	1%	0%	0%	0%	2%
NL	65%	24%	2%	4%	0%	4%	1%	1%	2%
AT	38%	33%	11%	20%	3%	0%	0%	5%	3%
PL	30%	35%	6%	14%	4%	0%	0%	6%	5%
PT	35%	42%	5%	9%	3%	1%	0%	0%	7%
RO	18%	45%	10%	10%	3%	13%	2%	1%	4%
SI	45%	29%	9%	6%	1%	8%	0%	3%	3%
SK	23%	31%	10%	14%	12%	4%	1%	4%	4%
FI	68%	10%	0%	29%	1%	0%	0%	1%	2%
SE	52%	26%	6%	19%	1%	6%	0%	1%	2%
UK	62%	16%	5%	8%	9%	0%	0%	1%	2%

Höchster Prozentsatz per Land

Niedrigster Prozentsatz per Land

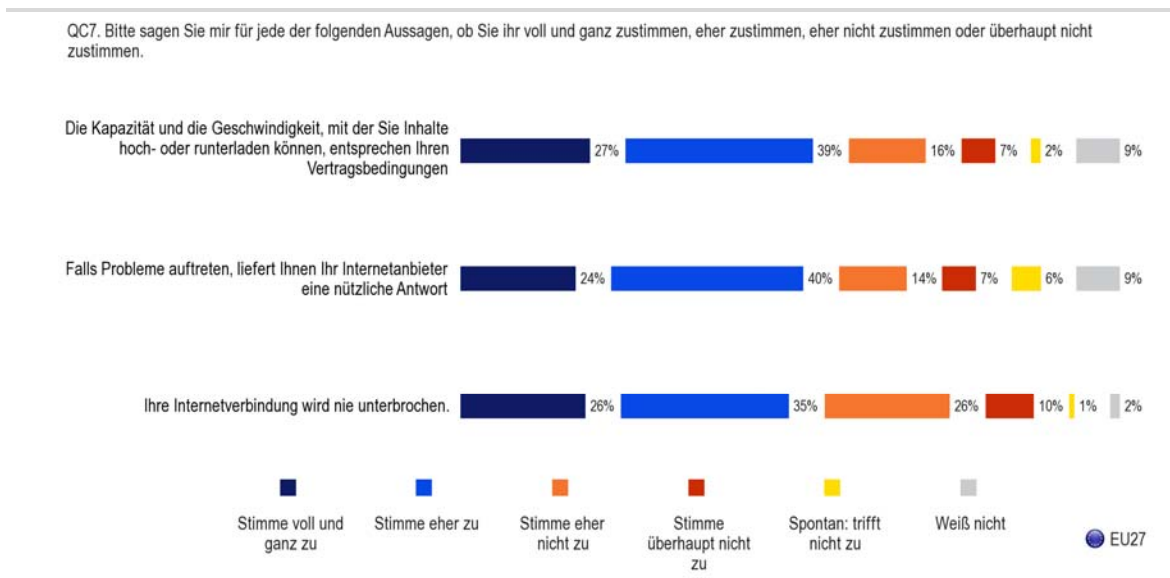
Höchster Prozentsatz per Nennung

Niedrigster Prozentsatz per Nennung

3.2 Am unzufriedensten sind die EU-Bürger mit der Stabilität der Internetverbindung

Zur Bewertung der Qualität der Internetverbindung, der Unterstützung, den die EU-Bürger von ihrem Internetanbieter erhalten und zur Bewertung der Wahrnehmung der Geschwindigkeit und Kapazität der Internetverbindung gemessen an den Vertragsbedingungen, wurden drei Aussagen entwickelt. Zwei dieser Aussagen wurden gegenüber der Umfrage vom Winter 2009 erheblich modifiziert, um den heutigen Realitäten besser gerecht zu werden. Aus diesem Grund lassen sich diesbezüglich keine Vergleiche mit vorherigen Umfragen anstellen. Lediglich die Aussage ‚Ihre Internetverbindung wird nie unterbrochen‘ wurde nicht verändert und kann mit der letzten Umfrage verglichen werden.

Insgesamt zeigen sich bei den Zustimmungsraten zu allen drei Aussagen nur geringfügige Unterschiede. Bei den einzelnen Aussagen zu den Leistungen des Internetanbieters sind Zustimmungsraten zwischen 66% und 61% zu verzeichnen. Unterschiede zeigen sich hingegen beim Anteil derjenigen, die den einzelnen Aussagen nicht zustimmen. Etwas mehr als ein Drittel ist der Meinung, dass ihre Internetverbindung manchmal unterbrochen wird (36% stimmen nicht zu), während lediglich 21% der Meinung sind, dass ihr Internetanbieter ihnen bei Problemen keine nützliche Antwort liefert, und nur 23% sind der Ansicht, dass die Geschwindigkeit, mit der sie Inhalte hoch- oder runterladen können, nicht ihren Vertragsbedingungen entspricht.



Am zufriedensten mit der **Geschwindigkeit und Kapazität ihrer Internetverbindung** sind die Befragten in der Tschechischen Republik, Litauen und Belgien: 83%, 81% bzw. 78% der Befragten stimmen der Aussage zu. Am unzufriedensten mit der Geschwindigkeit, mit der Inhalte hoch- oder runtergeladen werden können, sind hingegen die Befragten im Vereinigten Königreich, Spanien und Rumänien: 37%, 31% bzw. 31% der Befragten stimmen der Aussage nicht zu, dass die Geschwindigkeit und Kapazität der Internetverbindung ihren Vertragsbedingungen entspricht. Interessanterweise gibt es zwischen den NMS12 und den EU15 Staaten deutliche Unterschiede, was die diesbezügliche Zufriedenheit betrifft. Die Befragten in den NMS12 sind mit der Geschwindigkeit und Kapazität ihrer Internetverbindung häufiger zufrieden als die Befragten in den EU15 Staaten (73% gegenüber 64%).

