

E-Communications Haushaltsumfrage

Bericht

Befragung: November - Dezember 2009

Veröffentlichung: Oktober 2010

Durchgeführt im Auftrag der Generaldirektion „Informationsgesellschaft und Medien“ und koordiniert von der Generaldirektion Kommunikation (Referat „Forschung und Verfassen von Reden“).

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

Eurobarometer 72.5

E-Communications Haushaltsumfrage

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

Koordiniert von der Generaldirektion Kommunikation

TNS Opinion & Social
Avenue Herrmann Debroux, 40
1160 Brüssel
Belgien

Inhaltsverzeichnis

EINFÜHRUNG.....	6
1. MOMENTAUFNAHMEN UND WICHTIGSTE ERGEBNISSE.....	10
2. KONTEXT	15
2.1. Angebot neuer Dienste	20
2.2. Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse des Haushalts.....	22
2.3. Benutzerfreundlichkeit der Dienste	24
2.4. Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste	25
2.5. Möglichkeit der Kostenkontrolle	27
3. TELEFONANSCHLUSS	29
3.1. Telefonanschluss insgesamt.....	29
3.2. Haushalte mit Festnetz- und Mobiltelefonanschluss	34
3.3. Haushalte ohne Telefonanschluss.....	38
3.4. Festnetztelefonie.....	40
3.4.1. Haushalte mit mindestens einem Festnetzanschluss	40
3.4.2. Haushalte mit ausschließlich Festnetztelefonanschluss	44
3.4.3. Gründe für einen Verzicht auf einen Festnetzanschluss	46
3.4.4. Ausgabenkontrolle und Qualität der Festnetztelefonie	48
3.5. Mobiltelefonie.....	53
3.5.1. Haushalte mit mindestens einem Mobiltelefonanschluss	53
3.5.2. Haushalte mit ausschließlich Mobiltelefonanschluss	57
3.5.3. Mobiltelefonanschluss: Vertrag oder Pre-Paid-Karte.....	61
3.5.4. Ausgabenkontrolle und Qualität von Mobiltelefondiensten.....	64
3.6. Alternative Telefoniemedien.....	73
3.6.1. Öffentliche Telefone.....	73

3.6.2.	Telefonieren über das Internet	76
3.7.	Nutzung von Telefonverzeichnissen.....	79
4.	COMPUTER UND INTERNET.....	80
4.1.	Personal Computer	80
4.2.	Internetzugang und -zugangsarten	83
4.2.1.	Internetzugang insgesamt	83
4.2.2.	Kein Internetzugang	87
4.2.3.	Internetzugang zu jeder Zeit.....	92
4.2.4.	Zugangsarten	94
4.2.4.1.	Breitband-Internetzugang.....	94
4.2.4.2.	Schmalband-Internetzugang	97
4.2.4.3.	Nutzung der verschiedenen Internetzugangsarten	100
4.2.4.4.	Wechsel von Schmalband zu Breitband	106
4.2.4.5.	Ausschließliche Nutzung von Mobilfunk	109
4.3.	Qualität der Internetdienste.....	110
4.3.1.	Verbindungsunterbrechungen, Geschwindigkeit, Zugriff auf Inhalte, Hotlines und Tarife.....	110
4.3.2.	Internetgeschwindigkeit und -kapazität gemessen an den Erwartungen... ..	121
4.3.3.	Wechsel des Internetanbieters	125
4.4.	Mobiltelefone und Internet.....	128
4.5.	Nutzer von sozialen Netzwerkseiten.....	132
5.	FERNSEHEN	136
5.1.	Fernsehempfang insgesamt.....	136
5.2.	Empfangsarten	136
6.	LEISTUNGSPAKETE.....	140
7.	ZUGRIFF AUF NETZWERKE, ANWENDUNGEN UND INHALTE.....	150
7.1.	Internetzugang.....	150

7.1.1.	Netzwerkinfrastruktur	150
7.1.2.	Probleme mit dem Internetanbieter	151
7.1.3.	Geräteprobleme	154
7.2.	Mobiltelefonie	157
7.2.1.	Netzwerkinfrastruktur	157
7.2.2.	Probleme beim Internetzugang über ein Mobiltelefon.....	157
8.	ERSCHWINGLICHKEIT	161
8.1.	Festnetztelefonie	161
8.1.1.	Kein Anschluss/keine Installation aufgrund der Kosten/Gebühren	161
8.1.2.	Eingeschränkte Nutzung aus Sorge wegen der Telefonkosten.....	163
8.2.	Mobiltelefonie	166
8.3.	Internetzugang.....	169
9.	FRAGEN DES DATENSCHUTZES	172

ANHANG

TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN
FRAGEBOGEN
TABELLEN

EINFÜHRUNG

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 13. November und 9. Dezember 2009 durchgeführt. Sie schließt an jene Umfragen an, die zwischen November 2007 und Januar 2008¹, November/Dezember 2006² und Dezember 2005/Januar 2006³ durchgeführt wurden.

Die Studie umfasst alle 27 Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU27). Daher repräsentieren die Ergebnisse die EU27. Zudem werden die Ergebnisse jener 15 Mitgliedsstaaten vor der Erweiterung im Mai 2004, im Bericht als „EU15 Staaten“ (EU15)⁴ bezeichnet, von jenen 12 Staaten, die im Mai 2004 bzw. im Januar 2007 Mitgliedsstaaten der EU geworden sind, im Bericht als „NMS12 Staaten“ (NMS12)⁵ bezeichnet, getrennt ausgegeben, wenn sich signifikante Unterschiede zeigen. Darüber

¹ Eurobarometer Spezial 293, E-Communications Haushaltsumfrage, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_293_full_de.pdf

² Eurobarometer Spezial 274, E-Communications Haushaltsumfrage http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_274_de.pdf

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

⁴ EU15 Staaten umfassen Belgien, Dänemark, Deutschland, Griechenland, Spanien, Frankreich, Irland, Italien, Luxemburg, die Niederlande, Österreich, Portugal, Finnland, Schweden und das Vereinigte Königreich.

⁵ NMS12 Staaten umfassen Bulgarien, die Tschechische Republik, Estland, die Republik Zypern, Litauen, Lettland, Ungarn, Malta, Polen, Rumänien, Slowenien und die Slowakei.

hinaus werden auch Vergleiche mit der zwischen November 2007 und Januar 2008⁶ durchgeführten Umfrage und gelegentlich auch mit der Umfrage vom November/Dezember 2006⁷ angestellt.

Die Daten wurden je nach Art der Frage danach gewichtet, ob sie sich auf Personen über 15 Jahren oder auf Haushalte beziehen. Die Indikatoren beziehen sich auf die Haushalte; die Fragen, die auf die Meinungen der Bürger zielen, beziehen sich auf Personen, die älter als 15 Jahre sind. Die soziodemografische Analyse ihrerseits bezieht sich auf den persönlichen Status und den der Haushalte, wobei im Mittelpunkt der soziodemografischen Analyse die Zusammensetzung der Haushalte, die subjektive Verstädterung, Einpersonenhaushalte und die alternde Gesellschaft stehen.

In diesem Bericht werden die folgenden Themen behandelt:

- Die unterschiedlichen Telefonanschlussarten, die im Haushalt vorhanden sind
- Die Qualität von Mobiltelefondiensten
- Die Nutzung von Telefonverzeichnissen
- Verfügbarkeit von Computern im Haushalt
- Internetzugang im Haushalt und Qualität der Internetverbindung
- Fernsehanschluss und Art der Übertragung
- Akzeptanz von Leistungspaketen und diesbezügliche Meinungen
- Datenschutz und Nutzung von sozialen Netzwerkseiten

Die Umfrage wurde durch das TNS Opinion & Social-Netzwerk durchgeführt. Die Interviews wurden mit 26.761 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“)⁸. 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 Konfidenzintervalle⁹ erläutert.

⁶ Hier als „Umfrage vom Winter 2008“ bezeichnet

⁷ Hier als „Umfrage vom Winter 2007“ bezeichnet

⁸ http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm

⁹ Die Ergebnistabellen sind als Anhang beigelegt. Es sei darauf hingewiesen, dass die Summe der Antworten in den Tabellen dieses Berichts 100% übersteigen kann, sofern Mehrfachantworten auf eine Frage möglich sind.

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 so genannten 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>

Die Länder sind in diesem Bericht mit ihren amtlichen Abkürzungen wiedergegeben. Die im Bericht verwendeten Abkürzungen lauten wie folgt:

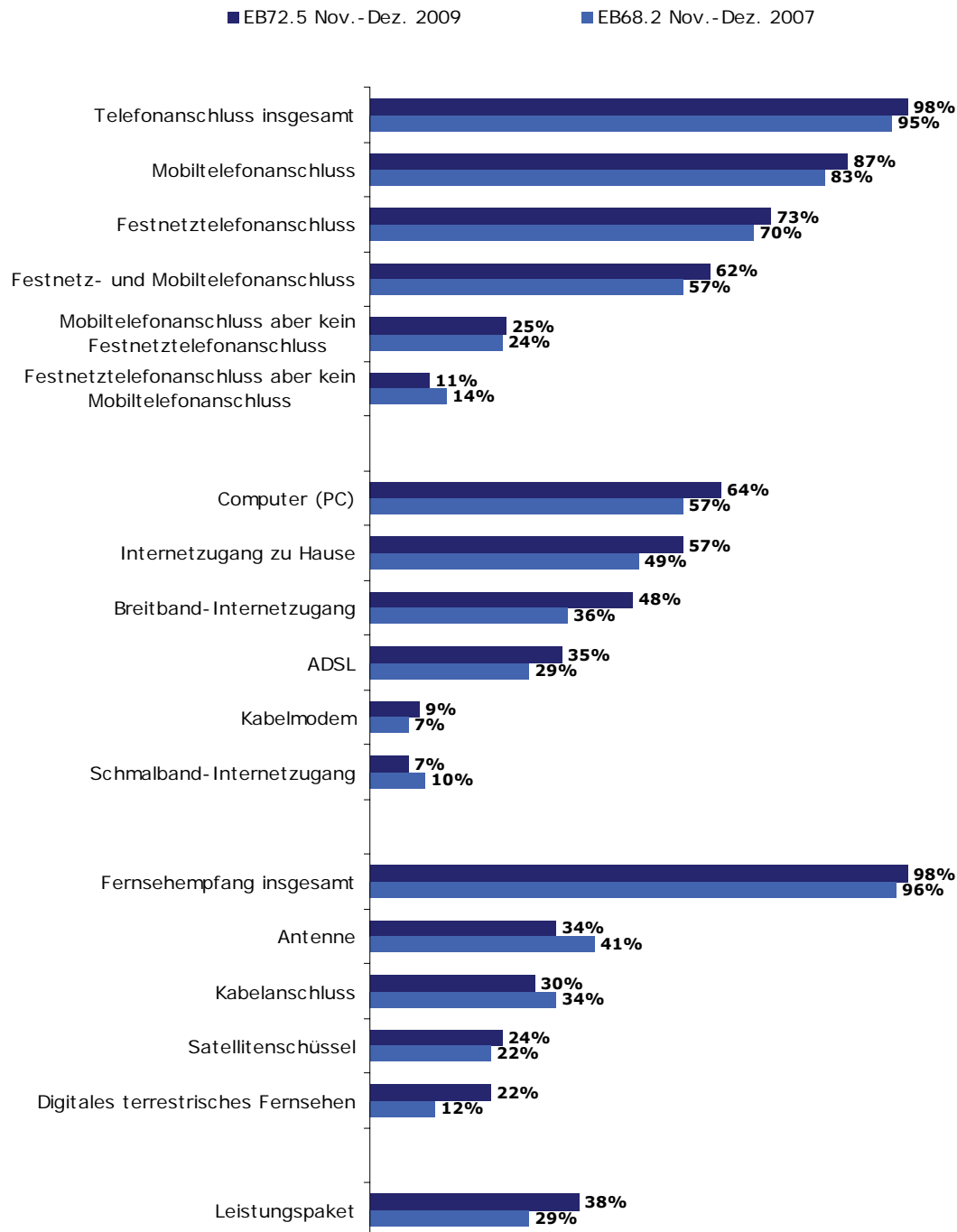
ABKÜRZUNGEN

EU27	Europäische Union – 27 Mitgliedstaaten
WN/KA	Weiß nicht / Keine Angabe
BE	Belgien
BG	Bulgarien
CZ	Tschechische Republik
DK	Dänemark
<i>D-E</i>	<i>Ostdeutschland</i>
DE	Deutschland*
<i>D-W</i>	<i>Westdeutschland</i>
EE	Estland
EL	Griechenland
ES	Spanien
FR	Frankreich
IE	Irland
IT	Italien
CY	Republik Zypern
LT	Litauen
LV	Lettland
LU	Luxemburg
HU	Ungarn
MT	Malta
NL	Niederlande
AT	Österreich
PL	Polen
PT	Portugal
RO	Rumänien
SI	Slowenien
SK	Slowakei
FI	Finnland
SE	Schweden
UK	Vereinigtes Königreich

* Die im Bericht praesentierten Daten beziehen sich auf Deutschland als Ganzes. Im Tabellenband finden sich ausserdem eine getrennte Darstellung der Daten fuer die alten und die neuen Bundeslaender.

1. MOMENTAUFNAHMEN UND WICHTIGSTE ERGEBNISSE

Penetrationsraten von elektronischen Kommunikationsdienstleistungen in der Europäischen Union



Fast jeder europäische Haushalt besitzt einen Telefonanschluss (98%) und noch mehr Haushalte besitzen einen Mobiltelefonanschluss (87%).

- Der Verbreitungsgrad von Telefonanschlüssen, der bereits im Winter 2008 hoch war, hat weiter zugenommen, so dass mittlerweile 98% aller europäischen Haushalte über mindestens ein Telefon verfügen: entweder ein Festnetztelefon, ein Mobiltelefon oder beides. Am weitesten verbreitet sind Telefonanschlüsse in Schweden, auf Malta, in Luxemburg, den Niederlanden, Zypern, Dänemark und Slowenien. In diesen Ländern besitzt jeder Haushalt mindestens einen Telefonanschluss.
- Der duale Anschluss ist die häufigste Form des Telefonanschlusses und hat seit Winter 2008 zugenommen, so dass mittlerweile durchschnittlich 62% der Haushalte einen Festnetz- und Mobiltelefonanschluss besitzen. Allerdings besteht, genau wie im Winter 2008, diesbezüglich nach wie vor eine Diskrepanz zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten. In den EU15 Staaten sind duale Anschlüsse weiter verbreitet (67%) als in den NMS12 Staaten (38%). Im Ländervergleich sind duale Anschlüsse am häufigsten in Schweden zu finden. Dort besitzen 94% der Haushalte sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss.
- Der Anteil der Haushalte, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen, hat sich seit Winter 2008 nicht verändert, und die Penetrationsrate ist in den NMS12 Staaten (46%) im Vergleich zu den EU15 Staaten (21%) mehr als doppelt so hoch. Mit sieben von zehn Haushalten sind in Finnland und der Tschechischen Republik die meisten Haushalte zu verzeichnen, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben.
- Der stärkste Zuwachs an Haushalten, die einen Mobiltelefonanschluss haben, ist in den NMS12 Staaten zu verzeichnen: Bei sechs der neun Länder mit den höchsten Zuwachsraten handelt es sich um NMS12 Staaten.
- Haushalte, die ausschließlich über einen Festnetzanschluss verfügen (11%), machen den geringsten Anteil an Haushalten in der EU aus und werden seit Winter 2008 immer seltener. Dieser Rückgang ist auf die zunehmende Verbreitung von Mobiltelefonanschlüssen zurückzuführen, was dazu führt, dass diese Haushalte immer häufiger einen dualen Anschluss besitzen.
- Etwa jeder fünfte EU-Bürger (22%) nutzt den eigenen PC, um über das Internet zu telefonieren, was dem Stand vom Winter 2008 entspricht. Wie bereits zuvor

ist der Anteil derer, die diese Technologie nutzen, in den NMS12 Staaten zweimal größer als in den EU15 Staaten.

- Öffentliche Telefone werden immer weniger genutzt. Nur noch jeder Siebte (15%) gibt an, überhaupt jemals ein öffentliches Telefon benutzt zu haben. Im Winter 2008 wurde dies noch von jedem Fünften (22%) angegeben. Der am häufigsten genannte Grund für die Nutzung eines öffentlichen Telefons sind Probleme mit dem eigenen Mobiltelefon.

Die Anzahl der Haushalte, die Zugang zu einem Computer (64%) und zum Internet (57%) haben, wächst weiter; allerdings ist das Penetrationsverhältnis im Ländervergleich alles andere als ausgewogen.

- Im Durchschnitt ist die Anzahl der Haushalte, die einen Computer besitzen, um sieben Prozentpunkte auf 64% gestiegen. Gleichwohl gibt es zwischen den einzelnen Ländern erhebliche Unterschiede. In den Niederlanden (92%), Dänemark (87%) und Schweden (87%) sind die meisten Haushalte zu finden, die einen Computer besitzen, in Bulgarien (37%) und Rumänien (42%) hingegen die wenigsten.
- Mehr als die Hälfte aller Haushalte in der EU besitzt einen Internetzugang (57%). In jedem Land ist die Zahl der Internetanschlüsse erheblich gestiegen, die Zuwachsraten rangieren zwischen 3 und 18 Prozentpunkten. Es ist nicht überraschend, dass sich hierbei eine enge Korrelation zwischen Computer- und Internetzugang zeigt. In den Niederlanden (89%), Dänemark (85%) und Schweden (85%) sind die meisten Haushalte zu verzeichnen, die einen Internetanschluss haben. In Bulgarien (35%) und Rumänien (31%) hingegen die wenigsten.
- Der Trend bei der Art des Internetzugangs geht zur Breitbandtechnologie. Aktuell nutzen 48% einen Breitbandanschluss und nur 7% einen Schmalbandanschluss. Am stärksten zugenommen hat die Breitband-Penetration in Irland (+34 Prozentpunkte).
- Im Durchschnitt nutzen die meisten Haushalte (62%) ADSL, um eine Verbindung mit dem Internet herzustellen. Im Vergleich dazu nutzen verhältnismäßig wenige Haushalte das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters, um eine Internetverbindung (15%) herzustellen, obwohl diese Möglichkeit am zweithäufigsten genutzt wird. In Bulgarien, Lettland, Litauen, Ungarn, Polen, Portugal, Rumänien und der Slowakei allerdings gibt es mehr Haushalte, die

eine Internetverbindung über das Kabelfernsehnetzwerk herstellen, als Haushalte, die dafür ADSL nutzen.

- Rund 7% der Haushalte, die weiterhin einen Schmalbandzugang nutzen, tun dies, weil sie mit der Verbindungsgeschwindigkeit zufrieden sind. Allerdings hat ein ebenso großer Anteil (26%) dieser Befragten angegeben, dass sie keinen Grund dafür nennen können, warum sie nicht gewechselt haben. Die Kosten für den Breitbandanschluss (8%) oder das Fehlen einer lokalen Breitbandinfrastruktur (16%) wurden deutlich seltener als Grund für einen nicht vollzogenen Wechsel zu Breitband genannt.
- Die Mehrheit der Internetnutzer beabsichtigt nicht, in naher Zukunft den Anbieter zu wechseln. Unter den Haushalten, die einen Internetanschluss besitzen, haben sechs von zehn (59%) noch nie in Erwägung gezogen, den Anbieter zu wechseln. Auch hier wird ein Fehlen alternativer Internetangebote nicht als Hindernis genannt (4%).
- Obwohl die Verbreitung von Internetanschlüssen zunimmt (+8), haben 43% der Haushalte zu Hause keinen Internetzugang. Die Mehrheit derjenigen, die keinen Internetanschluss haben, nennt als Hauptgrund mangelndes Interesse am Internet (58%). Zwar spielen auch die verschiedenen Kostenfaktoren bei der Nutzung und Einrichtung eines Internetanschlusses eine Rolle, dies aber in geringerem Ausmaß (19%).

Fast jeder EU-Haushalt hat Zugang zu Fernsehen (98%).

- Im Durchschnitt haben 98% der EU-Haushalte Zugang zu einem Fernsehgerät. In Finnland ist die Penetrationsrate für das Fernsehen mit 93% am niedrigsten.
- Hinsichtlich der Empfangsarten findet ein Wandel statt. Rund ein Drittel der Befragten nutzt zum Fernsehempfang Antennen (34%) oder ein Kabelfernsehnetz (30%), allerdings mit rückläufiger Tendenz (-7 bzw. -4). Der Anteil des digitalen terrestrischen Fernsehens hat sich im Vergleich zum Winter 2008 verdoppelt, so dass mittlerweile ein Viertel der Haushalte digitales Fernsehen empfängt (23%). Ein weiteres Viertel empfängt Fernsehen über Satellit (24%).
- Wie schon in den letzten Umfragen zeigt sich im Ländervergleich, dass der Fernsehempfang über Antenne in Griechenland am weitesten verbreitet ist (95%). Der größte Zuwachs beim digitalen terrestrischen Empfang ist in Spanien zu verzeichnen (+48), wo sechs von zehn Haushalten diese Empfangsart nutzen. Der Empfang von Satellitenfernsehen ist in Österreich

(49%) und Deutschland am weitesten verbreitet, allerdings nutzt in diesen Ländern ein ebenso großer Anteil der Haushalte auch Kabelfernsehen. Nichtsdestotrotz ist die höchste Penetrationsrate für das Kabelfernsehen in den Niederlanden zu verzeichnen (75%). Der Fernsehempfang über das Telefonnetz und Modem spielt mit 19% bzw. 10% nur in Frankreich und Slowenien eine nennenswerte Rolle.

Und schließlich...

- Leistungspakete gewinnen zunehmend an Beliebtheit, mittlerweile haben ein Drittel der EU-Haushalte (38%) ein Paket mit zwei oder mehr Leistungen abonniert. In allen Ländern ist der Anteil an Haushalten, die ein Leistungspaket abonniert haben, entweder unverändert geblieben oder gestiegen. Diesbezügliche Rückgänge sind in keinem Land zu verzeichnen.
- Die beliebtesten Leistungspakete sind jene, in denen auch ein Internetanschluss enthalten ist. 57% aller Internetanschlüsse werden im Rahmen eines Pakets bereitgestellt.
- Die Sorge um die Sicherheit der persönlichen Daten nimmt zu. Sollten ihre persönlichen Daten verloren gehen, gestohlen oder verändert werden, möchten 84% der EU-Bürger darüber informiert werden. Die diesbezüglich größten Sorgen machen sich die Befragten in Griechenland, Schweden, auf Zypern, in den Niederlanden, Luxemburg und auf Malta (neun von zehn Befragten wollen informiert werden), während sich die Litauer und Rumänen die geringsten Sorgen machen (sieben von zehn Befragten wollen informiert werden).
- Bei der Frage nach der Sorge um den möglichen Missbrauch persönlicher Daten auf sozialen Netzwerkseiten zeigt sich ein sehr geteiltes Meinungsbild (45% besorgt und 44% nicht besorgt). Allerdings gibt es hier deutliche Unterschiede zwischen Jung und Alt. Die meisten Befragten unter 24 Jahren machen sich keine Sorgen, während sich die Befragten über 40 Jahren deutlich häufiger Sorgen machen.
- Telefonbücher aus Papier werden nach wie vor häufiger benutzt (66%) als Telefonauskünfte (49%) und Onlineverzeichnisse (43%). Für die Nutzung von Telefonbüchern und Telefonauskünften ist allerdings ein Rückgang zu konstatieren. Die Nutzung von Onlineverzeichnissen nimmt zu (+3 Prozentpunkte seit Winter 2008) und ist in den EU15 Staaten deutlich weiter verbreitet (46%) als in den NMS12 Staaten (28%).

2. KONTEXT

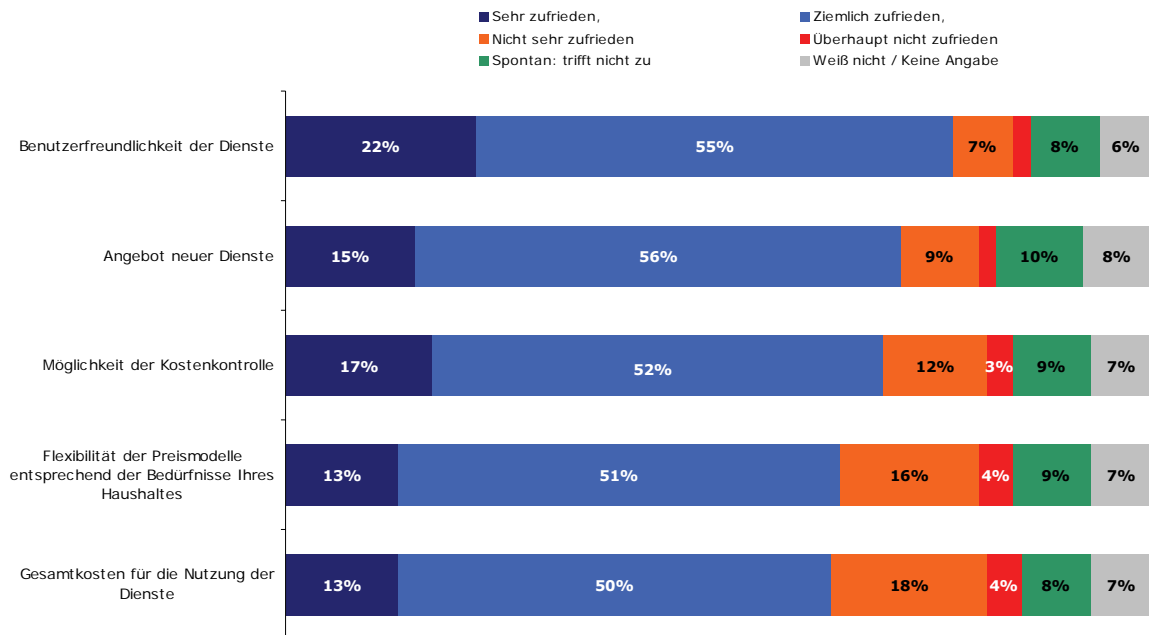
Die Befragten wurden um eine allgemeine Beurteilung der elektronischen Kommunikationsdienste (wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und digitales Fernsehen) gebeten, die in ihrem Haushalt benutzt werden und welche Verbesserungen sich aus ihrer Sicht im Laufe der letzten drei Jahre ergeben haben.

- Am zufriedensten sind die Bürger mit der Benutzerfreundlichkeit von elektronischen Kommunikationsdiensten -

Am zufriedensten sind die EU-Bürger mit der Benutzerfreundlichkeit von elektronischen Kommunikationsdiensten, am unzufriedensten hingegen mit den Kosten für diese Dienste.

Mehr als drei Viertel der Bürger (77%) sind mit der Benutzerfreundlichkeit von elektronischen Kommunikationsdiensten zufrieden (entweder sehr oder ziemlich zufrieden), nur 9% sind unzufrieden (entweder nicht sehr oder überhaupt nicht zufrieden). Während rund zwei Drittel (64%) mit den Preismodellen und den Gesamtkosten für die Nutzung elektronischer Kommunikationsdienste zufrieden sind, sind zwei von zehn Befragten damit nicht zufrieden. Mit 69% zufriedener Umfrageteilnehmer lässt sich bei der Frage nach der Möglichkeit der Kostenkontrolle der Haushalte eine geringfügig größere Zufriedenheit konstatieren.

QA26 Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht: - EU

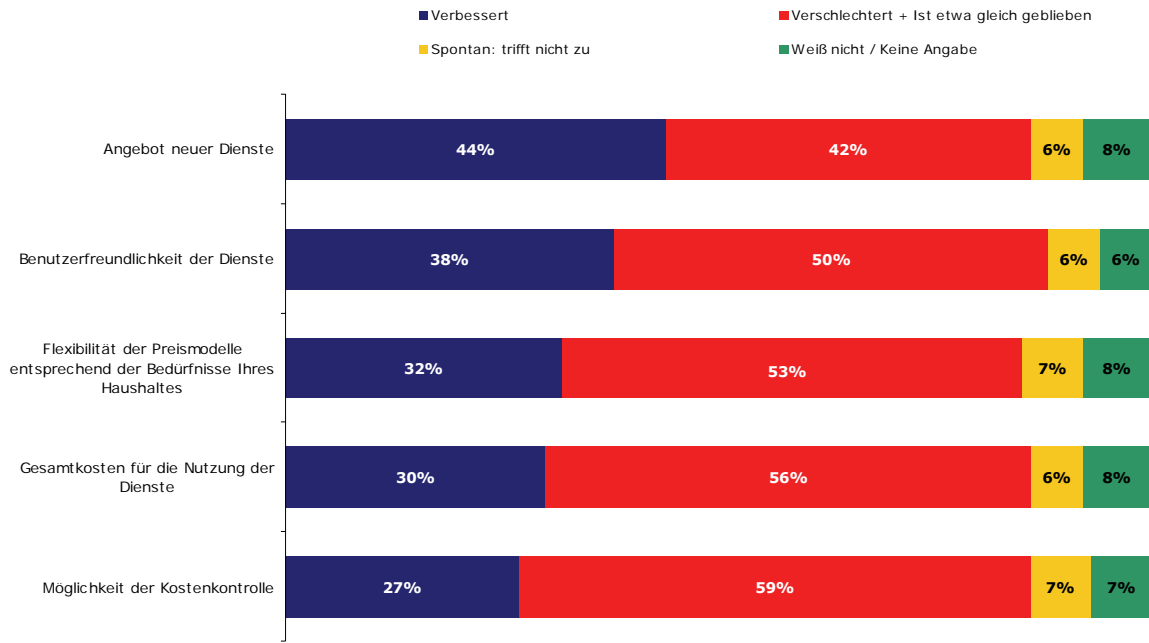


Die Zufriedenheit mit dem Angebot neuer Dienste (71%) liegt etwa auf dem gleichen Niveau wie die Zufriedenheit mit der Möglichkeit der Kostenkontrolle. Demgegenüber deckt sich die diesbezügliche Unzufriedenheit (11%) eher mit jener in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit neuer Dienste (9%).

- Am zufriedensten sind die Bürger mit den Aspekten elektronischer Kommunikationsdienste, bei denen ihrer Meinung nach auch die meisten Verbesserungen stattgefunden haben -

Interessanterweise bekunden die EU-Bürger gerade in Bezug auf jene Aspekte der elektronischen Kommunikationsdienste ihre größte Zufriedenheit (Benutzerfreundlichkeit und Angebot neuer Dienste), die sich in den letzten drei Jahren am meisten verbessert haben.

