

E-Communications Haushaltsumfrage

Befragung: November – Dezember 2007

Veröffentlichung: Juni 2008

Zusammenfassung



Durchgeführt im Auftrag der Generaldirektion Informationsgesellschaft und Medien und koordiniert von der Generaldirektion Kommunikation.

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

Inhaltsverzeichnis

EINFÜHRUNG	2
1. MOMENTAUFNAHMEN UND HAUPTERGEBNISSE	4
2. TELEFONANSCHLUSS	6
2.1. Fast alle Haushalte in Europa haben einen Telefonanschluss	8
2.3. Die Mehrheit der europäischen Haushalte hat sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss	10
2.4. Leichter Rückgang bei der Festnetztelefonrate	11
2.5. Schnelle Steigerung der Mobiltelefon-Penetrationsrate und der Anzahl „Nur-Mobiltelefon-Haushalten“ in den neuen Mitgliedsstaaten	13
2.6. Öffentliche Telefone werden hauptsächlich sporadisch genutzt	14
2.7. Telefonieren über das Internet ist eine Dienstleistung die sich rasch verbreitet	14
2.8. Traditionelle Papiertelefonbücher sind die am meisten genutzte Telefonverzeichnisart	14
3. COMPUTER UND INTERNET	15
3.1. Eine wachsende Zahl von europäischen Haushalten ist mit Computern ausgestattet.....	15
3.2. Starke Zunahme der WLAN (Wifi)-Modems/Router in europäischen Haushalten	16
3.3. Nennenswerter Anstieg der Internet-Penetrationsrate in ganz Europa	16
3.4. Bei der Breitband-Penetrationsrate zeichnet sich ein klar positiver Trend ab....	17
3.5. ...während die Schmalbandtechnologie an Popularität verliert.....	18
3.6. Starke Unterschiede im Hinblick auf Internetzugangsarten	19
3.7. DSL ist bei weitem die meistgenutzte Internet-Verbindungstechnik.....	21
3.8. Fehlendes Interesse ist weiterhin der Hauptgrund dafür, dass es keinen Internetzugang zu Hause gibt.....	22
4. FERNSEHEN	23
5. LEISTUNGSPAKETE	25
6. EUROPÄISCHE NOTRUFNUMMER	26

EINFÜHRUNG

Seit der vollständigen Öffnung der EU-Märkte für elektronische Kommunikation („E-Communications“) 1998 hat sich die Nutzung von Dienstleistungen durch die europäischen Haushalte und Einzelkunden stark weiterentwickelt. Angetrieben von technologischem Fortschritt und vom Wettbewerb verbessern die Mobil- und Festnetzbetreiber laufend die vorhandenen Infrastrukturen, um höhere Datenübertragungsgeschwindigkeiten zu ermöglichen und konvergierte Produkte anbieten zu können.

Die Generaldirektion Informationsgesellschaft und Medien der Europäischen Kommission führt vor diesem Hintergrund regelmäßig Meinungsumfragen durch, um auf der Verbraucherseite mit dem sich rasant entwickelnden Markt für Telekommunikationsprodukte Schritt zu halten und um abschätzen zu können, wie die Verbraucher von der Liberalisierung des Marktes, einem Schlüsselziel des EU-Regelungsrahmens für elektronische Kommunikationsnetze und -dienstleistungen¹, profitieren.

Diese Umfrage wurde zwischen 9. November und 14. Dezember 2007² durchgeführt. Sie schließt an Umfragen an, die zwischen Dezember 2005 und Januar 2006³ und zwischen November und Dezember 2006⁴ durchgeführt wurden.

Im Bericht werden die folgenden Themen behandelt:

- allgemeiner Überblick über die Penetrationsraten
- Festnetz- und Mobiltelefonie
- Telefonverzeichnis- und -auskunftsdienste
- Computer und Internet
- Fernsehen
- Leistungspakete

In diesem Bericht werden die Ergebnisse für den EU27-Durchschnitt und auf Einzelländerbasis analysiert. Außerdem werden sie mit den Ergebnissen der vorangegangenen Befragung⁵ verglichen. Sofern zutreffend werden auch Vergleiche auf EU-Ebene mit der zwischen Dezember 2005 und Januar 2006 durchgeführten Umfrage⁶ angestellt. Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass die Europäische Union zum Zeitpunkt dieser Befragung nur aus 25 Mitgliedstaaten bestand. Zusätzlich werden kurze Kommentare mit Bezug auf bestimmte soziodemografische Variablen wie Alter, Zusammensetzung des Haushalts und Grad der Verstädterung in der Analyse mit berücksichtigt.

Die Umfrage wurde durch das TNS Opinion & Social-Netzwerk durchgeführt. Die Interviews wurden mit 26.730 EU-Bürgern in den 27 Mitgliedstaaten der Europäischen Union geführt. Die angewandte Methodik ist die der Eurobarometer-Umfragen der Generaldirektion Kommunikation (Referat „Forschung und politische Analyse“)⁷.

¹ http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/index_en.htm

² In Dänemark endeten die Befragungen am 16. Januar 2008.

³ Eurobarometer Spezial 249, „E-Communications Haushaltsumfrage“, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_249_de.pdf

⁴ Eurobarometer Spezial 274, „E-Communications Haushaltsumfrage“, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_274_de.pdf

⁵ Hier als „Umfrage vom Winter 2007“ bezeichnet.

⁶ Hier als „Umfrage vom Winter 2006“ bezeichnet.

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

Diesem Bericht ist ein technischer Hinweis zur Art der Durchführung der Interviews durch die Institute des TNS Opinion & Social-Netzwerks beigefügt. In diesem Hinweis werden die Interview-Verfahren und Konfidenzintervalle⁸ erläutert.

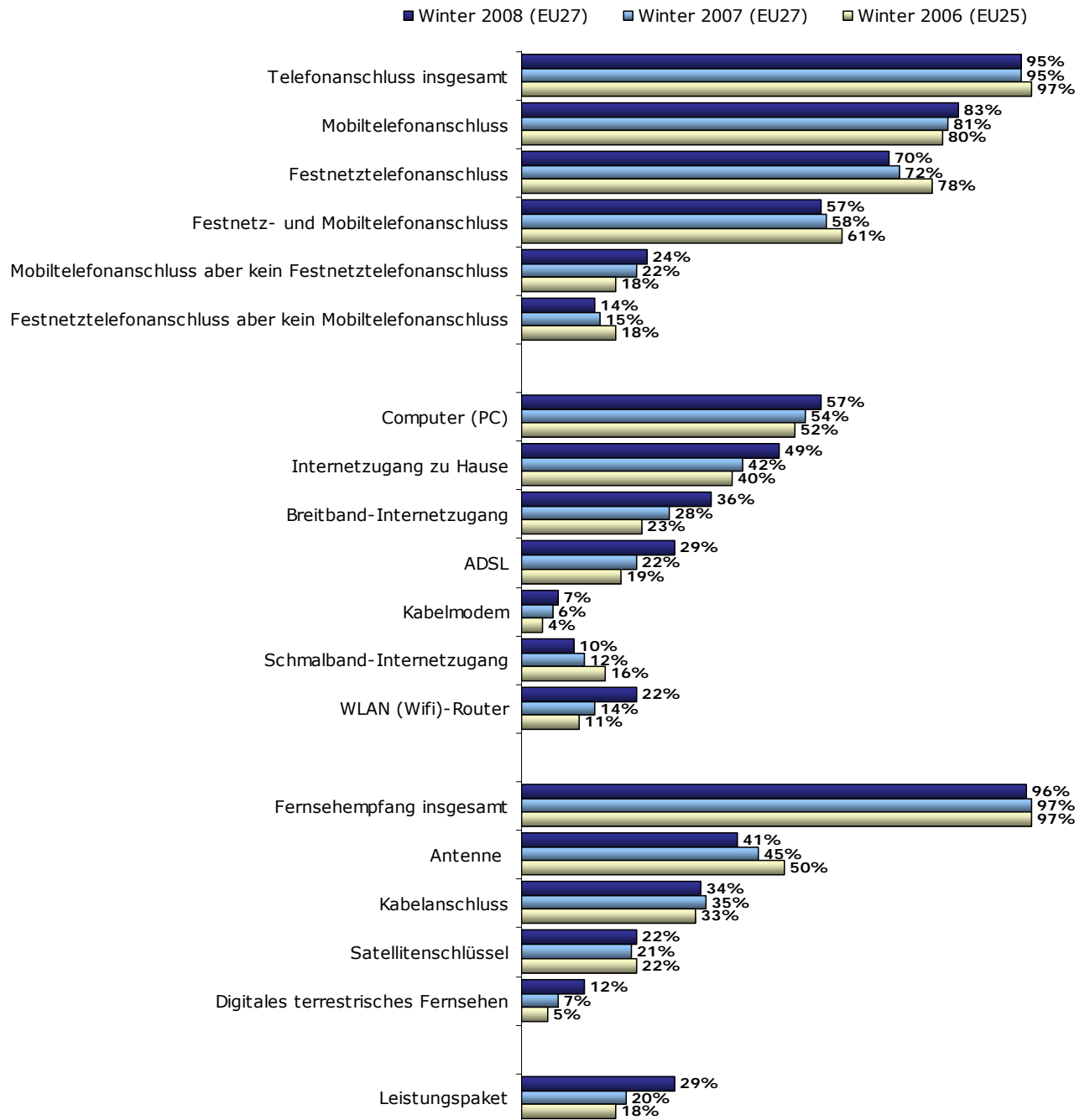
Die als Teil dieses Berichts herausgegebenen Daten stellen keine amtlichen statistischen EU-Daten im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 322/97 des Rates vom 17. Februar 1997 über die Gemeinschaftsstatistiken, des so genannten europäischen „Statistikgesetzes“, dar. Amtliche statistische EU-Daten zur Informationsgesellschaft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

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136250,0_45572555&_dad=portal&_schema=PORTAL

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 HAUPTERGEBNISSE

Penetrationsraten von elektronischen Kommunikationsdienstleistungen in der Europäischen Union



Telefon

Praktisch alle Europäer haben einen Telefonanschluss zu Hause, bei der Art des Anschlusses – Festnetz- oder Mobiltelefonanschluss – ist jedoch eine rasante Veränderung zu verzeichnen.

- **Fast alle Haushalte in der EU27 (95 %) sind heute mit einem Telefonanschluss ausgestattet** (entweder mit einem Mobiltelefon, einem Festnetztelefon oder beidem).
- Die Mehrheit der europäischen Haushalte verfügt sowohl über einen Festnetz- als auch über einen Mobiltelefonanschluss (57 %). Schweden, Luxemburg, Malta und die Niederlande weisen den größten Anteil von Haushalten mit dualem Anschluss auf. Der Anteil der Haushalte, die ausschließlich mit einem Festnetzanschluss ausgestattet sind, ist in Bulgarien, Deutschland und Frankreich am größten, während der größte Anteil an Haushalten mit ausschließlichem Mobiltelefonanschluss in der Tschechischen Republik und Finnland zu finden ist.
- Die Art des Telefonanschlusses unterscheidet sich innerhalb der Europäischen Union jedoch erheblich: Insgesamt sind sowohl Festnetz- als auch Mobiltelefonanschlüsse in den alten Mitgliedstaaten verbreiteter als in den neuen Mitgliedstaaten. Allerdings ist in letzteren ein stärkerer Anstieg der Mobiltelefon-Penetrationsrate festzustellen als in den alten Mitgliedstaaten, und der Anteil der Nur-Handy-Haushalte liegt in den NMS12 deutlich höher als in der EU15.
- Übereinstimmend mit dem in der Umfrage vom Winter 2007 festgestellten Trend stieg der Mobiltelefon-Nutzungsgrad in der EU27 weiter an, während immer mehr Haushalte ihren Festnetzanschluss aufgegeben haben. Folglich steigt der Anteil der „Nur Handy“-Haushalte (24 %, +2 Punkte seit Winter 2007, +6 Punkte seit Winter 2006) und sinkt die Zahl der Haushalte mit mindestens einem Festnetzanschluss (70 %, -2 Punkte seit Winter 2007, -8 Punkte seit Winter 2006).
- Dieser Trend muss in Zusammenhang mit dem starken Anstieg beim Wireless-Zugang zum Internet über das Mobiltelefonnetz oder Satellit gesehen werden. Dies lässt vermuten, dass ein neues Nutzungsmuster elektronischer Kommunikationsdienstleistungen rein auf der Grundlage von Wireless-Technologien im Entstehen ist.
- Eine wachsende Anzahl von Europäern mit einem Internetanschluss zu Hause erklärten, dass ein Mitglied in ihrem Haushalt das Internet zum Telefonieren benutzt (22 %, +5 Punkte seit Winter 2007). In den neuen Mitgliedstaaten ist dieser Anteil mehr als doppelt so groß.
- 22 % der Europäer gaben an, mehr oder weniger häufig kostenpflichtige öffentliche Telefone zu nutzen.