Auf Länderebene zeigt sich, dass die Befragten, die der Aussage zustimmen, dass ihr **Internetanbieter bei Problemen nützliche Antworten liefert**, am häufigsten in der Tschechischen Republik (81%), in Lettland (81%) und auf Malta (80%) zu finden sind. Bei den drei genannten Ländern handelt es sich interessanterweise ausschließlich um NMS12. Am häufigsten widersprochen wurde der Aussage, dass ihr Internetanbieter nützliche Antworten bei Problemen liefert, von den Befragten in Finnland (30%), Frankreich (29%) und Rumänien (25%). Insgesamt haben die Befragten in den NMS12 der Aussage, dass ihr Internetanbieter nützliche Antworten liefert, häufiger zugestimmt als die Befragten in den EU15 Staaten (73% gegenüber 62%).

Insgesamt stimmen sechs von zehn Befragten der Aussage zu, dass ihre **Internetverbindung stabil ist (nie unterbrochen wird)**. Die größte Zustimmung findet diese Aussage in Österreich, Deutschland und Ungarn, wo etwas mehr als sieben von zehn Befragten dem zustimmen. Am unzufriedensten mit ihrer Internetverbindung sind demgegenüber die Befragten in Frankreich. Dort stimmt etwas mehr als die Hälfte der Befragten (53%) der Aussage nicht zu, dass ihre Internetverbindung nie unterbrochen wird, dicht gefolgt von Estland, dem Vereinigten Königreich und Finnland. Insgesamt sind zwischen den NMS12 und den EU15 Staaten keine Unterschiede bei der Stabilität der Internetverbindung zu konstatieren.

Auf EU-Ebene sind im Vergleich zum Winter 2009 keine nennenswerten Änderungen bei der Zustimmung- oder Ablehnungsrate bezüglich der Aussage zur Stabilität der Internetverbindung zu verzeichnen. Anders ist dies hingegen auf Ebene der Mitgliedstaaten. Am stärksten gestiegen ist die Zustimmung, dass die Internetverbindung nie unterbrochen wird, auf Zypern (+16), in Spanien (+7) und Griechenland (+5), während in Estland (+9), Rumänien (+9) und auf Malta (+9) der größte Zuwachs derer zu verzeichnen ist, die der Aussage nicht zustimmen.

4 FERNSEHEN

4.1 Der Fernsehempfang ist weiterhin universell vorhanden

Der Zugang zu Fernsehen ist in der EU nach wie vor fast universell vorhanden: 98% der EU-Haushalte haben Fernsehempfang. Wie bereits im Winter 2009 gibt es nur marginale Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten: Am höchsten ist der Verbreitungsgrad auf Zypern (100%) und Malta (100%) und am niedrigsten in Finnland (94%).

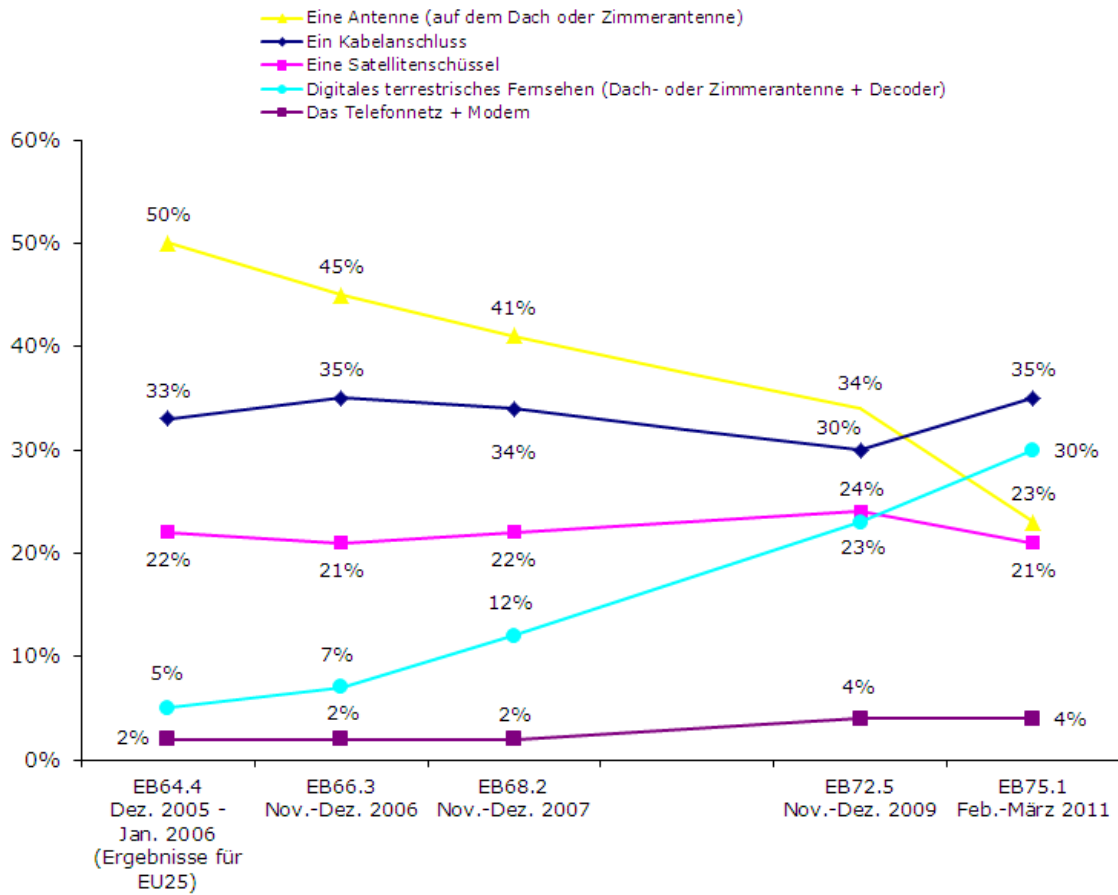
4.2 Digital- und Kabelempfang sind die beliebtesten Empfangsarten

Die beliebteste Art des Fernsehempfangs ist Kabelfernsehen (35% aller Haushalte nutzen einen analogen oder digitalen Kabelanschluss), gefolgt von digitalem terrestrischem Fernsehen (30%). Die Nutzung von externen Antennen und Satellitenschüsseln zum Empfang von Fernsehsendern rangiert mit 23% bzw. 21% hinter Digital- und Kabelfernsehen. Die Zahl der EU-Haushalte, die zum Fernsehempfang das Telefonnetz nutzen, ist mit nur 4% vergleichsweise gering.