QA27 Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht: - EU



44% sind der Ansicht, dass sich das ‚Angebot neuer Dienste‘ im Laufe der letzten drei Jahre verbessert habe und nur sieben Prozent sehen eine diesbezügliche Verschlechterung. An zweiter Stelle rangiert die ‚Benutzerfreundlichkeit‘. Hier haben nahezu vier von zehn Befragten den Eindruck, dass eine Verbesserung stattgefunden habe, während lediglich 6% der Ansicht sind, die Benutzerfreundlichkeit habe sich verschlechtert.

Die Zufriedenheit im Hinblick auf die Preis- und Kostenfaktoren von elektronischen Kommunikationsdiensten fällt nicht so positiv aus, wie in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit und das Angebot neuer Dienste. Nur rund ein Drittel oder weniger ist der Meinung, dass in einem dieser Bereiche in den vergangenen drei Jahren eine Verbesserung stattgefunden habe, jeder Zehnte oder mehr ist sogar davon überzeugt, dass sich die Situation in allen Bereichen negativ entwickelt hat.

- Die unter 39-Jährigen gehören zu den Befragten, die am zufriedensten sind -

In soziodemografischer Hinsicht sind Befragte, die mit der ‚Benutzerfreundlichkeit‘, dem ‚Angebot neuer Dienste‘, und der ‚Flexibilität der Preismodelle entsprechend der

Bedürfnisse ihres Haushaltes' am zufriedensten sind, am häufigsten unter denjenigen zu finden, die jung sind (unter 39 Jahren), in einem Arbeitsverhältnis stehen oder Student sind, über einen Festnetz- und einen Mobiltelefonanschluss im Haushalt verfügen, zu einer höheren Gesellschaftsschicht (7-10) gehören und täglich das Internet nutzen.

Die Befragten, die mit der ‚Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse ihres Haushaltes‘ und den ‚Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste‘ am zufriedensten sind, gehören ebenfalls zu denjenigen, die einen Festnetz- und einen Mobiltelefonanschluss besitzen, einer höheren Gesellschaftsschicht (7-10) angehören und täglich das Internet nutzen. Bei der Analyse nach Altersgruppen ist die größte Zufriedenheit hingegen unter den 25- bis 39-Jährigen und, hinsichtlich der Berufsgruppen, unter den leitenden Angestellten zu konstatieren.

Ältere Befragte (über 55 Jahren) wählen mit höherer Wahrscheinlichkeit die Antwort „trifft nicht zu“. Folglich entsteht hier der Eindruck, dass die Befragten dieser Altersgruppe unzufriedener sind. Das wiederum wirkt sich auch auf andere soziodemografische Faktoren aus, die mit dem Alter in Relation stehen, wie beispielsweise Beruf und Bildungsstand. Bei den Berufsgruppen ist in der Gruppe der Pensionäre und Rentner und bei den Befragten mit einem geringeren Bildungsstand wird häufiger die Antwort „trifft nicht zu“ angegeben. Aufgrund des unverhältnismäßig hohen Anteils der über 55-Jährigen für diese Antwort, ergibt sich ein entsprechend niedrigeres Zufriedenheitsniveau.

Die Daten bezüglich der Zufriedenheitswerte der Befragten zeigen, dass sich ähnliche soziodemografische Trends auch unter denjenigen erkennen lassen, die der Ansicht sind, die Situation habe sich verbessert. Die Bürger, die bei allen thematisierten Aspekten am häufigsten den Eindruck haben, dass sich die Situation in den vergangenen drei Jahren verbessert habe, sind unter 39 Jahre alt, Angestellte oder Studenten, gehören zu einer höheren Gesellschaftsschicht und nutzen das Internet jeden Tag.

Besonders deutliche soziodemografische Unterschiede lassen sich bei der Betrachtung der finanziellen Aspekte erkennen. Arbeitslose, Befragte, die zu einer niedrigeren Gesellschaftsschicht gehören und diejenigen, die häufig Schwierigkeiten haben, ihre Rechnungen zu bezahlen, sind am häufigsten der Meinung, dass sich die Situation in

Bezug auf die Gesamtkosten solcher Dienste und die Kostenkontrolle verschlechtert habe. Diejenigen, die Probleme haben, ihre Rechnungen zu bezahlen, haben ebenfalls häufiger als andere das Gefühl, dass die Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Haushaltsbedürfnisse heute schlechter ist als noch vor drei Jahren.

Bei der unten stehenden Tabelle handelt es sich um eine Kreuztabellierung, in der die wahrgenommene Verbesserung für jeden der Aspekte im Verhältnis zur Zufriedenheit mit dem jeweiligen Aspekt dargestellt ist. Insgesamt lässt sich konstatieren, dass die Mehrheit mit jedem der Aspekte zufrieden ist, wobei mit 63% die geringste Zufriedenheit in Bezug auf die ‚Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste‘ und mit 77% die größte Zufriedenheit in Bezug auf ‚die Benutzerfreundlichkeit der Dienste‘ zu verzeichnen ist. Von besonderem Interesse ist die wahrgenommene Verbesserung unter denen, die mit der Situation zufrieden bzw. unzufrieden sind. Dabei zeigt sich, dass nach dem Eindruck der Befragten beim ‚Angebot neuer Dienste‘ mehr Verbesserungen stattgefunden haben, als bei allen anderen Aspekten der elektronischen Kommunikationsdienste.

Mehr als die Hälfte (53%) derer, die mit dem ‚Angebot neuer Dienste‘ zufrieden sind, vertreten auch die Ansicht, dass sich dieses Angebot im Laufe der vergangenen drei Jahre weiter verbessert habe, und nur ein Drittel meint, dass die Situation etwa gleich geblieben ist. Demgegenüber lässt sich unter den Befragten, die mit der ‚Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse ihres Haushaltes‘, mit der ‚Benutzerfreundlichkeit der Dienste‘ und den ‚Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste‘ zufrieden sind, feststellen, dass sich der Anteil derer, die entweder der Meinung sind, dass sich die Situation in den letzten drei Jahren verbessert hat oder etwa gleich geblieben ist, die Waage hält.

Von den Befragten, die mit dem ‚Angebot neuer Dienste‘ unzufrieden sind, sind mehr der Ansicht, dass sich die Lage verbessert, als dass sie sich verschlechtert habe (26% gegenüber 17%). Die Hälfte ist der Ansicht, dass sich nichts geändert habe. Im Gegensatz dazu ist unter den Befragten, die mit den elektronischen Kommunikationsdiensten unzufrieden sind, das Gegenteil der Fall, d.h. dass der Anteil derer, die erklären, die Situation habe sich jeweils verschlechtert, größer ist, als der Anteil derer, die eine Verbesserung der Situation wahrnehmen. Allerdings ist auch hier die Hälfte der Meinung, dass sich nichts verändert habe.

QA26 Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht: - EU

	Angebot neuer Dienste		Flexibilität der Preismodelle		Benutzerfreundlichkeit der Dienste		Gesamtkosten für die Nutzung		Möglichkeit der Kostenkontrolle	
	Zufrieden	Nicht zufrieden	Zufrieden	Nicht zufrieden	Zufrieden	Nicht zufrieden	Zufrieden	Nicht zufrieden	Zufrieden	Nicht zufrieden
Verbessert	53%	26%	43%	15%	46%	16%	40%	14%	35%	9%
Verschlechtert	6%	17%	8%	27%	4%	22%	9%	36%	6%	35%
Ist etwa gleich geblieben	36%	49%	45%	52%	46%	54%	46%	45%	55%	51%
Spontan: trifft nicht zu	1%	3%	1%	2%	1%	3%	1%	2%	1%	2%
WN/Keine Angabe	4%	5%	3%	4%	3%	5%	4%	3%	3%	3%

QA27* - EU

*QA27 Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht:

Es erklärt sich von selbst, dass die Faktoren, die Einfluss nehmen auf die subjektive Wahrnehmung, ob sich ein Aspekt verbessert oder verschlechtert hat, mit der aktuellen Zufriedenheit mit diesem Aspekt in Zusammenhang stehen. Eine Analyse der Ergebnisse auf Länderebene zeigt hingegen, dass es hier erhebliche Unterschiede gibt. Diese sind Gegenstand der nachfolgenden Kapitel.

Zusammengefasst stellen wir fest, dass nur wenige Länder kontinuierlich in den Listen ‚am zufriedensten / am unzufriedensten‘ und ‚verbessert‘ auftauchen. Vor allem die Maltesen gehören zu den europäischen Bürgern, die am häufigsten den Eindruck haben, dass es deutliche Verbesserungen gegeben habe, wohingegen in den französischen und finnischen Haushalten die gegenteilige Auffassung vorherrscht. Bei den Kostenfaktoren zählen die Österreicher zu denjenigen, die mit der Situation am zufriedensten sind und die gleichzeitig auch am häufigsten eine diesbezügliche Verbesserung der Situation wahrgenommen haben.

2.1. Angebot neuer Dienste

In der unten stehenden Grafik ist der Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Verbesserung in den vergangenen drei Jahre dargestellt. Die X-Achse zeigt das Zufriedenheitsniveau mit dem Angebot neuer Dienste und die Y-Achse, inwieweit sich die Situation verbessert hat.

Das Diagramm ist in vier Quadranten unterteilt. Im Quadrant oben rechts befinden sich die Länder, in denen die Zufriedenheit höher ist als im EU-Durchschnitt und in denen auch die wahrgenommene Verbesserung im Laufe der vergangenen drei Jahre höher ist als im EU-Durchschnitt. Die Ergebnisse der Länder in diesem Quadrant sind positiver als in den anderen drei Quadranten.

Obwohl sich nach Ansicht von drei Vierteln der Befragten auf Malta das Angebot an neuen Diensten in den letzten drei Jahren erheblich verbessert hat, ist das Zufriedenheitsniveau auf Malta nur durchschnittlich.

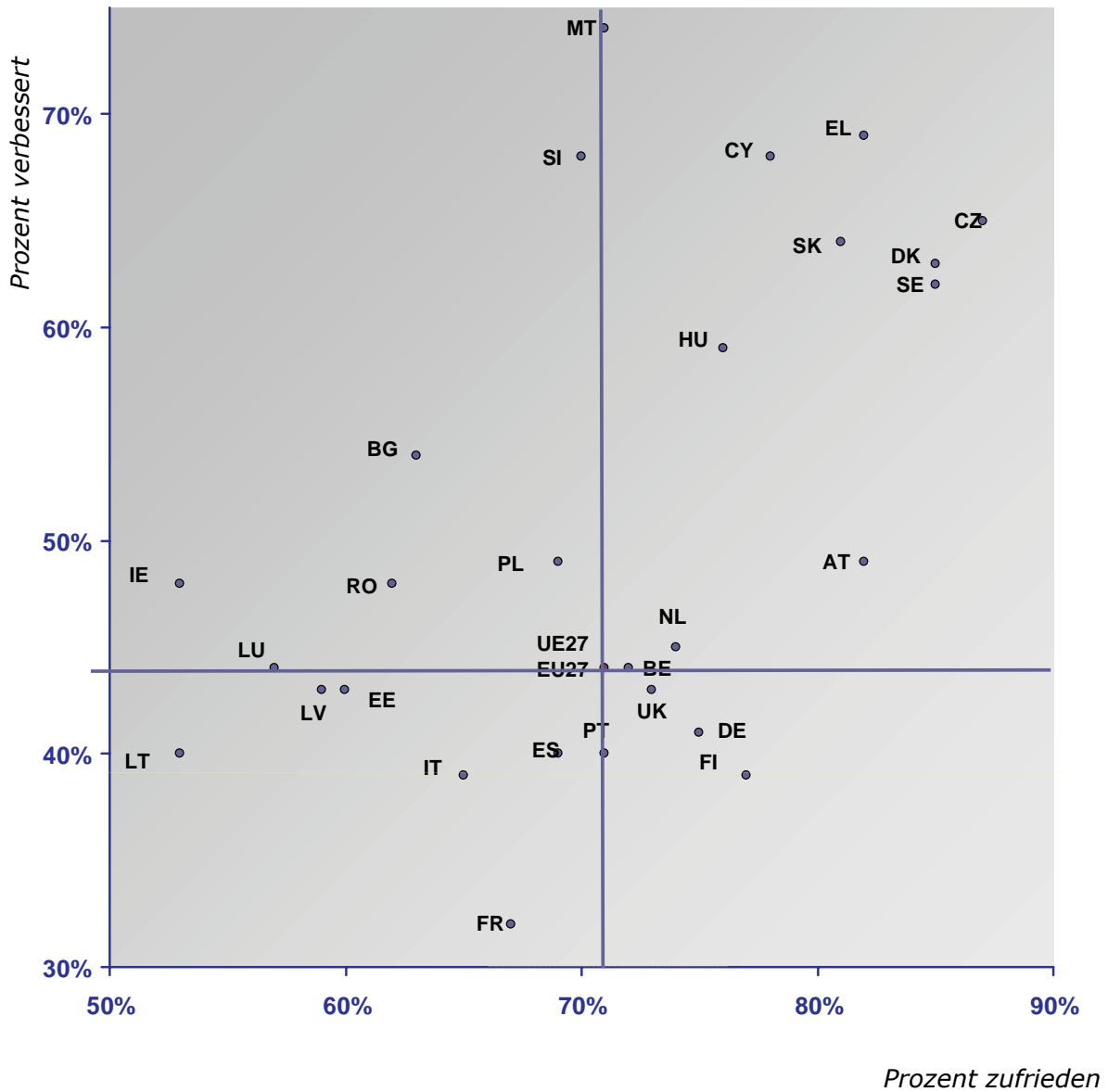
Die tschechischen, dänischen und schwedischen Befragten sind mit dem Angebot neuer elektronischer Kommunikationsdienste am zufriedensten (85% oder mehr sind zufrieden). Gleichzeitig liegt in diesen Ländern der Anteil derer, die den Eindruck haben, dass sich die Situation im Vergleich zu von vor drei Jahren verbessert habe, deutlich über dem Durchschnitt. In Griechenland und der Slowakei ist dies ebenfalls der Fall. In diesen fünf Ländern sind von allen Mitgliedstaaten der EU27 die positivsten Ergebnisse in Bezug auf das Angebot neuer Dienste zu verzeichnen.

Im Gegensatz dazu ist der Anteil derer, die eine Verbesserung beim ‚Angebot neuer Dienste‘ wahrgenommen haben, in Frankreich, Finnland und Italien am niedrigsten. Während das Zufriedenheitsniveau in Finnland etwas über dem EU-Durchschnitt liegt, ist die Situation in Frankreich und Italien weniger positiv.

Am wenigsten zufrieden sind die Bürger in Litauen, Irland und Luxemburg. Bei der Frage nach der Verbesserung der Situation liegen diese Länder hingegen auf Durchschnittsniveau.

In Bulgarien liegt die wahrgenommene Verbesserung im Laufe der letzten drei Jahre über dem EU-Durchschnitt, das Zufriedenheitsniveau hingegen verbleibt weiterhin unter dem EU-weiten Durchschnitt.

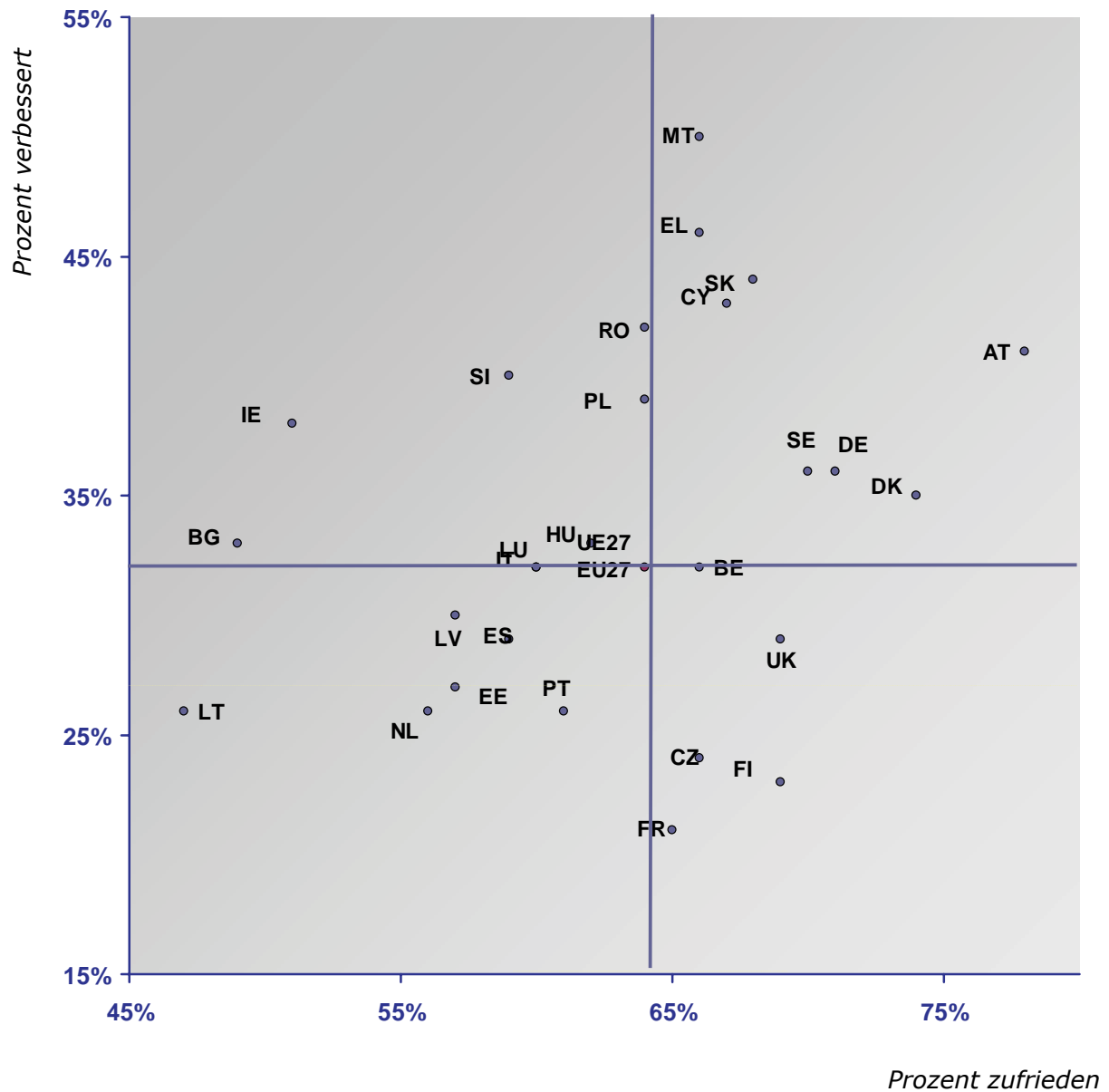
QA26.1 & QA27.1 – Angebot neuer Dienste



2.2. Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse des Haushaltes

Am zufriedensten mit der Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse des Haushaltes sind die österreichischen, dänischen, deutschen und schwedischen Befragten. In Österreich haben im Vergleich zu den anderen beiden Ländern auch deutlich mehr Befragte eine Verbesserung wahrgenommen, wodurch Österreich bei dieser Frage das Land mit den positivsten Ergebnissen ist.

QA26.2 & QA27.2 Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse Ihres Haushaltes

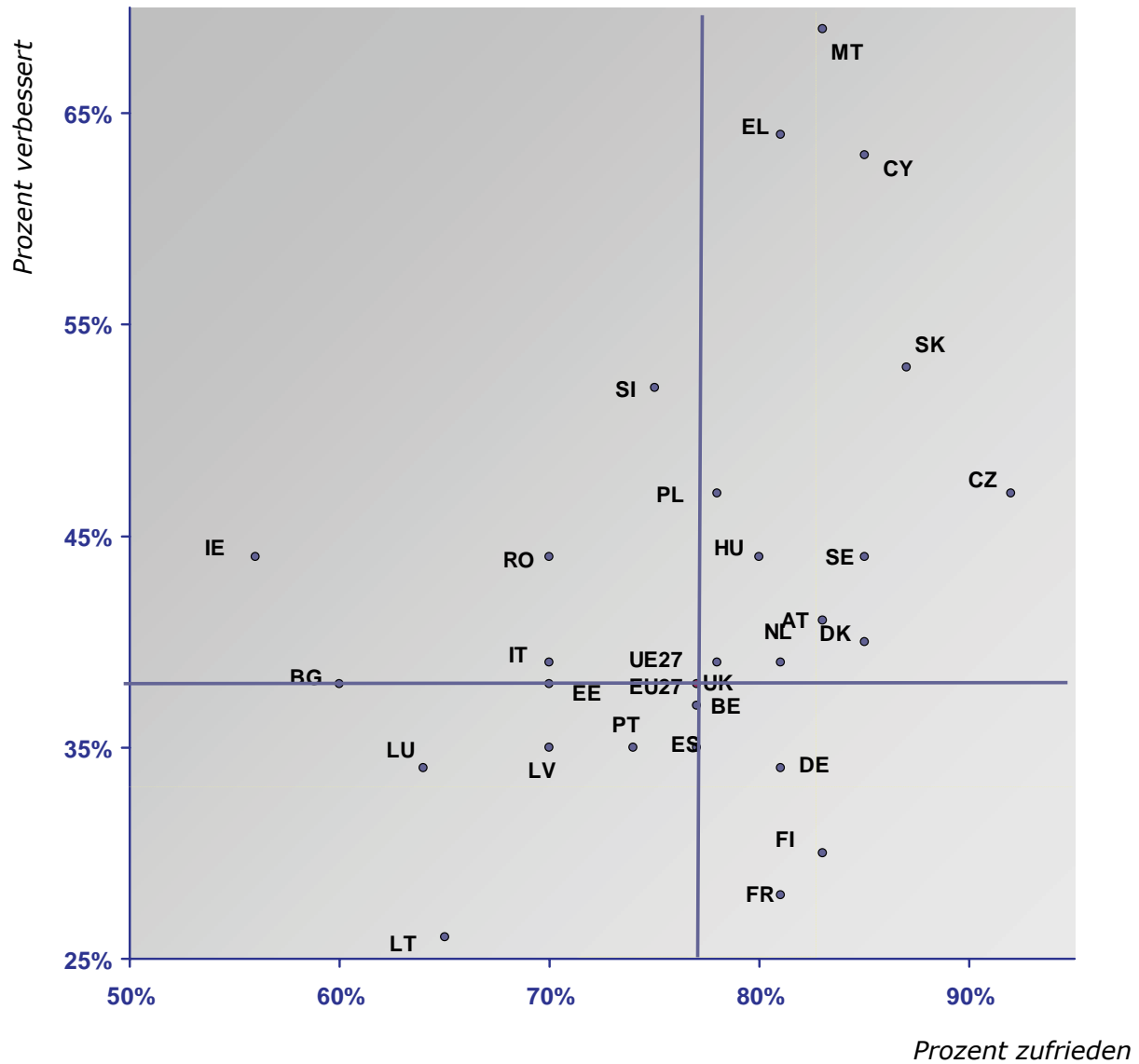


Die Befragten auf Malta (50%), in Griechenland (46%) und in der Slowakei (44%) sind am häufigsten der Meinung, dass sich die Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse ihres Haushaltes in den letzten drei Jahren verbessert habe. Das Zufriedenheitsniveau in diesen Ländern entspricht hingegen dem Durchschnitt. Interessanterweise ist die Stimmung in Litauen und den Niederlanden am negativsten. Beide Länder liegen sowohl beim Zufriedenheitsniveau als auch bei der

wahrgenommenen Verbesserung unter dem EU-Durchschnitt, was die Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse des Haushalts betrifft.

2.3. Benutzerfreundlichkeit der Dienste

QA26.3 & QA27.3 Benutzerfreundlichkeit der Dienste



Mit neun von zehn Befragten, die mit der Benutzerfreundlichkeit von elektronischen Kommunikationsdiensten zufrieden sind, ist in der Tschechischen Republik das höchste Zufriedenheitsniveau in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeiten von Diensten zu verzeichnen. Dicht dahinter folgen die Slowakei, Zypern, Dänemark und Schweden, wo zwischen 87% und 85% der Befragten damit ebenfalls zufrieden sind.

Die Meinung, dass sich die Benutzerfreundlichkeit der elektronischen Kommunikationsdienste in den vergangenen drei Jahren verbessert habe, ist auf Malta, in Griechenland und auf Zypern am weitesten verbreitet: Rund zwei Drittel haben das Gefühl, dass die Benutzerfreundlichkeit besser geworden ist.

Damit sind die Umfragewerte in den vier Ländern Malta, Zypern, Slowakei und Tschechische Republik deutlich positiver als in allen anderen EU-Staaten.

Die Befragten in Irland, Bulgarien, Luxemburg und Litauen sind mit der Benutzerfreundlichkeit elektronischer Kommunikationsmedien am wenigsten zufrieden.

Darüber hinaus gehören die litauischen Befragten zu denjenigen, die mit der geringsten Wahrscheinlichkeit erklären, dass sich die Benutzerfreundlichkeit verbessert habe. Nur etwas mehr als ein Viertel ist der Ansicht, dass in den letzten drei Jahren eine Verbesserung stattgefunden habe.

2.4. Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste

Beim Vergleich der Antworten in Bezug auf die ‚Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste‘ und die ‚Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse des Haushaltes‘ lässt sich ein ähnliches Muster erkennen.

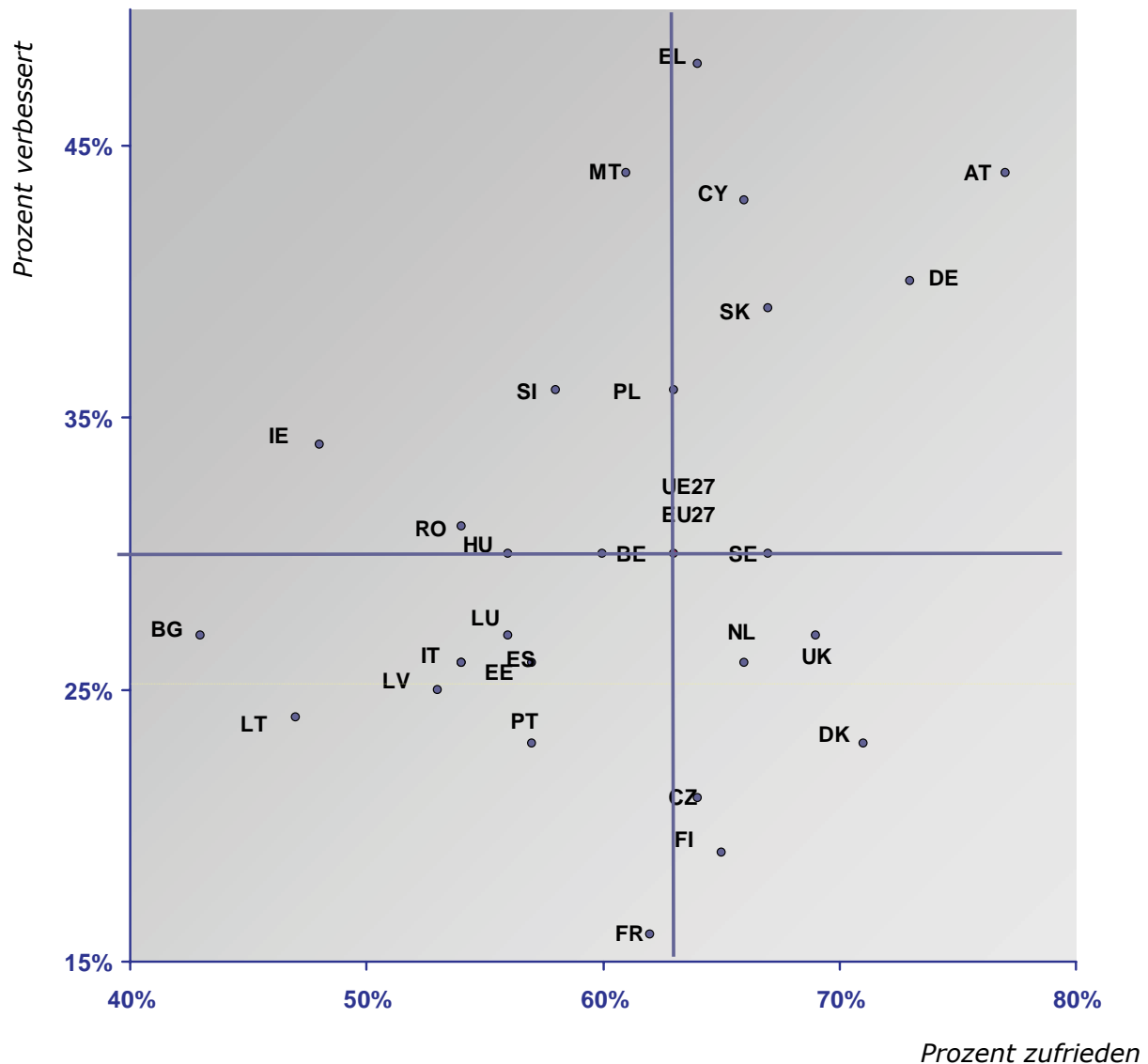
Genau wie bei der Frage nach der Flexibilität der Preismodelle sind auch in Bezug auf die Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste die Österreicher (77%), Deutschen (73%) und Dänen (71%) diejenigen, die damit am zufriedensten sind. Allerdings liegen die Werte hinsichtlich der Wahrnehmung einer Verbesserung der Situation in Dänemark unter dem EU-Durchschnitt, d.h. dass die Bürger in Österreich und Deutschland den Gesamtkosten von allen am positivsten gegenüberstehen.

Am anderen Ende der Zufriedenheitsskala sind erneut die bulgarischen, litauischen und irischen Befragten zu finden.

Wie schon bei den Zufriedenheitswerten, können Ähnlichkeiten in Bezug auf die Wahrnehmung einer Verbesserung der Situation zwischen den ‚Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste‘ und der ‚Flexibilität der Preismodelle entsprechend der

Bedürfnisse des Haushaltes' festgestellt werden. Die Befragten in Griechenland und auf Malta sind am häufigsten der Meinung, dass sich die Situation im Hinblick auf die Gesamtkosten für die Nutzung elektronischer Kommunikationsdienste in den letzten drei Jahren verbessert habe. Auch die österreichischen Befragten gehören zu denen, die am häufigsten sagen, dass sich die Gesamtkosten ihrer Meinung nach verbessert haben.