Internet

Europa wird zunehmend informatisiert und das Internet ist für immer mehr Haushalte in der Europäischen Union zugänglich.

- Die Mehrheit der europäischen Haushalte (57 %, +3 Punkte) hat einen Computer, und fast die Hälfte der Haushaltsmitglieder haben heute Zugang zum Internet (49 %, +7).
- Die Internet-Zugangszahlen (Schmalband, Breitband) haben sich in allen EU-Ländern im Vergleich zum Vorjahr erhöht. Dieser Trend ist in Slowenien, der Tschechischen Republik und auf Zypern am deutlichsten zu erkennen.
- Der Internetzugang über Breitband wird in den EU27 immer beliebter, während die Schmalbandtechnologie an Boden verliert: 36 % der Gesamtbevölkerung hat inzwischen einen Breitbandanschluss (Steigerung um 8 Punkte seit Winter 2007 und um 13 Punkte seit 2006) und einer von zehn hat einen Schmalbandanschluss.
- Die Mehrheit der Haushalte mit Internetanschluss stellt die Verbindung zum Internet über eine DSL-Leitung her (59 %). Deutlich seltener werden das Kabelfernsehnetz oder das normale Telefon für diesen Zweck benutzt.
- Der Anteil der Haushalte mit einem WLAN (Wifi)-Router ist in der Europäischen Union deutlich angestiegen. Etwa ein Fünftel aller Haushaltsmitglieder (22 %) haben inzwischen ein solches Gerät, d.h. 8 Prozentpunkte mehr als in der Umfrage vom Winter 2007.
- Als Hauptgrund dafür, warum nicht von einer Schmalband- zu einer Breitbandverbindung gewechselt wird, wurde die Zufriedenheit mit der Geschwindigkeit der gegenwärtigen Verbindung angegeben (30 %).
- Der Hauptgrund dafür, dass sie keine Internetverbindung haben (49 % aller Haushalte), ist mit großem Abstand fehlendes Interesse der Haushaltsmitglieder (50 %).
- 22% der Europäischen Haushalte haben Probleme, Ihren Internetanbieter bezüglich Verbindungsproblemen zu kontaktieren. Ein ähnlicher Anteil sagt, dass die Kosten für die geleistete Unterstützung nicht erschwinglich sind.

Der Zugang zu Fernsehen in Europa ist universell.

- Die allgemeine Penetrationsrate des Fernsehens hat in der EU27 einen überwältigend hohen Stand erreicht. Fast alle europäischen Haushalte haben einen Fernseher (96 %). Die wichtigsten Empfangsarten sind Antennen (41 %) und Kabelfernsehnetze (34 %).
- Seit der letzten Umfrage haben sich in der europäischen Fernsehlandschaft einige interessante Veränderungen ergeben: Der Anteil des Digitalfernsehens ist im Vergleich zum letzten Jahr deutlich angestiegen (um 5 Prozentpunkte auf 12 %), während der Anteil der Haushalte mit Antennenempfang um 4 Punkte auf 41 % gesunken ist (-9 Punkte seit Winter 2006).
- Eine Analyse nach Ländern zeigt, dass sich die Art und Weise des Fernsehempfangs der europäischen Haushalte von Land zu Land stark unterscheidet: Während 98 % der griechischen Haushalte Fernsehen über eine Antenne empfangen, nutzen über 80 % der niederländischen und belgischen Haushalte Kabelfernsehen, etwa 40 % der österreichischen und deutschen Haushalte Satellitenfernsehen und 36 % der schwedischen Haushalte digitales terrestrisches Fernsehen.
- Ein weiteres interessantes Ergebnis dieser Umfrage ist, dass ein nennenswerter Anteil der EU-Haushalte mehrere Fernsehempfangsarten nutzt. Diese Situation ist besonders in Frankreich, dem Vereinigten Königreich, Italien, Schweden und auf Zypern auffallend, wo die durchschnittliche Zahl der Fernsehempfangsarten weit über 1 liegt.

Und schließlich...

- Seit der Umfrage vom Winter 2007 hat die Nutzung von Leistungspaketen deutlich zugenommen (29 %, +9 Punkte). Die häufigste Kombination ist Telefonfestnetzanschluss und Internetzugang (13 %).
- Herkömmliche Telefonbücher in Papierform sind nach wie vor die am meisten genutzte Telefonverzeichnisart in der EU27. Allerdings haben Online-Telefonverzeichnisse seit der Umfrage vom Winter 2007 zunehmend an Beliebtheit gewonnen.
- 42% der Euroäischen Haushalte sind sich bewusst, dass die Notrufnummer 112 es Ihnen ermöglicht, den Notdienst von einer Festnetzleitung oder einem Mobiletelefon zu erreichen. Dieses ist eine Steigerung von 2 Prozentpunkten zur Befragung vom letzten Jahr.

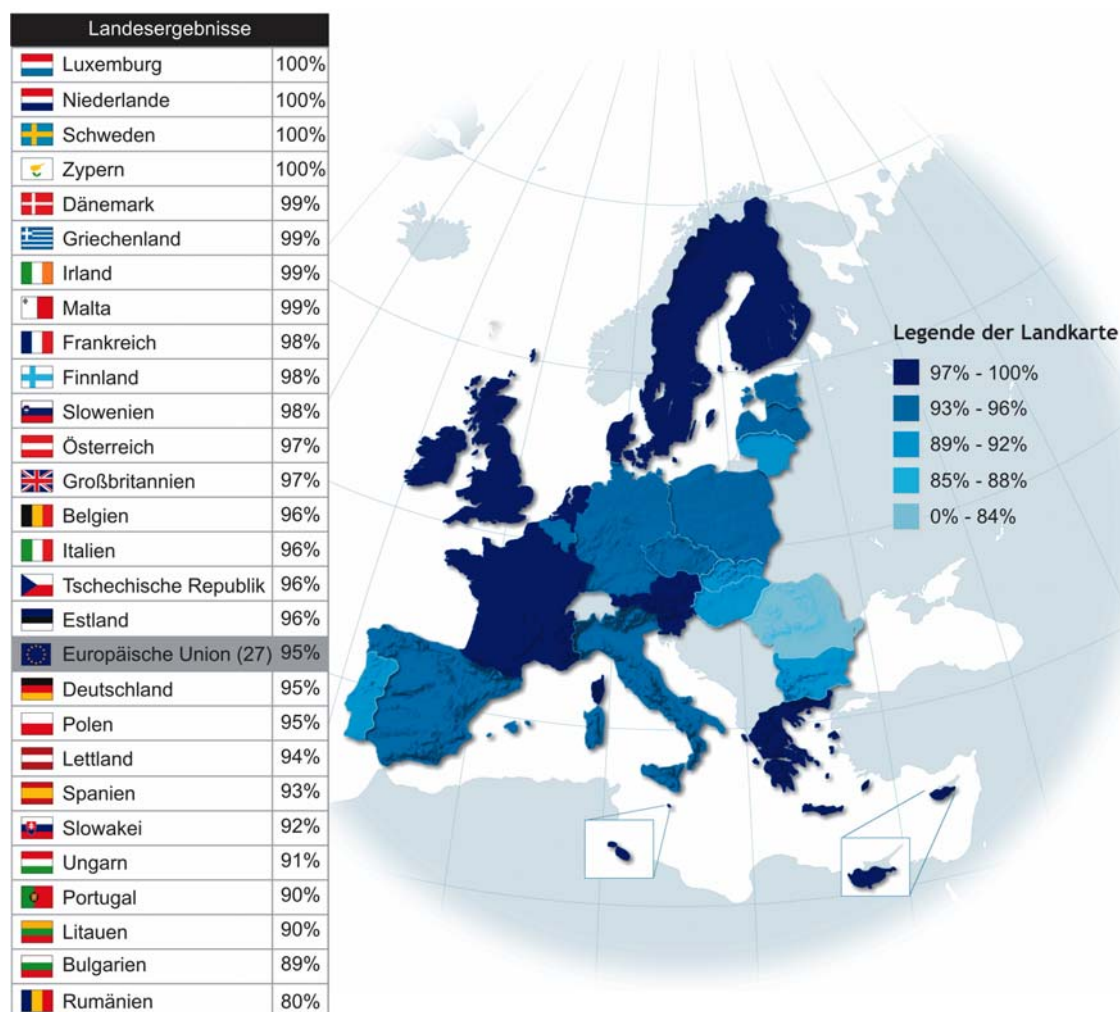
2. TELEFONANSCHLUSS

2.1. Fast alle Haushalte in Europa haben einen Telefonanschluss

Fast alle Haushalte in der EU27 (95 %) sind mit einem Telefonanschluss ausgestattet, entweder mit einem Mobiltelefon, einem Festnetztelefon oder beidem. Die Penetrationsraten in den fünfzehn alten Mitgliedstaaten der Europäischen Union scheinen deutlich höher zu liegen als in den zwölf neuen Mitgliedstaaten (97 % gegenüber 91 %). Ein Vergleich mit der Vorjahresumfrage zeigt keine drastischen Veränderungen, weder auf EU27-Ebene noch auf der Ebene dieser Ländergruppen.

Frage: Q1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Mindestens ein Telefonanschluss



Ein Vergleich auf Länderebene zeigt, dass die Telefon-Penetrationsraten in der Europäischen Union seit 2007 insgesamt relativ stabil geblieben sind. Die deutlichste Steigerung ist in Polen (+7 Prozentpunkte), Ungarn, Bulgarien (jeweils +4) und Rumänien (+3) zu verzeichnen, wo inzwischen deutlich mehr Haushalte Zugang zu einem Telefon haben⁹. Auf der anderen Seite sanken die Telefon-Penetrationsraten in Portugal und Spanien (-3 Punkte).

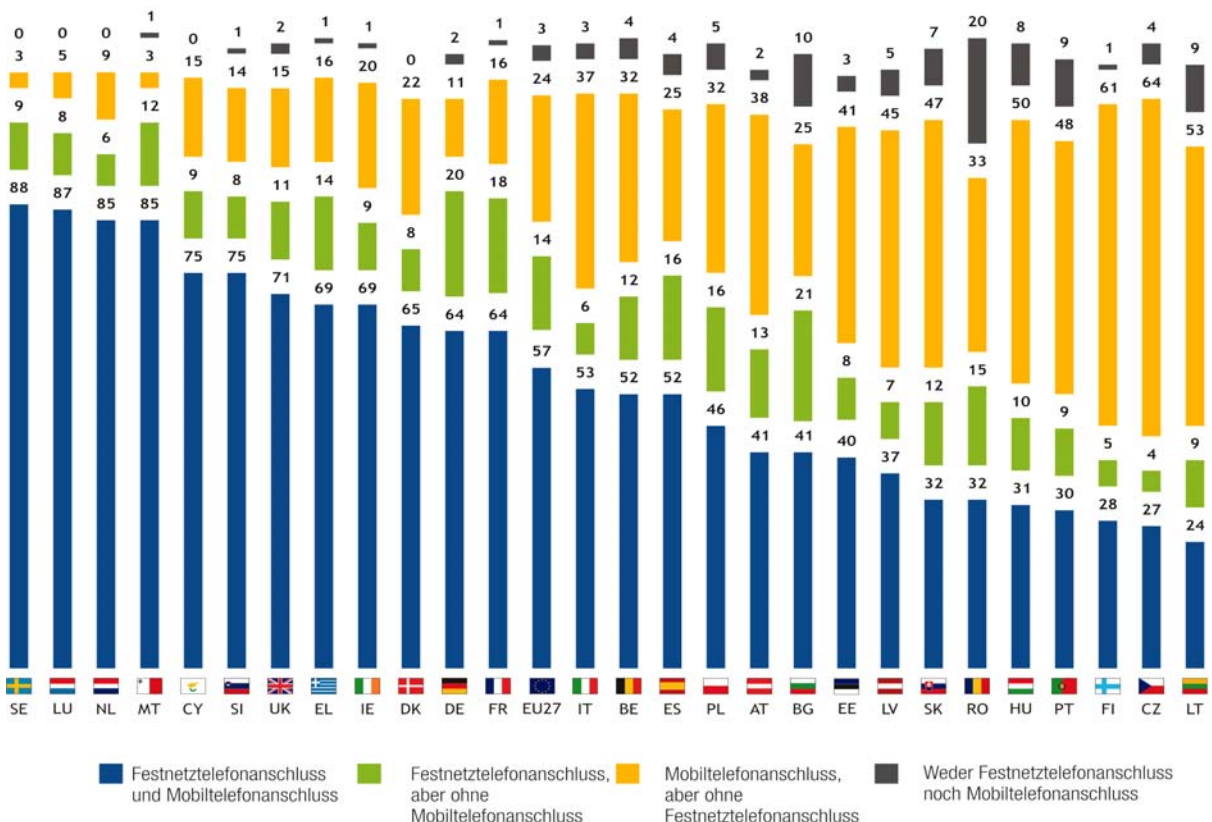
⁹ Eine Veränderung um 3 Prozentpunkte wird hier als nennenswert betrachtet.