Der digitale Fernsehempfang ist weiter auf dem Vormarsch und weist seit Winter 2009 eine Zuwachsrate von sieben Prozentpunkten auf. Am stärksten rückläufig ist die Nutzung externer Antennen, von einem Drittel aller Haushalte auf weniger als ein Viertel (23%). Ebenfalls leicht rückläufig ist die Verwendung von Satellitenschüsseln (-3 Prozentpunkte).

Der Fernsehempfang über Kabelanschluss hat im Vergleich zum Winter 2009 um fünf Prozentpunkte zugenommen. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass die Umfrageteilnehmer in dieser Umfrage gesondert nach analogem und digitalem Kabelanschluss gefragt wurden. Es ist also möglich, dass die veränderte Fragestellung Auswirkungen auf die Ergebnisse hatte.

Empfangsarten* – EU
(Basis: Befragte, die im Haushalt über ein Fernsehgerät verfügen)



* Bitte beachten Sie, dass die Frage zu den Empfangsarten in diesem Jahr leicht modifiziert wurde. Die Änderungen der betreffenden Antwortoptionen sind in der vorangegangenen Grafik dargestellt.

5 LEISTUNGSPAKETE

5.1 Leistungspakete haben unter den EU-Bürgern seit Winter 2009 an Beliebtheit gewonnen

Insgesamt nutzen vier von zehn Haushalten in der EU Leistungspakete von ein und demselben Anbieter (42%). In Nordeuropa scheinen Leistungspakete allgemein weiter verbreitet als in anderen Regionen. Am häufigsten werden Leistungspakete in den Niederlanden (67%), auf Malta (64%) und in Slowenien (60%) gekauft, am wenigsten hingegen in Finnland (14%), der Tschechischen Republik (19%) und Bulgarien (20%).

In den meisten Mitgliedstaaten ist seit Winter 2009 ein Zuwachs bei der Nutzung von Leistungspaketen zu beobachten. Im EU-weiten Durchschnitt ist die Nutzung von Leistungspaketen gegenüber der letzten Umfrage um vier Prozentpunkte gestiegen. Am stärksten waren die Zuwachsraten in Luxemburg (+18), Lettland (+17) und auf Malta (+17). Lediglich in drei Ländern ist ein diesbezüglich signifikanter Rückgang zu verzeichnen, namentlich in Estland (-5), Spanien (-4) und Dänemark (-4).

5.2 Internetzugang und Festnetzanschluss sind die zwei häufigsten Leistungen im Rahmen von Leistungspaketen

Die am häufigsten gewählte Leistung im Rahmen von Leistungspaketen ist der Internetzugang. Neun von zehn Leistungspaketen beinhalten den Zugang zum Internet. Hierbei ist ein Anstieg von vier Prozentpunkten seit Winter 2009 zu verzeichnen. Der Festnetzanschluss ist ebenfalls nach wie vor eine der primären Leistungen, die im Rahmen von Leistungspaketen erworben wird: bei etwas mehr als acht von zehn Leistungspaketen ist ein Festnetzanschluss enthalten (82%).

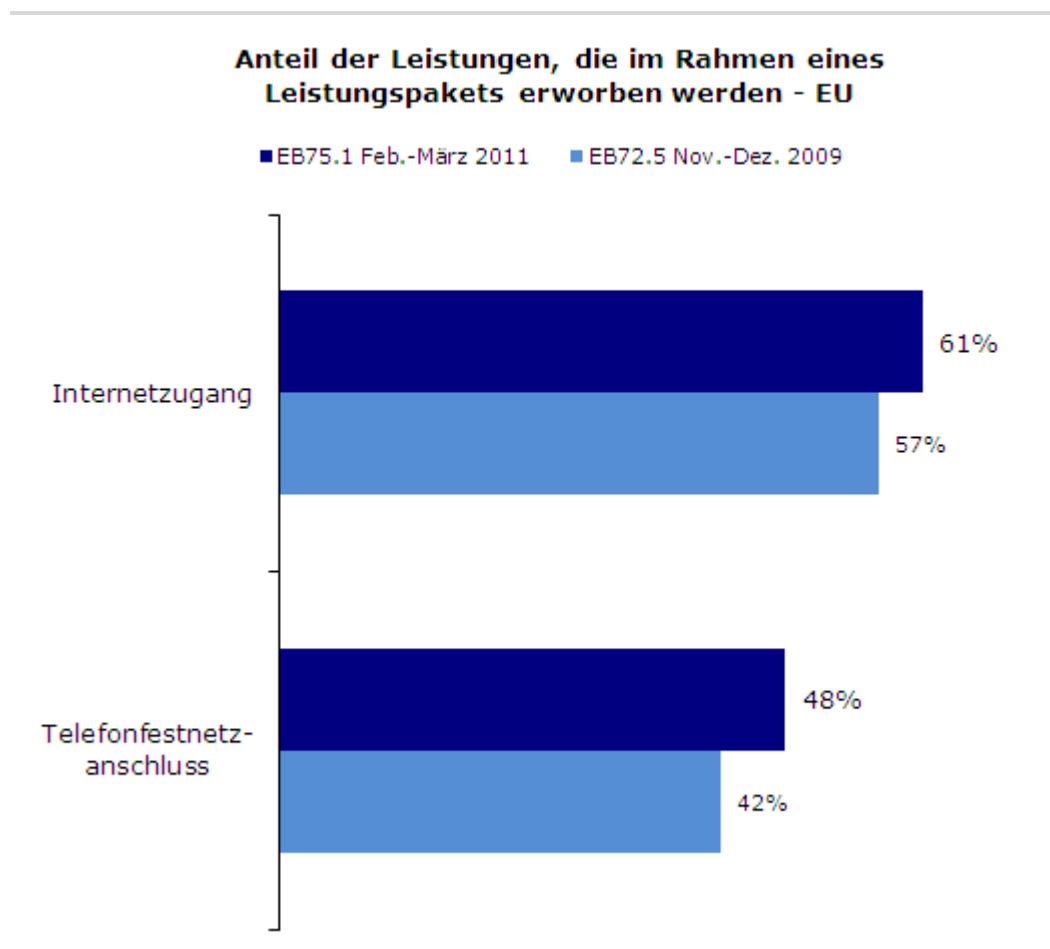
Interessant ist, dass die zwischen Winter 2008 und 2009 zu verzeichnende Zuwachsrate beim Fernsehempfang als Teil von Leistungspaketen keinen weiteren signifikanten Anstieg erfahren hat (+1). Der Anteil, den der Fernsehempfang bei Leistungspaketen ausmacht, hat sich bei 48% stabilisiert.