QA26.4 & QA27.4 Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste



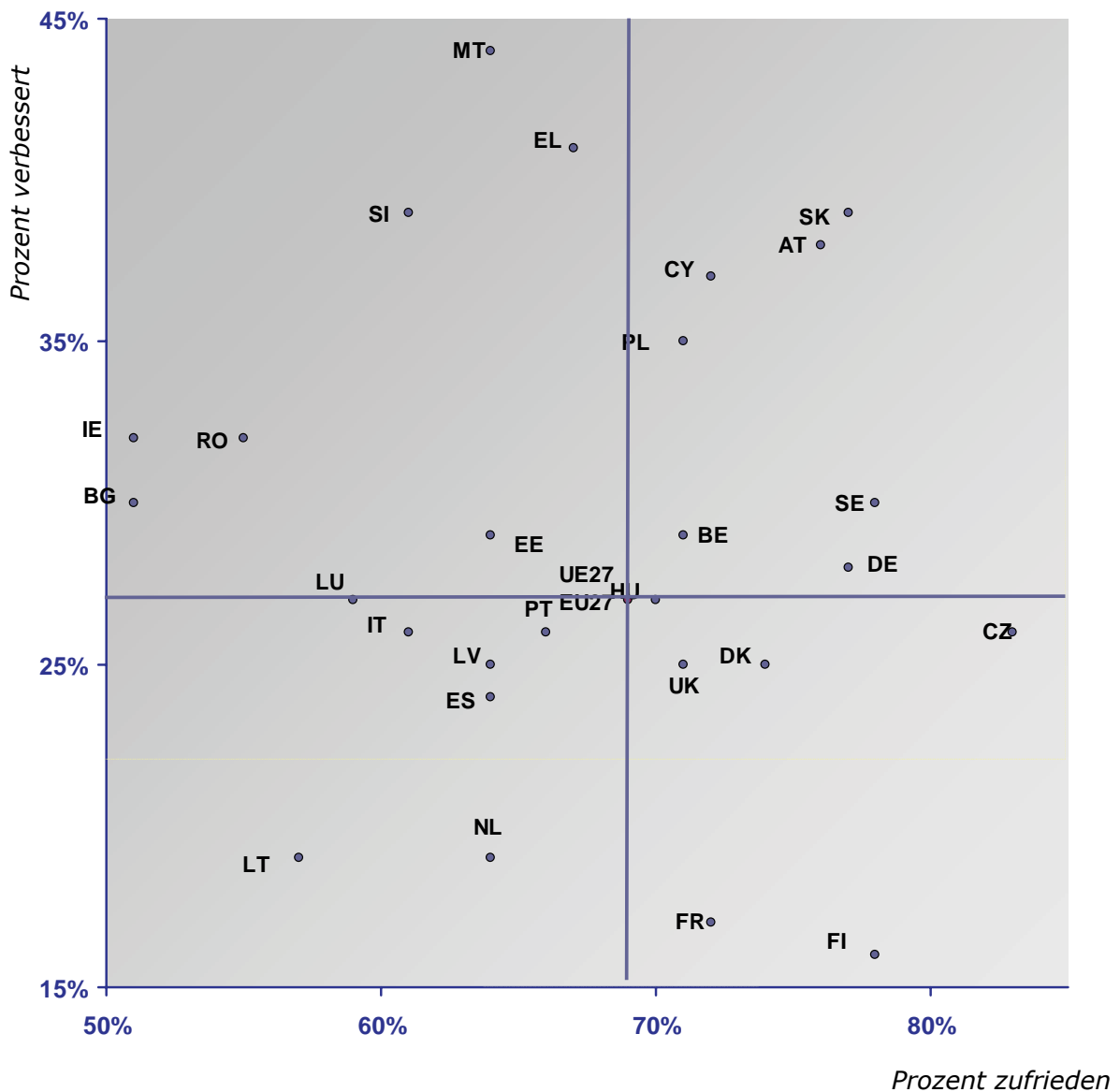
In Frankreich, Finnland und der Tschechischen Republik sind die Befragten am seltensten der Meinung, dass sich die Situation der Gesamtkosten für die Nutzung

dieser Dienste verbessert habe. Die Zufriedenheitswerte allerdings weisen in diesen Länder ein durchschnittliches Niveau auf.

Lediglich in Litauen und Portugal ist bezüglich beider Aspekte eine schlechtere Stimmung zu verzeichnen, weshalb sich diese von den übrigen Mitgliedstaaten im negativen Quadranten unten links deutlich absetzen.

2.5. Möglichkeit der Kostenkontrolle

QA26.5 & 27.5 Möglichkeit der Kostenkontrolle



Die tschechischen Befragten sind mit der Möglichkeit der Kostenkontrolle am zufriedensten (83% zufrieden), dicht gefolgt von Finnland und Schweden (78% zufrieden) und Deutschland (77% zufrieden). Während in der Tschechischen Republik, Schweden und Deutschland die wahrgenommene Verbesserung dem EU-Durchschnitt entspricht, ist diese in Finnland am niedrigsten.

In der Slowakei und Österreich sind überdurchschnittliche Ergebnisse in Bezug auf Zufriedenheit und wahrgenommene Verbesserung zu verzeichnen, wohingegen die Ergebnisse für beide Dimensionen in Litauen unter dem EU-Durchschnitt liegen.

3. TELEFONANSCHLUSS

3.1. Telefonanschluss insgesamt

- Telefonanschlüsse sind nahezu universell vorhanden -


Fast jeder Haushalt in der EU (98%) ist mit einem Telefonanschluss ausgestattet, entweder mit einem Mobiltelefon- oder einem Festnetztelefonanschluss. Obwohl die Penetrationsrate bei Telefonanschlüssen bereits im Winter 2008 (95%) sehr hoch war, ist noch einmal ein beachtlicher Anstieg seit der letzten Befragung zu verzeichnen.

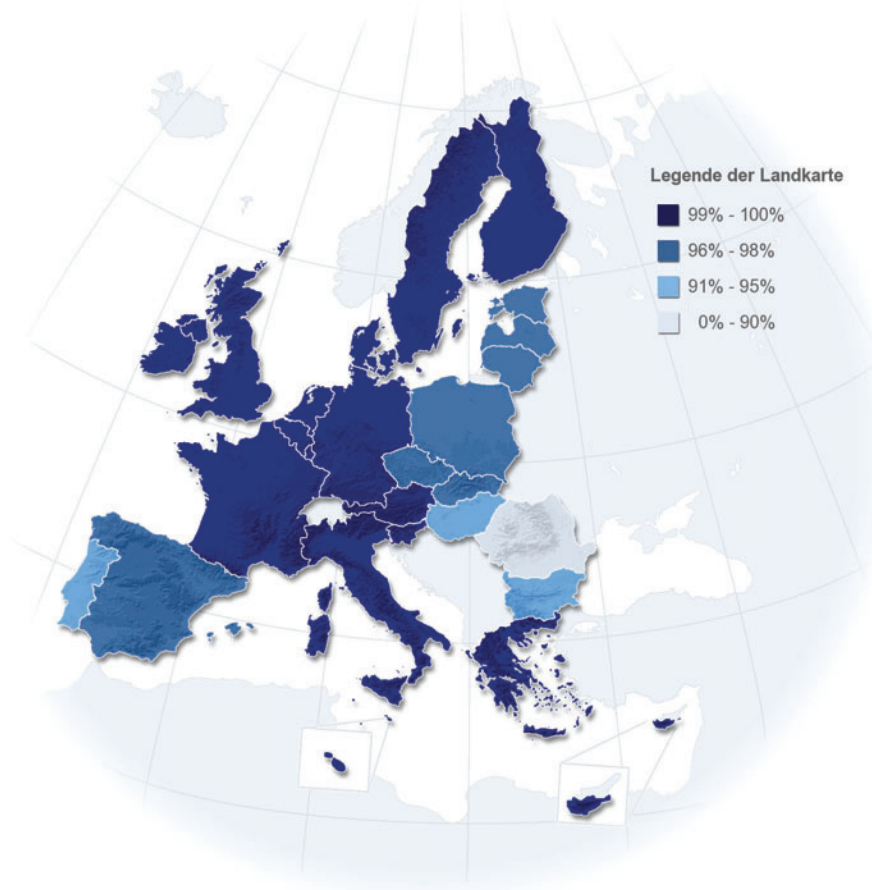
Die höchsten Penetrationsraten finden sich in Schweden, auf Malta, in Luxemburg, den Niederlanden, Zypern, Dänemark und Slowenien, wo 100% der Haushalte über mindestens einen Telefonanschluss verfügen. Am anderen Ende des Spektrums befindet sich Rumänien mit 85%, was bereits im Winter 2008 der Fall war. Trotzdem ist die Telefonpenetrationsrate für die EU als Gesamtes, die im Winter 2008 bei 95% lag, leicht gestiegen.

- Kein Rückgang bei Telefonanschlüssen -

Tatsächlich hat sich im Vergleich zum Winter 2008 in keinem Land die Anzahl der Haushalte verringert, die mit mindestens einem Telefonanschluss ausgestattet sind, d.h. dass die Penetrationsrate in allen Ländern entweder unverändert geblieben oder gestiegen ist. Die höchsten Zuwachsraten sind mit fünf oder sechs Prozentpunkten seit Winter 2008 in Litauen, Spanien, Portugal und Rumänien zu verzeichnen. Deutschland, die Slowakei, Lettland und Bulgarien weisen Zuwachsraten von vier Prozentpunkten und Italien, Belgien und Ungarn von drei Prozentpunkten auf.

Haushalte mit mindestens einem Telefonanschluss (Festnetz- und/oder Mobiltelefonanschluss)

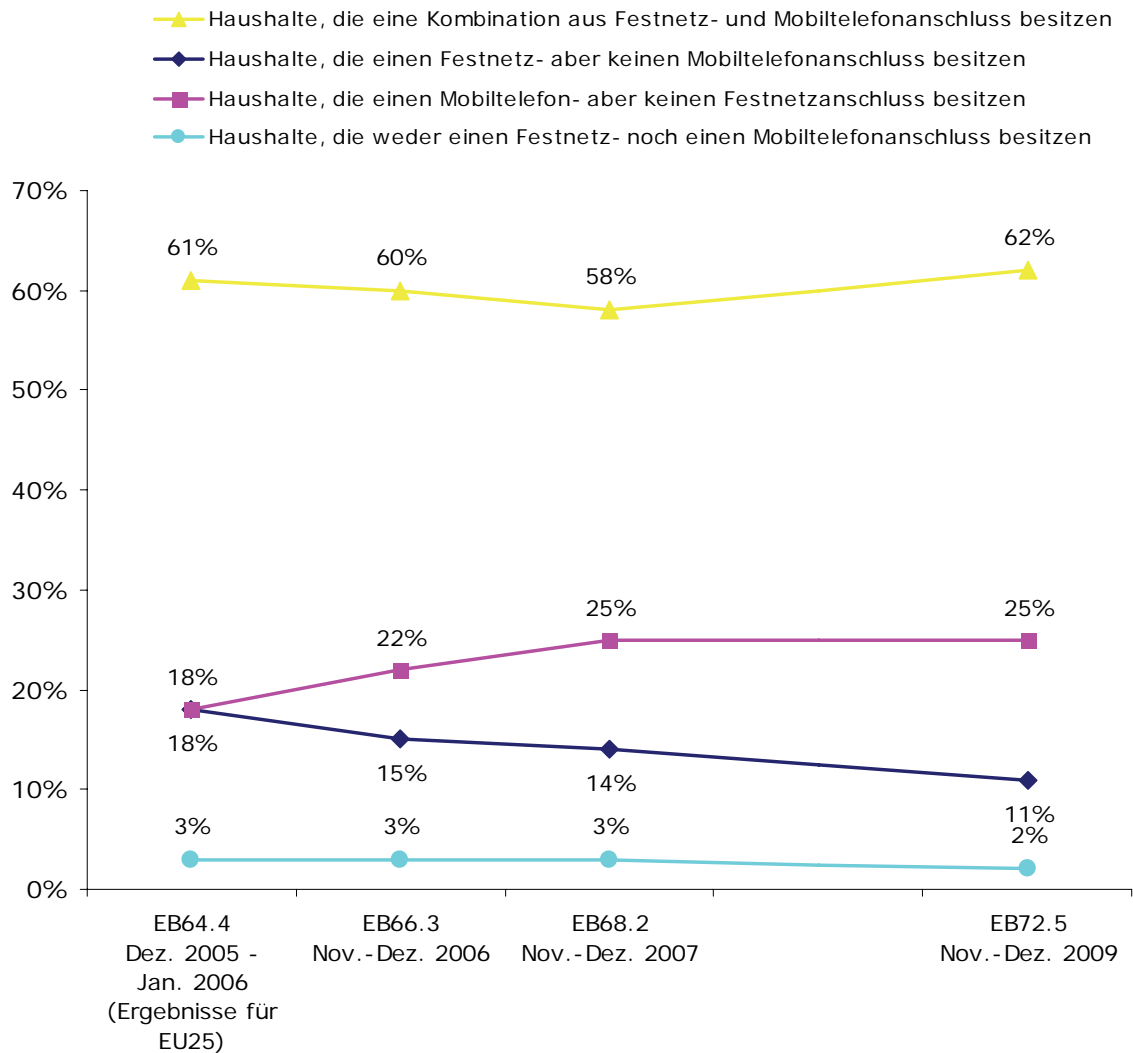
 SE	100%
 MT	100%
 LU	100%
 NL	100%
 CY	100%
 DK	100%
 SI	100%
 AT	99%
 IE	99%
 IT	99%
 BE	99%
 DE	99%
 EL	99%
 FR	99%
 FI	99%
 UK	99%
 LV	98%
 CZ	98%
 ES	98%
 EU27	98%
 EE	97%
 PL	96%
 SK	96%
 LT	96%
 PT	95%
 HU	94%
 BG	93%
 RO	85%



- Die Zahl der Haushalte mit sowohl Festnetz- als auch Mobiltelefonanschluss ist gestiegen -

Im Vergleich zur letzten Umfrage ist hinsichtlich der Art des Telefonanschlusses, der in Haushalten zu finden ist, eine leichte Veränderung zu erkennen. Aktuell verfügt eine größere Anzahl der Haushalte sowohl über einen Festnetzanschluss als auch einen Mobiltelefonanschluss. Während im Winter 2008 noch 58% der Haushalte sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss besaßen, ist dieser duale Anschluss mittlerweile in rund zwei Drittel der Haushalte zu finden. Ein Viertel der EU-Haushalte ist ausschließlich mit einem Mobiltelefonanschluss ausgestattet, was sich mit dem Stand der letzten Umfrage deckt.

Gesamttelefonanschluss - EU



Darüber hinaus ist festzustellen, dass der Anteil der EU-Haushalte, die **ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen**, erstmals seit Einführung dieser Umfrage im Dezember 2005 nicht mehr gestiegen ist und derzeit konstant bei 25% liegt. Dies im Vergleich zu 22% im Winter 2007 und 18% im Winter 2006. Genau wie bei den früheren Umfragen sind mit 46% die meisten Haushalte, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben, in den NMS12 Staaten zu finden. In den EU15 Staaten liegt dieser Anteil hingegen nur bei 21%.





























Obwohl sich die durchschnittliche Anzahl von Haushalten, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen, im Vergleich zum Winter 2008 nicht verändert hat, sind auf Länderebene einige Änderungen zu konstatieren. In siebzehn Mitgliedstaaten ist der Anteil an Haushalten, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen, weiter gestiegen. Dies gilt insbesondere für Polen und die Slowakei (jeweils +12), Dänemark und Finnland (jeweils + 10), die Tschechische Republik (+9), Irland (+8), Österreich (+7), Rumänien (+6) und das Vereinigte Königreich (+5), wo die größten Zuwachsraten zu verzeichnen sind. Demgegenüber hat sich in vier Ländern der Anteil an Haushalten verringert, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben, namentlich in Portugal (-7), Ungarn (-6), Frankreich und Italien (jeweils -5).

Der **duale Anschluss (Festnetztelefon und Mobiltelefon)** ist in den EU15 Staaten am weitesten verbreitet (67% der Haushalte haben einen dualen Anschluss), während in den NMS12 Staaten im Durchschnitt nur 38% der Haushalte mit einem dualen Anschluss ausgestattet sind. Die größten Zuwachsraten beim dualen Anschluss können in Portugal (+16), Lettland (+13), Frankreich (+12), Ungarn (+9), Italien (+9), Spanien (+8) und Bulgarien (+7) festgestellt werden. Die größten prozentualen Rückgänge haben sich hingegen in der Tschechischen Republik (-6), Polen (-5) und Finnland (-4) ergeben.

Haushalte, die **nur einen Festnetzanschluss** haben, sind in den NMS12 Staaten und EU15 Staaten etwa gleich häufig zu finden. In den EU15 Staaten besitzen 11% der Haushalte ausschließlich einen Festnetzanschluss und in den NMS12 Staaten ist dies bei 11% der Haushalte der Fall. Malta ist das einzige Land, in dem der Anteil an Haushalten gestiegen ist, die nur einen Festnetzanschluss nutzen (+3). In acht Mitgliedstaaten ist allerdings ein diesbezüglicher Rückgang zu verzeichnen: Am deutlichsten macht sich dies in Bulgarien (-7), Frankreich (-6), Spanien (-6), Polen (-5) und der Slowakei (-5) bemerkbar .

Der Anteil an Haushalten, die **weder einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss** haben, bleibt mit 2% auf einem niedrigen Niveau. Der Anteil an Haushalten, die weder einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss besitzen, ist in keinem Land gestiegen. Am stärksten zurückgegangen ist der Anteil an Haushalten ohne Festnetz- oder Mobiltelefonanschluss in Litauen (-5), Rumänien (-5) und Portugal (-4).

Gesamttelefonanschluss + Entwicklung (EB72.5-EB68.2)

	Haushalte, die eine Kombination aus Festnetz- und Mobiltelefonanschluss besitzen		Haushalte, die einen Festnetz- aber keinen Mobiltelefonanschluss besitzen		Haushalte, die einen Mobiltelefon- aber keinen Festnetzanschluss besitzen		Haushalte, die weder einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss besitzen	
 EU27	62%	+4	11%	-3	25%	=	2%	-1
 BE	53%	+1	11%	-1	35%	+3	1%	-3
 BG	48%	+7	14%	-7	30%	+5	7%	-3
 CZ	21%	-6	4%	=	73%	+9	2%	-2
 DK	62%	-3	6%	-2	32%	+10	0%	=
 DE	69%	+5	20%	=	11%	=	1%	-1
 EE	44%	+4	8%	=	45%	+4	3%	=
 IE	66%	-3	6%	-3	28%	+8	1%	=
 EL	66%	-3	14%	=	19%	+3	1%	=
 ES	60%	+8	10%	-6	29%	+4	2%	-2
 FR	76%	+12	12%	-6	11%	-5	1%	=
 IT	62%	+9	5%	-1	32%	-5	1%	-2
 CY	77%	+2	7%	-2	16%	+1	0%	=
 LV	42%	+5	5%	-2	51%	+6	2%	-3
 LT	37%	+13	7%	-2	52%	-1	4%	-5
 LU	85%	-2	6%	-2	9%	+4	0%	=
 HU	40%	+9	11%	+1	44%	-6	6%	-2
 MT	80%	-5	15%	+3	5%	+2	0%	-1
 NL	83%	-2	5%	-1	11%	+2	0%	=
 AT	43%	+2	11%	-2	45%	+7	1%	-1
 PL	41%	-5	11%	-5	44%	+12	4%	-1
 PT	46%	+16	8%	-1	41%	-7	5%	-4
 RO	33%	+1	13%	-2	39%	+6	15%	-5
 SI	75%	=	7%	-1	18%	+4	0%	-1
 SK	30%	-2	7%	-5	59%	+12	4%	-3
 FI	24%	-4	4%	-1	71%	+10	1%	=
 SE	94%	+6	5%	-4	1%	-2	0%	=
 UK	69%	-2	11%	=	20%	+5	1%	-1

Höchster Prozentsatz per Land

Niedrigster Prozentsatz per Land

Höchster Prozentsatz per Nennung

Niedrigster Prozentsatz per Nennung

3.2. Haushalte mit Festnetz- und Mobiltelefonanschluss





























- Der duale Anschluss ist der am weitesten verbreitete Telefonanschluss in der EU -

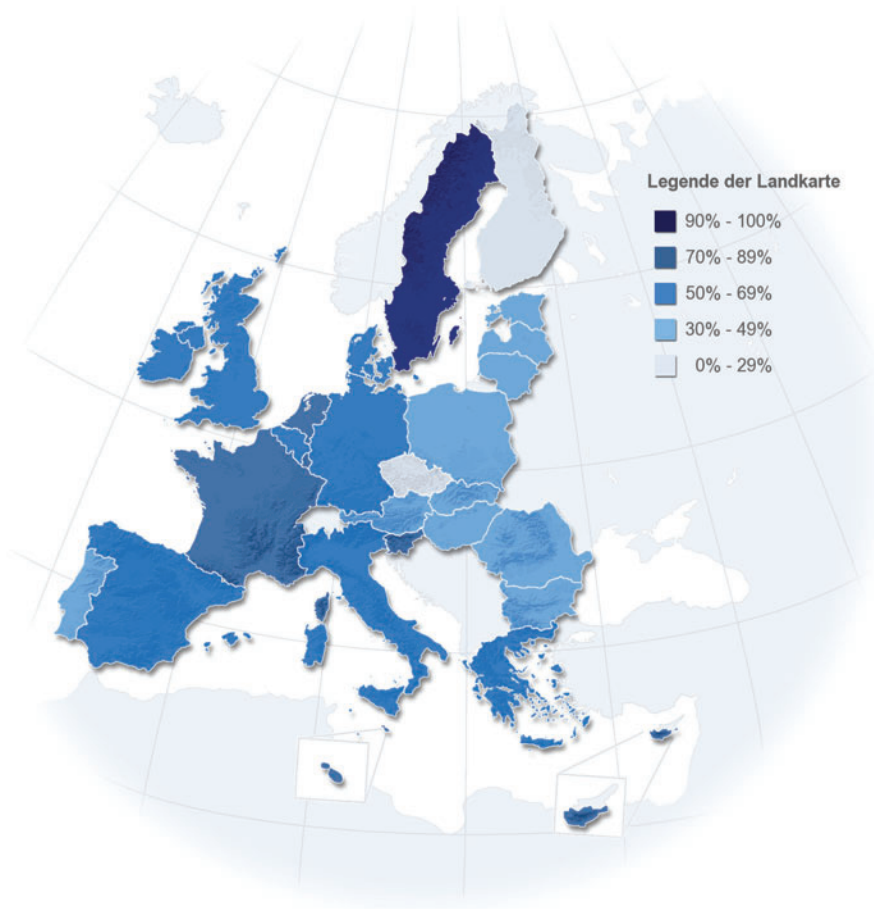
Fast zwei Drittel der EU-Haushalte sind mit einem dualen Anschluss ausgestattet, was die Kombination von Festnetz- und Mobiltelefonanschluss zur häufigsten Form des Telefonanschlusses in Europa macht.

Den höchsten Anteil an Haushalten mit Festnetz- und Mobiltelefonanschluss verzeichnet Schweden, wo mehr als neun von zehn Haushalten mit beiden Anschlüssen ausgestattet sind. Ebenfalls weit verbreitet ist der duale Anschluss in Luxemburg, den Niederlanden und auf Malta, wo zwischen 85% und 80% der Haushalte über beide Anschlüsse verfügen.

Finnland und die Tschechische Republik sind die Länder mit der geringsten Anzahl von Haushalten, die mit beiden Telefonanschlüssen ausgestattet sind (etwa zwei von zehn), was daran liegt, dass dort die meisten Haushalte ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss besitzen. Relativ niedrig ist die Penetrationsrate für den dualen Anschluss auch in Litauen, Rumänien und der Slowakei, wo rund ein Drittel der Haushalte mit einem dualen Anschluss ausgestattet ist. Dies liegt genau wie in Finnland und der Tschechischen Republik hauptsächlich daran, dass die Haushalte in diesen Ländern ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben (Litauen und die Slowakei gehören mit 52% bzw. 59% zu den Ländern, in denen es die meisten Haushalte gibt, die nur über einen Mobiltelefonanschluss verfügen). Während in Rumänien ebenfalls ein beachtlicher Anteil an Haushalten ausschließlich mit einem Mobiltelefonanschluss ausgestattet ist (39%), verfügen dort allerdings auch 15% der Haushalte über gar keinen Telefonanschluss und 13% ausschließlich über einen Festnetzanschluss.

Haushalte mit kombiniertem Festnetz- und Mobiltelefonanschluss

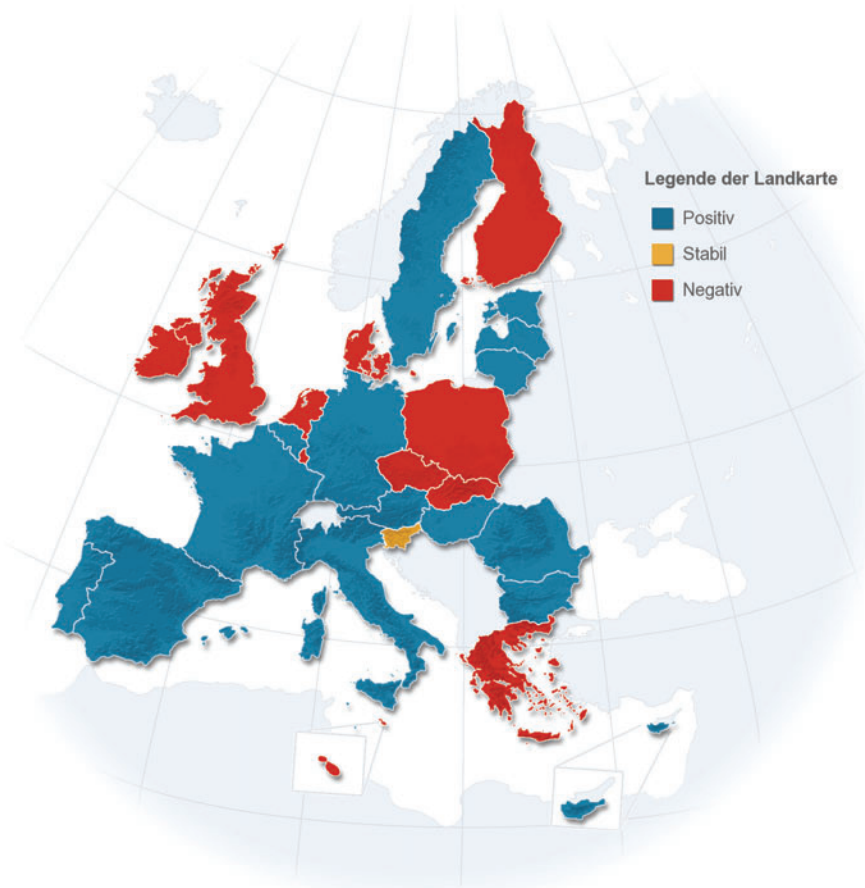
 SE	94%
 LU	85%
 NL	83%
 MT	80%
 CY	77%
 FR	76%
 SI	75%
 UK	69%
 DE	69%
 IE	66%
 EL	66%
 IT	62%
 EU27	62%
 DK	62%
 ES	60%
 BE	53%
 BG	48%
 PT	46%
 EE	44%
 AT	43%
 LV	42%
 PL	41%
 HU	40%
 LT	37%
 RO	33%
 SK	30%
 FI	24%
 CZ	21%



Im Vergleich zum Winter 2008 ist in der EU ein Anstieg der Zahl von Haushalten zu verzeichnen, die mit einem Festnetz- und einem Mobiltelefonanschluss ausgestattet sind (ein Anstieg von insgesamt vier Prozentpunkten). Portugal, Litauen und Frankreich weisen mit über zehn Prozentpunkten die diesbezüglich größten Zuwachsraten auf. Am stärksten rückläufig ist diese Entwicklung hingegen in der Tschechischen Republik (-6 Prozentpunkte), Malta (-5), Polen (-5) und Finnland (-4).

Haushalte mit kombiniertem Festnetz- und Mobiltelefonanschluss
(Vergleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)

 PT	46%	+16
 LT	37%	+13
 FR	76%	+12
 HU	40%	+9
 IT	62%	+9
 ES	60%	+8
 BG	48%	+7
 SE	94%	+6
 LV	42%	+5
 DE	69%	+5
 EU27	62%	+4
 EE	44%	+4
 CY	77%	+2
 AT	43%	+2
 RO	33%	+1
 BE	53%	+1
 SI	75%	=
 LU	85%	-2
 UK	69%	-2
 NL	83%	-2
 SK	30%	-2
 DK	62%	-3
 IE	66%	-3
 EL	66%	-3
 FI	24%	-4
 PL	41%	-5
 MT	80%	-5
 CZ	21%	-6



In soziodemografischer Hinsicht sind duale Anschlüsse am häufigsten in Mehrpersonenhaushalten, in Haushalten in größeren Städten der NMS12 Staaten und bei Personen im Alter zwischen 55 und 64 Jahren zu finden.

Anteil der Haushalte, die eine Kombination aus Festnetz- und Mobiltelefonanschluss besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	62%	46%	65%	69%	69%	61%	61%	63%	44%	55%	42%
EU15	67%	50%	70%	76%	78%	68%	65%	68%	49%	59%	45%
NMS12	38%	26%	39%	43%	42%	33%	36%	45%	17%	29%	27%

In der unten stehenden Tabelle, die sich auf ‚die alternde Gesellschaft‘ bezieht, sind die Antworten der über 55-Jährigen in drei unterschiedlichen Altersgruppen dargestellt. Diese Analyse ermöglicht es festzustellen, ob eine Antwort oder ein Verhalten unter den Befragten der drei Alterskategorien 55-64 Jahre, 65-74 Jahre und 75 Jahre oder älter häufiger oder seltener zu verzeichnen ist.

Anteil der älteren Leute, die eine Kombination aus Festnetz- und Mobiltelefonanschluss besitzen

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	70%	62%	44%
EU15	76%	69%	48%
NMS12	45%	37%	22%

Mit zunehmendem Alter nimmt die Verbreitung des dualen Anschlusses deutlich ab. Dies ist in den NMS12 Staaten, wo lediglich zwei von zehn Befragten über 75 Jahren angeben, sowohl einen Festnetz- als auch einen Mobiltelefonanschluss zu besitzen, häufiger der Fall. Eine tiefere Analyse zeigt, dass das Fehlen eines dualen Anschlusses hauptsächlich durch das Fehlen eines Mobiltelefons bedingt wird: Je älter ein Befragter, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass dieser kein Handy besitzt (siehe Kapitel 3.4.2 und 3.5.1).

3.3. Haushalte ohne Telefonanschluss

- Lediglich jeder fünfzigste Haushalt hat keinen Telefonanschluss -

Nur 2% der Haushalte in der EU besitzen weder einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss, was einem Rückgang von einem Prozentpunkt im Vergleich zum Winter 2008 entspricht. Zwar ist der Anteil an Haushalten, die überhaupt kein Telefon besitzen, insgesamt sehr niedrig, allerdings ist dieser Anteil in den EU15 Staaten (1%) deutlich niedriger als in den NMS12 Staaten (6%).