2.2. Starke Unterschiede in Zugangsart auf Länderebene

Starke Unterschiede in der Art von Telefonanschlüssen gibt es auf Länderebene. Schweden, Luxemburg, Malta und die Niederlande sind die Länder mit einem hohen Anteil von dualen Anschlüssen, während die Tschechische Republik und Finnland die Liste der „Nur-Mobiltelefon-Länder“ anführen. Bulgarien und Deutschland haben vergleichbar hohe Anteile von Haushalten mit „Nur-Festnetzanschluss“.

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Option: Haushalte mit...



Im letzten Jahr ergaben sich folgende Veränderungen:

- Der Anteil der Haushalte mit dualen Anschluss sank in der EU27 um 3 Prozentpunkte.
- Die Zahl der Haushalte mit nur einem Festnetztelefonanschluss scheint sich stabilisiert zu haben, während sich der Prozentsatz der Haushalte nur mit Handy leicht erhöht hat (24 %, +2 Punkte).

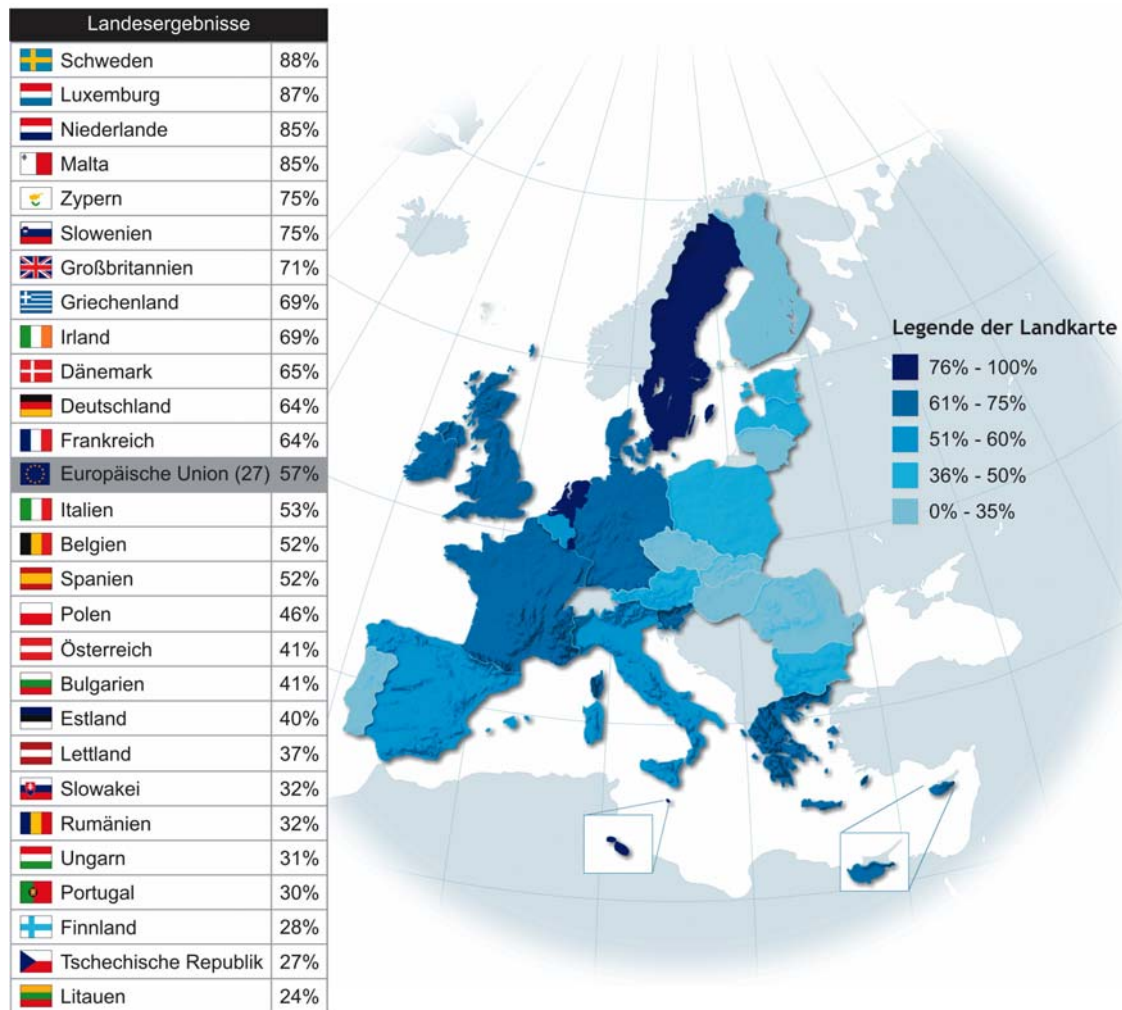
Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass sich die Zahl der EU-Haushalte, die Zugang *sowohl* zu Mobiltelefon- als auch zu Festnetz-Telefondiensten haben, verringert hat, während die Option „Nur Handy“ leicht an Popularität gewonnen hat.

2.3. Die Mehrheit der europäischen Haushalte hat sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss

Die Mehrheit der europäischen Haushalte (57 %) besitzt weiterhin sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss (-1 Prozentpunkt seit Winter 2007, -4 Punkte seit Winter 2006).

Frage: Q1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Festnetztelefonanschluss und Mobiltelefonanschluss



Den höchsten Anteil an dualen Anschlüssen verzeichnet Schweden (88 %), gefolgt von Luxemburg (87 %), Malta und den Niederlanden (jeweils 85 %). Am anderen Ende des Spektrums hat nur rund ein Viertel der Haushalte in Litauen und der Tschechischen Republik und knapp ein Drittel in Portugal, Ungarn, der Slowakei und Rumänien sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss.

Diese Ergebnisse unterstreichen den Unterschied zwischen den 15 alten und den 12 neuen Mitgliedstaaten: 62 % der Haushalte in den alten, aber nur 38 % der Haushalte in den neuen Mitgliedstaaten haben Zugang zu einem Festnetz- und Mobiltelefonanschluss.

Dieses Muster ist allerdings nicht homogen: Drei Viertel der Slowenen und Zyprioten haben Zugang zu beiden Telefonieformen, während der duale Anschluss in Portugal (30 %) und Finnland (28 %) weniger häufig anzutreffen ist.

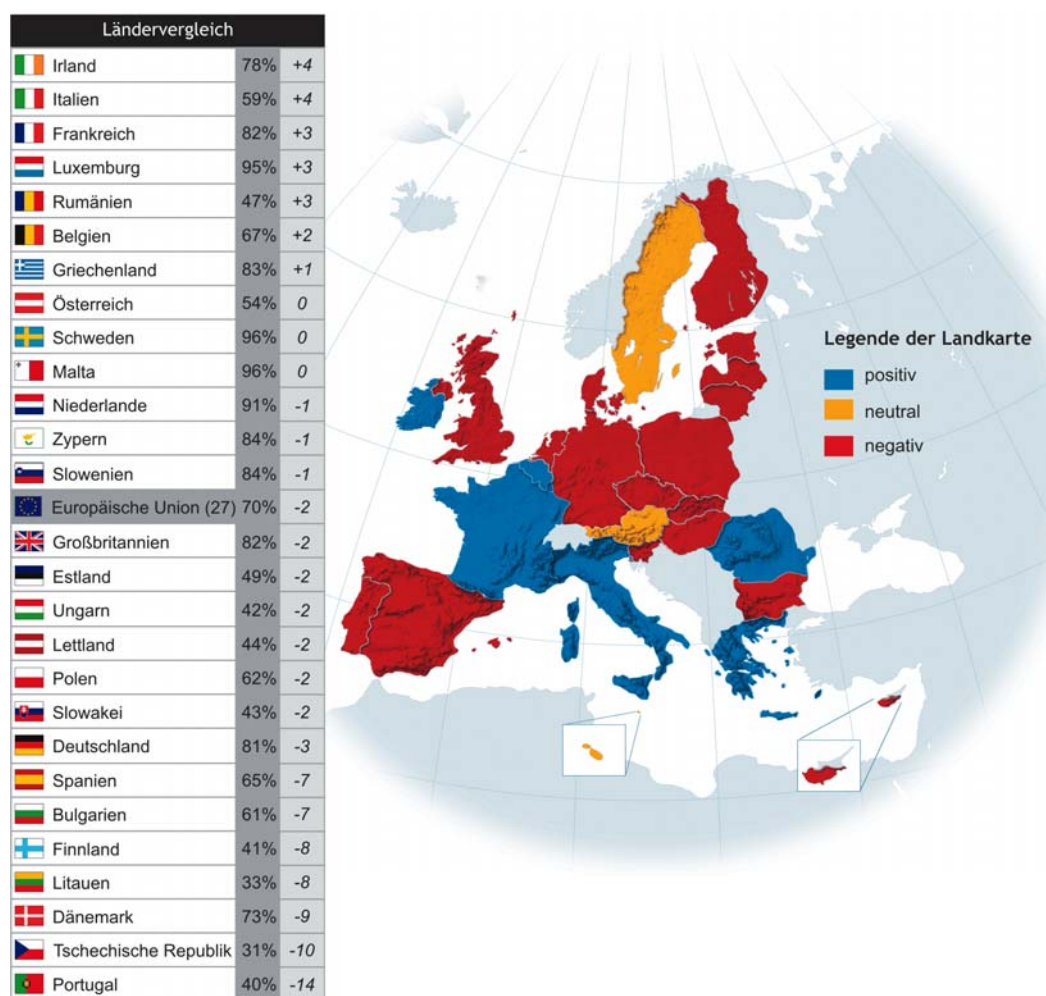
2.4. Leichter Rückgang bei der Festnetztelefonrate

Insgesamt hat die Mehrheit der Haushalte in der Europäischen Union Zugang zu einem Festnetztelefonanschluss (70 %) ¹⁰. Allerdings schwankt die Penetrationsrate erheblich zwischen den Mitgliedstaaten. Deutlich mehr Haushalte in den 15 alten Mitgliedstaaten (75 %) haben mindestens einen Festnetzanschluss als in den 12 neuen Mitgliedstaaten (51 %).

Der Trend zu einer abnehmenden Festnetzpenetration – der sich in früheren Befragungen dieser Umfrage bereits abzeichnete – scheint 2007 beinahe zum Stillstand gekommen zu sein ¹¹. Während die letztjährigen Ergebnisse eine deutliche Abnahme bei der Festnetzpenetrationsrate aufzeigten, zeigen die aktuellen Ergebnisse nur einen geringfügigen Rückgang von 2 Prozentpunkten auf EU27-Ebene auf.

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Mindestens ein Festnetzanschluss



Seit Winter 2007 sank die Festnetz-Penetrationsrate in Portugal (-14 Prozentpunkte), der Tschechischen Republik (-10), Dänemark (-9), Litauen, Finnland (jeweils -8), Bulgarien und Spanien (jeweils -7) besonders stark. Im gleichen Zeitraum stieg der Anteil der Haushalte mit nur Mobiltelefonanschluss in den meisten diese Ländern stark an (Spanien ausgenommen).

¹⁰ Einschließlich Anschlüssen, die von einem Kabelnetz- oder einem Voice over IP-Anbieter bereitgestellt werden

¹¹ Anm.: Die Frage wurde seit EB66.3, wo explizit auch ISDN genannt wurde, leicht verändert.

Verglichen mit 2007, mehr irische, italienische (jeweils +4 Prozentpunkte), rumänische, luxemburgische und französische (jeweils +3) Haushalte haben gegenwärtig einen Festnetzanschluss.

Der Anteil der Haushalte, die **nur einen Festnetztelefonanschluss** haben, ist zwar relativ niedrig (14 % in der EU27), aber immer noch signifikant. Allerdings scheint diese Anschlussart in einigen Ländern häufiger zu sein: Etwa ein Fünftel der bulgarischen (21 %), deutschen (20 %) und französischen (18 %) Haushalte haben ausschließlich einen Festnetzanschluss.