Die Nutzung von Mobilfunkangeboten als Teil von Leistungspaketen macht den geringsten Anteil der vier verschiedenen Leistungsangebote aus und ist im Vergleich zum Winter 2009 auf 19% zurückgegangen (-3).

5.3 Die Mehrzahl der Internetanschlüsse wird im Rahmen von Leistungspaketen zur Verfügung gestellt

Das folgende Diagramm zeigt eine Übersicht über den Anteil der Internetnutzer, die ihren Internetzugang im Rahmen eines Leistungspakets erworben haben sowie den Anteil der Festnetznutzer, die ihren Festnetzanschluss im Rahmen eines Leistungspakets erworben haben.

Es wird deutlich, dass der Anteil der Internetnutzer, die ihren Internetzugang als Teil eines Leistungspakets nutzen, höher ist als der Anteil an Festnetznutzern, die ihren Festnetzanschluss als Teil eines Leistungspakets erworben haben. Im Durchschnitt haben sechs von zehn Haushalten in der EU (61%), die derzeit einen Internetzugang haben, diesen als Teil eines Leistungspakets erworben. Im Gegensatz dazu haben etwas weniger als fünf von zehn Festnetznutzern (48%) ihren Festnetzanschluss im Rahmen eines Leistungspakets abonniert.



5.4 Komfort und Preis werden als die Hauptvorteile von Leistungspaketen angesehen

Insgesamt sind die EU-Bürger nach wie vor der Meinung, dass der Hauptvorteil von Leistungspaketen der ist, dass es nur eine Rechnung gibt (41%). Allerdings hat die Ansicht, dass Leistungspakete billiger sind, als jede Leistung separat zu bezahlen, seit Winter 2009 zugenommen (+4) und wird derzeit von einem Drittel der Befragten (33%) als Vorteil angesehen.

In den meisten Mitgliedstaaten (in 21 von 27 Mitgliedstaaten) wird die Tatsache, dass es nur eine Rechnung gibt, als der größte Vorteil von Leistungspaketen angesehen. In den Ländern, in denen der größte Anteil an Befragten zu finden ist, die der Meinung sind, dass Leistungspakete günstiger als Einzelleistungen sind, ist dies auch der insgesamt am häufigsten genannte Vorteil. Dies trifft auf Malta (49%), Griechenland (48%) und Ungarn (45%) zu. Dennoch spielt auch in diesen Mitgliedstaaten der Komfort der Einzelrechnung eine wichtige Rolle (Malta 45%, Griechenland 45% und Ungarn 43%), da diese Antwortmöglichkeit fast ebenso häufig genannt wird, wie die Ansicht, dass Leistungspakete billiger sind, als jede Leistung separat zu bezahlen.

Etwa jeder sechste EU-Bürger (16%) ist der Ansicht, dass in den Paketen Leistungen enthalten sind, die sie eigentlich nicht brauchen und deshalb auch nicht daran interessiert sind. Diese Wahrnehmung hat sich seit Winter 2009 nicht wesentlich verändert (-1). Es überrascht nicht, dass diese Einstellung am häufigsten in den Mitgliedstaaten vertreten wird, in denen der Verbreitungsgrad von Leistungspaketen am niedrigsten ist, allen voran in Finnland (41%), gefolgt von der Tschechischen Republik (32%) und Bulgarien (30%).

Etwa jeder neunte Befragte (9%) hat darüber hinaus kein Interesse an Leistungspaketen, weil dies impliziert, dass man für mehrere Leistungen an den gleichen Anbieter gebunden ist. Am häufigsten vertreten wird diese Ansicht von den Befragten in Österreich (23%) und der Slowakei (21%). Die Häufigkeit, mit der österreichische und slowakische Haushalte Leistungspakete kaufen, liegt unter dem EU-Durchschnitt. Nur 36% bzw. 32% der Haushalte in diesen beiden Ländern nutzen ein Leistungspaket, verglichen mit einem EU-Durchschnitt von 42%.

Jeder zehnte EU-Bürger (10%) hat den Eindruck, dass Leistungspakete weniger Transparenz und Klarheit über Kosten und Bedingungen liefern als Einzelleistungen. Am häufigsten genannt wurde dies von den Befragten in Österreich (19%), der Tschechischen Republik (18%), Dänemark (17%) und der Slowakei (16%). Obwohl die relative Häufigkeit dieser Antwort in den meisten Ländern auf die Tatsache zurückgeführt werden kann, dass dort insgesamt weniger Leistungspakete genutzt werden (Österreich, Tschechische Republik und Slowakei), weist Dänemark eine überdurchschnittlich hohe Nutzungsrate von Leistungspaketen auf. Es scheint also, dass selbst unter den Nutzern von Leistungspaketen ein gewisses Unbehagen herrscht.