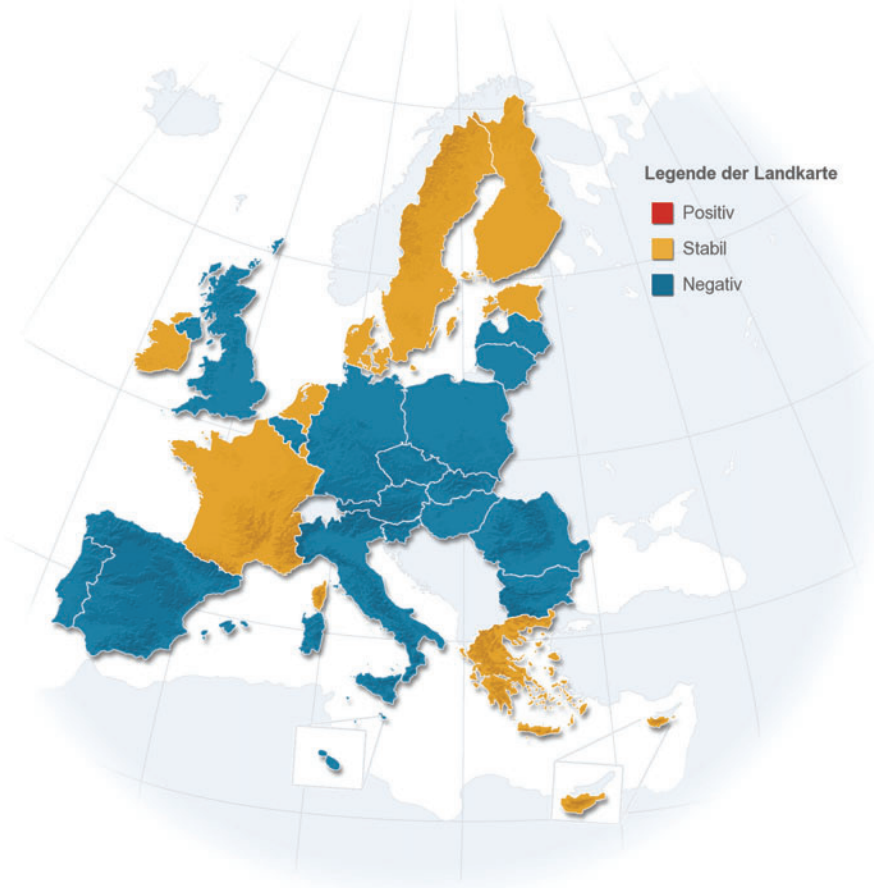
Tatsächlich ist in den Ländern der EU der Anteil an Haushalten, die überhaupt keinen Telefonanschluss haben, entweder unverändert oder rückläufig. Die stärksten diesbezüglichen Rückgänge sind in Litauen (-5), Rumänien (-5) und Portugal (-4) zu verzeichnen.

In zwanzig der Länder, in denen die Befragung durchgeführt wurde, hat sich der Anteil der Haushalte ohne Anschluss entweder überhaupt nicht oder nicht nennenswert verändert.

Bitte beachten Sie, dass die Farbkennung in der nachfolgenden Grafik umgekehrt wurde, um die Bedeutung der Zahlen wiederzugeben. Ein Rückgang des Anteils an Haushalten, die weder über einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss verfügen, ist ein positives Ergebnis, das im unten stehenden Diagramm auch als solches in blau und nicht in rot (wie in anderen Grafiken) dargestellt ist.

Haushalte, die weder einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss haben
(Vergleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)

EE	3%	=
NL	0%	=
SE	0%	=
CY	0%	=
LU	0%	=
IE	1%	=
DK	0%	=
EL	1%	=
FR	1%	=
FI	1%	=
PL	4%	-1
AT	1%	-1
MT	0%	-1
EU27	2%	-1
SI	0%	-1
DE	1%	-1
UK	1%	-1
ES	2%	-2
HU	6%	-2
IT	1%	-2
CZ	2%	-2
SK	4%	-3
BG	7%	-3
LV	2%	-3
BE	1%	-3
PT	5%	-4
RO	15%	-5
LT	4%	-5



Die soziodemografische Analyse zeigt, dass ältere Personen in den NMS12 Staaten und insbesondere Personen über 65 Jahren am häufigsten überhaupt keinen Telefonanschluss besitzen.

Anteil der älteren Leute, die weder einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss besitzen

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	3%	4%	5%
EU15	1%	2%	2%
NMS12	8%	15%	19%

3.4. Festnetztelefonie

3.4.1. Haushalte mit mindestens einem Festnetzanschluss

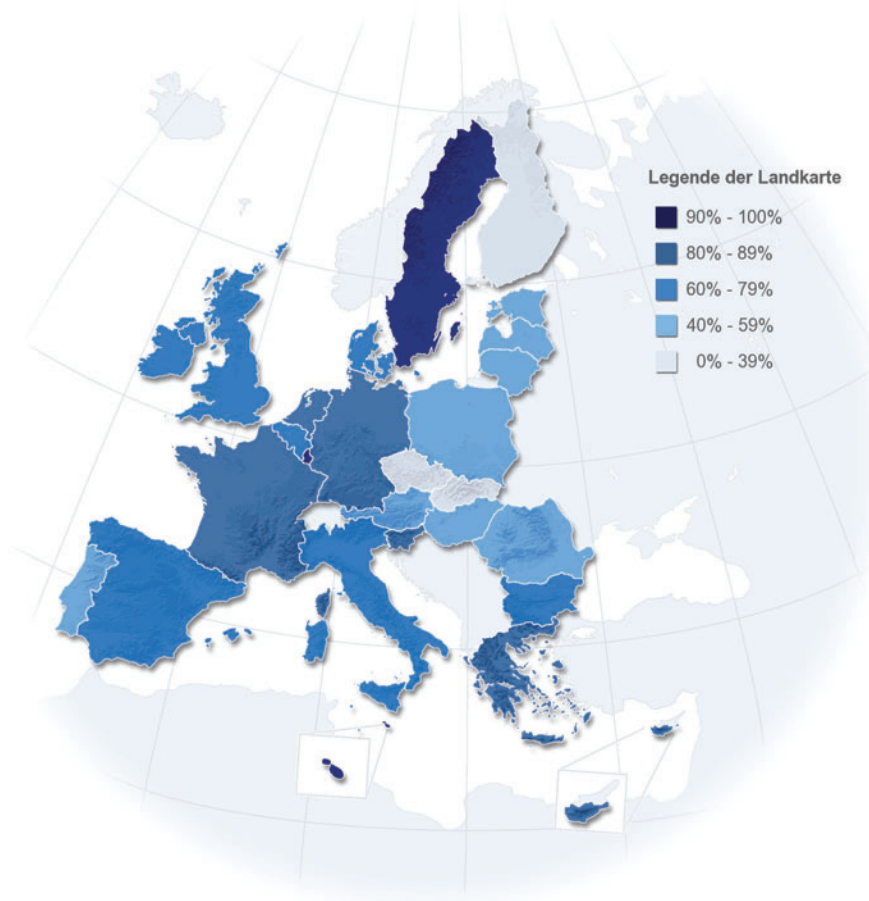
- Festnetzanschlüsse sind in den NMS12 Staaten weniger verbreitet -

Fast drei Viertel aller Bürger in der EU haben mindestens einen Festnetzanschluss. Allerdings gibt es zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten erhebliche Unterschiede. In den EU15 Staaten besitzen im Durchschnitt 78% aller Haushalte einen Festnetzanschluss, in den NMS12 Staaten hingegen nur 48% der Haushalte.

Am höchsten ist die Penetrationsrate beim Festnetzanschluss in Schweden, auf Malta und in Luxemburg, wo mehr als neun von zehn Bürgern über einen Festnetzanschluss in ihrem Haushalt verfügen. Am niedrigsten ist die diesbezügliche Penetrationsrate hingegen in der Tschechischen Republik und Finnland: In diesen Ländern sind Mobiltelefonanschlüsse weiter verbreitet als Festnetzanschlüsse (der Anteil an Haushalten, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen, liegt bei 73% bzw. 71%).

Haushalte, die einen Festnetzanschluss haben

 SE	99%
 MT	95%
 LU	91%
 DE	89%
 NL	88%
 FR	88%
 CY	84%
 SI	82%
 EL	80%
 UK	79%
 EU27	73%
 IE	71%
 ES	69%
 DK	68%
 IT	67%
 BE	64%
 BG	62%
 AT	54%
 PT	54%
 EE	52%
 PL	52%
 HU	50%
 LV	47%
 RO	46%
 LT	44%
 SK	37%
 FI	28%
 CZ	25%



Der zuvor festgestellte Rückgang¹⁰ an Festnetzanschlüssen scheint sich umgekehrt zu haben. Im Vergleich zum Winter 2008 hat die Penetrationsrate bei Festnetzanschlüssen um drei Prozentpunkte zugenommen (von 70% in 2008). Die nennenswertesten Zuwächse sind mit 14 bzw. 11 Prozentpunkten in Portugal und Litauen zu verzeichnen. Aber auch in Deutschland, Ungarn und Italien ist die Festnetzpenetrationsrate mit jeweils acht Prozentpunkten deutlich gestiegen. In Finnland und Polen ist das Gegenteil der Fall. Dort ist ein Rückgang von 13 bzw. 10 Prozentpunkten zu verzeichnen.

Haushalte, die einen Festnetzanschluss haben (Verleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)

 PT	54%	+14
 LT	44%	+11
 DE	89%	+8
 HU	50%	+8
 IT	67%	+8
 FR	88%	+6
 ES	69%	+4
 EU27	73%	+3
 EE	52%	+3
 SE	99%	+3
 LV	47%	+3
 BG	62%	+1
 CY	84%	=
 AT	54%	=
 MT	95%	-1
 RO	46%	-1
 SI	82%	-2
 EL	80%	-3
 NL	88%	-3
 UK	79%	-3
 BE	64%	-3
 LU	91%	-4
 DK	68%	-5
 CZ	25%	-6
 SK	37%	-6
 IE	71%	-7
 PL	52%	-10
 FI	28%	-13



¹⁰ Winter 2008: EU-Durchschnitt von 70%, Winter 2007: EU-Durchschnitt von 72%.

In soziodemografischer Hinsicht sind Festnetzanschlüsse in Zwei- oder Einpersonenhaushalten über 60 Jahren am weitesten verbreitet. In den EU15 Staaten finden sich Festnetzanschlüsse etwas häufiger in ländlichen Gegenden, in den NMS12 Staaten hingegen häufiger in großen Städten.

Anteil der Haushalte, in denen es einen Festnetz-Telefonanschluss gibt

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Eiersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	73%	70%	77%	72%	71%	74%	72%	71%	46%	60%	81%
EU15	78%	75%	81%	78%	80%	81%	77%	77%	51%	65%	86%
NMS12	48%	47%	54%	47%	44%	46%	45%	53%	18%	34%	58%

Ältere Personen besitzen häufiger einen Festnetzanschluss, und die Festnetzpenetrationsrate nimmt mit zunehmendem Alter zu; am weitesten verbreitet sind Festnetztelefone unter Befragten, die 75 Jahre oder älter sind und in den EU15 Staaten leben.

Anteil der älteren Leute, in denen es einen Festnetz-Telefonanschluss gibt

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	79%	82%	89%
EU15	85%	87%	94%
NMS12	57%	64%	65%

3.4.2. Haushalte mit ausschließlich Festnetztelefonanschluss

- Der Anteil der Haushalte, die ausschließlich einen Festnetzanschluss haben, ist rückläufig -

Der Anteil der Haushalte, die ausschließlich einen Festnetzanschluss besitzen, hat sich seit Winter 2008 um drei Prozentpunkte von 14% auf 11% verringert.

Die stärksten Rückgänge der Anzahl von Haushalten, die nur einen Festnetzanschluss besitzen, sind in Bulgarien (-7), Spanien (-6) und Frankreich (-6) zu verzeichnen. Polen, die Slowakei und Schweden weisen ebenfalls deutlichere Rückgänge als die meisten anderen Länder auf.

Haushalte mit Festnetzanschluss aber ohne Mobiltelefonanschluss

(Vergleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)

MT	15%	+3
HU	11%	+1
DE	20%	=
CZ	4%	=
UK	11%	=
EE	8%	=
EL	14%	=
PT	8%	-1
BE	11%	-1
IT	5%	-1
NL	5%	-1
FI	4%	-1
SI	7%	-1
LU	6%	-2
CY	7%	-2
AT	11%	-2
LT	7%	-2
LV	5%	-2
RO	13%	-2
DK	6%	-2
IE	6%	-3
EU27	11%	-3
SE	5%	-4
SK	7%	-5
PL	11%	-5
FR	12%	-6
ES	10%	-6
BG	14%	-7



Bei Haushalten, die nur mit einem Festnetzanschluss ausgestattet sind, handelt es sich überwiegend um Einpersonenhaushalte und Singlehaushalte von Personen im Alter von über 60 Jahren.

Anteil der Haushalte, die einen Festnetz- aber keinen Mobiltelefonanschluss besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	11%	24%	12%	3%	2%	13%	11%	9%	1%	5%	39%

Unter der älteren Bevölkerung neigen diejenigen, die älter als 65 Jahre sind, häufiger dazu, nur einen Festnetzanschluss zu besitzen. Noch häufiger der Fall ist dies allerdings unter die Befragten, die 75 Jahre oder älter sind. Diese besitzen viermal häufiger ausschließlich einen Festnetztelefonanschluss.

Anteil der älteren Leute, die einen Festnetz- aber keinen Mobiltelefonanschluss besitzen

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	10%	20%	46%
EU15	9%	18%	46%
NMS12	11%	27%	43%

3.4.3. Gründe für einen Verzicht auf einen Festnetzanschluss

Die Hauptgründe für den Verzicht auf einen Festnetzanschluss haben sich gegenüber der letzten Befragung nicht verändert.

- Bei Vorhandensein eines Mobiltelefonanschlusses wird ein Festnetzanschluss als überflüssig angesehen-

Von den meisten Befragten wird als Grund dafür, dass in ihrem Haushalt kein Festnetzanschluss vorhanden ist, angegeben, dass der Bedarf mit einem Handy abgedeckt wird. Insofern besteht kein Grund, sich einen zusätzlichen Festnetzanschluss anzuschaffen. Für diese Begründung ist seit Winter 2008 ein nennenswerter Zuwachs zu verzeichnen (+6). Als zweithäufigster Grund wird von einem Drittel der Befragten angegeben, dass sie kein Festnetztelefon haben wollen. Auch für diesen Punkt ist ein beachtlicher Zuwachs seit Winter 2008 festzustellen.

Die Gesamtkosten, die mit einem Festnetzanschluss verbunden sind (Grundgebühren, Gesprächsgebühren und die Installations-/Verbindungskosten), spielen ebenfalls eine wichtige Rolle, warum sich einige Befragte gegen einen Festnetzanschluss entschieden haben. Ein Viertel der Befragten ist der Meinung, dass die Grundgebühren zu hoch sind. Der Anteil derer, die dies als Grund angeben, ist seit Winter 2008 zurückgegangen und entspricht jetzt dem Stand der Befragung vom Winter 2007. Etwa jeder Sechste meint, dass die Gesprächsgebühren zu hoch sind und jeder Zehnte behauptet, dass die Installations-/Verbindungskosten zu teuer sind.*

Andere Gründe, wie z.B. die Wartezeit, bis der Festnetzanschluss installiert ist oder die Tatsache, dass woanders ein leichter Zugang zu einem Telefon besteht, wurde mit einem von zwanzig oder weniger Befragten vergleichsweise selten genannt. Nur jeder Fünzigste hat angegeben, dass in der Gegend, in der sie leben, kein Telefonfestnetzanschluss zur Verfügung steht.**

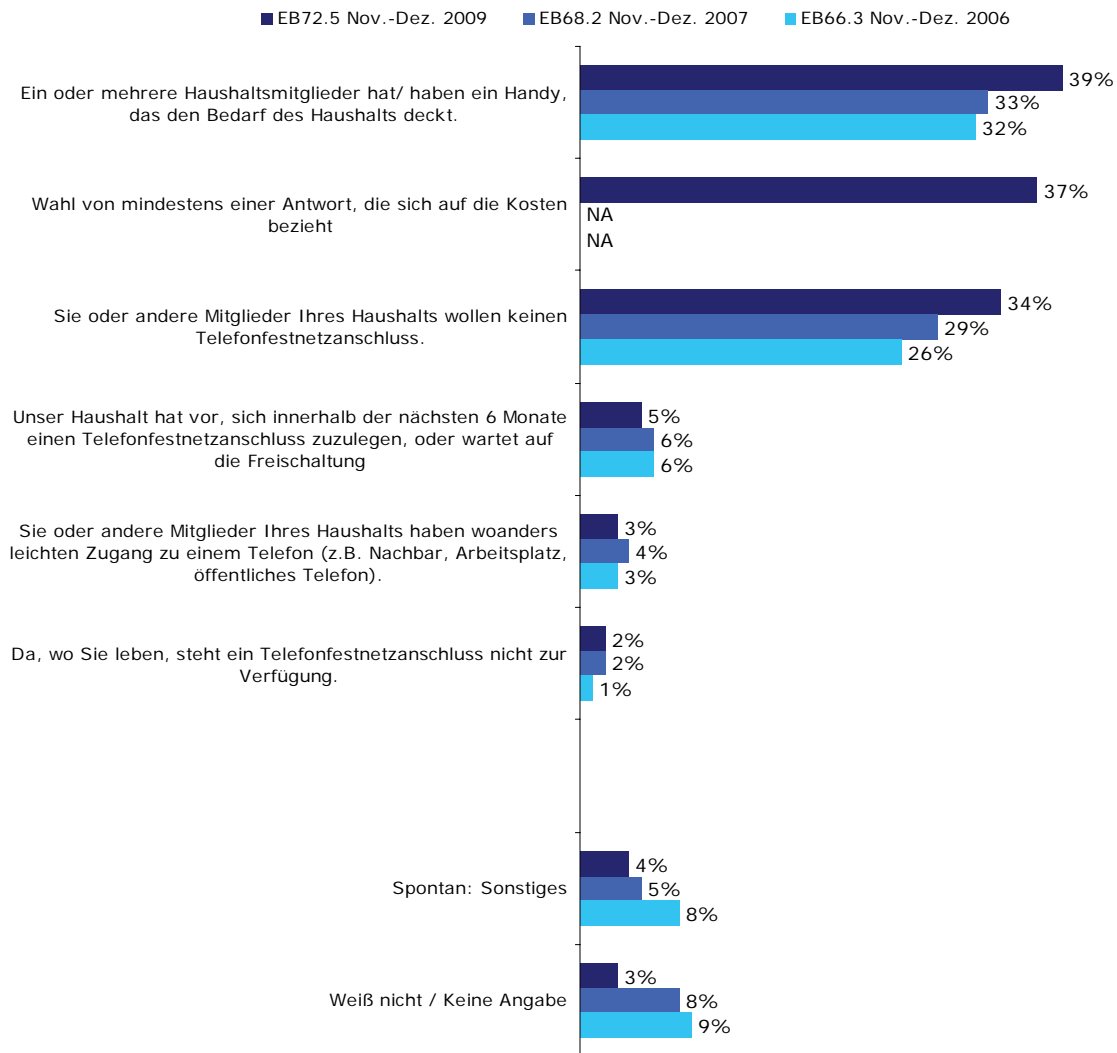
Die Ergebnisse in den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten sind, abgesehen von zwei nennenswerten Ausnahmen, weitgehend ähnlich. Im Durchschnitt haben deutlich

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 8 „Erschwinglichkeit“.

** Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 7 „Zugriff auf Netzwerke, Anwendungen und Inhalte“.

weniger Befragte in den EU15 Staaten angegeben, dass ‚sie oder andere Mitglieder ihres Haushaltes keinen Festnetzanschluss wollen‘, während dies in den NMS12 Staaten im Durchschnitt von 42% der Befragten als Grund dafür genannt wurde, warum es in ihrem Haushalt keinen Festnetzanschluss gibt. Andererseits ist die Zahl der Befragten, die sich in den nächsten sechs Monaten einen Festnetzanschluss zulegen oder auf die Freischaltung warten, in den EU15 Staaten im Durchschnitt höher (7%), als in den NMS12 Staaten (2%).

QA6 Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt. Welche der folgenden Aussagen beschreibt am ehesten, warum es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) - EU (EB72.5, Basis = 7338)



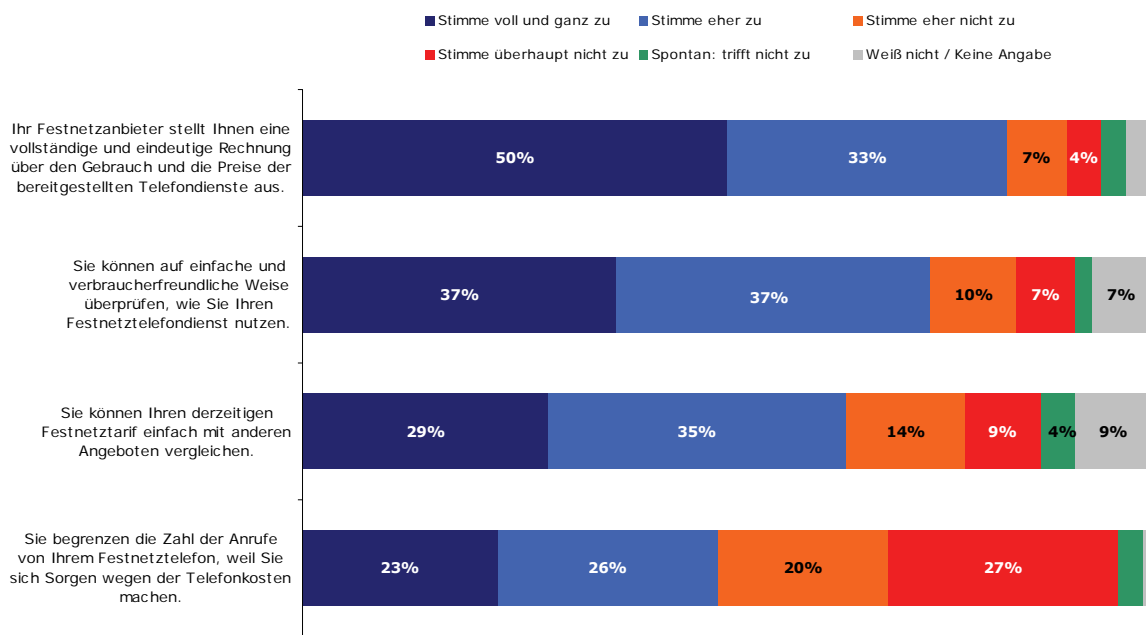
3.4.4. Ausgabenkontrolle und Qualität der Festnetztelefonie

Im Großen und Ganzen stehen die Befragten den Festnetz-Telefoniediensten positiv gegenüber, was sich mit den Ergebnissen früherer Jahre deckt.

Insgesamt stimmen 83% der Aussage zu, dass sie eine vollständige und eindeutige Telefonrechnung erhalten, was einem leichten Rückgang im Vergleich zum Winter 2008 entspricht (-2 Prozentpunkte). Obwohl die meisten Personen der Aussage zustimmen, dass sie auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen können, wie sie ihren Festnetztelefondienst nutzen (74%), ist diesbezüglich ein beachtlicher Rückgang von vier Prozentpunkten im Vergleich zum Winter 2008 zu verzeichnen. Die Zustimmungsrate bei der Frage nach der einfachen Vergleichbarkeit von Festnetztarifen hat sich nicht verändert: Zwei Drittel sind der Meinung, dass dies einfach ist.

Hinsichtlich der Frage, ob sie die Zahl der Anrufe von ihrem Festnetztelefon begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen, sind die Befragten geteilter Meinung: 49% stimmen dem zu und 47% stimmen dem nicht zu.














**QA5 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen. - EU
(nur Befragte mit Festnetztelefonanschluss – Basis = 19304)**



Im Folgenden werden die Aussagen näher untersucht, für die Vergleichsdaten zur Verfügung stehen.

QA5.1 Ihr Festnetzanbieter stellt Ihnen eine vollständige und eindeutige Rechnung über den Gebrauch und die Preise der bereitgestellten Telefondienste aus

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Festnetzanschluss zu haben - Stichprobengröße = 19304)











EU - Stimme zu	 EU27 83% stimme zu (-2)
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Irland (90%)  Zypern (90%)  Tschechische Republik (90%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrates (EB72.5 - EB68.2)	 Tschechische Republik (90%; +18)  Finnland (83%; +14)  Bulgarien (74%; +9)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 11% stimme nicht zu (+1)
Höchste Ablehnungsrates je Land	 Bulgarien (22%)  Italien (16%)  Frankreich (15%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrates (EB72.5 - EB68.2)	 Dänemark (13%; +4)  Frankreich (15%; +4)

Die aktuelle Befragung zeigt exakt wie die vorangegangenen, dass der Anteil der Befragten, die der Aussage zustimmen, dass sie von ihrem Festnetzanbieter eine vollständige und verständliche Telefonrechnung erhalten, in allen Ländern relativ gleichbleibend ist. Mit neun von zehn Befragten ist in Irland, auf Zypern und in der Tschechischen Republik der größte Anteil derer zu finden, die der Aussage zustimmen, dass die Telefonrechnungen vollständig und verständlich sind. Die größten Zuwachsraten sind mit neun oder mehr Prozentpunkten in der Tschechischen Republik, Finnland und Bulgarien festzustellen. Im Winter 2008 gehörten im Gegensatz dazu Bulgarien und Finnland noch zu den Ländern, in denen die höchste Ablehnungsrates in Bezug auf diese Aussage zu konstatieren war.

Bulgarien, Italien und Frankreich verzeichnen den größten Anteil an Befragten, die der Aussage nicht zustimmen, dass die Rechnungen, die sie von ihrem Festnetzanbieter erhalten, vollständig und eindeutig sind. Italien war bereits im Winter 2008 das Land mit der höchsten Ablehnungsrate. Mit plus vier Prozentpunkten ist in Dänemark und Frankreich der größte Anstieg derer zu verzeichnen, die der Aussage widersprechen.

QA5.3 Sie können auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen, wie Sie Ihren Festnetztelefondienst nutzen

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Festnetzanschluss zu haben - Stichprobengröße = 19304)

EU - Stimme zu	 EU27 74% stimme zu (-4)
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Irland (84%)  Deutschland (83%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrates (EB72.5 - EB68.2)	 Tschechische Republik (78%; +12)  Italien (76%; +10)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 17% stimme nicht zu (+2)
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Slowenien (41%)  Bulgarien (41%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Slowenien (41%; +23)  Portugal (23%; +14)

Insgesamt trifft die Aussage, dass sich die Nutzung des Festnetztelefons auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen lässt, auf relative breite Zustimmung: Drei Viertel der EU-Bürger stimmen zu, dass sie die Nutzung ihres Festnetztelefondienstes auf einfache und verbraucherfreundlicher Weise überprüfen können. Beim Vergleich dieses Ergebnisses mit dem vom Winter 2008 ist allerdings ein Rückgang um vier Prozentpunkte festzustellen.
















Die Befragten in Irland und Deutschland haben der Aussage, dass sie die Nutzung ihres Festnetztelefondienstes auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen können, am häufigsten zugestimmt. Die deutschen Befragten gehörten bereits im Winter 2008 zu denen, die der Aussage am häufigsten zugestimmt haben. Am

stärksten gestiegen ist die Zustimmung in der Tschechischen Republik und Italien. Im Winter 2008 gehörte Italien noch zu den Ländern, in denen der Aussage am häufigsten nicht zugestimmt wurde.

Die Befragten in Slowenien und Bulgarien widersprechen am häufigsten der Aussage, dass sie auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen können, wie sie ihren Festnetztelefondienst nutzen. Die bulgarischen Befragten gehörten bereits im Winter 2008 zu denjenigen, die diese Ansicht am häufigsten geäußert haben. Der größte Anstieg der Ablehnungsrate ist in Slowenien und Portugal zu verzeichnen. Dort hat sich der Anteil derer, die diese Meinung vertreten, nahezu verdoppelt.

QA5.4 Sie können Ihren derzeitigen Festnetztarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Festnetzanschluss zu haben - Stichprobengröße = 19304)









EU - Stimme zu	 EU27 64% stimme zu (+/-0)
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Deutschland (77%)  Griechenland (75%)  Irland (72%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrates (EB72.5 - EB68.2)	 Bulgarien (58%; +16)  Zypern (56%; +10)  Irland (72%; +8)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 23% stimme nicht zu (-1)
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Slowenien (36%)  Ungarn (35%)  Belgien (34%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Portugal (27%; +9)  Tschechische Republik (24%; +9)  Malta (14%; +9)  Slowakei (24%; +9)

Insgesamt sind zwei Drittel der Europäer der Meinung, dass sie Festnetztarife problemlos miteinander vergleichen können. Diese Ansicht ist unter Deutschen, Griechen und Iren am weitesten verbreitet. Mehr als sieben von zehn Befragten in diesen Ländern stimmen der Aussage zu, dass es einfach sei, Festnetztarife miteinander zu vergleichen. Die deutschen Befragten gehörten bereits im Winter 2008 zu denjenigen, die dieser Aussage am häufigsten zugestimmt haben. Unter den Bulgaren, Zypriern und Iren ist der größte Zuwachs an Befragten festzustellen, die der Aussage zustimmen.

Die Befragten in Slowenien, Ungarn und Belgien haben der Aussage am häufigsten nicht zugestimmt, dass der Vergleich von Festnetzтарifen einfach sei. Diese Länder gehörten auch im Winter 2008 zu denjenigen mit der größten Ablehnungsrate. Mit einem Zuwachs von jeweils neun Prozentpunkten sind Portugal, die Tschechische Republik, Malta und die Slowakei die Länder, in denen der Anteil der Befragten, die der Aussage nicht zustimmen, am stärksten gestiegen ist.

QA5.2 Sie begrenzen die Zahl der Anrufe von Ihrem Festnetztelefon, weil Sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen*

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Festnetzanschluss zu haben - Stichprobengröße = 19304)

EU - Stimme zu	 EU27 49% stimme zu
Höchste Zustimmungsrate je Land	 Bulgarien (72%)  Irland (65%)  Polen (63%)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 47% stimme nicht zu
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Niederlande (77%)  Schweden (72%)  Dänemark (63%)

Die EU-Bürger sind geteilter Meinung, was die Begrenzung der Anrufe vom Festnetz aufgrund der Kosten betrifft. Die Hälfte stimmt der Aussage zu, dass sie ihre Anrufe begrenzen und die Hälfte stimmt dem nicht zu.

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 8 „Erschwinglichkeit“.