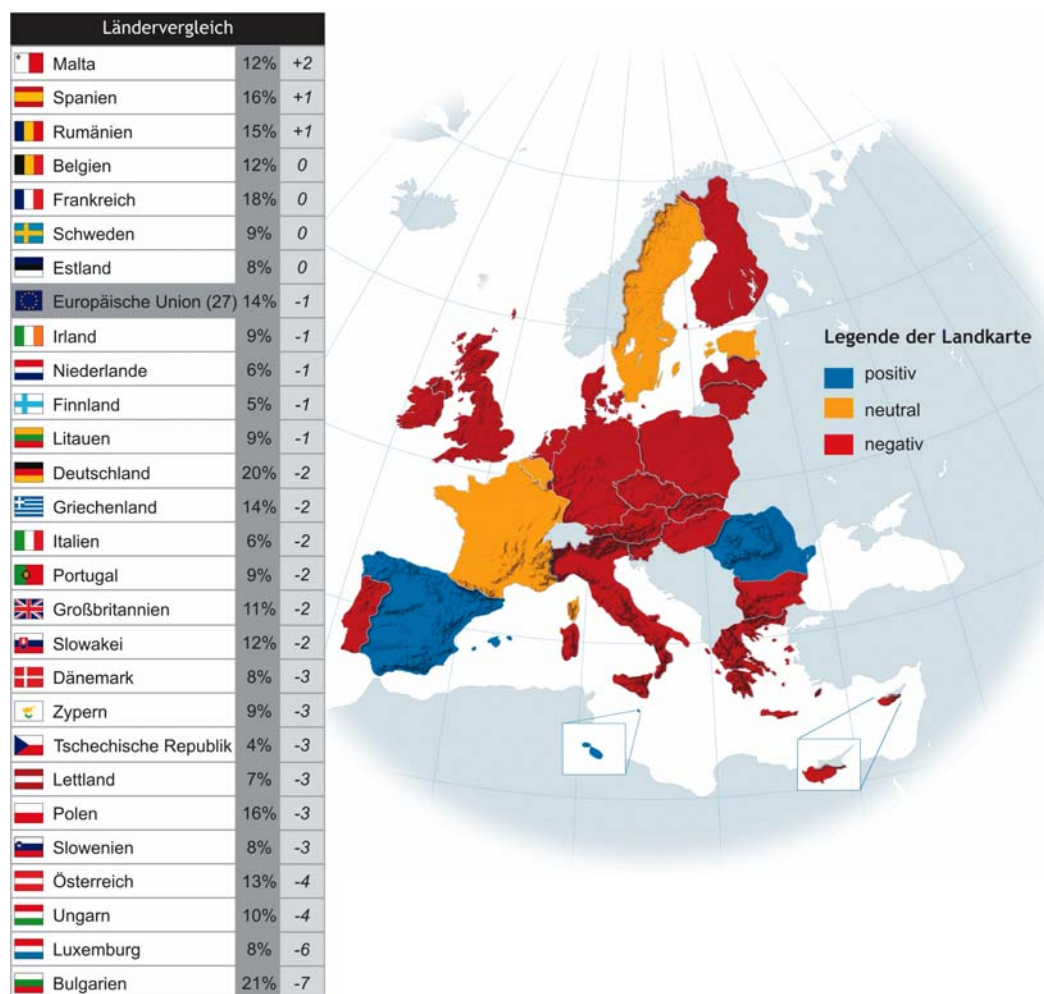
Andererseits liegt der Anteil der Haushalte mit nur Festnetzanschluss in der Tschechischen Republik (4 %) und Finnland (5 %) weit unter dem Durchschnitt der EU27.

Die Situation bleibt verglichen mit Winter 2007 innerhalb der EU27 praktisch unverändert. Es scheint also, als habe sich der in früheren Befragungen festgestellte Abwärtstrend abgeschwächt.

Signifikante Rückgänge der Nur-Festnetz-Anschlüsse sind allerdings in Bulgarien (-7), Luxemburg (-6), Ungarn und Österreich (-4) zu verzeichnen. Diese Ergebnisse gehen Hand in Hand mit der deutlichen Zunahme der Mobiltelefonanschlüsse in diesen Ländern.

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Haushalte mit Festnetztelefonanschluss, aber ohne Mobiltelefonanschluss



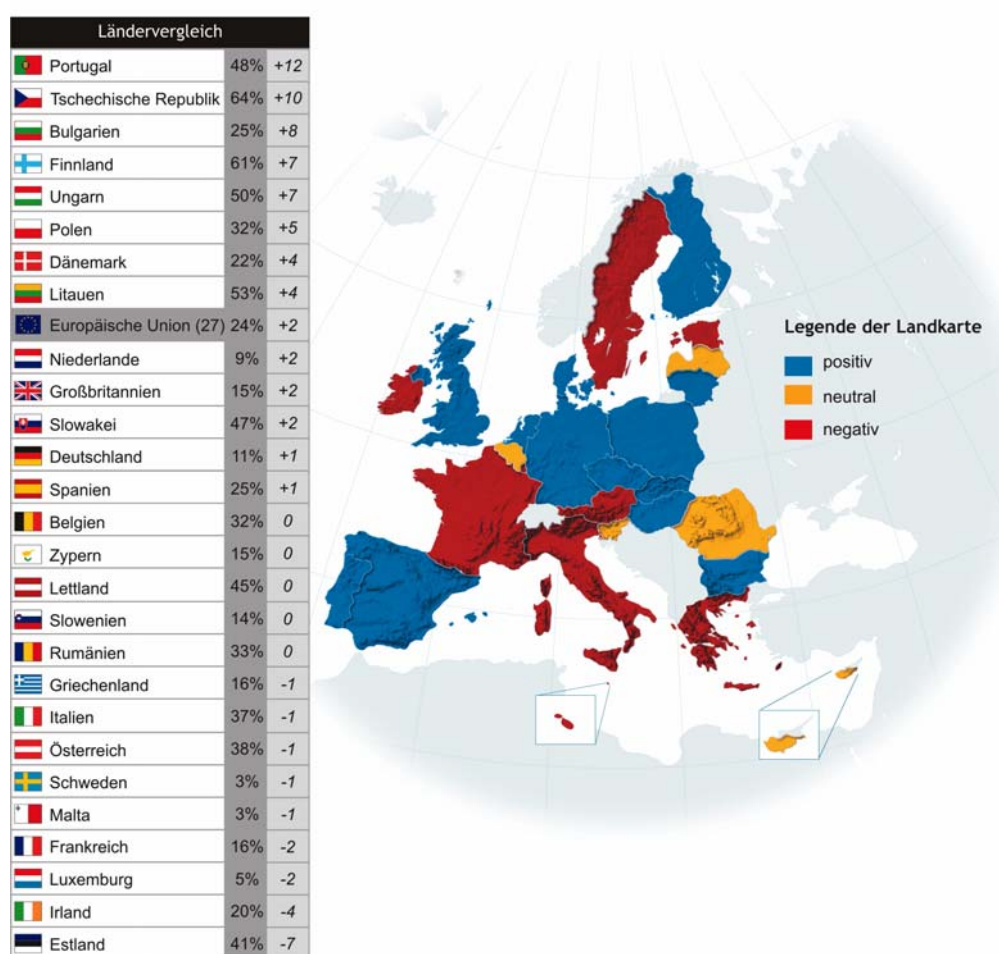
2.5. Schnelle Steigerung der Mobiltelefon-Penetrationsrate und der Anzahl „Nur-Mobiltelefon-Haushalte“ in den neuen Mitgliedsstaaten

Die Mobiltelefon-Penetrationsrate liegt in den EU27-Haushalten bei 83 %¹² und die höchsten Raten sind in den Niederlanden, Finnland und Dänemark zu verzeichnen. Die Mobiltelefon-Penetrationsrate bleibt relativ niedrig in den neuesten Mitgliedsstaaten der EU, Rumänien und Bulgarien.

Beinahe ein Viertel (24 %) der europäischen Haushalte haben nur einen Mobiltelefonanschluss. Im Gegensatz zur höheren Gesamt-Mobiltelefon-Penetrationsrate in der EU15 als in den NMS12 **ist die Nur-Mobiltelefon-Rate in den neuen Mitgliedstaaten signifikant höher (39 %) als in den 15 alten Mitgliedstaaten (20 %).**

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Haushalte mit Mobiltelefonanschluss, aber ohne Festnetztelefonanschluss



Im vergangenen Jahr stieg der Anteil der Haushalte mit ausschließlich Mobiltelefonanschluss in der EU27 um 2 Prozentpunkte auf 24 %. Seit Winter 2006 ist allerdings eine Steigerung um 6 Punkte aufgezeichnet. Der deutlichste Anstieg beim Anschluss ausschließlich über Mobiltelefon im vergangenen Jahr war in Portugal (+12), der Tschechischen Republik (+10), Bulgarien (+8), Ungarn und Finnland (jeweils +7) zu verzeichnen. Diese Ergebnisse spiegeln sich in einer deutlichen Abnahme der Festnetztelefon-Penetrationsrate in diesen Ländern wider.

Hingegen haben inzwischen deutlich weniger Bürger in Estland (-7) und Irland (-4) ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss.

¹² Mehrere Anschlüsse in einem Haushalt werden nur einfach gezählt und erhöhen daher die durchschnittliche Mobiltelefon-Penetrationsrate der Haushalte nicht.

2.6. Öffentliche Telefone werden hauptsächlich sporadisch genutzt

Nur etwas mehr als ein Fünftel (22 %) der Befragten in der Europäischen Union nutzt kostenpflichtige öffentliche Telefone. Hinsichtlich der Nutzungshäufigkeit wird diese Art des Telefonierens meist nur sporadisch genutzt.

Am häufigsten werden öffentliche Telefone in Österreich und Spanien genutzt. Hier nutzen etwa ein Drittel der Bürger gelegentlich diese Telefone. In beiden Ländern ist die Nutzung vor allem auf Reisen beschränkt. Andererseits nutzt in Finnland, auf Zypern und in Litauen fast niemand öffentliche Telefone.

2.7. Telefonieren über das Internet ist eine Dienstleistung die sich rasch verbreitet

22 % der Europäer mit einem Internetanschluss zu Hause geben an, dass jemand in ihrem Haushalt das Internet zum Telefonieren benutzt. Das bedeutet eine Steigerung um 5 Prozentpunkte seit Winter 2007. Die meisten Befragten telefonieren mit anderen Nutzern, die beim gleichen Internet-Telefon-Service angemeldet sind wie sie selbst (16 %).

Wie in der vorangegangenen Umfrage zeigen die Ergebnisse einen signifikanten Unterschied zwischen den alten und neuen Mitgliedstaaten. Während nur 18 % in der EU15 die Möglichkeit nutzen, über das Internet zu telefonieren, tun dies in den neuen Mitgliedstaaten 43 % der Befragten.

Dementsprechend weist Litauen den höchsten Anteil an Haushalten auf, die über das Internet telefonieren. Rund sechs von zehn Haushalten mit einem Internetanschluss (61 %) nutzen hier diesen Dienst. In Lettland, der Tschechischen Republik und Polen verwendet etwa die Hälfte der Haushalte mit Internetanschluss diesen Dienst. Andererseits lagen die Nutzungszahlen in Spanien und Portugal deutlich unter dem Durchschnitt.

2.8. Traditionelle Papiertelefonbücher sind die am meisten genutzte Telefonverzeichnisart

Traditionelle Papiertelefonbücher sind mit annähernd drei Viertel der Befragten, die erklärten, sie zumindest manchmal zu benutzen (-2 Prozentpunkte seit Winter 2007), **die am meisten genutzte Telefonverzeichnisart** in der EU27.

Mehr als ein Viertel (26 %) der Befragten gab an, niemals ein Papiertelefonbuch zu benutzen. Dies gilt besonders für die Befragten, die keinen Telefonanschluss haben, aber auch Personen, die nur einen Mobiltelefonanschluss haben, verwenden mit geringerer Wahrscheinlichkeit Papiertelefonbücher.

Online-Verzeichnisse scheinen eine zunehmend wichtiger werdende Informationsquelle zu sein. Dies ist die einzige Telefonverzeichnisart, bei der die Nutzungshäufigkeit seit der Umfrage vom Winter 2007 gestiegen ist (mit einer Steigerung um 4 Prozentpunkte auf 40 % der Befragten, die diesen Dienst zumindest gelegentlich nutzen). Diese verstärkte Nutzung hängt offensichtlich mit der allgemeinen Steigerung der Internet-Penetration insgesamt zusammen.

Außerdem macht nur etwas mehr als die Hälfte der Bevölkerung tendenziell Gebrauch von Service-Rufnummern wie z.B. der *Telefonauskunft*, die nur sehr selten genutzt werden (weniger als einmal im Jahr).