5.5 Die Gründe, aus denen kein Leistungspaket abonniert wird

Die unten stehende Tabelle zeigt die Einstellung von Nutzern und Nicht-Nutzern von Leistungspaketen. Es überrascht nicht, dass Haushalte, die keine Leistungspakete nutzen, zu diesen eine negativere Einstellung haben als Haushalte, die Leistungspakete nutzen. Das Desinteresse an Leistungspaketen ist unter Nicht-Nutzern deutlich höher, weil diese das Gefühl haben, dass:

- a) Pakete Leistungen beinhalten, die sie eigentlich nicht brauchen (28%)
- b) ein Paket sie an den gleichen Anbieter bindet (14%)

Im Gegensatz dazu sehen Nutzer von Leistungspaketen häufiger deren Vorteile als Nicht-Nutzer. Folglich empfinden Haushalte, die Leistungspakete nutzen, diese häufiger als:

- a) bequem, weil es nur eine Rechnung gibt (65%)
- b) günstiger, als jede Leistung separat zu bezahlen (52%)

QC11 Was halten Sie persönlich von dieser Art von Leistungspaketen im Bereich der Kommunikation? - EU27
(MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	Haushalte, die kein Leistungspaket haben	Haushalte, die ein Leistungspaket haben
Pakete sind nicht interessant, weil man Leistungen bekommt, die man nicht wirklich braucht	28%	5%
Es ist bequemer, weil es nur eine Rechnung gibt	22%	65%
Es ist billiger, als jede Leistung separat zu bezahlen	18%	52%
Pakete sind nicht interessant, weil man für jede Leistung an den gleichen Anbieter gebunden ist	14%	3%
Pakete liefern weniger Transparenz und Klarheit über Kosten und Bedingungen der einzelnen Leistungen	11%	8%
Sonstiges (SPONTAN)	4%	1%
WN / KA	23%	2%

5.6 Nur acht Prozent der Haushalte mit Leistungspaket haben schon einmal den Anbieter gewechselt

Die Einstellung der Befragten bezüglich des Wechsels des Anbieters von Leistungspaketen ähnelt der in Bezug auf den Wechsel des Internetanbieters. Nur etwas mehr als ein Drittel der Befragten hat jemals in Erwägung gezogen, den Anbieter des Leistungspakets zu wechseln (36%), während sechs von zehn noch nie darüber nachgedacht haben (60%).

Die Befragten in Luxemburg (82%) haben mit der geringsten Wahrscheinlichkeit schon einmal einen Wechsel in Erwägung gezogen. Am ehesten wird ein Wechsel des Leistungspaketanbieters (der höchste Anzahl an ‚Ja‘-Antworten) von den Befragten in Finnland (54%), Italien (51%), Irland (49%) und Österreich (49%) in Erwägung gezogen.

Obwohl 36% einen Wechsel in Erwägung gezogen haben, sehen 12% dafür keine Notwendigkeit, weil sie mit dem Service zufrieden sind, den sie derzeit von ihrem Anbieter erhalten. Am zufriedensten sind die Befragten in Irland, von denen fast ein Viertel (24%) dieser Ansicht ist. Interessanterweise vertreten die dortigen Befragten auch in Bezug auf ihren Internetanbieter am häufigsten diese Auffassung. Demgegenüber vertreten die Befragten in Luxemburg am seltensten diese Meinung. Lediglich 2% der dortigen Befragten sind mit dem Service ihres jetzigen Leistungspaketanbieters zufrieden.

Nahezu jeder Zehnte (8%) hat bereits den Anbieter gewechselt und ist durch die Vertragsbedingungen an den derzeitigen Anbieter gebunden. Am häufigsten einen Anbieterwechsel vollzogen haben die finnischen Befragten (15%). Gleiches gilt für den Wechsel des Internetanbieters, während die Befragten auf Zypern (1%) und in der Tschechischen Republik (2%) mit der geringsten Wahrscheinlichkeit schon einmal ihren Anbieter gewechselt haben.

Die anderen Befragten, die schon einmal einen Wechsel in Erwägung gezogen haben, haben dies aus dem einen oder anderen Grund nicht getan, wobei die Hauptgründe sind, dass:

- ein Wechsel zu viel Aufwand und Zeit kostet (6%)
- es in der Gegend keinen anderen Leistungspaketanbieter gibt, der ein gutes Preis-Leistungsverhältnis bietet (5%)
- der bestehende Anbieter bessere Konditionen angeboten hat, weshalb entschieden wurde, nicht zu wechseln (4%)
- während des Anbieterwechsels unter Umständen vorübergehend kein Zugriff auf den Dienst möglich ist (4%)

Um das Ausmaß der Ablehnung gegenüber einem Anbieterwechsel unter den EU-Bürgern zu erfassen, wurden die mithilfe der Aussagen gewonnenen Antworten genutzt, um eine Klassifizierung der Haushalte vorzunehmen. Entsprechend der Antworten der Befragten auf die Frage nach dem Wechsel des Leistungspaketanbieters wurden die Haushalte in die drei folgenden Gruppen unterteilt:

- **Haushalte mit Verbrauchern, die passiv sind** = Haushalte mit Befragten, die entweder „Nein, Sie und die anderen Mitglieder Ihres Haushalts haben dies noch nie in Erwägung gezogen“, „Ja, aber Sie und die Mitglieder Ihres Haushalts sind zufrieden mit dem Service, den Sie jetzt bekommen“ und/oder „Ja, aber es kostet zu viel Aufwand und Zeit“ geantwortet haben;
- **Haushalte mit Verbrauchern, die am Wechsel gehindert werden** = Haushalte mit Befragten, die entweder „Ja, aber es gibt in der Gegend Ihres Haushalts keinen anderen Anbieter von Leistungspaketen, der ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet“, „Ja, aber Sie wollen nicht Gefahr laufen, während des Anbieterwechsels vorübergehend keinen Zugriff auf den Dienst zu haben“, „Ja, aber Sie wollen nicht Gefahr laufen, während des Anbieterwechsels für zwei Anbieter bezahlen zu müssen“, „Ja, aber Sie wissen nicht genau, welche Schritte Sie tun müssen, um den Anbieter zu wechseln“ und/oder „Ja, aber Sie und die Mitglieder Ihres Haushalts möchten Ihre jetzige E-Mail-Adresse(n)/ Webseite(n) nicht verlieren, die sich auf dem Server des Internetanbieters befinden“ geantwortet haben;

- **Haushalte mit Verbrauchern, die gewechselt haben** = Haushalte mit Befragten, die entweder „Ja, Sie oder jemand in Ihrem Haushalt haben bereits den Anbieter gewechselt und sind bis auf Weiteres durch die Vertragsbedingungen Ihres derzeitigen Anbieters gebunden“ und/oder „Ja, aber Ihr Anbieter hat Ihnen schließlich bessere Konditionen angeboten, weshalb Sie entschieden haben, nicht zu wechseln“ geantwortet haben.

Wie bereits beim Wechsel des Internetanbieters beobachtet werden konnte, schrecken die meisten europäischen Haushalte mit einem Leistungspaket vor einem Anbieterwechsel zurück: 77% sind „Haushalte mit Verbrauchern, die passiv sind“. 12% der europäischen Haushalte mit Leistungspaket sind „Haushalte mit Verbrauchern, die am Wechsel gehindert werden“, und weitere 12% sind „Haushalte mit Verbrauchern, die gewechselt haben“.

Interessant ist, dass die Mitgliedstaaten mit dem höchsten Anteil aktiver Anbieterwechsler zu den Ländern mit dem geringsten Anteil an Haushalten mit Leistungspaketen zählen, namentlich Finnland (22%/14%), die Slowakei (20%/32%), Österreich (20%/36%) und Italien (18%/32%).

Beim Vergleich der NMS12 und der EU15 Staaten sind erneut nur wenige Unterschiede zu erkennen. Trotzdem kann festgestellt werden, dass Haushalte mit einem Leistungspaket in den EU15 Staaten häufiger aktive Anbieterwechsler sind als vergleichbare Haushalte in den NMS12 (13% gegenüber 8%).

6 ERSCHWINGLICHKEIT

6.1 Anrufe vom Handy werden aus Sorge wegen der Kosten zunehmend eingeschränkt

Die Kosten scheinen den EU-Bürgern immer mehr Sorgen zu bereiten. Fast zwei Drittel der EU-Bürger (65%), die ein Mobiltelefon besitzen, begrenzen die Zahl ihrer Anrufe, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen (+4 Prozentpunkte).





























Am stärksten wächst die Sorge wegen der Handykosten unter Befragten in Slowenien, den Niederlanden, Griechenland, Spanien, Rumänien und Österreich. Am weitesten verbreitet ist die Sorge wegen der Kosten für Anrufe vom Handy in Griechenland und Spanien. Dort begrenzen 84% bzw. 79% der Befragten die Zahl ihrer Anrufe vom Mobiltelefon, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen. Darüber hinaus gehören Griechenland und Spanien zu den sechs Ländern, in denen die diesbezügliche Sorge seit Winter 2009 am stärksten zugenommen hat. Die höchsten Zuwachsraten sind mit rund zehn Prozent in Slowenien (+12), den Niederlanden (+11), Griechenland (+10), Spanien (+10), Rumänien (+9) und Österreich (+9) zu verzeichnen.

Die wenigsten Sorgen wegen der Handykosten scheinen sich die Befragten in Österreich (39%), Finnland (41%), Schweden (44%) und Dänemark (44%) zu machen. Allerdings gehören die Befragten in Österreich – wie bereits gezeigt wurde – zur Gruppe derer, bei denen diesbezüglich der stärkste Anstieg (wenngleich von einem niedrigen Ausgangswert) in den letzten 15 Monaten zu verzeichnen ist. Die Sorge wegen der Kosten für Anrufe vom Mobiltelefon nimmt also zu.

QC3.3 Sie begrenzen die Zahl der Anrufe von Ihrem Mobiltelefon,
weil Sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen

Antwort: Gesamt 'Stimme zu'

(Basis: Befragte, die ein Mobiltelefon besitzen -
EB75.1 = 23959, EB72.5 = 23244)

	EB75.1 Feb.-März 2011	EB72.5 Nov.-Dez. 2009	Unt. EB75.1 - EB72.5
 EU27	65%	61%	+4
 EL	84%	74%	+10
 ES	79%	69%	+10
 BG	77%	75%	+2
 CZ	77%	70%	+7
 IE	75%	78%	-3
 IT	72%	69%	+3
 BE	71%	68%	+3
 MT	71%	68%	+3
 PT	71%	67%	+4
 PL	70%	67%	+3
 FR	69%	70%	-1
 SK	68%	69%	-1
 RO	67%	58%	+9
 SI	67%	55%	+12
 LV	64%	68%	-4
 LT	62%	58%	+4
 EE	60%	58%	+2
 CY	60%	59%	+1
 HU	60%	55%	+5
 DE	55%	57%	-2
 UK	54%	51%	+3
 NL	53%	42%	+11
 LU	49%	47%	+2
 DK	44%	44%	=
 SE	44%	42%	+2
 FI	41%	37%	+4
 AT	39%	30%	+9




























6.2 Die Nutzung des mobilen Internetzugangs wird aus Sorge wegen der Kosten eingeschränkt

Die Hälfte (50%) derjenigen, die über ihr Mobiltelefon auf das Internet zugreifen können, schränkt die Nutzung des mobilen Internetzugangs ein, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen.