Die Befragten mit Festnetzanschluss in Bulgarien, Irland und Polen stimmen der Aussage, dass sie die Anzahl ihrer Anrufe begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen, häufiger zu als andere Festnetznutzer. Ein Anteil zwischen 72% und 63% stimmen der Aussage zu. Umgekehrt tendieren die Festnetznutzer in den Niederlanden, Schweden und Dänemark am häufigsten dazu, der Aussage zu widersprechen, dass sie ihre Telefonanrufe aufgrund der Kosten begrenzen, wobei der Anteil derer, die der Aussage nicht zustimmen, ähnlich hoch ist.

3.5. Mobiltelefonie

3.5.1. Haushalte mit mindestens einem Mobiltelefonanschluss

- Mobiltelefonanschlüsse sind in der EU weit verbreitet -

Mobiltelefonanschlüsse sind in der EU weit verbreitet, beinahe neun von zehn Personen besitzen einen Mobiltelefonanschluss (87%).

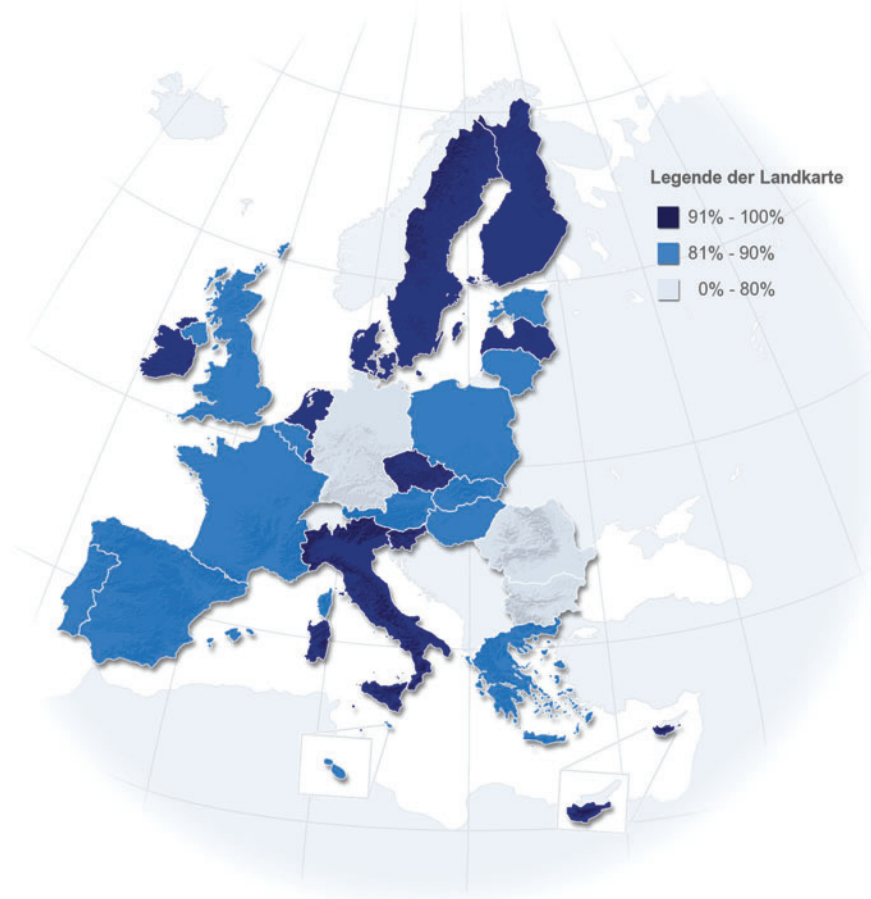
Die höchste Mobiltelefon-Penetrationsrate ist mit 95% in den skandinavischen Ländern Schweden und Finnland zu verzeichnen, dicht gefolgt von Luxemburg, Italien, den Niederlanden, der Tschechischen Republik und Dänemark mit je 94%. Tatsächlich ist in elf der 27 EU-Mitgliedstaaten eine Mobiltelefon-Penetrationsrate von über 90% festzustellen.

Am niedrigsten ist die Mobiltelefon-Penetrationsrate in Rumänien und Bulgarien; trotzdem verfügen auch dort 72% bzw. 78% der Haushalte über mindestens einen Mobiltelefonanschluss.

Zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten gibt es nur geringfügige Unterschiede. Im Durchschnitt verfügen die Haushalte in den EU15 Staaten mit 88% etwas häufiger über einen Mobiltelefonanschluss als die Haushalte in den NMS12 Staaten, wo dieser Anteil bei 84% liegt.

Haushalte mit mindestens einem Mobiltelefonanschluss

 SE	95%
 FI	95%
 LU	94%
 IT	94%
 NL	94%
 CZ	94%
 DK	94%
 IE	93%
 SI	93%
 CY	93%
 LV	93%
 ES	89%
 EE	89%
 LT	89%
 SK	89%
 AT	88%
 UK	88%
 BE	88%
 FR	87%
 PT	87%
 EU27	87%
 EL	85%
 MT	85%
 PL	85%
 HU	84%
 DE	80%
 BG	78%
 RO	72%































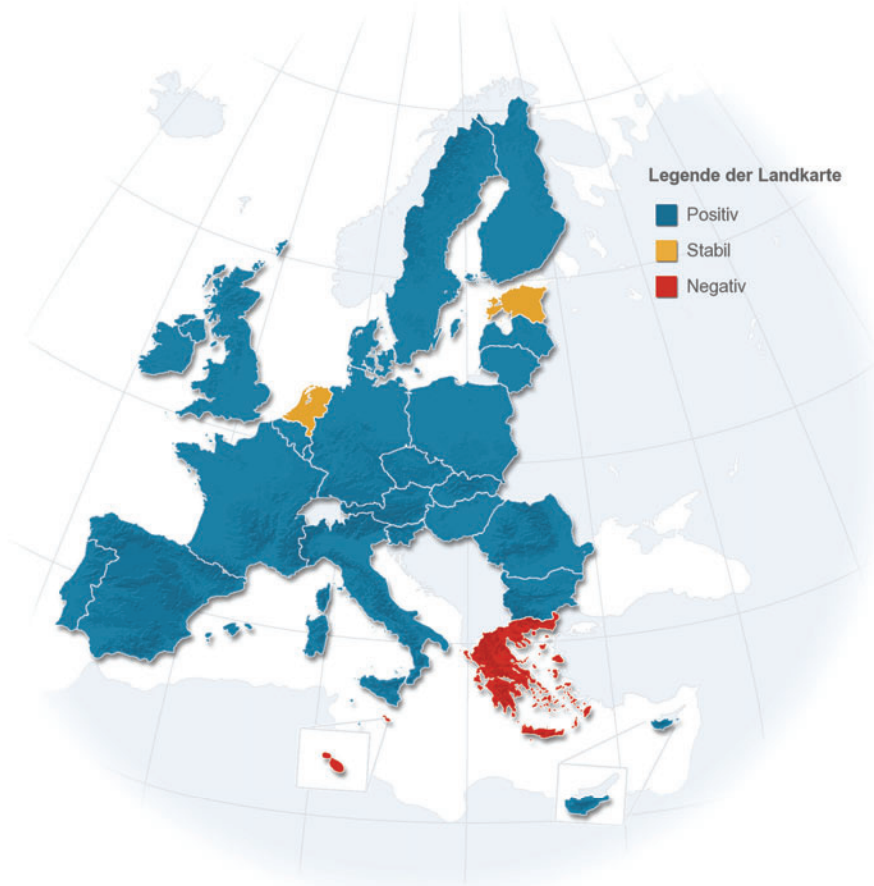
Im EU-Durchschnitt ist die Mobiltelefon-Penetrationsrate seit Winter 2008 insgesamt um vier Prozentpunkte gestiegen.

In der Hälfte der europäischen Länder ist im Vergleich zum Winter 2008 ein nennenswerter Zuwachs an Mobiltelefonanschlüssen zu verzeichnen. Die stärksten diesbezüglichen Zuwächse, die etwa dem Zweifachen des EU-Durchschnitts entsprechen, können in Bulgarien (+10), Spanien (+9) und der Slowakei (+8) festgestellt werden. Es scheint, als ob die stärksten Zuwächse in den NMS12 Staaten stattgefunden haben, da sechs der neun Länder mit den höchsten Zuwachsraten zu den NMS12 Staaten gehören.

Lediglich auf Malta ist ein erheblicher Rückgang an Haushalten zu verzeichnen, die über einen Mobiltelefonanschluss verfügen (-3).

Haushalte mit mindestens einem Mobiltelefonanschluss
(Vergleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)

 BG	78%	+10
 ES	89%	+9
 SK	89%	+8
 FR	87%	+6
 RO	72%	+6
 PL	85%	+6
 LT	89%	+6
 LV	93%	+5
 PT	87%	+5
 SE	95%	+4
 BE	88%	+4
 EU27	87%	+4
 IE	93%	+3
 IT	94%	+3
 DE	80%	+2
 LU	94%	+2
 DK	94%	+2
 FI	95%	+2
 HU	84%	+2
 SI	93%	+2
 CZ	94%	+2
 CY	93%	+2
 AT	88%	+2
 UK	88%	+1
 EE	89%	=
 NL	94%	=
 EL	85%	-1
 MT	85%	-3



Aus soziodemografischer Sicht handelt es sich bei Haushalten, die über mindestens einen Mobiltelefonanschluss verfügen, überwiegend um:

- Mehrpersonenhaushalte (drei oder mehr Personen)
- Haushalte in größeren Städten
- Einpersonenhaushalte von Befragten im Alter von unter 59 Jahren

Anteil der Haushalte, in denen es mindestens einen Mobiltelefonanschluss gibt

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	87%	73%	86%	97%	97%	84%	87%	90%	98%	93%	55%

Unter den älteren Personen verfügen die 55- bis 64-Jährigen in den EU15 Staaten am häufigsten über einen Mobiltelefonanschluss.

Anteil der älteren Leute, die mindestens einen Mobiltelefonanschluss haben

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	88%	76%	49%
EU15	90%	80%	52%
NMS12	80%	58%	38%

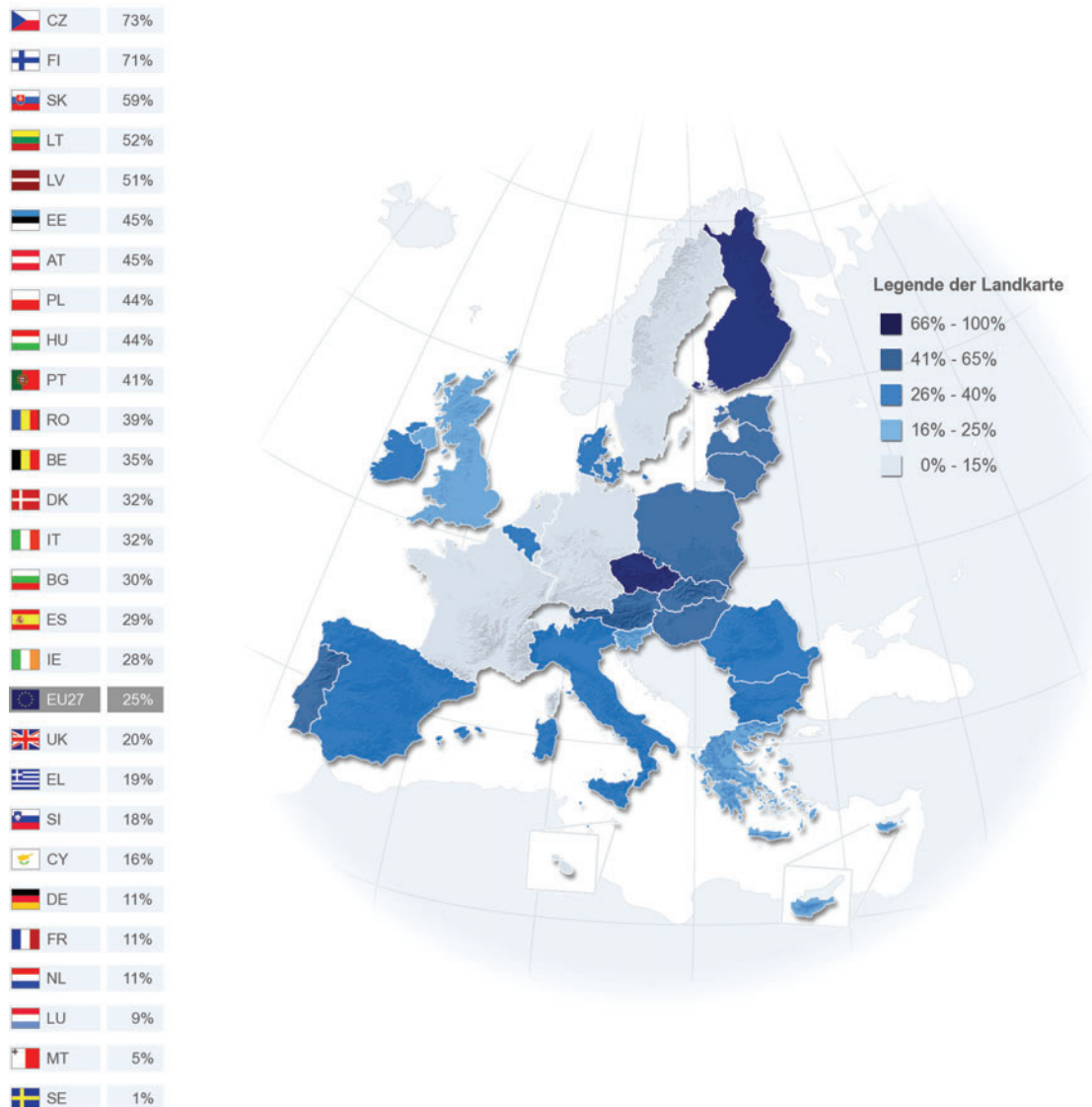
3.5.2. Haushalte mit ausschließlich Mobiltelefonanschluss

- Haushalte mit ausschließlich Mobiltelefonanschluss sind häufiger in den NMS12 Staaten zu finden -

Ein Viertel der Haushalte in der EU verfügt ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss. Dies ist in den NMS12 Staaten (46%) häufiger der Fall als in den EU15 Staaten (21%).

Mit nahezu sieben von zehn, sind in der Tschechischen Republik und Finnland die meisten Haushalte zu finden, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen. Mit 5% oder weniger ist in Schweden und auf Malta der geringste Anteil an Haushalten zu verzeichnen, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben. In diesen Ländern verfügen die Menschen häufiger über einen dualen Telefonanschluss, d.h. dass 94% bzw. 80% über einen Festnetz- und einen Mobiltelefonanschluss verfügen.

Haushalte mit Mobiltelefonanschluss, aber ohne Festnetztelefonanschluss



Der EU-weite Anteil der Befragten, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen, hat sich im Vergleich zum Winter 2008 nicht verändert; ein Viertel aller Bürger verfügt nach wie vor ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss. Allerdings zeigt sich im Ländervergleich, dass dieser Anteil seit Winter 2008 in zwanzig Staaten zu- und in nur sechs Ländern abgenommen hat.

Wie die unten stehende Grafik zeigt, haben auf Länderebene erhebliche Veränderungen stattgefunden, was den Anteil derer betrifft, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss besitzen. Verglichen mit den Ergebnissen vom Winter 2008 ist in

der Slowakei (+12), Polen (+12), Dänemark (+10), Finnland (+10) und der Tschechischen Republik der größte Zuwachs an Befragten zu verzeichnen, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben. Demgegenüber ist dieser Anteil in Portugal (-7), Ungarn (-6), Frankreich (-5) und Italien (-5) besonders stark rückläufig.

Haushalte mit Mobiltelefonanschluss, aber ohne Festnetztelefonanschluss
(Verleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)

 SK	59%	+12
 PL	44%	+12
 DK	32%	+10
 FI	71%	+10
 CZ	73%	+9
 IE	28%	+8
 AT	45%	+7
 RO	39%	+6
 LV	51%	+6
 BG	30%	+5
 UK	20%	+5
 EE	45%	+4
 ES	29%	+4
 SI	18%	+4
 LU	9%	+4
 BE	35%	+3
 EL	19%	+3
 NL	11%	+2
 MT	5%	+2
 CY	16%	+1
 DE	11%	=
 EU27	25%	=
 LT	52%	-1
 SE	1%	-2
 IT	32%	-5
 FR	11%	-5
 HU	44%	-6
 PT	41%	-7



Zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten lassen sich im Hinblick auf die ausschließliche Nutzung von Mobiltelefonanschlüssen unterschiedliche soziodemografische Trends erkennen.

In den NMS12 Staaten leben die Personen, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss haben, am häufigsten in Mehrpersonenhaushalten und in einer kleinen/mittelgroßen Stadt. Demgegenüber gilt für Einpersonenhaushalte sowohl in den EU15 Staaten wie auch in den NMS12 Staaten, dass dort die unter 59-Jährigen, und insbesondere die unter 29-Jährigen, am häufigsten ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen.

Anteil der Haushalte, die einen Mobiltelefon-, aber keinen Festnetzanschluss besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	25%	26%	22%	27%	28%	23%	26%	27%	53%	38%	13%
EU15	21%	23%	18%	21%	20%	18%	22%	22%	49%	34%	11%
NMS12	46%	41%	39%	50%	52%	44%	49%	44%	79%	61%	24%

Je älter die Befragten, desto seltener besitzen sie ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss.

Anteil der älteren Leute, die einen Mobiltelefon-, aber keinen Festnetzanschluss besitzen

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	18%	14%	6%
EU15	13%	12%	4%
NMS12	35%	22%	16%

3.5.3. Mobiltelefonanschluss: Vertrag oder Pre-Paid-Karte

- Vertrag und Pre-Paid halten sich die Waage -

Im Schnitt halten sich die Abonnementtypen Vertrag und Pre-Paid-Karte die Waage: Jeweils ein Drittel der Befragten nutzt ausschließlich den einen oder den anderen Abonnementtyp und weitere zwanzig Prozent nutzen beide Formen des Mobiltelefonanschlusses. Für die Nutzung von Mobiltelefonverträgen und beider Abonnementtypen ist seit Winter 2007 ein Anstieg zu verzeichnen. Damals hatten im Durchschnitt 30% einen Mobilfunkvertrag und 15% sowohl einen Mobilfunkvertrag als auch eine Pre-Paid-Karte. Demgegenüber lag dieser Anteil im Winter 2008 bei 31% bzw. 17%.

Im Durchschnitt ist die ausschließliche Nutzung eines Mobilfunkvertrags oder einer Pre-Paid-Karte in den EU15 Staaten etwas weiter verbreitet als in den NMS12 Staaten. In den EU15 Staaten besitzt etwa ein Drittel der Befragten einen Handyvertrag (35%) und ein Drittel eine Pre-Paid-Karte (35%), wohingegen in den NMS12 Staaten etwas weniger als ein Drittel (29%) einen Handyvertrag hat und 32% Pre-Paid-Karten nutzen. Die kombinierte Nutzung beider Abonnementtypen ist in den NMS12 Staaten mit 23% hingegen weiterhin häufiger zu finden als in den EU15 Staaten, wo diese Kombination nur von 17% genutzt wird.

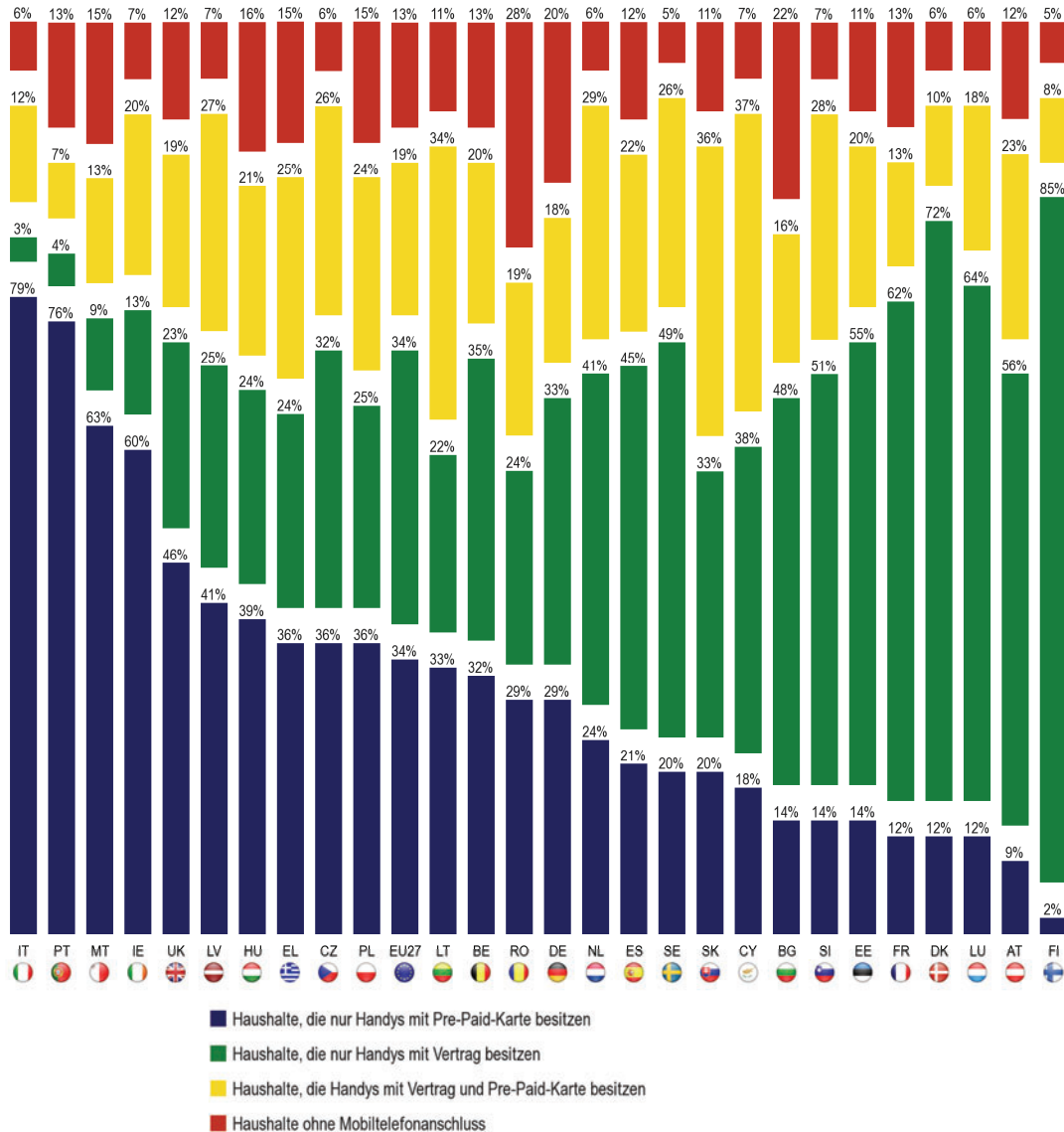
Dennoch zeigen sich im Ländervergleich deutliche Unterschiede, was die Nutzung der verschiedenen Zahlungssysteme betrifft.

Mit 85% der Befragten ist Finnland das Land, in dem Handys am häufigsten **ausschließlich** über einen **Vertrag** genutzt werden. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass das Mobiltelefon in den meisten finnischen Haushalten das am häufigsten genutzte Kommunikationsmittel ist, zumal Finnland zu den Ländern gehört, in denen der größte Anteil derer zu verzeichnen ist, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen.

Demgegenüber findet sich in Portugal und Italien mit jeweils über drei Viertel aller Befragten der größte Anteil derer, die **ausschließlich Pre-Paid-Karten** nutzen. Wenig überraschend ist, dass die ausschließliche Nutzung von Pre-Paid-Karten in Finnland am geringsten verbreitet ist, da hier überwiegend Handyverträge genutzt werden.

Die **Kombination aus Pre-Paid-Karte und Vertrag** wird am häufigsten von den Bürgern in den NMS12 Staaten Zypern und der Slowakei genutzt (37% bzw. 36%). Am wenigsten verbreitet ist diese Kombination in Portugal und Finnland, wo weniger als jeder zehnte Haushalt beide Abonnementtypen nutzt.

Haushalte, die Handys mit Pre-Paid-Karte und/oder mit Vertrag besitzen, oder die ohne Mobiltelefonanschluss sind



Insgesamt hat sich der Anteil der Haushalte, die für ihr Mobiltelefon eine Pre-Paid-Karte nutzen, seit der letzten Umfrage kaum verändert (-1 Prozentpunkt). Allerdings verbergen sich hinter diesem Durchschnittswert nennenswerte Entwicklungen in den einzelnen Ländern.

In zehn Ländern hat sich der Anteil derer, die eine Pre-Paid-Karte nutzen, erhöht. Die diesbezüglich stärksten prozentualen Zuwächse sind in Irland (+9), Griechenland (+7) und Lettland (+7) zu verzeichnen. Am anderen Ende des Spektrums finden sich acht Länder, in denen die ausschließliche Nutzung von Pre-Paid-Karten stark rückläufig ist. Am deutlichsten macht sich diese rückläufige Entwicklung bei der Verwendung von Pre-Paid-Karten auf Malta (-13%), in Ungarn (-9%) und Österreich (-7) bemerkbar.

Haushalte mit ausschließlich Mobiltelefonanschluss über eine Pre-Paid-Karte

(Vergleich mit FR68 2 Nov.-Dez. 2007)

	IE	60%	+9
	EL	36%	+7
	LV	41%	+7
	LT	33%	+5
	ES	21%	+5
	PL	36%	+3
	IT	79%	+3
	PT	76%	+3
	RO	29%	+3
	CY	18%	+3
	DE	29%	+2
	FI	2%	+1
	BE	32%	=
	CZ	36%	-1
	EE	14%	-1
	EU27	34%	-1
	SI	14%	-1
	LU	12%	-2
	SK	20%	-2
	FR	12%	-2
	DK	12%	-3
	UK	46%	-3
	BG	14%	-6
	SE	20%	-6
	NL	24%	-6
	AT	9%	-7
	HU	39%	-9
	MT	63%	-13



3.5.4. Ausgabenkontrolle und Qualität von Mobiltelefondiensten

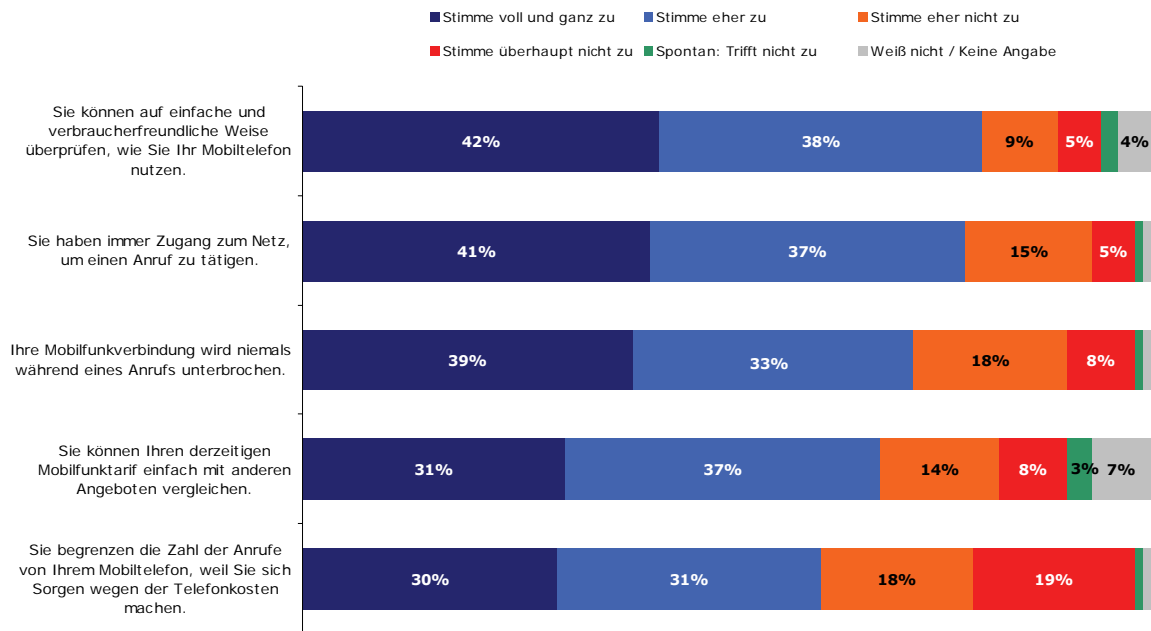
Im Großen und Ganzen sind die Bürger der EU mit der Qualität ihrer Mobilfunkanbieter zufrieden. Allerdings stimmt die Mehrheit der Befragten der Aussage zu, dass sie die Nutzung ihrer Mobiltelefone begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen.

Acht von zehn Befragten stimmen der Aussage zu, dass sie auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen können, wie intensiv sie ihr Mobiltelefon nutzen. Umgekehrt schränken sich sechs von zehn Befragten bei der Nutzung ihres Mobiltelefons ein, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen. Das ist ein deutlich höherer Anteil als bei denjenigen, die aus Kostengründen die Nutzung ihres Festnetzanschlusses begrenzen (49%).

Die meisten EU-Bürger stimmen darin überein, dass sie immer Zugang zum Netz haben, um einen Anruf zu tätigen und dass ihre Verbindung niemals unterbrochen wird. Fast acht von zehn Befragten (78%) stimmen der Aussage zu, dass sie immer Zugang zum Netz haben, um einen Anruf zu tätigen und 72% stimmen zu, dass ihre Mobilfunkverbindung niemals während eines Anrufs unterbrochen wird.

Der Tarifvergleich gestaltet sich bei Mobilfunktarifen etwas einfacher als bei Festnetztarifen: 68% stimmen der Aussage zu, dass sie ihren derzeitigen Mobilfunktarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen können, während diese Aussage in Bezug auf Festnetztarife lediglich von 64% geteilt wird.