3. COMPUTER UND INTERNET

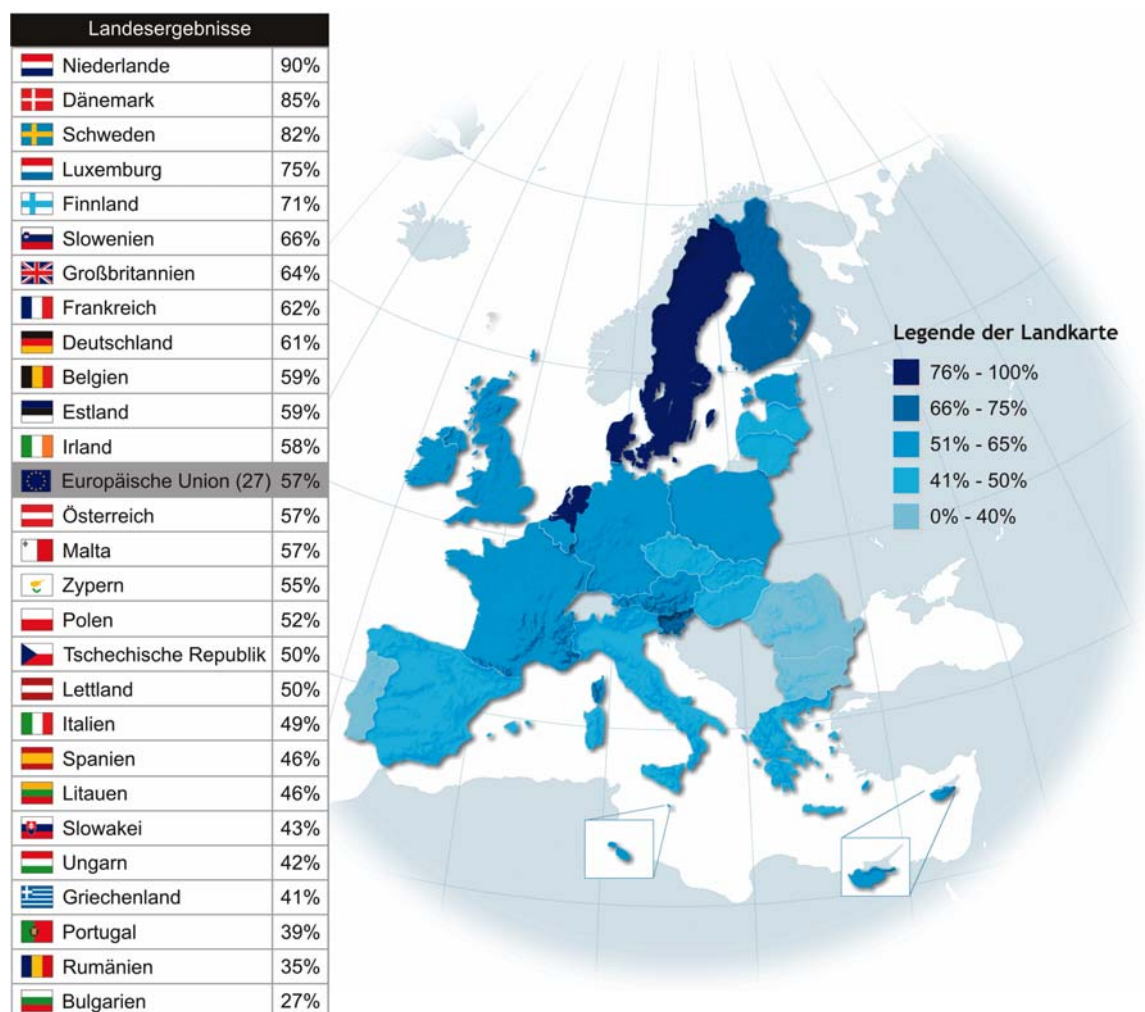
3.1. Eine wachsende Zahl von europäischen Haushalten ist mit Computern ausgestattet

Mehr als die Hälfte der Europäer (57 %) haben mindestens einen Computer in ihrem Haushalt. Der Anteil der Haushalte in der EU27 mit einem Computer ist seit Winter 2007 um 3 Prozentpunkte und um insgesamt 5 Prozentpunkte seit Winter 2006 gestiegen.

Computer sind in der EU15 (60 %) weiter verbreitet als in den NMS12 (45 %). Eine Analyse nach Ländern zeigt, dass sie in den Niederlanden (90%), Dänemark (85%) und Schweden (82%) am verbreitetsten sind.

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Mindestens ein Computer



Die stärkste Zunahme beim Anteil der Haushalte mit einem Computer seit der letzten Umfrage vor einem Jahr ist auf Zypern, in Luxemburg und Slowenien zu verzeichnen (+10 Prozentpunkte in allen drei Ländern). Die Computer-Penetrationsraten in Lettland und Irland stiegen ebenfalls stark um 9 bzw. 8 Punkte.

3.2. Starke Zunahme der WLAN (Wifi)-Modems/Router in europäischen Haushalten

Knapp die Hälfte (46 %) der EU27-Haushalte mit einem Internetanschluss zu Hause haben ein WLAN (Wifi)-Modem/einen Router. Im Vergleich zur Umfrage vom Winter 2007 kam es zu einem **starken Anstieg** der Haushalte, die WLAN (Wifi) nutzen (+12 Prozentpunkte). Seit der ersten diesbezüglichen Umfrage im Winter 2006 stieg die Anzahl der Haushalte mit einem WLAN (Wifi)-Router um 19 Prozentpunkte.

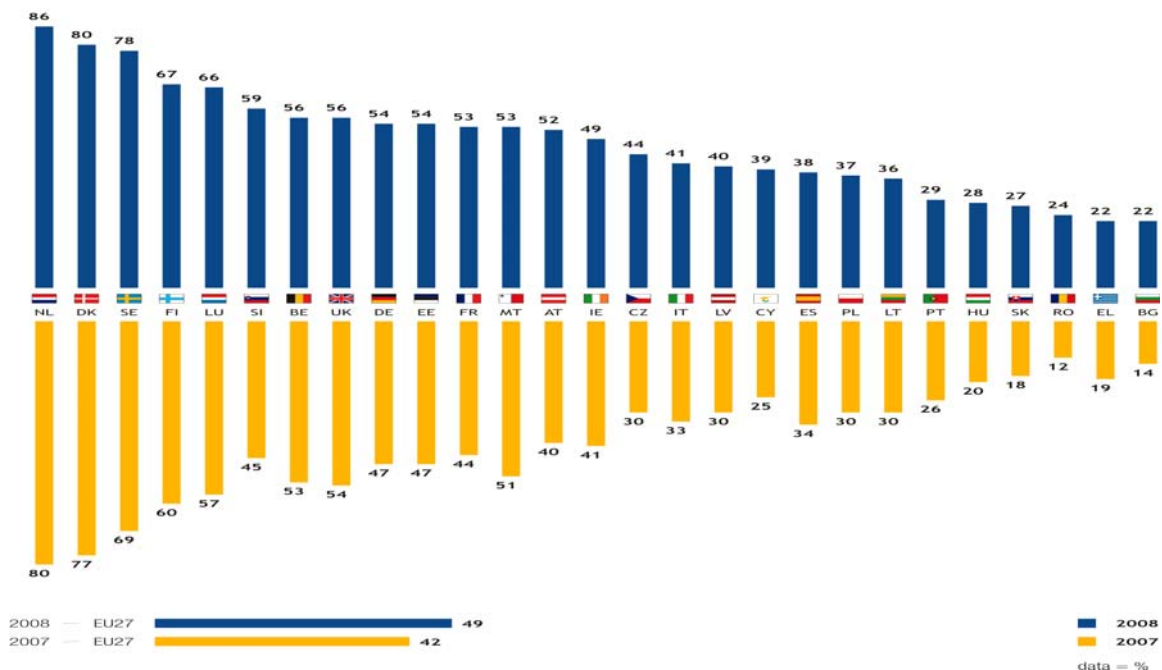
Zwar verwenden fast die Hälfte (48 %) der Haushalte mit Internetanschluss in den EU15 die WLAN (Wifi)-Technologie, aber nur knapp ein Drittel (31 %) der Haushalte in den NMS12 haben WLAN (Wifi)-Modems/-Router. Dies spiegelt sich auch klar in den länderspezifischen Ergebnissen wider: Diese Technologie scheint in Luxemburg (75 %), Spanien (68 %) und Frankreich (67 %) am weitesten verbreitet zu sein, denn hier haben mehr als die Hälfte der Haushalte mit einem Internetanschluss einen WLAN (Wifi)-Router. Hingegen nutzt weniger als ein Viertel der Haushalte in Lettland, Ungarn und Litauen diese Technologie.

3.3. Nennenswerter Anstieg der Internet-Penetrationsrate in ganz Europa

49 % der Haushalte in der EU27 haben inzwischen einen Internetanschluss zu Hause. Es ist somit ein **nennenswerter Anstieg der Internet-Penetrationsrate in ganz Europa** seit Winter 2007 zu verzeichnen (+7 Prozentpunkte). Der Internetzugang ist aber weiterhin in den EU15 (52 %) deutlich verbreiteter als in den NMS12 (33 %).

Die Penetrationsrate ist in den Niederlanden, Dänemark und Schweden am höchsten. Umgekehrt haben weniger als ein Viertel der Haushalte in Bulgarien, Griechenland und Rumänien einen Internetanschluss.

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.
Option: Internetzugänge (umsonst oder kostenpflichtig) (an einem Zugang können auch mehrere PCs angeschlossen sein)
Antwort: Mindestens eine



Besonders erwähnenswert ist, dass die Internet-Penetrationsrate in allen Ländern innerhalb der EU27 seit der letzten Umfrage im Winter 2007 angestiegen ist. Diese Steigerung fiel in einigen neuen Mitgliedstaaten wie der Tschechischen Republik, Zypern und Slowenien (alle +14) besonders stark aus.

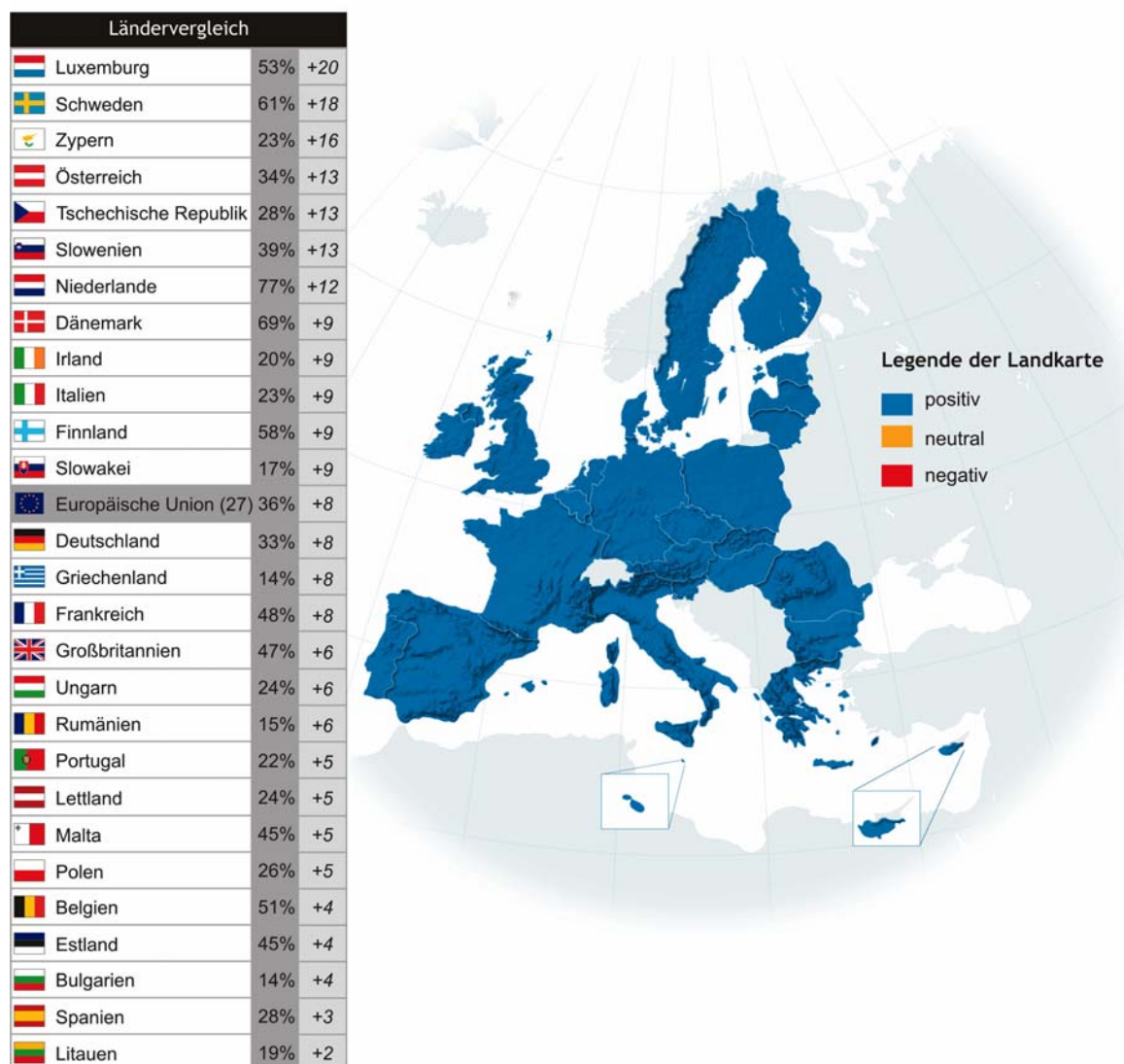
3.4. Bei der Breitband-Penetrationsrate zeichnet sich ein klar positiver Trend ab

36 % der Europäischen Haushalte nutzen Breitbandtechnologie um mit dem Internet zu verbinden. Die Breitband-Penetration ist in den Niederlanden (77 %) und Dänemark (69 %) besonders hoch, während nur ein sehr geringer Anteil der Haushalte in Bulgarien, Griechenland, der Slowakei und Rumänien einen Breitbandzugang haben.