Die Befragten in Belgien, Spanien und Bulgarien sind diejenigen, die am häufigsten die Nutzung ihres mobilen Internetzugangs einschränken (65%, 65% bzw. 64%). Anzumerken ist, dass die Befragten in Spanien und Bulgarien auch zu denjenigen gehören, die sich die meisten Sorgen wegen der Telefonkosten von ihrem Handy machen.

Am wenigsten besorgt wegen der Kosten für den mobilen Internetzugang sind die Befragten in den Niederlanden (33%) und in Estland (33%).

QC3.4 Sie schränken die Nutzung des mobilen Internetzugangs ein, weil Sie sich Sorgen wegen der Kosten machen

Basis: Mobiltelefonanschluss mit Internetzugang - EB75.1 = 8206		50%	
EU27			
 BE	65%	 LT	51%
 ES	65%	 MT	51%
 BG	64%	 RO	50%
 PT	60%	 FI	46%
 LV	59%	 UK	46%
 IE	58%	 DK	43%
 SI	56%	 FR	43%
 EL	55%	 AT	41%
 PL	55%	 SE	40%
 SK	54%	 LU	39%
 DE	52%	 CY	37%
 HU	52%	 EE	33%
 CZ	51%	 NL	33%
 IT	51%		

6.3 Jeder fünfte Haushalt hat aus Kostengründen keinen Internetzugang

An zweiter Stelle hinter einem allgemeinen Desinteresse am Internet (niemand in ihrem Haushalt interessiert sich für das Internet) rangieren die Kosten als Grund für das Fehlen eines Internetzugangs. Seit Winter 2009 scheinen die Kosten den Bürgern zunehmend Sorgen zu bereiten (+2). 21% haben mindestens einen Kostenfaktor als Grund dafür angegeben, weshalb in ihrem Haushalt kein Internetzugang vorhanden ist.

Die Häufigkeit, mit der die einzelnen Kostenfaktoren von den Befragten genannt werden, hat sich seit Winter 2009 nicht wesentlich verändert. Die am häufigsten genannten Kostenfaktoren sind, dass die Kosten für den Kauf eines Computers und Modems zu hoch sind und dass die monatlichen Abonnementgebühren zu hoch sind (jeweils 11%). Am seltensten wird hingegen angeführt, dass die Einrichtungskosten für das Breitbandnetzwerk zu hoch sind (6%).

Bulgarien und Rumänien sind – wie bereits im Winter 2009 – die beiden Länder mit dem höchsten Anteil an Haushalten, die keinen Internetzugang besitzen. In beiden Ländern haben 56% der Haushalte zu Hause keinen Internetanschluss.

Unter den Ländern mit dem höchsten Anteil an Haushalten ohne Internetzugang sind die Befragten in Ungarn, der Slowakei, Litauen, Bulgarien und der Tschechischen Republik am häufigsten der Ansicht, dass die Anschaffungskosten für einen Computer und ein Modem zu hoch sind. In diesen Ländern war bereits im Winter 2009 der größte Anteil an Befragten zu verzeichnen, die sich die meisten Sorgen wegen der Anschaffungskosten gemacht haben. Der einzige Unterschied im Vergleich zum Winter 2009 ist der, dass Rumänien in dieser Umfrage nicht mehr zu den Ländern mit dem höchsten Anteil an Befragten gehört, die sich Sorgen wegen der zu hohen Anschaffungskosten machen.

Wie bereits bei der letzten Umfrage deutlich wurde, scheint die Sorge wegen der monatlichen Abonnementgebühren unter den Befragten in Ungarn, der Slowakei und der Tschechischen Republik am weitesten verbreitet zu sein. Dort gibt der größte Anteil an Befragten an, dass die monatlichen Abonnementgebühren und die monatlichen Gebühren für die Nutzung des Breitbandnetzwerkes zu hoch sind. Darüber hinaus sind die Befragten in Ungarn und der Slowakei wie bereits im Winter 2009 unter allen Befragten diejenigen, die am häufigsten der Ansicht sind, dass die Einrichtungskosten für das Breitbandnetzwerk zu hoch sind.

ANHÄNGE

TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN

EUROBAROMETER SPEZIAL 362

E-Communications Haushaltsumfrage

TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN

Zwischen dem 9. Februar und dem 8. März 2011, hat TNS Opinion & Social, ein Konsortium aus TNS plc und TNS opinion, im Auftrag der EUROPÄISCHEN KOMMISSION, Generaldirektion Kommunikation, Referat „Forschung und Verfassen von Reden“, die EUROBAROMETER-Umfragewelle 75.1 durchgeführt.

Die EUROBAROMETER SPEZIAL 362 ist Teil der Umfragewelle 75.1 und deckt die Gruppe der mindestens 15 jährigen Personen ab, die über die Nationalität eines EU-Mitgliedsstaates verfügen und in einem der Mitgliedstaaten der Europäischen Union ihren Wohnsitz haben. In diesen Ländern wurden die einheimische Bevölkerung und die Bürger aller EU-Mitgliedsländer befragt, die ihren Wohnsitz in diesen Ländern haben und eine der Landessprachen ausreichend beherrschen, um den Fragebogen beantworten zu können. In den einzelnen Ländern wurden jeweils mit einer zur Bevölkerungszahl (um jeweils das gesamte Land abzudecken) und Bevölkerungsdichte proportionalen Wahrscheinlichkeit mehrere Erhebungspunkte durch Ziehung ermittelt.