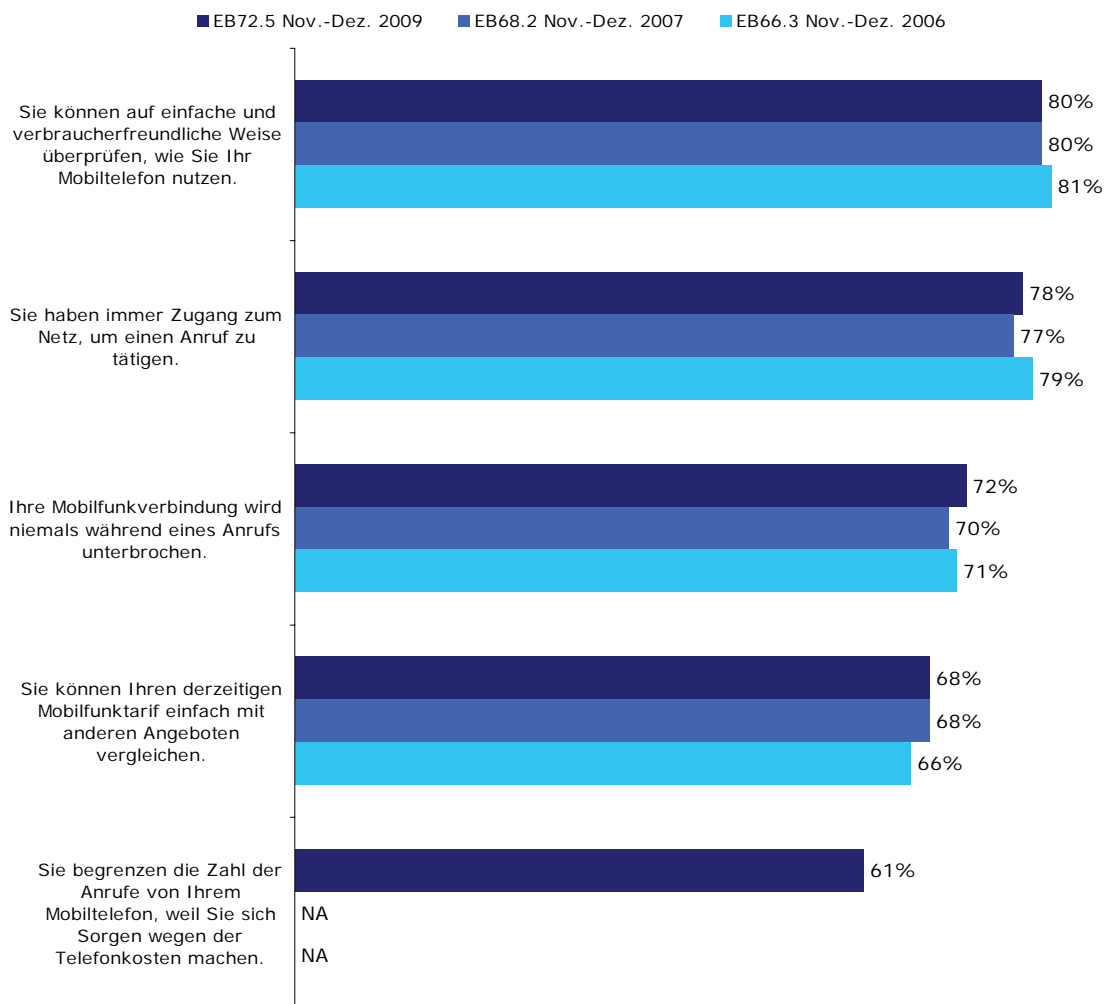
**QA3a Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen. - EU
(nur Befragte, die ein Mobiltelefon besitzen – Basis = 23244)**



- Meinungen seit Winter 2006 unverändert -














Die Meinungen zu Preis und Qualität von Mobilfunkdienstleistungen sind im Vergleich zum Winter 2007 und Winter 2006 unverändert. Der Anteil derer, die den Aussagen zustimmen, ist entweder gleich geblieben oder hat sich um ein, maximal zwei Prozent erhöht.

QA3a Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.
Gesamt Stimme zu - EU
(nur Befragte, die ein Mobiltelefon besitzen - EB72.5, Basis = 23244)



QA3a.4 Sie können auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen, wie Sie Ihr Mobiltelefon nutzen

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, ein Mobiltelefon zu besitzen - Stichprobengröße = 23244)

EU - Stimme zu	 EU27 80% stimme zu (+/-0)
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Lettland (91%)  Estland (87%)  Frankreich (86%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrates (EB72.5 - EB68.2)	 Irland (84%; +7)  Österreich (82%; +3)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 14% stimme nicht zu (-1)
Höchste Ablehnungsrates je Land	 Griechenland (25%)  Finnland (23%)  Ungarn (21%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrates (EB72.5 - EB68.2)	 Griechenland (25%; +8)  Tschechische Republik (18%; +5)  Malta (12%; +5)













In allen Ländern der EU ist die Meinung weit verbreitet, dass sich die Nutzung des Mobiltelefons auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen lässt. Am weitesten verbreitet ist diese Ansicht in Lettland, Estland und Frankreich, wo rund neun von zehn Befragten der Aussage zustimmen, dass dies möglich sei. Lettland und Estland gehörten auch im Winter 2008 zu den Ländern, in denen die diesbezüglich höchste Zustimmungsrates festzustellen war. Der größte Anstieg des Anteils derer, die der Aussage zustimmen, ist in Irland und - wenngleich weniger deutlich - in Österreich zu verzeichnen.

Auf die größte Ablehnung trifft diese Aussage in Griechenland, Finnland und Ungarn, wo jeder Fünfte der Ansicht ist, dass es nicht möglich sei, die Handynutzung auf einfache und verbraucherfreundliche Weise zu überprüfen. Auch die finnischen Bürger gehörten bereits im Winter 2008 zu denjenigen, die der Aussage am häufigsten

widersprachen. Die größten Zuwächse für die Anteile Befragter, die dieser Aussage widersprechen, sind in Griechenland, der Tschechischen Republik und auf Malta festzustellen.

QA3a.2 Sie haben immer Zugang zum Netz, um einen Anruf zu tätigen*

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, ein Mobiltelefon zu besitzen - Stichprobengröße = 23244)

EU - Stimme zu	 EU27 78% stimme zu (+1)
Höchste Zustimmungsrate je Land	 Tschechische Republik (92%)  Ungarn (92%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Luxemburg (77%; +21)  Irland (77%; +9)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 20% stimme nicht zu (-1)
Höchste Ablehnungsraterate je Land	 Frankreich (29%)  Dänemark (26%)  Vereinigtes Königreich (25%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsraterate (EB72.5 - EB68.2)	 Rumänien (24%; +8)  Griechenland (16%; +5)  Zypern (18%; +5)

Im Großen und Ganzen haben sich die Zustimmungsraten- bzw. Ablehnungsraten in Bezug auf die Netzverfügbarkeit nicht wesentlich verändert. Acht von zehn EU-Bürgern stimmen der Aussage zu, dass sie Zugang zum Netz haben, wenn sie einen Anruf tätigen wollen, und zwei von zehn stimmen dem nicht zu.















Wie bereits im Winter 2008 ist die höchste diesbezügliche Zustimmungsraterate unter den tschechischen und ungarischen Befragten zu finden, während der höchste Anstieg in Luxemburg (+21), gefolgt von Irland (+9), zu verzeichnen ist.

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 7 „Zugriff auf Netzwerke, Anwendungen und Inhalte“.

Am höchsten ist die Ablehnungsrate in Frankreich, Dänemark und im Vereinigten Königreich, wenngleich der Anteil in diesen Ländern nur um fünf oder sechs Prozentpunkte über dem EU-Durchschnitt liegt. In Rumänien, Griechenland und auf Zypern sind die stärksten Zuwächse des Anteils Befragter festzustellen, die der Aussage widersprechen. Allerdings war die Zustimmungsrage unter den Griechen im Winter 2008 auf einem gleich hohen Niveau wie in der Tschechischen Republik.

QA3a.1 Ihre Mobilfunkverbindung wird niemals während eines Anrufs unterbrochen

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, ein Mobiltelefon zu besitzen - Stichprobengröße = 23244)

EU - Stimme zu	 EU27 72% stimme zu (+2)
Höchste Zustimmungsrage je Land	 Ungarn (87%)  Tschechische Republik (85%)  Malta (84%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrage (EB72.5 - EB68.2)	 Luxemburg (73%; +17)  Frankreich (68%; +9)  Niederlande (75%; +9)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 26% stimme nicht zu (-2)
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Rumänien (37%)  Vereinigtes Königreich (35%)  Spanien (34%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Rumänien (37%; +8)  Polen (23%; +4)  Slowakei (30%; +4)














Die Zustimmungsrage zur der Aussage, dass die Mobilfunkverbindung während eines Anrufs niemals unterbrochen wird, ist im Vergleich zum Winter 2008 um zwei Prozentpunkte gestiegen. Wie schon bei der Frage nach der Verfügbarkeit des Netzes, um einen Anruf zu tätigen, ist auch bei dieser Frage der größte Zuwachs des Anteils Befragter, die dieser Aussage zustimmen, in Luxemburg (+17) zu verzeichnen. Bisher gehörte Luxemburg zu den Ländern mit der höchsten Ablehnungsrate.

Am größten ist die Zustimmung in Ungarn, der Tschechischen Republik und auf Malta, wo mehr als acht von zehn Befragten erklären, dass ihre Mobilfunkverbindung während eines Anrufs niemals unterbrochen wird. Diese drei Länder hatten bereits im Winter 2008 die diesbezüglich höchsten Zustimmungsraten.

Am unzuverlässigsten scheint das Mobilfunknetz hingegen in Rumänien, dem Vereinigten Königreich und Spanien zu sein: Nahezu ein Drittel der dortigen Befragten stimmt der Aussage nicht zu. Das Vereinigte Königreich gehörte bereits im Winter 2008 zu den Ländern mit der höchsten Ablehnungsrate. Mit plus acht Prozentpunkten ist ferner in Rumänien der größte Anstieg des Anteils derer zu verzeichnen, die der Aussage widersprechen, dass ihre Mobilfunkverbindung nie unterbrochen wird.

QA3a.5 Sie können Ihren derzeitigen Mobilfunktarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, ein Mobiltelefon zu besitzen - Stichprobengröße = 23244)

EU - Stimme zu	 EU27 68% stimme zu (+/-0)
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Slowakei (83%)  Tschechische Republik (81%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrates (EB72.5 - EB68.2)	 Slowenien (77%; +8)  Österreich (76%; +6)  Irland (72%; +6)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 22% stimme nicht zu (-1)
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Belgien (37%)  Schweden (36%)  Dänemark (32%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Frankreich (31%; +7)  Schweden (36%; +6)  Malta (14%; +6)

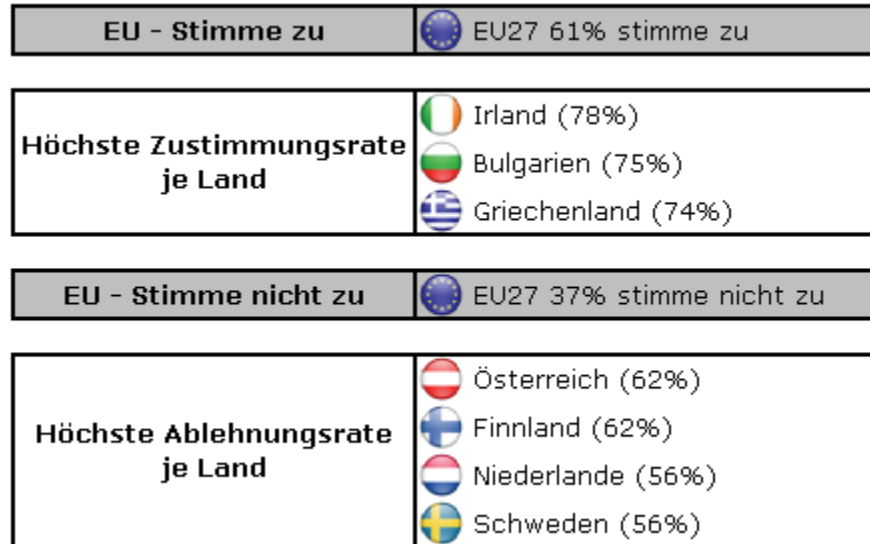
Hinsichtlich des problemlosen Vergleichs von Mobilfunktarifen haben sich seit Winter 2008 kaum Änderungen ergeben. Zwei Drittel der Europäer erklären, dass es für sie einfach ist, Tarifangebote für Mobiltelefone miteinander zu vergleichen. Bei Betrachtung der Länder mit den höchsten Zustimmungs- und Ablehnungsraten werden Unterschiede zwischen den EU15 Staaten und NMS12 Staaten deutlich. Der Vergleich von Mobilfunktarifen scheint in den NMS12 Staaten einfacher zu sein, da dort immerhin 74% der Befragten der Aussage zustimmen, dass sie Mobilfunktarife problemlos vergleichen können, während dies nur für 65% der Befragten in den EU15 Staaten gilt.

Die Aussage, dass die Mobilfunktarife einfach mit anderen Angeboten verglichen werden können, findet in der Slowakei und der Tschechischen Republik die größte Zustimmung, wobei diese beiden Länder zu den NMS12 Staaten gehören; die Slowakei war bereits im Winter 2008 das Land mit der größten Zustimmungsrate (84%). Die diesbezüglich größten Zuwächse von sechs bis acht Prozent sind in Slowenien, Österreich und Irland festzustellen.

Der Aussage, dass Mobilfunktarife einfach zu vergleichen sind, wird am stärksten in den EU15 Staaten Belgien, Schweden und Dänemark widersprochen. Gleichzeitig ist in Frankreich, Schweden und auf Malta der größte Anstieg des Anteils derer zu beobachten, die der Aussage nicht zustimmen.

QA3a.3 Sie begrenzen die Zahl der Anrufe von Ihrem Mobiltelefon, weil Sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen*

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, ein Mobiltelefon zu besitzen - Stichprobengröße = 23244)



Insgesamt stimmen etwas weniger als zwei Drittel der Befragten mit der Aussage überein, dass sie die Anzahl der Anrufe von ihrem Mobiltelefon begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen. Am größten ist die Zustimmung unter den Iren, Bulgaren und Griechen, wo drei Viertel ihre Anrufe aufgrund der damit verbundenen Kosten begrenzen. Im Gegensatz dazu sind die österreichischen, finnischen, niederländischen und schwedischen Handynutzer diejenigen, die mit der geringsten Wahrscheinlichkeit ihre Anrufe begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen.

Die niederländischen und schwedischen Befragten gehören ebenfalls zur Gruppe derer, die mit der geringsten Wahrscheinlichkeit die Anrufe von ihrem Festnetztelefon begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Kosten machen, wohingegen die irischen und bulgarischen Befragten auch zur Gruppe derer gehören, die gerade aus diesem Grund die Zahl der Anrufe von ihrem Festnetztelefon begrenzen.

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel „Erschwinglichkeit“.

3.6. Alternative Telefoniemedien

3.6.1. Öffentliche Telefone

- Nutzung öffentlicher Telefone ist rückläufig -

Die Nutzung öffentlicher Telefone ist in der EU insgesamt seit Winter 2008 deutlich zurückgegangen (durchschnittlicher Rückgang von 22% auf 18%). Ursache hierfür ist in erster Linie ein achtprozentiger Rückgang des Anteils derjenigen Befragten, die öffentliche Telefone nutzen, wenn sie unterwegs oder auf Reisen sind. Öffentliche Telefone werden nur selten genutzt: Lediglich 1% der Befragten nutzt mindestens einmal wöchentlich ein öffentliches Telefon, 2% mindestens einmal pro Monat, und alle übrigen Befragten nutzen öffentliche Telefone weniger als einmal im Monat.

QA7. Wie oft benutzen Sie persönlich öffentliche Telefone?

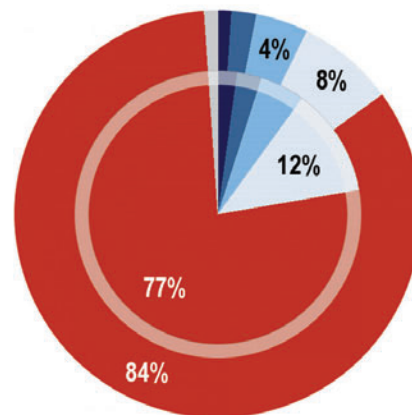


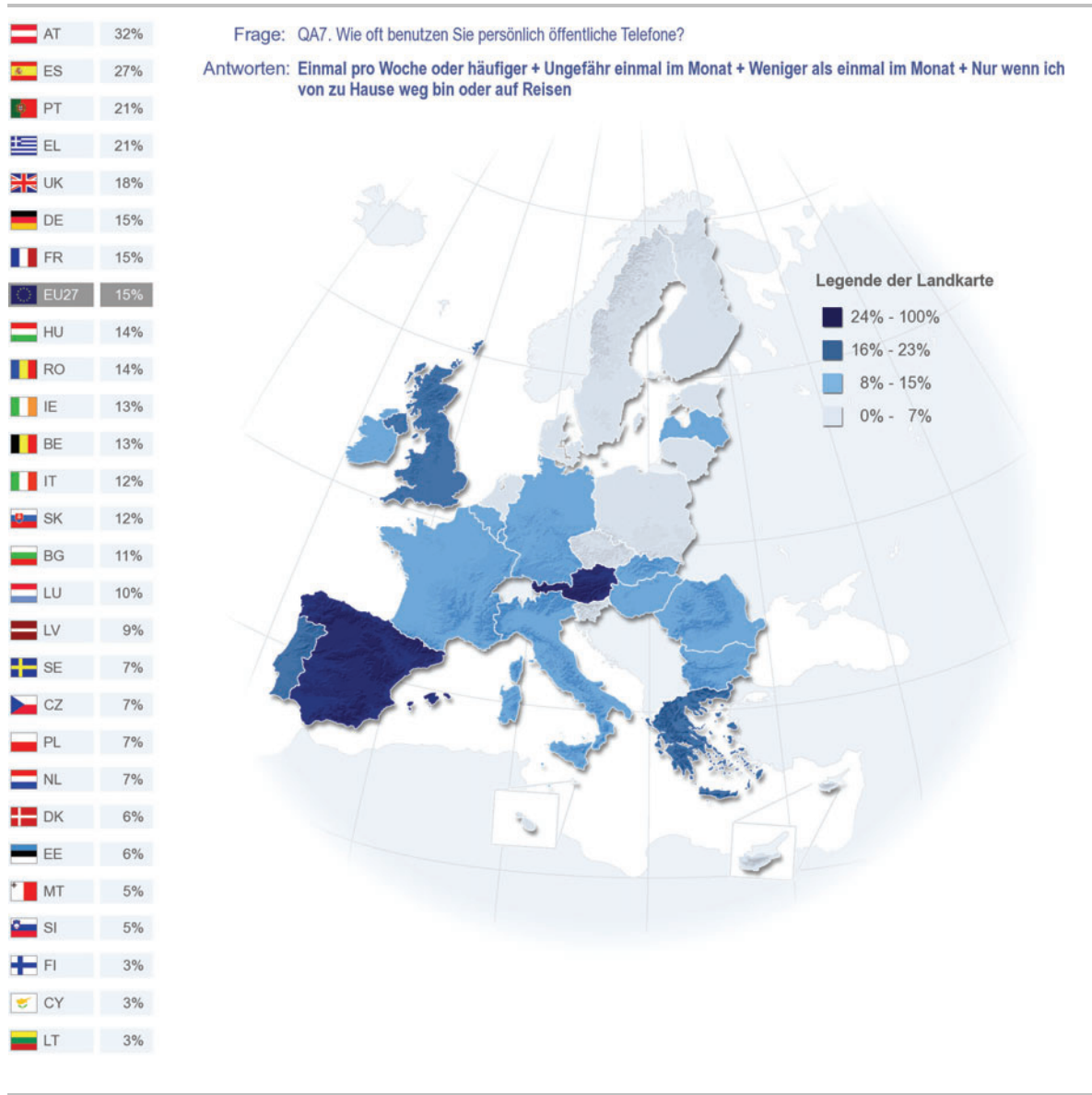
Diagramm innen:
EB68.2 (Nov.-Dez.
2007)

Diagramm außen:
EB72.5 (Nov.-Dez.
2009)

- Einmal pro Woche oder häufiger
 - Ungefähr einmal im Monat
 - Weniger als einmal im Monat
 - Nur wenn ich von zu Hause weg bin oder auf Reisen
 - Niemals
 - Weiß nicht
- EU27

Vergleicht man die EU15 Staaten mit den NMS12 Staaten, so ergibt sich kein einheitliches Bild in Bezug auf die Nutzung öffentlicher Telefone: In den NMS12 Staaten (9%) werden diese seltener genutzt als in den EU15 Staaten (16%).

Am häufigsten werden öffentliche Telefone in Österreich und Spanien genutzt: Hier benutzen etwa drei von zehn Personen diese Telefone. Am anderen Ende des Spektrums befinden sich Litauen, Zypern und Finnland, wo öffentliche Telefone nur von 3% der Befragten genutzt werden.



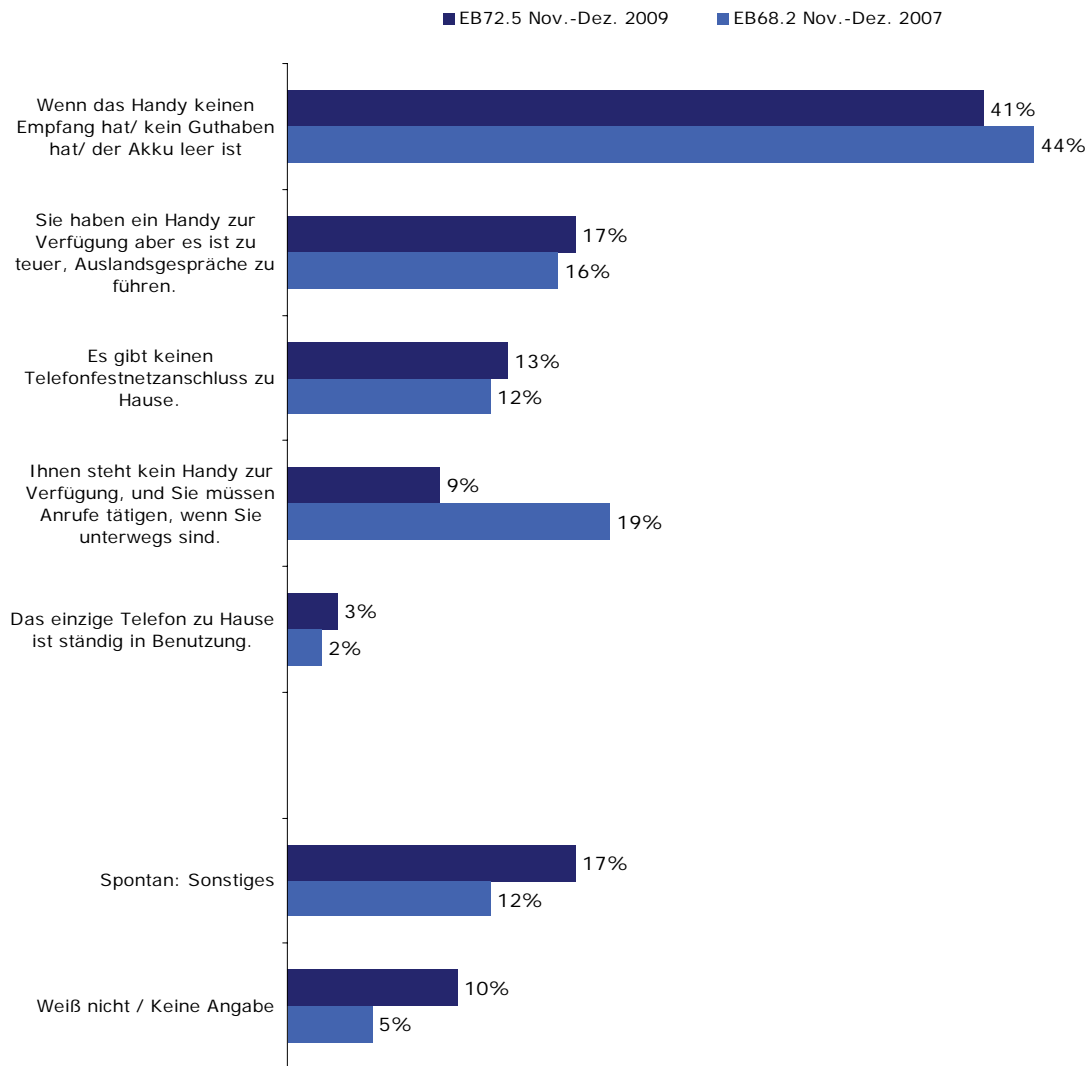
Die soziodemografische Analyse zeigt, dass öffentliche Telefone am häufigsten von Arbeitslosen und Personen genutzt werden, die häufig Schwierigkeiten haben, ihre Rechnungen zu bezahlen.

Der Hauptgrund für die Benutzung öffentlicher Telefone ist, dass der Nutzer Probleme mit dem eigenen Mobiltelefon hat (schlechter Empfang, kein Guthaben oder leerer Akku). Hierfür ist zwar ein leichter Rückgang zu verzeichnen (-3 Prozentpunkte), diese Ursache bleibt jedoch trotz alledem der Hauptgrund dafür, dass öffentliche Telefone benutzt werden.

Der am zweithäufigsten genannte Grund legt nahe, dass die Bürger öffentliche Telefone für Auslandsgespräche nutzen. 17% der Befragten geben an, dass ihnen ihr Handy zu teuer ist, um Auslandsgespräche zu führen. Hier haben sich im Vergleich zum Winter 2008 kaum Änderungen ergeben. Ebenso unverändert ist der Anteil derer, die ein öffentliches Telefon nutzen, weil sie zu Hause keinen Festnetzanschluss haben. Dieser Grund wurde von etwas mehr als jedem Zehnten angeführt.

In Winter 2008 gaben 19% der Befragten an, dass sie ein öffentliches Telefon benutzen, weil sie kein Mobiltelefon besitzen, wohingegen dies im Winter 2010 nur noch von 9% der Befragten geäußert wurde. Die zunehmende Verbreitung von Mobiltelefonanschlüssen hat deutliche Auswirkungen auf die Häufigkeit, mit der öffentliche Telefone genutzt werden. Der Anteil derer, die öffentliche Telefone nutzen, weil sie keinen Mobiltelefonanschluss besitzen, hat sich halbiert.

**QA8 Aus welchen Gründen nutzen Sie persönlich solche öffentlichen Telefone? -
EU (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)
(nur Befragte, die öffentliche Telefone benutzen -
EB72.5, Basis = 3948)**



3.6.2. Telefonieren über das Internet

- Jeder fünfte Haushalt nutzt Internettelefonie -

In etwa jedem fünften Haushalt wird der Heimcomputer genutzt, um über das Internet zu telefonieren (22%). Dies entspricht dem Ergebnis vom Winter 2008.

In den NMS12 Staaten wird fast doppelt so häufig über das Internet telefoniert (37%) wie in den EU15 Staaten (19%). Allerdings ist in den NMS12 Staaten im Vergleich zum

Winter 2008 ein diesbezüglicher Rückgang von sechs Prozent (43%) zu verzeichnen, während in den EU15 Staaten für den durchschnittlichen Anteil Befragter (18%) keine entsprechende Entwicklung festzustellen ist.

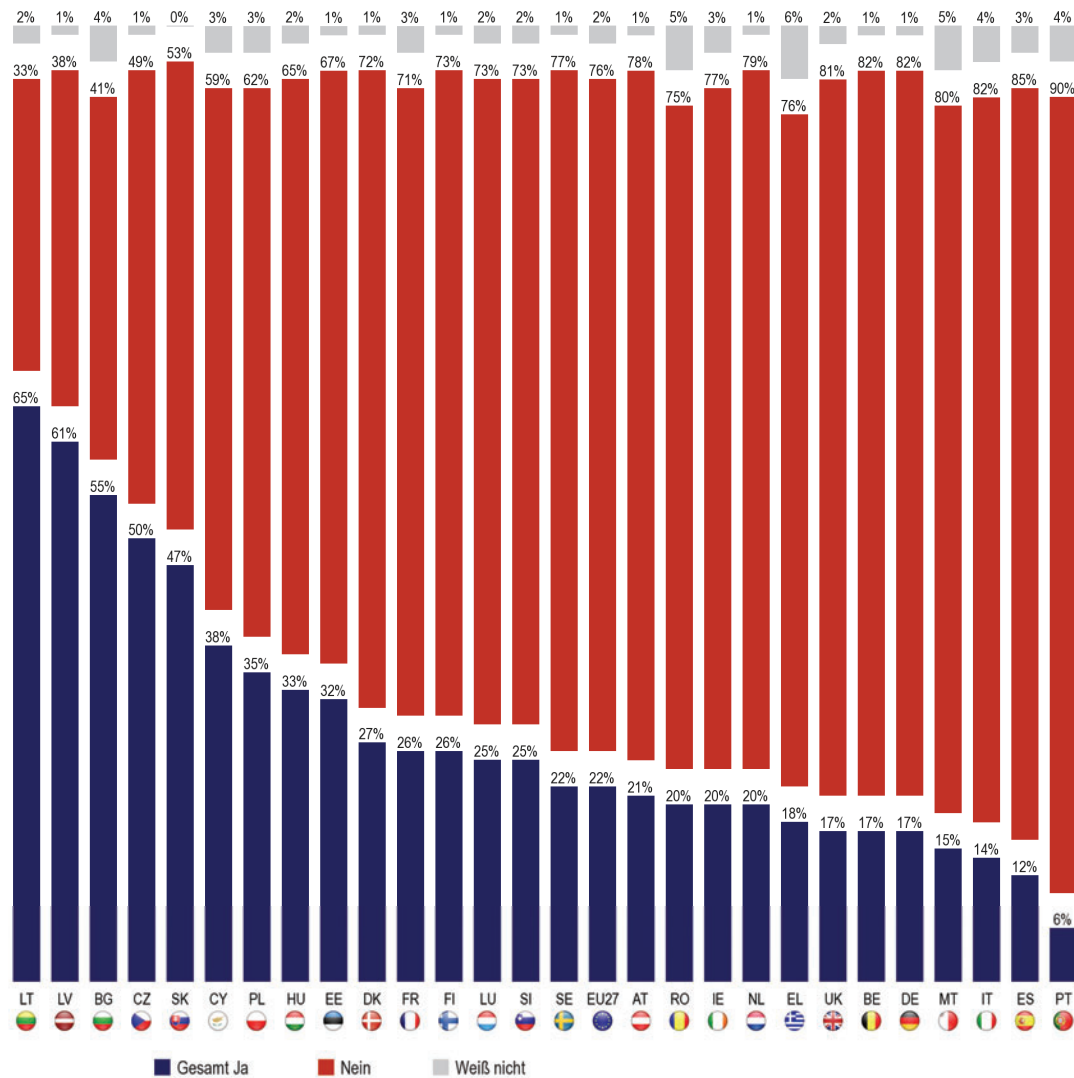
Gleichwohl haben auf Länderebene im Vergleich zum Winter 2008 einige interessante Veränderungen stattgefunden. Am stärksten ist der Anteil derer zurückgegangen, die in Polen (-14), Rumänien (-7) und Italien (-7) ihren PC nutzen, um über das Internet zu telefonieren. Im Gegensatz dazu ist der Anteil derer, die diese Möglichkeit des Telefonierens nutzen, auf Zypern (+17), in Lettland (+10), Bulgarien (+9), Litauen (+7), Schweden (+7) und Irland (+7) am stärksten angestiegen.