- Die Breitbandtechnologie ist inzwischen weit verbreitet -

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Breitband-Internetzugang



Bei der Breitband-Penetrationsrate zeichnet sich ein klar positiver Trend im Vergleich zu den Ergebnissen vom Winter 2007 ab. In praktisch allen EU-Ländern ist ein nennenswerter Anstieg¹³ beim Anteil der Haushalte, die über diese Technologie auf das Internet zugreifen, zu verzeichnen. Die Breitband-Penetrationsrate hat sich in den EU27 um 8 Prozentpunkte erhöht, wobei die deutlichsten Steigerungen in Luxemburg (+20), Schweden (+18) und auf Zypern (+16) zu verzeichnen sind.

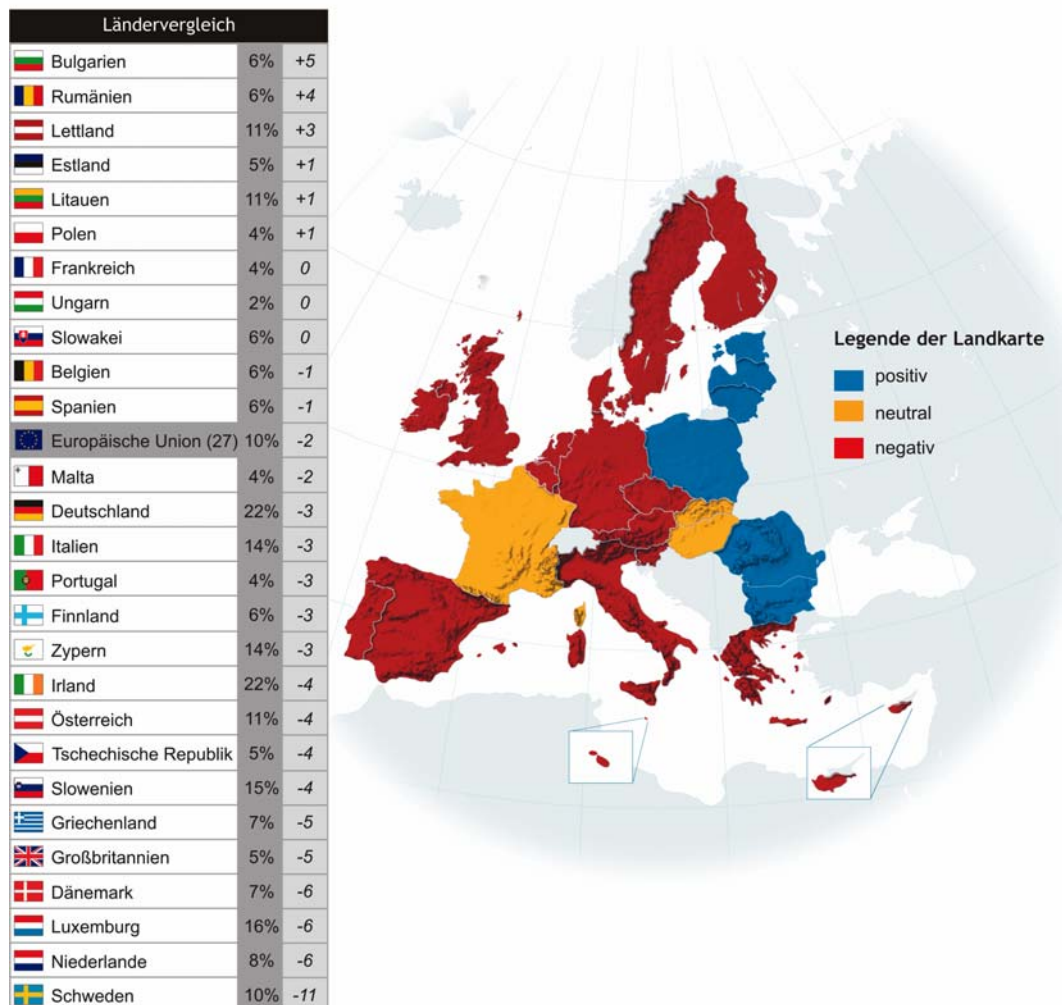
¹³ Ein Unterschied von 3 Prozentpunkten wird als nennenswert betrachtet.

3.5. ...während die Schmalbandtechnologie an Popularität verliert

10 % der EU27-Haushalte haben heute eine Schmalbandverbindung, was etwas weniger ist als vor einem Jahr (-2 Prozentpunkte). Schmalbandtechnologie ist am verbreitetsten in Irland, Deutschland, Luxemburg und Slowenien. In allen diesen Ländern liegt die Gesamt-Internet-Penetrationsrate über dem EU-Durchschnitt, was zum Teil auch die hohen Schmalbandraten erklärt.

Frage: QD1. Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

Antworten: Schmalband-Internetzugang



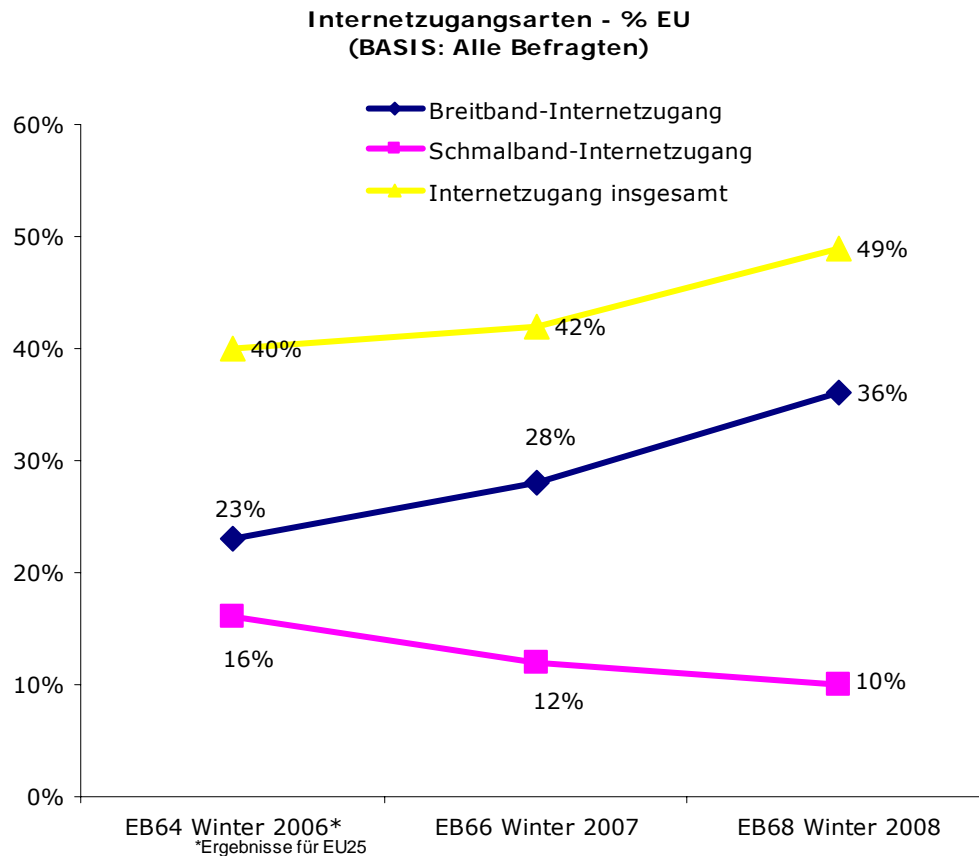
Wie oben erwähnt geht eine negative Entwicklung der Schmalband-Penetrationsrate mit einer positiven Entwicklung der Breitband-Penetrationsrate und damit mit einer steigenden Gesamt-Internet-Penetration einher.

Der Trend zu sinkenden Schmalbandanschlusszahlen ist in den meisten Mitgliedstaaten festzustellen. Das zeigt sich an der relativ hohen Zahl von Ländern mit einer deutlichen Verringerung beim Anteil der Haushalte, die die Schmalbandtechnologie nutzen. Schweden führt in dieser Hinsicht mit -11 Punkten im Vergleich zur Umfrage vom Winter 2007 die Liste an.

In den neuesten Mitgliedstaaten der Europäischen Union (Bulgarien und Rumänien) herrscht ein klarer Aufwärtstrend bei der Schmalband-Penetrationsrate. In diesen Ländern – die außerdem auch die niedrigsten Internet-Penetrationsraten in der EU27 aufweisen – gab es eine klare Steigerung bei der allgemeinen Internet-Penetration.

3.6. Starke Unterschiede im Hinblick auf Internetzugangsarten

Der Anteil der Breitbandverbindungen steigt mit den Gesamt-Internetzugangszahlen (um 9 bzw. 13 Prozentpunkte seit Winter 2006). Hingegen ist die Schmalband-Penetrationsrate um 6 Punkte gefallen. Hier ist ein klarer Wechsel von alten zu neuen Technologien zu beobachten. Dies scheint darauf hinzudeuten, dass neue Verbindungen vermehrt Breitbandanschlüsse sind und dass außerdem eine Migration vom Schmalband zum Breitbandanschluss stattfindet.



Zusammenfassend, stellen wir Folgendes fest:

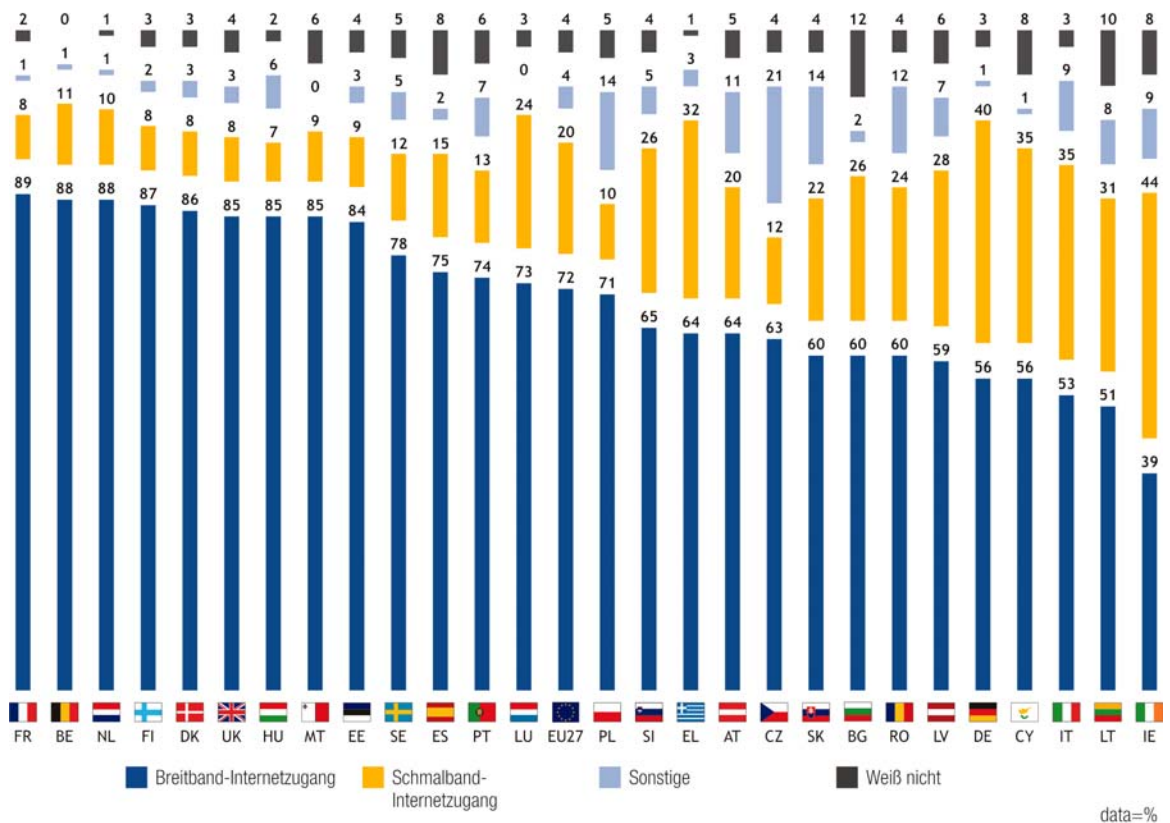
- Die Breitbandtechnologie ist deutlich stärker verbreitet;
- Die Breitbandtechnologie ist naturgemäß in Ländern mit einer höheren Internet-Penetrationsrate besser etabliert;
- Die Breitbandtechnologie gewinnt in allen Mitgliedstaaten an Boden, während Schmalband in einer großen Mehrheit der Länder an Boden verliert;
- Die Anzahl der Haushalte mit einem Breitband-Internetanschluss ist, außer im Fall von Irland, überall höher als die der Haushalte mit einem Schmalbandanschluss.