Zu diesem Zweck wurden aus den "regionalen Verwaltungseinheiten" nach einer Schichtung pro Einzeleinheit und nach Regionstypen, diese Erhebungspunkte systematisch durch Ziehung ermittelt. Sie repräsentieren so das Gesamtgebiet des an der Studie teilnehmenden Landes, nach EUROSTAT-NUTS II (oder entsprechendem) und nach der Verteilung der nationalen Wohnbevölkerung in Bezug auf großstädtische Ballungszentren sowie städtische und ländliche Gebiete. Für jeden der Erhebungspunkte wurde nach dem Zufallsprinzip eine Ausgangsadresse gezogen. Die weiteren Adressen (jede n-te Adresse) wurden daraufhin ausgehend von der Ausgangsadresse nach einem Random-Route-Verfahren ausgewählt. In jedem Haushalt wurde dann der Befragte nach einem Zufallsprinzip bestimmt (nach der Regel des „zeitlich am nächsten liegenden Geburtstags“). Alle Interviews wurden von Angesicht zu Angesicht mit dem Befragten und in der jeweiligen Landessprache durchgeführt. Was die Technik der Datensammlung betrifft, wurde in allen Ländern, in denen dies möglich war, das CAPI-System (Computer Assisted Personal Interview) eingesetzt.

ABKÜRZUNG	LÄNDER	INSTITUT	ZAHL DER INTERVIEWS	FELDZEIT		BEVÖLKERUNG 15+	ANZAHL DER HAUSHALTEN
BE	Belgien	TNS Dimarso	1025	12/02/2011	08/03/2011	8.939.546	4.828.052
BG	Bulgarien	TNS BBSS	1001	09/02/2011	21/02/2011	6.537.510	2.179.170
CZ	Tschech.Rep.	TNS Aisa	1014	09/02/2011	21/02/2011	9.012.443	4.479.255
DK	Dänemark	TNS Gallup DK	1013	11/02/2011	02/03/2011	4.561.264	2.573.417
DE	Deutschland	TNS Infratest	1622	09/02/2011	23/02/2011	64.409.146	39.429.318
EE	Estland	Emor	1003	09/02/2011	23/02/2011	945.733	582.089
IE	Irland	Ipsos MRBI	1007	16/02/2011	03/03/2011	3.522.000	1.653.000
EL	Griechenland	TNS ICAP	1000	09/02/2011	23/02/2011	8.693.566	4.221.000
ES	Spanien	TNS Demoscopia	1004	09/02/2011	27/02/2011	39.035.867	17.070.198
FR	Frankreich	TNS Sofres	1035	09/02/2011	28/02/2011	47.756.439	25.566.381
IT	Italien	TNS Infratest	1027	09/02/2011	24/02/2011	51.862.391	24.933.461
CY	Zypern	Synovate	500	09/02/2011	23/02/2011	660.400	270.300
LV	Lettland	TNS Latvia	1014	09/02/2011	26/02/2011	1.447.866	838.400
LT	Litauen	TNS Gallup Lithuania	1029	09/02/2011	23/02/2011	2.829.740	1.356.826
LU	Luxemburg	TNS ILReS	503	10/02/2011	01/03/2011	404.907	187.000
HU	Ungarn	TNS Hungary	1029	09/02/2011	24/02/2011	8.320.614	3.862.702
MT	Malta	MISCO	500	09/02/2011	25/02/2011	335.476	139.583
NL	Niederlande	TNS NIPO	1012	11/02/2011	01/03/2011	13.371.980	7.386.144
AT	Österreich	Österreichisches Gallup-Institut	1030	11/02/2011	27/02/2011	7.009.827	3.598.258
PL	Polen	TNS OBOP	1000	09/02/2011	23/02/2011	32.413.735	14.571.100
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1010	12/02/2011	01/03/2011	8.080.915	3.505.292
RO	Rumänien	TNS CSOP	1053	09/02/2011	21/02/2011	18.246.731	7.381.000
SI	Slowenien	RM PLUS	1018	10/02/2011	27/02/2011	1.759.701	731.062
SK	Slowakei	TNS Slovakia	1040	09/02/2011	23/02/2011	4.549.955	1.900.344
FI	Finnland	TNS Gallup Oy	1001	09/02/2011	04/03/2011	4.440.004	2.504.670
SE	Schweden	TNS GALLUP	1024	09/02/2011	24/02/2011	7.791.240	4.554.824
UK	Vereinigtes Königreich	TNS UK	1322	12/02/2011	28/02/2011	51.848.010	27.167.843
TOTAL EU27			26.836	09/02/2011	08/03/2011	408.787.006	207.470.689

In jedem Land wurde ein Vergleich der Stichprobe mit der Grundgesamtheit durchgeführt. Die Beschreibung der Grundgesamtheit basiert auf den Bevölkerungsdaten von EUROSTAT bzw. den von den nationalen Statistik-Instituten stammenden Daten. Für alle von der Studie abgedeckten Länder wurde auf der Basis dieser Beschreibung der Grundgesamtheit ein Verfahren zur nationalen Gewichtung ausgearbeitet (unter Einbeziehung von Marginal- und Kreuzgewichtungen). In allen Ländern wurden das Geschlecht, das Alter, die Regionen und die Siedlungsgröße in das Iterationsverfahren einbezogen. Für die internationale Gewichtung (z.B. EU-Mittelwerte) hat TNS Opinion & Social auf die offiziellen, von EUROSTAT oder den nationalen Statistik-Instituten herausgegebenen Zahlen zurückgegriffen. Die vollständigen Bevölkerungszahlen, die in dieses Verfahren der nachträglichen Gewichtung eingeflossen sind, sind oben angegeben.

Der Leser sollte darauf hingewiesen werden, dass es sich bei den Ergebnissen einer Umfrage stets um Schätzungen handelt, deren Genauigkeit – bei sonst gleichen Voraussetzungen – von der Stichprobengröße und dem Stichprobenanteil abhängig ist. Für eine Stichprobengröße von ungefähr 1.000 Interviews, schwanken die wahren Werte innerhalb der folgenden Konfidenzintervalle:

Stichprobenanteil	10% oder 90%	20% oder 80%	30% oder 70%	40% oder 60%	50%
Konfidenzgrenzen	± 1,9 Punkte	± 2,5 Punkte	± 2,7 Punkte	± 3,0 Punkte	± 3,1 Punkte