Am weitesten verbreitet ist Internettelefonie in Litauen und Lettland. Hier wird diese Möglichkeit in nahezu sechs von zehn Haushalten genutzt. Am seltensten wird diese Methode des Telefonierens in Portugal genutzt, wo nur etwa jeder zwanzigste Haushalt diese Möglichkeit wahrnimmt.

Die Mehrheit aller über das Internet getätigten Anrufe richtet sich an Nutzer, die beim gleichen Internetanbieter angemeldet sind und die Möglichkeit des kostenlosen Telefonierens bieten (17%). Lediglich auf Zypern nutzt ein nennenswerter Anteil der Haushalte die Internettelefonie auch, um kostengünstige Auslandsanrufe auf ein Festnetz- oder Mobiltelefon zu tätigen (10%, gegenüber einem EU-Durchschnitt von 3%).

Hier sei angemerkt, dass es auch andere Formen der Internettelefonie gibt, insbesondere die Möglichkeit, Telefonate über ein Festnetztelefon zu führen, das über einen Breitbandzugang mit dem öffentlichen Telefonnetz verbunden ist. Allerdings kennen nicht alle Befragten den Unterschied zwischen dieser Form der Telefonie und einem herkömmlichen Festnetzanschluss, weshalb sich diese Frage ausschließlich auf die Möglichkeit der IP-Telefonie (oder Voice over IP – VOIP) konzentriert, um Missverständnisse zu vermeiden.

QA15. Nutzen Sie oder jemand in Ihrem Haushalt den Computer zu Hause, um über das Internet zu telefonieren?



In soziodemografischer Hinsicht wird die Internettelefonie über den heimischen PC am häufigsten von folgenden Haushalten genutzt:

- Haushalte in großen Städten
- Einpersonenhaushalte von Befragten im Alter von unter 29 Jahren

QA15 Nutzen Sie oder jemand in Ihrem Haushalt den Computer zu Hause, um über das Internet zu telefonieren? - Antwort: Gesamt "Ja"

Basis: Befragte, die einen Internetzugang im Haushalt haben EB72.5, n = 15178

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	22%	21%	19%	22%	23%	20%	20%	27%	27%	22%	17%

3.7. Nutzung von Telefonverzeichnissen

- Papiertelefonbücher dominieren, aber Online-Telefonverzeichnisse holen auf -

Telefonbücher aus Papier werden nach wie vor häufiger in Anspruch genommen als Online-Telefonverzeichnisse oder eine Telefonauskunft: Zwei Drittel (66%) der Befragten nutzen das Papiertelefonbuch zumindest manchmal (66%). Allerdings geht der Anteil derer, die das traditionelle Telefonbuch nutzen, zurück (im Winter 2008 gaben 73% an, dieses zumindest einmal benutzt zu haben). Darüber hinaus werden auch Telefonauskünfte immer seltener genutzt: Ein Anteil von 49% nutzte die Telefonauskunft zumindest einmal, verglichen mit 53% im Winter 2008.

Die Nutzung von Online-Telefonverzeichnissen nimmt hingegen zu, aktuell haben 43% diese zumindest einmal genutzt, während dies im Winter 2008 noch für 40% galt.

QA23 Wie oft ziehen Sie die folgenden Dinge zu Rate? - EU

	Das gedruckte Telefonbuch oder die Gelben Seiten	Online-Telefon- verzeichnisse	Die Telefonauskunft (...)
Mehr als einmal im Monat	9%	10%	4%
Ungefähr einmal im Monat	12%	8%	6%
Ungefähr alle zwei bis drei Monate	14%	8%	8%
Ungefähr zweimal im Jahr	12%	5%	9%
Ungefähr einmal im Jahr	5%	3%	5%
Seltener	14%	9%	17%
Nie	33%	56%	50%
Weiß nicht / Keine Angabe	1%	1%	1%

Das Nutzungsmuster von Telefonverzeichnissen unterscheidet sich deutlich zwischen der EU15 und den NMS12. Papiertelefonbücher und Online-Telefonverzeichnisse werden in der EU15 wesentlich häufiger genutzt als in den NMS12. Die Inanspruchnahme von Telefonauskünften hält sich in den EU15 Staaten und NMS12 Staaten hingegen etwa die Waage.

QA23 Wie oft ziehen Sie die folgenden Dinge zu Rate?

	Das gedruckte Telefonbuch oder die Gelben Seiten		Online-Telefon- verzeichnisse		Die Telefonauskunft (...)	
	EU15	NMS12	EU15	NMS12	EU15	NMS12
Mindestens einmal genutzt	72%	47%	46%	28%	48%	49%

4. COMPUTER UND INTERNET

4.1. Personal Computer

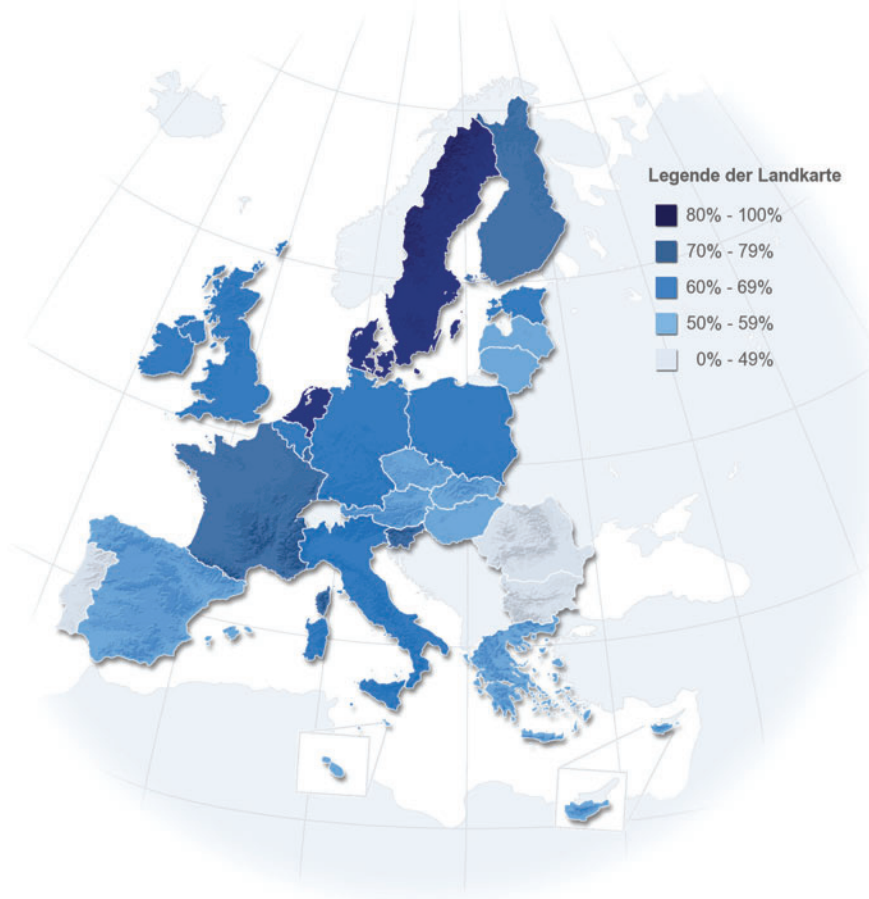
- Zwei Drittel der Haushalte besitzen einen Computer -

Fast zwei Drittel der Haushalte in der EU besitzen einen Computer. Im Durchschnitt besitzen in den EU15 Staaten mehr Haushalte einen Computer, nämlich zwei Drittel (66%), als in den NMS 12, wo etwas mehr als die Hälfte (53%) aller Haushalte einen Computer besitzt.

Am häufigsten sind Heimcomputer in den Niederlanden, Dänemark und Schweden zu finden, wo rund neun von zehn Haushalten einen Computer haben. Im Gegensatz dazu sind in den Haushalten in Bulgarien und Rumänien die wenigsten Computer vorhanden. Der Anteil der dortigen Haushalte, die einen Computer besitzen, ist nicht einmal halb so hoch wie in den Niederlanden, Dänemark oder Schweden.

Haushalte mit einem Computer

 NL	92%
 DK	87%
 SE	87%
 LU	78%
 FI	75%
 FR	72%
 SI	70%
 UK	68%
 EE	65%
 EU27	64%
 IE	64%
 BE	64%
 DE	63%
 IT	62%
 PL	60%
 ES	58%
 AT	58%
 CY	58%
 LV	58%
 MT	57%
 SK	55%
 LT	54%
 CZ	51%
 EL	50%
 HU	50%
 PT	48%
 RO	42%
 BG	37%



- Immer mehr Haushalte besitzen einen Computer -

In der EU als Gesamtes haben immer mehr Haushalte Zugang zu einem Computer in den eigenen vier Wänden. Im Durchschnitt hat sich der Anteil der Haushalte, die einen Computer besitzen, um sieben Prozent erhöht. Folglich ist im Vergleich zum Winter 2008 auch in keinem der Länder ein Rückgang an Haushalten zu verzeichnen, die einen Computer haben. Die diesbezüglich stärkste Zunahme ist mit zehn oder mehr Prozentpunkten in Italien (+13), Spanien (+12), der Slowakei (+12), Frankreich (+10) und Belgien (+10) festzustellen.

Haushalte, die einen Computer besitzen (Vergleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)						
EU27		64% +7				
IT	62%	+13	BE	64%	+5	
ES	58%	+12	SE	87%	+5	
SK	55%	+12	FI	75%	+4	
FR	72%	+10	UK	68%	+4	
BG	37%	+10	SI	70%	+4	
EL	50%	+9	LU	78%	+3	
PT	48%	+9	CY	58%	+3	
HU	50%	+8	DK	87%	+2	
LV	58%	+8	DE	63%	+2	
LT	54%	+8	NL	92%	+2	
PL	60%	+8	AT	58%	+1	
RO	42%	+7	CZ	51%	+1	
IE	64%	+6	MT	57%	=	
EE	65%	+6				

In soziodemografischer Hinsicht sind Computer am häufigsten in Mehrpersonenhaushalten, Haushalten in großen Städten und Einpersonenhaushalten von jungen Bürgern im Alter von unter 29 Jahren zu finden.

Anteil der Haushalte, die einen Computer besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	64%	41%	59%	81%	84%	60%	63%	69%	80%	62%	20%
EU15	66%	44%	63%	83%	87%	65%	65%	71%	80%	66%	22%
NMS12	53%	26%	40%	73%	71%	41%	55%	62%	82%	40%	8%

Der Anteil der Befragten, die über 75 Jahre alt sind, weist eine deutlich geringere Computer-Penetrationsrate als alle anderen Gesellschaftsgruppen auf. Mit einer Penetrationsrate von 17% liegt dieser Anteil 47 Prozentpunkte unter dem EU27-Durchschnitt (für alle Altersgruppen).

Anteil der älteren Leute, die einen Computer besitzen

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	58%	39%	17%
EU15	64%	45%	19%
NMS12	37%	15%	8%

4.2. Internetzugang und -zugangsarten

4.2.1. Internetzugang insgesamt

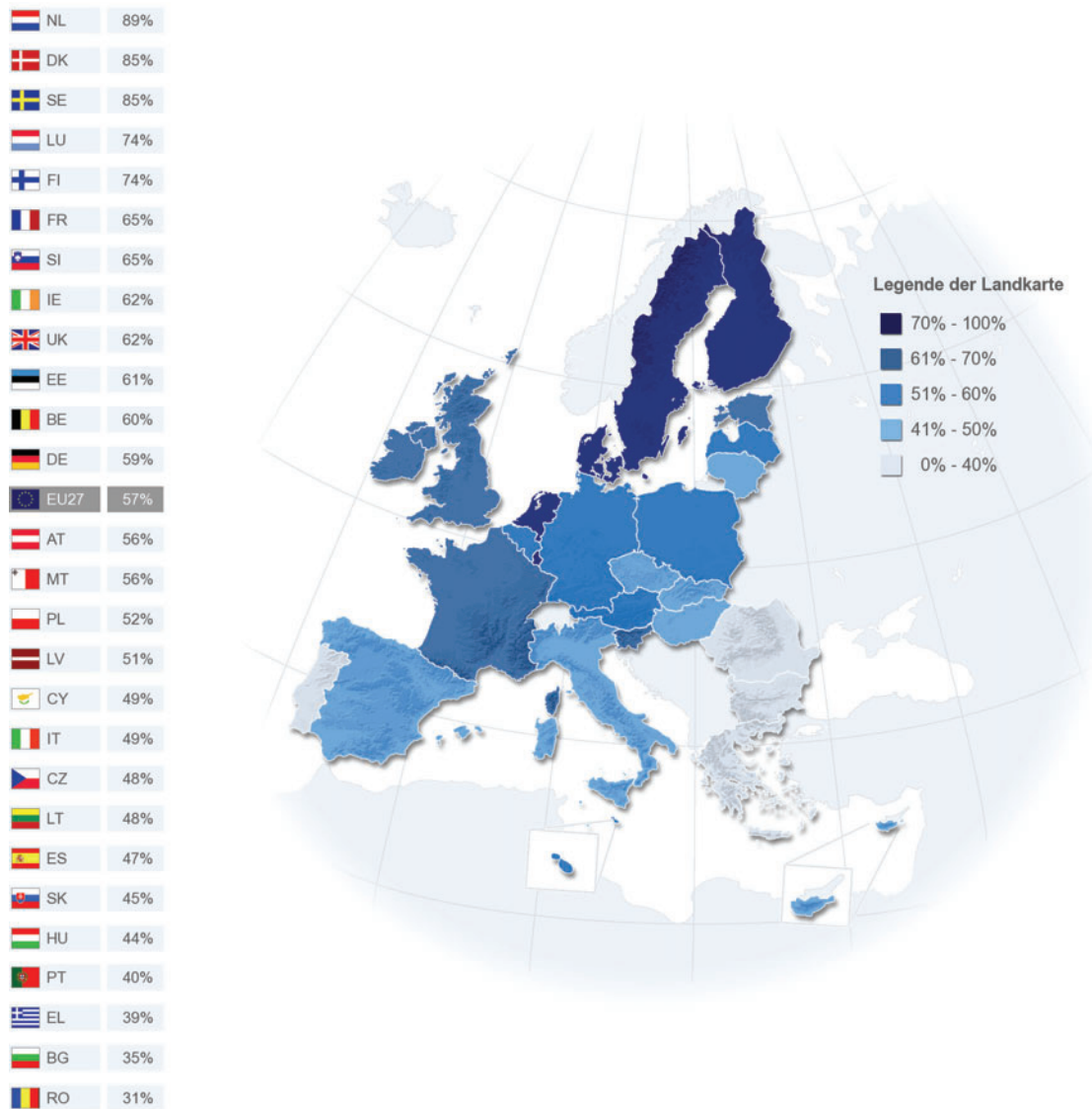
- 57% aller EU-Haushalte haben Internetanschluss -

Etwas mehr als die Hälfte aller Haushalte in der EU hat zu Hause einen Internetanschluss (57%). Wenig überraschend ist, dass sich beim Internetzugang die gleichen Unterschiede zwischen den EU15 Staaten und NMS12 Staaten zeigen, wie bei der Frage nach einem Computer im Haushalt. In den EU15 Staaten haben 59% der Haushalte Zugang zum Internet, wohingegen dies in den NMS12 Staaten nur bei 45% der Fall ist.

- Die regionale Verbreitung des Internetzugangs deckt sich weitgehend mit der Verbreitung von Heimcomputern -

Die Länder, in denen die meisten Haushalte einen Internetzugang haben, sind identisch mit denjenigen, in denen auch die meisten Haushalte einen Computer besitzen, namentlich die Niederlande, Dänemark und Schweden. In besagten Ländern verfügen zwischen 89% und 85% aller Haushalte über einen Internetzugang. In Rumänien und Bulgarien ist die geringste Anzahl an Haushalten zu finden, die über einen Internetanschluss verfügen, gleichzeitig ist dort auch die Verbreitung von Heimcomputern am niedrigsten.

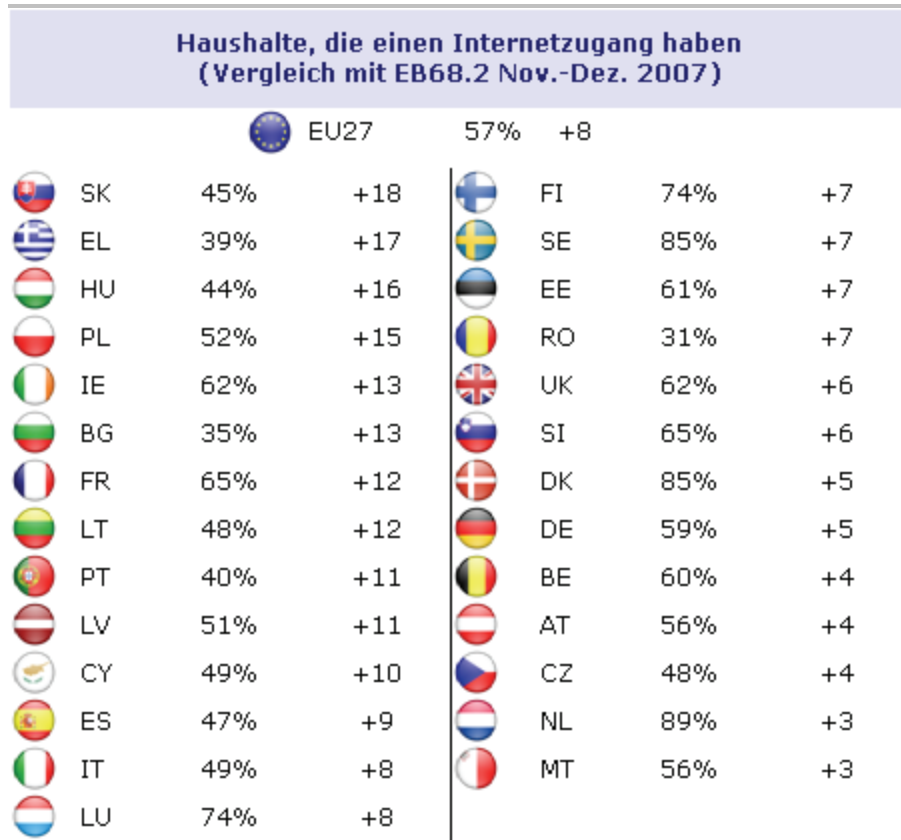
Haushalte mit Internetzugang



Im Durchschnitt bewegt sich die Zunahme des Anteils von Haushalten mit Internetanschluss (+8) in einer ähnlichen Größenordnung wie die Zunahme des Anteils von Haushalten, die einen Computer besitzen. Anders als beim Anteil von Haushalten mit Heimcomputern ist für den Anteil an Haushalten mit Internetanschluss in jedem Land der EU ein Zuwachs von mindestens drei Prozentpunkten zu verzeichnen.

Am stärksten hat die Verbreitung von Internetanschluss in den eigenen vier Wänden in der Slowakei (+18), Griechenland (+17), Ungarn (+16) und Polen (+15) zugenommen. Am geringsten zugenommen hat der Anteil von Haushalten mit Internetanschluss hingegen in den Niederlanden (+3), auf Malta (+3), in Österreich

(+4), der Tschechischen Republik (+4) und Belgien (+4). In den Niederlanden kann aufgrund der bereits hohen Internet-Penetrationsrate davon ausgegangen werden, dass künftige Zuwachsraten bei der Verbreitung von Internetanschlüssen gering ausfallen dürften.



In soziodemografischer Hinsicht ist ein Internetanschluss am häufigsten in Mehrpersonenhaushalten, Haushalten in großen Städten und Einpersonenhaushalten von Bürgern im Alter von unter 29 Jahren zu finden.

Anteil der Haushalte, die eine Internetverbindung haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	57%	36%	53%	72%	75%	53%	57%	61%	73%	54%	17%
EU15	59%	38%	56%	75%	80%	58%	58%	64%	73%	57%	19%
NMS12	45%	24%	34%	62%	61%	33%	48%	55%	75%	37%	7%

Unter den älteren Befragten sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass im eigenen Haushalt ein Internetzugang vorhanden ist: Das Vorhandensein eines Internetanschlusses nimmt bei Personen im Alter von über 55 Jahren mit zunehmendem Alter kontinuierlich ab.












Anteil der älteren Leute, die eine Internetverbindung haben

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	52%	35%	14%
EU15	58%	40%	16%
NMS12	32%	13%	6%

- 11% der EU-Haushalte mit einem Computer haben keinen Internetzugang -

Nicht alle Haushalte, die einen PC besitzen, verfügen auch über Zugang zum Internet. Im Durchschnitt hat jeder zehnte Haushalt mit einem Computer keinen Internetzugang.

Die meisten Haushalte, die zu Hause zwar einen Computer, aber keinen Internetzugang haben, finden sich in Rumänien, Griechenland und Italien. In diesen Ländern hat fast ein Viertel aller Haushalte, die einen Computer besitzen, keinen Internetzugang.

Anteil der Haushalte, die einen Computer, aber keine Internetverbindung haben - EU27 + Top 10		
	EU27	11%
	RO	24%
	EL	23%
	IT	22%
	ES	19%
	SK	19%
	PT	17%
	CY	15%
	PL	14%
	HU	13%
	LT	12%

Soziodemografisch gesehen steigt die Zahl der Haushalte, die einen Computer mit Internetzugang besitzen, in Abhängigkeit davon, wie viele Personen im Haushalt leben und wie groß die Stadt ist, in der sich der Haushalt befindet.

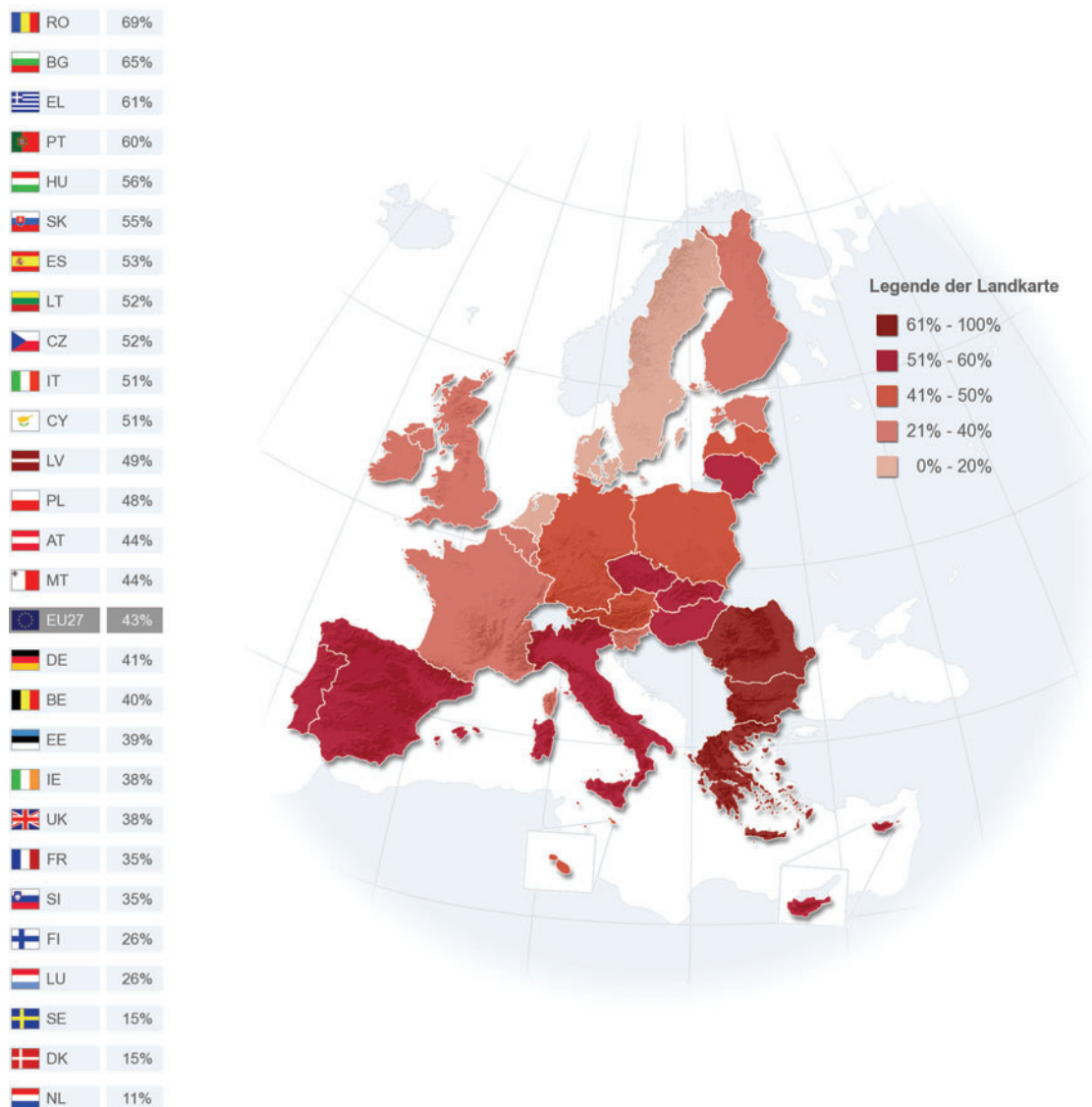
4.2.2. Kein Internetzugang

- Etwas weniger als die Hälfte aller EU-Haushalte besitzt keinen Internetzugang -

Die Internet-Penetrationsrate in der EU steigt an, dennoch verfügen im Durchschnitt 43% der Haushalte nicht über einen Internetanschluss.

Rumänien und Bulgarien sind die Länder mit dem höchsten Anteil an Haushalten, die über keinen Internetanschluss zu Hause verfügen (69% bzw. 65%). Im Gegensatz dazu sind die Niederlande (11%), Dänemark und Schweden (jeweils 15%) die Länder mit den wenigsten Haushalten ohne Internetzugang.

Haushalte ohne Internetzugang



- Mangelndes Interesse ist der Hauptgrund dafür, dass Bürger über keinen Internetzugang zu Hause verfügen-

Der am häufigsten genannte Grund für das Fehlen eines Internetzugangs zu Hause ist, dass sich niemand im Haushalt für das Internet interessiert. Dies gilt für sechs von zehn Befragten, die keinen Internetzugang besitzen.

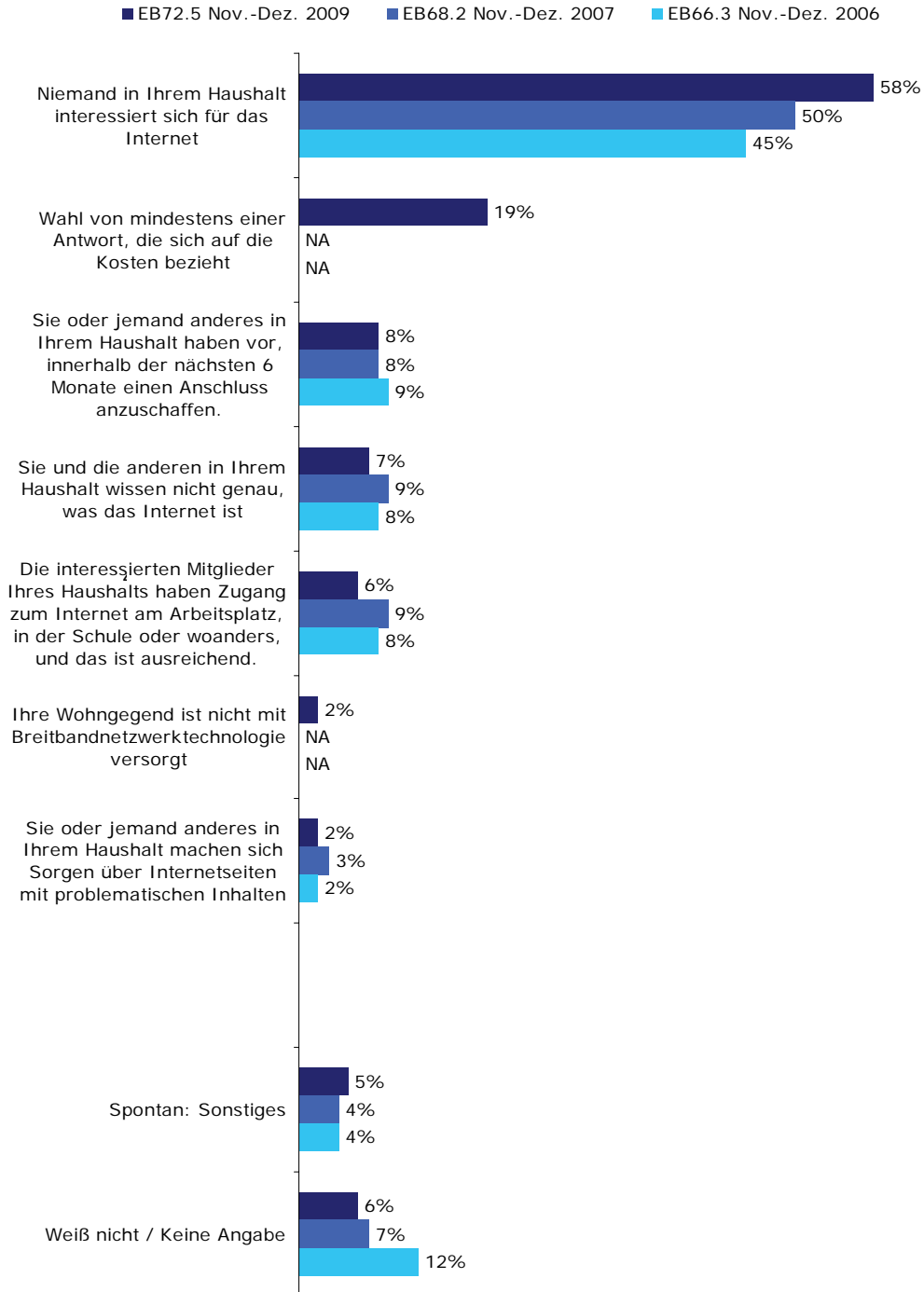
- Kosten sind der zweithäufigste Grund -

Insgesamt erklären 19% der Befragten, dass die mit dem Internet verbundenen Kosten ein Hauptgrund dafür sind, dass ihr Haushalt keinen Internetanschluss hat. Insbesondere die Kosten für den Kauf eines PCs und eines Modems (9%), die monatlichen Abonnementgebühren (9%), die monatlichen Gebühren für die Breitbandnutzung (7%) und die Kosten für die Einrichtung des Breitbandnetzwerks (6%) werden als zu hoch erachtet*.