Wir untersuchen außerdem den Marktanteil der verschiedenen Internetzugangarten. Unter den Ländern mit einer Internet-Penetrationsrate von über 25 % schwankt das Verhältnis zwischen Breitband und Schmalband stark:

- In praktisch allen Ländern haben mit der alleinigen Ausnahme von Irland mehr als die Hälfte der Haushalte mit Internetanschluss eine Breitbandverbindung. In 9 Ländern übersteigt der Anteil der Haushalte mit Internetanschluss, die Breitbandtechnologie verwenden, 80 %.
- Irland ist das einzige Land, in dem das Verhältnis zwischen den Zugangsarten zugunsten der Schmalbandanschlüsse ausfällt. Über ein Drittel der Haushalte mit Internetanschluss in Deutschland, Italien und auf Zypern verwenden immer noch Schmalbandtechnologien.

Frage: QD8. Wie wird in Ihrem Haushalt eine Verbindung zum Internet hergestellt?

(Basis: Haushalte mit Internetzugang)



3.7. DSL ist bei weitem die meistgenutzte Internet-Verbindungstechnik

In der EU27 ist **DSL** bei weitem die meistgenutzte Internet-Verbindungstechnik, deren Anteil seit der Umfrage vom Winter 2007 um 6 Prozentpunkte auf 59 % gestiegen ist. Insgesamt ist der DSL-Zugang in den alten Mitgliedstaaten der EU am häufigsten: Hier stellen mehr als sechs von zehn Haushalten ihre Internetverbindung über ihn her (gegenüber etwa einem Drittel der Haushalte in den NMS12).

Der größte Anteil der Haushalte, die über DSL auf das Internet zugreifen, ist in Frankreich (85 %), Finnland (80 %) und Luxemburg (77 %) zu finden.

Auf der anderen Seite **sinken die Nutzungszahlen normaler Telefonleitungen als Internetzugangsort weiter**: Der Prozentsatz der EU-Haushalte, die diese Technologie verwenden, ist seit der letztjährigen Umfrage um 5 Punkte gefallen. Die Situation Irlands ist einzigartig in Europa: Die relative Mehrheit der Haushalte in diesem Land verlässt sich auf diese Art des Internetzugangs.

In Bulgarien, Rumänien, Portugal und Ungarn ist **das Kabelfernsehnnetz** das am weitesten verbreitete Medium für den Zugang zum Internet. Hier verwenden mehr als vier von zehn Haushalten diese Technologie. Die Anzahl der Haushalte, die über das Kabelfernsehen auf das Internet zugreifen, hat in der Slowakei (+10 Prozentpunkte), Bulgarien (+9) und der Tschechischen Republik (+8) zugenommen. Diese Zahlen zeigen, dass diese Technologie in den NMS12 weiter verbreitet ist (in einem Drittel der Haushalte) als in der EU15 (11 %).

Außerdem ist bemerkenswert, dass die Nutzung des Kabelnetzes für den Zugang zum Internet in Lettland und Rumänien abgenommen hat¹⁴.

Insgesamt erfolgt der Internetzugang in den meisten Ländern mit einer Breitband-Penetrationsrate von 40 % oder mehr sowohl per DSL als auch per Kabelanschluss. In Frankreich, Luxemburg und Finnland ist der Breitbandzugang fast ausschließlich auf DSL konzentriert.

Interessanterweise haben einige der Länder mit einer relativ hohen Penetration von „Nur Mobiltelefon“ (ohne Festnetztelefon) auch eine hohe Penetrationsrate beim Wireless-Zugriff auf das Internet über ein Mobiltelefonnetz (die Slowakei, die Tschechische Republik, Portugal und Österreich) oder über Satellit (die Slowakei und die Tschechische Republik). Dies könnte darauf hindeuten, dass in der Europäischen Union ein neues Nutzungsmuster für elektronische Kommunikationsdienstleistungen mit ausschließlichem Wireless-Zugang im Entstehen begriffen ist.

¹⁴ Man beachte, dass die Basis der rumänischen Befragten bei QD8 klein ist, was bei der Interpretation der Daten berücksichtigt werden muss.

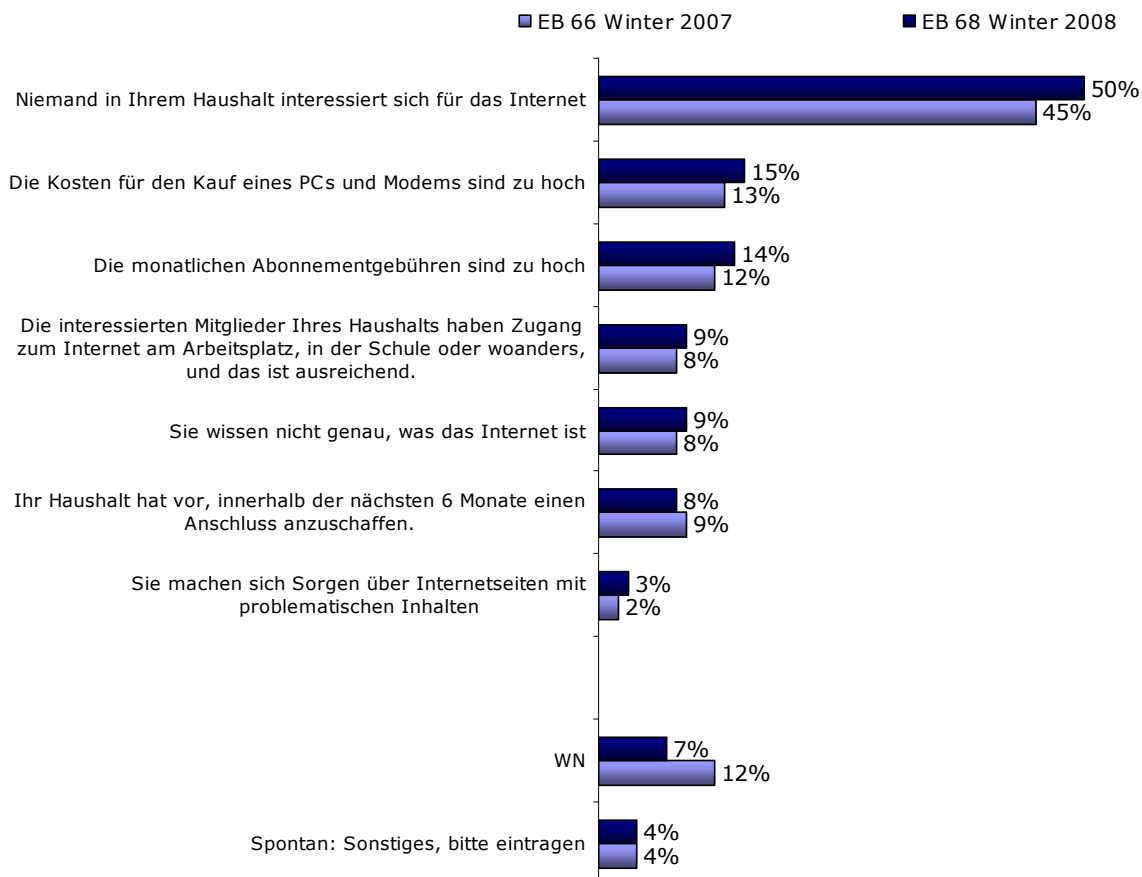
3.8. Fehlendes Interesse ist weiterhin der Hauptgrund dafür, dass es keinen Internetzugang zu Hause gibt

Unter den Befragten, die immer noch keinen Internetzugang haben, ist der häufigste Grund dafür, warum kein Internetzugang zu Hause vorhanden ist, **zweifelloso mangelndes Interesse**¹⁵. Beinahe die Hälfte der Befragten in Haushalten ohne Internetzugang gaben diesen Grund an. Diese Zahl liegt 5 Prozentpunkte höher als in der Umfrage vom Winter 2007.

Von den anderen genannten Gründen wurden **kostenbezogene Gründe** wie zu hohe Kosten für den Kauf eines Computers und Modems und die monatlichen Gebühren von einem relativ hohen Anteil der Befragten (15 % bzw. 14 %) genannt.

Es bestehen signifikante Unterschiede zwischen den Gründen, die von den Haushalten in der EU15 und in den NMS12 angegeben werden. Erstens wurde fehlendes Interesse in den alten Mitgliedstaaten deutlich häufiger angeführt als von den Befragten in den neuen Mitgliedstaaten. Zweitens scheinen kostenbezogene Gründe in den NMS12 häufiger ein entscheidender Faktor zu sein als in der EU15. Diese Ergebnisse lassen sich logisch durch die Tatsache erklären, dass die Internet-Penetrationsrate in den alten Mitgliedstaaten signifikant höher ist als in den neuen Mitgliedstaaten.

**QD12 Sie haben angegeben, dass Sie keinen Internetzugang zu Hause haben. Welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten, warum es in Ihrem Haushalt keinen Internetanschluss gibt? (Mehrfachnennungen möglich)
(BASIS: Haushalte ohne Internetzugang)**



¹⁵ Es muss berücksichtigt werden, dass sich die Zielgruppe seit der vorangegangenen Befragung verändert hat.

4. FERNSEHEN

In der Europäischen Union haben 96 % der Haushalte mindestens ein Fernsehgerät. Die höchste Penetrationsrate ist auf Zypern, in Luxemburg und auf Malta zu verzeichnen, wo praktisch alle Haushalte einen Fernseher haben (100 %). Finnland hat die niedrigste Penetrationsrate, hier haben 92 % der Haushalte mindestens einen Fernseher.

Die europäischen Haushalte empfangen Fernsehsender hauptsächlich über eine Antenne (41 %) oder über einen Kabelanschluss (34 %). Der Empfang über einen Kabelanschluss ist in den zwölf neuen Mitgliedstaaten der Europäischen Union besonders häufig, wo 46 % Fernsehsender auf diese Art empfangen. Andererseits ist der Anteil der Haushalte, die Satelliten- oder Digitalfernsehen empfangen, in den alten Mitgliedstaaten deutlich höher als in den zwölf neuen Mitgliedstaaten.

Der Fernsehempfang über eine **Antenne** ist in Griechenland und auf Zypern besonders weit verbreitet, wo mehr als neun von zehn Haushalten diese Empfangsart nutzen. Eine überwältigende Mehrheit der Haushalte in den Niederlanden, Deutschland und Belgien empfängt Fernsehen über einen **Kabelanschluss**, während das **digitale terrestrische Fernsehen** in erheblichem Maße in Schweden (von 36 % der Haushalte), dem Vereinigten Königreich (31 %), Frankreich und Finnland (jeweils 21 %) wird verwendet. Daneben empfangen rund vier von zehn Haushalten in Österreich und Deutschland Fernsehen über eine **Satellitenschüssel**.

Ein weiteres interessantes Ergebnis dieser Umfrage ist, dass ein bedeutender Anteil der EU-Haushalte Fernsehen über *mehrere* Empfangsarten empfängt. Dies ist besonders in Frankreich, dem Vereinigten Königreich, Italien, Schweden und auf Zypern der Fall.

QD2 Empfängt Ihr Haushalt Fernsehsender über...? (Mehrfachnennungen möglich)
BASIS: Haushalte mit Fernsehen

	eine Antenne	einen Kabelanschluss	eine Satellitenschüssel	digitales terrestrisches Fernsehen (Antenne + Decoder)	Das Telefonnetz + Modem	WN	Durchschnittliche Anzahl der Empfangsarten
EU27	41 %	34 %	22 %	12 %	2 %	1 %	1,114
EU15	41 %	31 %	24 %	14 %	2 %	1 %	1,133
NMS12	41 %	46 %	12 %	4 %	0 %	1 %	1,038
BE	2 %	87 %	6 %	10 %	1 %	1 %	1,07
BG	27 %	63 %	7 %	3 %	-	2 %	1,012
CZ	66 %	17 %	16 %	6 %	2 %	1 %	1,071
DK	28 %	62 %	14 %	3 %	1 %	3 %	1,118
DE	2 %	55 %	40 %	4 %	0 %	1 %	1,027
EE	45 %	40 %	9 %	5 %	4 %	1 %	1,057
EL	98 %	0 %	5 %	1 %	-	-	1,044
ES	77 %	11 %	7 %	12 %	3 %	2 %	1,126
FR	67 %	8 %	22 %	21 %	6 %	1 %	1,255
IE	39 %	31 %	31 %	5 %	1 %	1 %	1,077
IT	79 %	10 %	18 %	8 %	0 %	3 %	1,192
CY	91 %	7 %	10 %	7 %	1 %	0 %	1,163
LV	42 %	47 %	15 %	1 %	0 %	0 %	1,055
LT	59 %	37 %	4 %	1 %	1 %	1 %	1,013
LU	6 %	71 %	25 %	2 %	1 %	1 %	1,057
HU	25 %	61 %	12 %	3 %	0 %	0 %	1,014
MT	17 %	70 %	15 %	9 %	1 %	-	1,122
NL	-	83 %	8 %	12 %	1 %	0 %	1,055
AT	6 %	49 %	42 %	5 %	1 %	0 %	1,037
PL	53 %	33 %	16 %	1 %	0 %	0 %	1,028
PT	64 %	33 %	4 %	1 %	0 %	1 %	1,023
RO	14 %	77 %	2 %	8 %	-	1 %	1,026
SI	36 %	54 %	12 %	2 %	5 %	0 %	1,087
SK	49 %	41 %	17 %	5 %	1 %	1 %	1,127
FI	43 %	38 %	4 %	21 %	1 %	1 %	1,068
SE	14 %	43 %	19 %	36 %	5 %	1 %	1,185
UK	42 %	16 %	31 %	31 %	1 %	1 %	1,217

Seit Winter 2007 haben sich einige interessante Entwicklungen in der europäischen Fernsehlandschaft ergeben. Die europäischen Haushalte empfangen die Fernsehsender jetzt weniger häufig über eine Antenne (-4 Prozentpunkte). Der Rückgang des Empfangs über eine Antenne scheint hauptsächlich zugunsten des digitalen Fernsehens auszufallen: Diese Fernsehempfangsart ist in der EU27 deutlich häufiger geworden (+5), während der Empfang über einen Kabelanschluss und der Satellitenempfang unverändert geblieben ist.

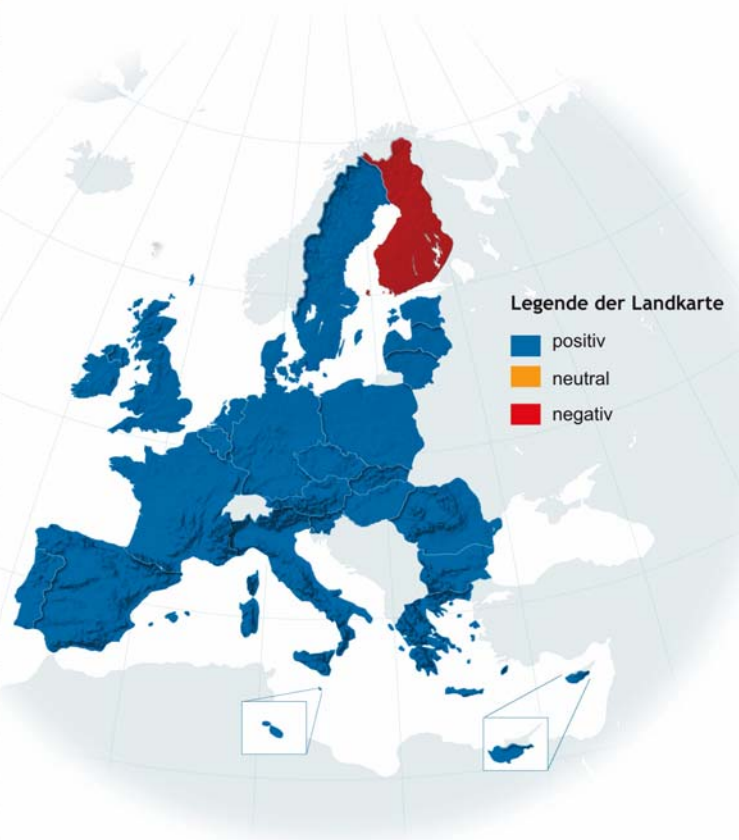
5. LEISTUNGSPAKETE

Bereits 29 % der Europäer geben an, dass ihr Haushalt zwei oder mehr Kommunikationsdienstleistungen als Teil eines Leistungspakets kauft, was anzeigt, dass inzwischen deutlich mehr Haushalte diese Dienste nutzen als im Winter 2007 (Steigerung um 9 Prozentpunkte und Gesamtsteigerung um 11 Punkte seit Winter 2006).

Frage: QD14. Unter einem Leistungspaket verstehen wir eine Kombination verschiedener Kommunikationsdienstleistungen von ein und demselben Anbieter zu einem Gesamtpreis. Kauft Ihr Haushalt zwei oder mehr der folgenden Leistungen als Teil eines Leistungspakets?

Antworten: Ja

Ländervergleich		
 Frankreich	35%	+15
 Slowenien	32%	+15
 Deutschland	36%	+14
 Malta	16%	+13
 Belgien	33%	+12
 Luxemburg	38%	+11
 Schweden	32%	+11
 Bulgarien	17%	+11
 Rumänien	25%	+11
 Niederlande	42%	+10
 Europäische Union (27)	29%	+9
 Dänemark	47%	+9
 Österreich	31%	+8
 Slowakei	23%	+8
 Griechenland	12%	+7
 Litauen	21%	+7
 Italien	15%	+6
 Großbritannien	30%	+6
 Polen	20%	+6
 Ungarn	27%	+5
 Zypern	18%	+4
 Tschechische Republik	17%	+4
 Lettland	24%	+4
 Spanien	32%	+3
 Portugal	25%	+3
 Irland	15%	+1
 Estland	36%	+1
 Finnland	7%	-1



Die dänischen (47 %) und niederländischen (42 %) Haushalte scheinen solche Pakete am häufigsten zu kaufen, knapp gefolgt von den luxemburgischen (38 %), deutschen und estnischen (jeweils 36 %) Haushalten. In Finnland (7 %), Griechenland (12 %) Irland und Italien kaufen nur relativ wenige Haushalte diese Produkte.

Es herrscht in den europäischen Haushalten ein klarer Trend zum Kauf von mehr Kommunikationspaketen. Besonders ausgeprägt ist die Steigerung des Anteils der Haushalte, die Kommunikationspakete kaufen, in Frankreich, Slowenien (jeweils +15 Prozentpunkte), Deutschland (+14) und auf Malta (+13).

Im Vergleich zu den Ergebnissen der Umfrage vom Winter 2006 scheint die Steigerung in Dänemark (+22 %), den Niederlanden (+21 %) und Deutschland (+19 %) besonders stark ausgeprägt zu sein.

6. EUROPÄISCHE NOTRUFNUMMER

In der Europäischen Union insgesamt nennen 42 % der Bürger die 112, wenn sie gebeten werden, die Telefonnummer des Notdienstes zu nennen¹⁶. Andere nationale Notrufnummern werden von mehr als der Hälfte der Befragten (56 %) genannt, was offenbar mit der Tatsache zusammenhängt, dass in vielen Mitgliedstaaten immer noch andere Notrufnummern als die 112 gebräuchlich sind.

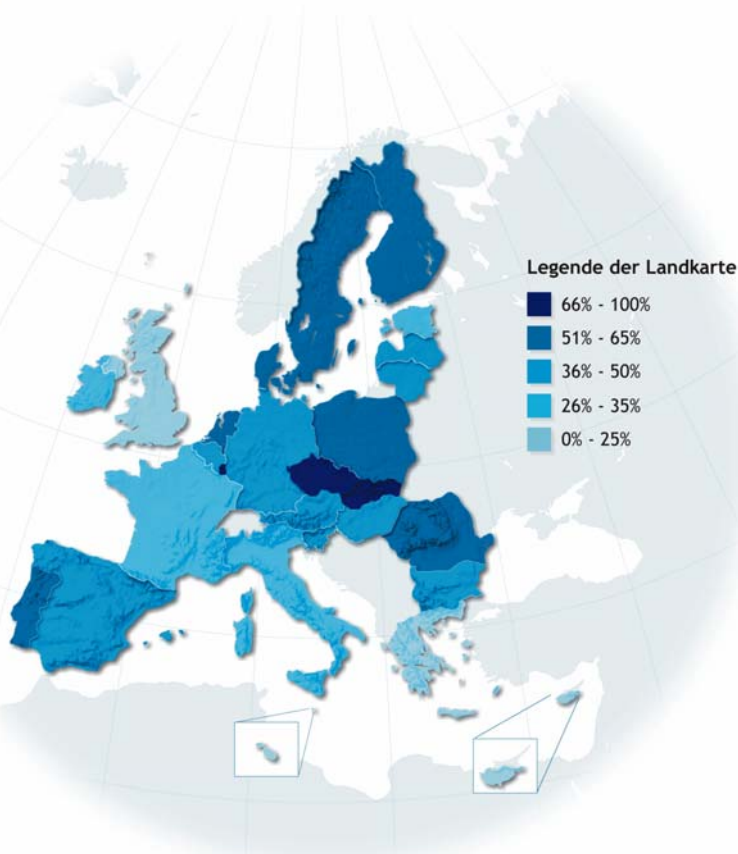
Die Kenntnis dieser Nummer ist daher in Schweden, den Niederlanden und Finnland (alle 96 %) sowie in Luxemburg (93 %) und Estland (91 %) und Portugal (90%) besonders hoch.

42 % der Europäer wissen außerdem dass die 112 die Nummer ist, die bei einem Notfall **überall in der Europäischen Union funktioniert**. Der höchste Bekanntheitsgrad der 112 als europäische Notrufnummer ist in Luxemburg zu verzeichnen, wo rund acht von zehn Bürgern (78 %) wissen, dass die 112 EU-weit verwendet werden kann, gefolgt von 74 % in der Tschechischen Republik und 73 % in der Slowakei.

Frage: QD16. Können Sie mir sagen, welche Telefonnummer es Ihnen ermöglicht, innerhalb der Europäischen Union vom Festnetz oder vom Handy einen Notdienst anzurufen?

Antworten: 112

Landesergebnisse	
 Luxemburg	78%
 Tschechische Republik	74%
 Slowakei	73%
 Rumänien	64%
 Polen	62%
 Niederlande	60%
 Portugal	60%
 Schweden	55%
 Dänemark	54%
 Finnland	54%
 Lettland	50%
 Spanien	49%
 Litauen	48%
 Deutschland	45%
 Österreich	44%
 Slowenien	44%
 Europäische Union (27)	42%
 Belgien	41%
 Ungarn	41%
 Bulgarien	39%
 Irland	35%
 Frankreich	32%
 Estland	30%
 Italien	28%
 Malta	24%
 Großbritannien	18%
 Zypern	17%
 Griechenland	10%



¹⁶Die Ergebnisse zur Kenntnis der Nummer 112 (wie im weiteren beschrieben) weichen scheinbar leicht von den Resultaten einer früheren Flash-Eurobarometer Umfrage, die sich speziell mit der 112 beschäftigte, ab. Eine sorgfältige Analyse dieser Abweichungen zeigt, dass sich eine unterschiedliche Formulierung der Fragestellungen, der Fragebogenkontext und eine unterschiedliche Interviewmethode in den Ergebnissen niederschlagen. Diese zwei Studien sollten also in ihrem Wesen getrennt von einander betrachtet werden, sind aber bezüglich ihrer Zielsetzungen komplementär.

Seit Winter 2007, hat die Kenntnis des europäischen Charakters der Notrufnummer 112 sich unter den Europäern im Durchschnitt geringfügig verbessert (um 2 Prozentpunkte auf 42 %). Über die letzten *zwei* Jahre hindurch lässt sich allerdings eine deutliche Zunahme der Bekanntheit verzeichnen (+7 Prozentpunkte seit 2006).

Seit 2007 ist ein nennenswerter Anstieg der Kenntnis der 112 als einheitliche europäische Notrufnummer unter den Bürgern in Bulgarien, Rumänien, Spanien, den Tschechischen Republik und Malta zu verzeichnen¹⁷.

¹⁷ Eine nennenswerte Steigerung (+3 Prozentpunkte oder mehr) ist in 13 Mitgliedstaaten zu verzeichnen.