Wie schon in den letzten Umfragen, haben 8% angegeben, dass sie beabsichtigen, sich innerhalb der nächsten sechs Monate einen Internetanschluss zuzulegen. Weitere 7% behaupten, dass sie sich keinen Internetanschluss zugelegt haben, weil sie und die anderen Personen in ihrem Haushalt nicht genau wissen, was das Internet ist (-2 Prozentpunkte gegenüber Winter 2008). Der Anteil derer, die auf der Arbeit oder in der Schule Zugang zum Internet haben und dies als ausreichend erachten, ist mit 6% vergleichsweise gering und hat seit der letzten Umfrage abgenommen (-3%).

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 8 „Erschwinglichkeit“.

**QA19 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) - EU**
(EB72.5, Basis = 11583)



Die nächstfolgende Grafik enthält eine Aufschlüsselung der oben aufgeführten Antwortoptionen nach Ländern.

Mangelndes Interesse ist der am häufigsten genannte Grund auf Malta und in Österreich. Dort erklären rund drei Viertel derer, die keinen Internetanschluss haben, dass sie kein Interesse am Internet haben. Demgegenüber wurde dies in Rumänien und Lettland von weniger als halb so vielen Befragten (38% und 42%) als Grund dafür genannt, dass sie keinen Internetzugang haben.

Die größte Rolle spielt der Kostenfaktor in der Tschechischen Republik und der Slowakei. Die Befragten in der Tschechischen Republik und der Slowakei machen sich in Bezug auf alle genannten Kostenfaktoren die größten Sorgen, seien es die Installationskosten, die monatlichen Abonnementgebühren oder die monatlichen Gebühren für die Nutzung eines Breitbandnetzwerks. Die tschechischen, slowakischen und ungarischen Befragten werden am meisten von den Anschaffungskosten für Computer/Modem und den hohen monatlichen Abonnementgebühren abgeschreckt. Die Einrichtungskosten für ein Breitbandnetzwerk stellen insbesondere für die Slowaken, Belgier, Tschechen und Rumänen ein Hindernis dar. Dort hat jeder zehnte Befragte dies als Grund genannt, warum es im eigenen Haushalt keinen Internetzugang gibt. Darüber hinaus sind die Tschechen und Slowaken (13%) häufiger der Ansicht, dass die monatlichen Gebühren für die Nutzung eines Breitbandnetzwerkes zu hoch sind.

Fast jeder Zehnte in der EU beabsichtigt, sich innerhalb der nächsten sechs Monate einen Internetanschluss anzuschaffen (8%). Im Ländervergleich lassen sich diesbezüglich nur wenige Unterschiede erkennen, wobei die Absicht, sich in den kommenden sechs Monaten einen Internetanschluss zuzulegen, in den EU15 Staaten Frankreich und den Niederlanden mit 12% am häufigsten geäußert wird. Am seltensten gilt dies hingegen in den NMS12 Staaten Bulgarien und Malta, wo jeweils nur 3% der Befragten beabsichtigen, sich innerhalb der nächsten sechs Monate einen Internetanschluss anzuschaffen.

Der geringste Kenntnisstand in Bezug auf das Internet scheint in Dänemark, Rumänien und auf Zypern vorzuherrschen. Dort gibt jeder Fünfte an, dass kein Internetanschluss angeschafft wurde, weil die im Haushalt lebenden Personen nicht wissen, was das Internet ist. Im Vereinigten Königreich ist mit nur 2% der niedrigste Anteil derer zu verzeichnen, die dies als Grund für das Fehlen eines Internetanschlusses angeben.

Die Befragten in der Slowakei (20%) sind deutlich häufiger als alle anderen der Ansicht, dass sie zu Hause keinen Internetzugang benötigen, weil sie woanders ausreichende Möglichkeiten haben, das Internet zu nutzen. Umgekehrt erklären die Befragten in Luxemburg und Dänemark mit der geringsten Wahrscheinlichkeit, dass sie zu Hause keinen Internetanschluss haben, weil ihnen anderswo ausreichende Möglichkeiten zur Verfügung stehen (1%).

QA19 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 = 11583)

	Niemand in Ihrem Haushalt interessiert sich für das Internet	Die Kosten für den Kauf eines PCs und Modems sind zu hoch	Die monatlichen Abonnementgebühren sind zu hoch	Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben vor, innerhalb der nächsten 6 Monate einen Anschluss anzuschaffen.	Sie und die anderen in Ihrem Haushalt wissen nicht genau, was das Internet ist	Die monatlichen Gebühren für die Nutzung des Breitbandnetzwerks sind zu hoch.	Die Einrichtungskosten für das Breitbandnetzwerk sind zu hoch.	Die interessierten Mitglieder Ihres Haushalts haben Zugang zum Internet am Arbeitsplatz, in der Schule oder woanders, und das ist ausreichend.	Ihre Wohngegend ist nicht mit Breitbandnetzwerktechnologie versorgt	Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt machen sich Sorgen über Internetseiten mit problematischen Inhalten	Spontan: Sonstiges	WN / KA
EU27	58%	9%	9%	8%	7%	7%	6%	6%	2%	2%	5%	6%
BE	65%	10%	14%	5%	9%	10%	10%	4%	0%	1%	6%	2%
BG	56%	15%	10%	3%	11%	4%	2%	9%	2%	1%	3%	16%
CZ	54%	20%	18%	8%	3%	13%	10%	11%	0%	1%	3%	1%
DK	64%	14%	10%	10%	20%	9%	4%	1%	1%	2%	3%	2%
DE	69%	9%	5%	9%	4%	5%	4%	5%	1%	3%	2%	4%
EE	47%	14%	12%	4%	7%	9%	9%	12%	3%	0%	12%	6%
IE	57%	10%	3%	8%	7%	8%	8%	5%	4%	2%	3%	10%
EL	66%	4%	5%	10%	6%	4%	3%	7%	1%	3%	2%	2%
ES	57%	7%	11%	6%	9%	11%	6%	4%	0%	1%	6%	2%
FR	59%	9%	10%	12%	3%	7%	6%	3%	3%	0%	12%	3%
IT	52%	4%	6%	10%	5%	7%	6%	13%	3%	2%	3%	6%
CY	66%	5%	8%	7%	19%	8%	9%	5%	1%	2%	12%	2%
LV	42%	15%	16%	9%	5%	8%	8%	9%	5%	1%	5%	3%
LT	55%	14%	14%	8%	8%	6%	2%	8%	2%	1%	0%	4%
LU	58%	1%	0%	5%	7%	1%	3%	1%	0%	2%	8%	14%
HU	54%	17%	22%	5%	12%	11%	8%	6%	1%	1%	2%	1%
MT	74%	6%	2%	3%	13%	3%	2%	2%	0%	0%	1%	7%
NL	54%	6%	10%	12%	8%	9%	7%	3%	1%	2%	13%	6%
AT	73%	15%	11%	8%	8%	7%	6%	7%	1%	1%	2%	2%
PL	56%	12%	12%	8%	6%	9%	6%	4%	3%	1%	3%	5%
PT	61%	7%	8%	4%	14%	5%	5%	7%	1%	1%	2%	4%
RO	38%	14%	12%	5%	20%	8%	10%	6%	7%	2%	0%	23%
SI	64%	6%	6%	10%	9%	3%	2%	10%	6%	0%	5%	1%
SK	45%	18%	18%	9%	15%	13%	11%	20%	3%	2%	3%	2%
FI	68%	1%	1%	4%	13%	3%	2%	9%	1%	0%	7%	1%
SE	61%	7%	7%	10%	3%	6%	6%	10%	2%	1%	7%	3%
UK	55%	7%	9%	9%	2%	5%	5%	4%	0%	1%	9%	8%
Höchster Prozentsatz per Land				Niedrigster Prozentsatz per Land								
Höchster Prozentsatz per Nennung				Niedrigster Prozentsatz per Nennung								

4.2.3. Internetzugang zu jeder Zeit

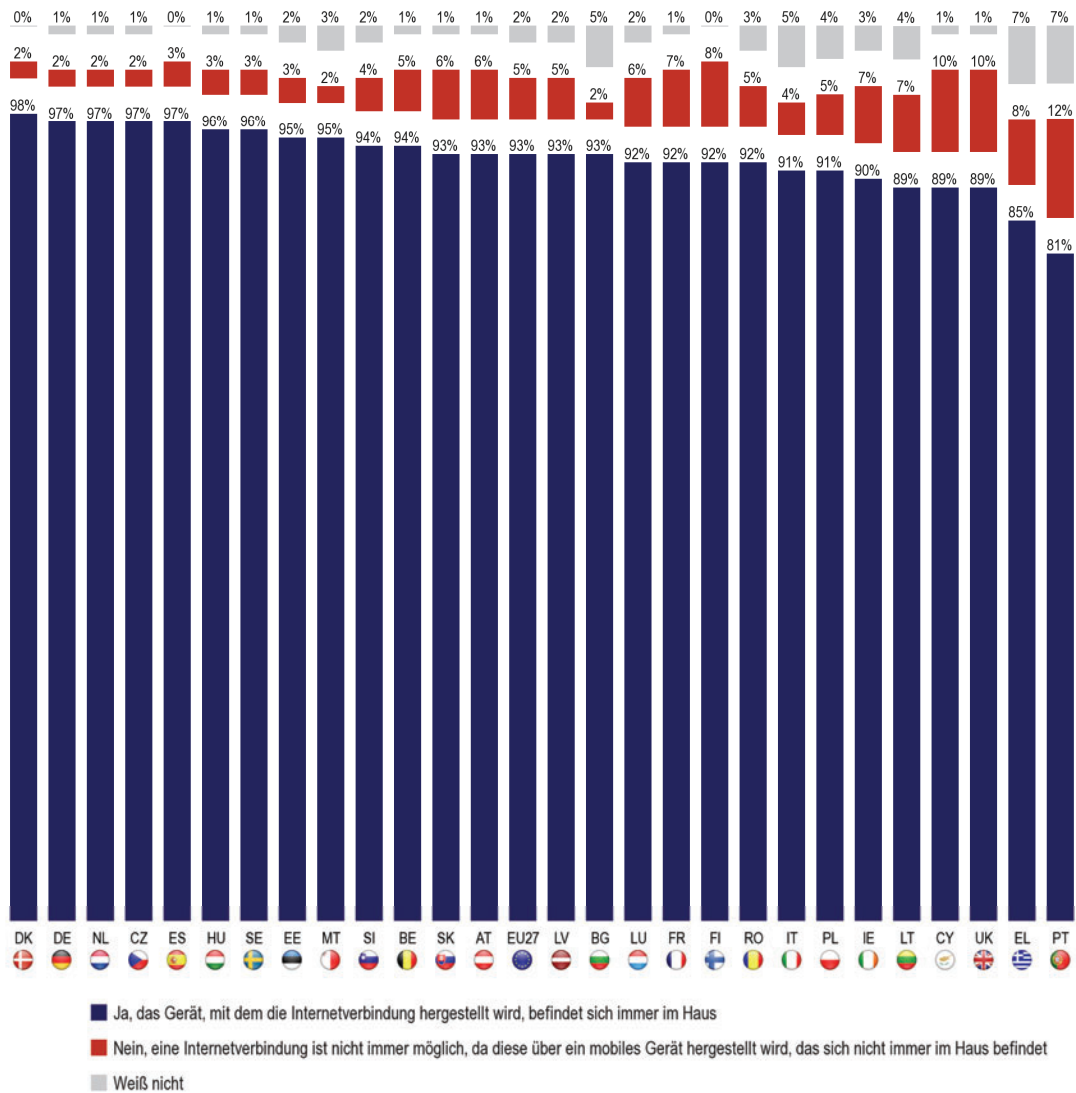
- 93% der Haushalte mit Internetzugang können zu jeder Zeit auf das Internet zugreifen -

Es gibt immer mehr tragbare Geräte, die internetfähig sind (z.B. Mobiltelefone, PDAs, Laptops). Diese Geräte sind im Haushalt möglicherweise nicht immer rund um die Uhr verfügbar. Die Verfügbarkeit des Internetzugangs hängt von der Anzahl der internetfähigen Geräte im Haushalt und vom Abonnementtyp ab (z.B. Festnetzzugang oder mobiler Zugang). Angesichts des steigenden Marktanteils tragbarer und internetfähiger Geräte wurde die aktuelle Umfrage um eine Frage ergänzt, mit der untersucht wird, ob die Befragten, die zu Hause über einen Internetanschluss verfügen, auch zu jeder Zeit auf das Internet zugreifen können.

Unter den Haushalten, die einen Internetanschluss besitzen, haben neun von zehn Befragte (93%) zu jeder Zeit die Möglichkeit, auf das Internet zuzugreifen. Im Hinblick auf die Verfügbarkeit von Geräten zur Internetnutzung zeigen sich zwischen den einzelnen Ländern nur vergleichsweise geringe Unterschiede. Die Differenz zwischen dem höchsten und dem niedrigsten Wert beträgt gerade einmal 17 Prozentpunkte.

Am größten ist die Internetverfügbarkeit in Dänemark. Dort haben 98% der Befragten zu jeder Zeit die Möglichkeit, auf das Internet zuzugreifen. Mit 81% weist Portugal den geringsten Anteil derer auf, die zu jeder Zeit auf das Internet zugreifen können und den höchsten Prozentsatz an Befragten, die sagen, dass sie nicht zu jeder Zeit auf das Internet zugreifen können (12%). Allerdings gehört Portugal mit 7% auch zu den Ländern mit dem größten Anteil an Befragten, die auf die Frage mit „Weiß nicht“ antworten.

QA13. Ist es in Ihrem Haushalt zu jeder Zeit möglich, auf das Internet zuzugreifen?




Basis: Befragte, die über einen Internetzugang im Haushalt verfügen EB72.5, n = 15178

Zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten lassen sich im Hinblick auf die Möglichkeit des Internetzugriffs keine Unterschiede erkennen. Der Durchschnittswert liegt sowohl in den EU15 Staaten wie auch in den NMS12 Staaten bei 93%.

QA13 Ist es in Ihrem Haushalt zu jeder Zeit möglich, auf das Internet zuzugreifen?

(Basis: Befragte, die Internetzugang nur per Mobilfunknetzwerk haben
EB72.5; n = 599)

	Ja, das Gerät, mit dem die Internetverbindung hergestellt wird, befindet sich immer im Haus	Nein, eine Internetverbindung ist nicht immer möglich, da diese über ein mobiles Gerät hergestellt wird, das sich nicht immer im Haus befindet	Weiß nicht / Keine Angabe
 EU27	83%	16%	1%

Wenig überraschend ist, dass diejenigen, die über ein Mobiltelefonnetz auf das Internet zugreifen (über eine Internetkarte oder ein Modem, das an den Computer angeschlossen ist, oder über ein mit dem Computer verbundenes Mobiltelefon), im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt etwas seltener die Möglichkeit haben, zu jeder Zeit auf das Internet zuzugreifen. Nichtsdestotrotz sind acht von zehn Haushalten, die über ein Mobiltelefonnetz auf das Internet zugreifen, zu jeder Zeit in der Lage, das Internet zu nutzen. Einem Anteil von 16% steht diese Möglichkeit nicht uneingeschränkt zur Verfügung, da sich das internetfähige Gerät nicht immer im Haus befindet. Die Größe des Haushalts spielt hierbei nur eine unwesentliche Rolle.

4.2.4. Zugangsarten





























4.2.4.1. Breitband-Internetzugang

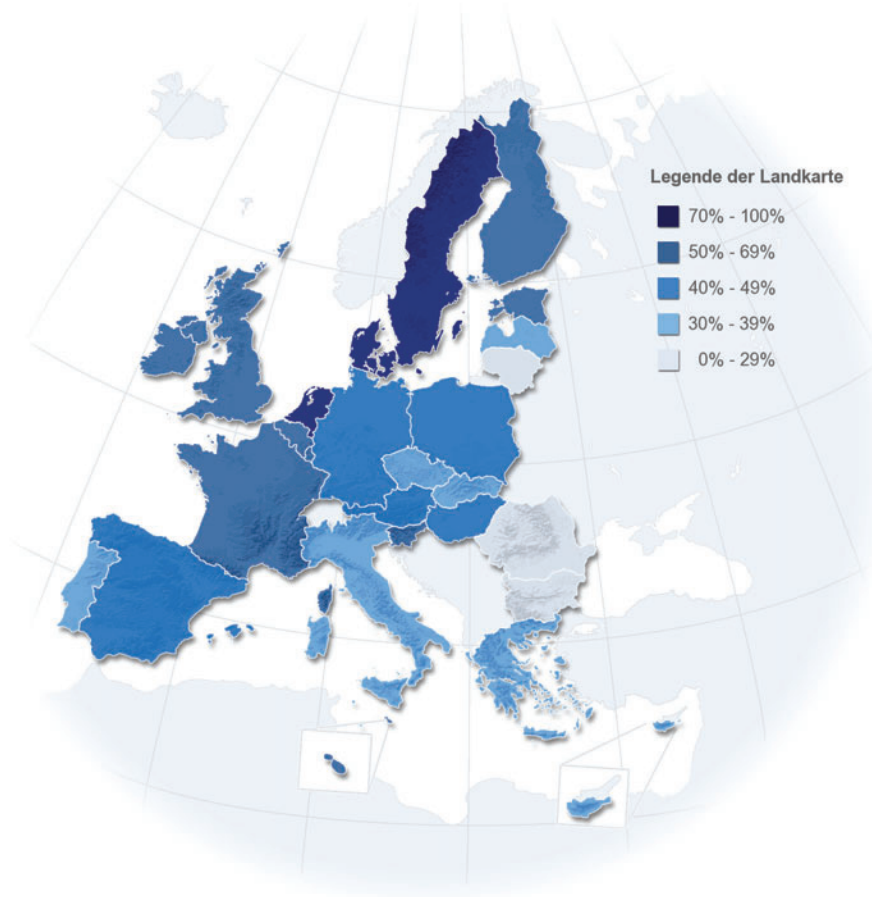
- Die Breitbandtechnologie ist in den EU15 Staaten weiter verbreitet -

Etwa die Hälfte aller EU-Haushalte verfügt über Breitband-Internetzugang. Allerdings sind Breitbandanschlüsse in den EU15 Staaten deutlich weiter verbreitet als in den NMS12 Staaten. Unter den zwölf Ländern, in denen die Verbreitung von Breitbandzugängen über dem EU-Durchschnitt liegt, befinden sich lediglich drei NMS12 Staaten (Estland, Malta und Slowenien). Bei den restlichen neun Ländern handelt es sich ausschließlich um EU15 Staaten.

Am höchsten ist die Breitband-Penetration in den Niederlanden, Dänemark und Schweden, wo auch die höchsten Penetrationsraten in Bezug auf Computer und Internetzugang zu Hause zu verzeichnen sind. Die Bürger in Rumänien und Bulgarien verfügen mit einem Anteil von nur etwa 25% von allen Befragten am seltensten über einen Breitbandanschluss zu Hause. Dies deckt sich mit der geringen Verbreitung von Heimcomputern und Internetanschlüssen in diesen Ländern.

Haushalte mit Breitband-Internetzugang




























 NL	79%
 DK	76%
 SE	76%
 FI	64%
 FR	59%
 LU	59%
 UK	58%
 EE	55%
 BE	54%
 MT	54%
 SI	54%
 IE	54%
 EU27	48%
 DE	45%
 AT	45%
 ES	44%
 PL	40%
 HU	40%
 CY	39%
 CZ	39%
 LV	38%
 IT	38%
 SK	36%
 PT	33%
 EL	31%
 LT	29%
 BG	27%
 RO	25%



**- Am stärksten hat die Verbreitung von Breitbandtechnologie in Irland
zugenommen (+34 Prozentpunkte) -**

Die Verfügbarkeit von Breitband-Internetzugängen im eigenen Heim hat in der gesamten EU zugenommen (+12). Am deutlichsten hat sich die Situation in Irland verbessert, wo sich rund ein Drittel der Bürger seit Winter 2008 zu Hause einen Breitbandzugang zum Internet zugelegt haben.

Im Vergleich zum Winter 2008 hat die Verbreitung von Breitbandanschlüssen in allen Ländern zugenommen, wobei die niedrigste Zuwachsrate in den Niederlanden (+2) zu verzeichnen ist, gefolgt von Belgien (+3). In Bezug auf die Niederlande sei angemerkt, dass dort im EU-Vergleich bereits die meisten Haushalte über Breitbandtechnologie verfügen.

Haushalte, die einen Breitband-Internetzugang haben (Vergleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)						
EU27		48% +12				
	IE	54%	+34		FR	59% +11
	SK	36%	+19		AT	45% +11
	EL	31%	+17		PT	33% +11
	ES	44%	+16		UK	58% +11
	CY	39%	+16		CZ	39% +11
	HU	40%	+16		EE	55% +10
	IT	38%	+15		LT	29% +10
	SE	76%	+15		RO	25% +10
	SI	54%	+15		MT	54% +9
	LV	38%	+14		DK	76% +7
	PL	40%	+14		LU	59% +6
	BG	27%	+13		FI	64% +6
	DE	45%	+12		BE	54% +3
					NL	79% +2

Mehrpersonenhaushalte, Haushalte in großen Städten und Einpersonenhaushalte von jungen Bürgern im Alter von unter 29 Jahren verfügen mit der größten Wahrscheinlichkeit über einen Breitband-Internetanschluss.

Anteil der Haushalte, die einen Breitband-Internetzugang haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	48%	30%	44%	61%	65%	45%	47%	53%	62%	45%	13%
EU15	51%	32%	48%	64%	70%	50%	49%	56%	63%	49%	14%
NMS12	36%	17%	27%	50%	48%	25%	37%	46%	56%	26%	6%

Die Breitbandtechnologie ist unter den älteren Altersgruppen weniger verbreitet. Der Anteil von Bürgern, die über einen Breitbandanschluss verfügen, nimmt mit zunehmendem Alter ab und ist unter Personen der Altersgruppe 75+ am niedrigsten. In dieser Altersgruppe verfügt nur jeder Zehnte über einen Breitbandzugang zum Internet.

Anteil der älteren Leute, die einen Breitband-Internetzugang haben

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	44%	28%	10%
EU15	49%	32%	11%
NMS12	26%	9%	4%

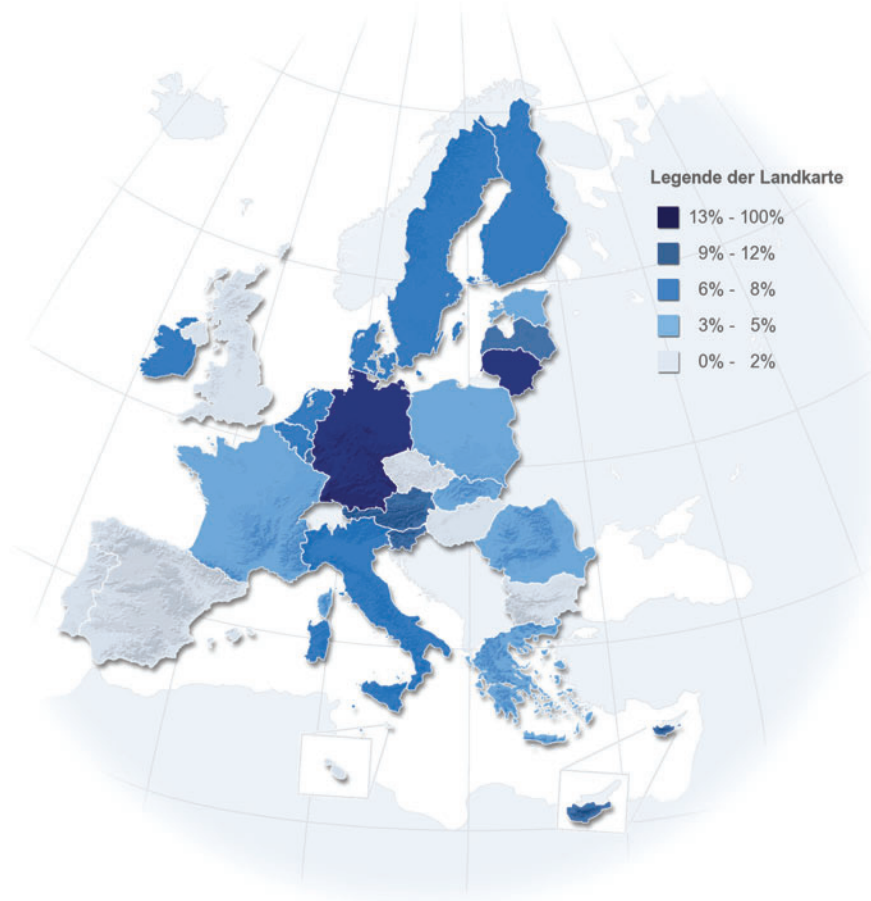
4.2.4.2. Schmalband-Internetzugang

- Nur 7% nutzen Schmalbandtechnologie -

Etwa jeder vierzehnte greift zu Hause über einen Schmalbandzugang auf das Internet zu. Am weitesten verbreitet ist diese Zugangsart in Litauen und Deutschland, wo jeder Siebte zu Hause auf diese Art eine Internetverbindung herstellt. Im Vergleich dazu nutzen auf Malta, in Portugal, im Vereinigten Königreich, in der Tschechischen Republik, Ungarn, Bulgarien und Spanien 2% der Haushalte oder weniger diese Möglichkeit, um eine Verbindung zum Internet herzustellen.

Haushalte mit Schmalband-Internetzugang

 LT	15%
 DE	15%
 LU	12%
 SI	11%
 AT	10%
 CY	9%
 LV	9%
 FI	8%
 IT	7%
 EU27	7%
 NL	7%
 DK	6%
 BE	6%
 SE	6%
 IE	6%
 SK	5%
 EL	5%
 FR	5%
 PL	5%
 RO	4%
 EE	3%
 ES	2%
 BG	2%
 HU	2%
 CZ	2%
 UK	2%
 PT	2%
 * MT	0%



- Schmalbandnutzung ist in der EU als Gesamtes rückläufig -

Im EU-Durchschnitt ist in den Haushalten ein Rückgang von drei Prozentpunkten für die Schmalbandnutzung zu verzeichnen. Die EU-Bürger wechseln von der relativ einfachen Schmalbandverbindung zum schnelleren Breitbandzugang.

In 12 der 27 Länder, in denen die Umfrage durchgeführt wurde, ist ein Rückgang des Anteils an Haushalten zu konstatieren, die über einen Schmalbandzugang verfügen (ein Rückgang von drei oder mehr Prozentpunkten). Irland (-16) weist den

diesbezüglich stärksten Rückgang auf. Es handelt sich aber gleichzeitig auch um das Land, in dem die Verbreitung von Breitbandanschlüssen am meisten zugenommen hat. Litauen (+4) ist das einzige Land, in dem die Zahl der Schmalband-Internetverbindungen seit Winter 2008 nennenswert gestiegen ist.

Haushalte mit Schmalband-Internetzugang
(Vergleich mit FB68.2 Nov.-Dez. 2007)

	LT	15%	+4
	FI	8%	+2
	FR	5%	+1
	PL	5%	+1
	HU	2%	=
	BE	6%	=
	AT	10%	-1
	NL	7%	-1
	SK	5%	-1
	DK	6%	-1
	EL	5%	-2
	PT	2%	-2
	EE	3%	-2
	LV	9%	-2
	RO	4%	-2
	CZ	2%	-3
	UK	2%	-3
	EU27	7%	-3
	ES	2%	-4
	LU	12%	-4
	SI	11%	-4
	SE	6%	-4
	BG	2%	-4
	* MT	0%	-4
	CY	9%	-5
	IT	7%	-7
	DE	15%	-7
	IE	6%	-16

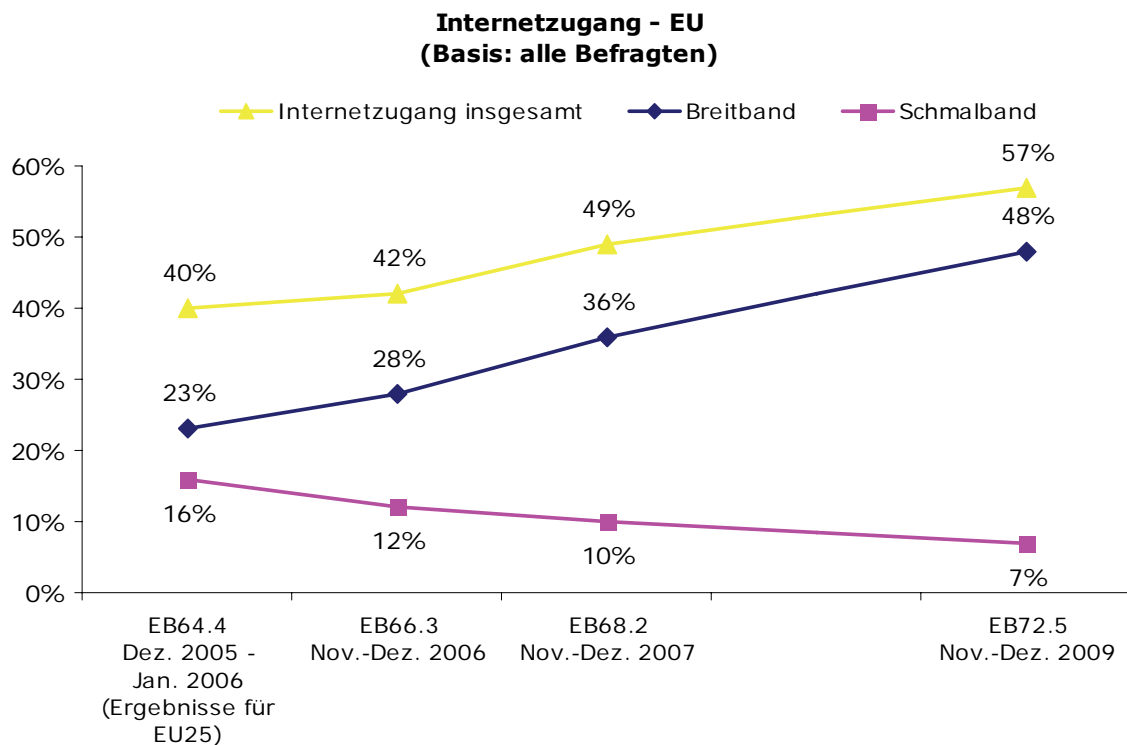


4.2.4.3. Nutzung der verschiedenen Internetzugangsarten

Das folgende Diagramm zeigt neben der allgemeinen Zunahme des Anteils an Breitbandanschlüssen in Privathaushalten auch den Trend zum Wechsel von Schmalband zu Breitband.

- Zunahme der Breitband-Penetration aufgrund neuer Internetanschlüsse und des Wechsels von Schmalband- zu Breitbandanschluss -

Im Vergleich zum Winter 2008 ist der Anteil der Haushalte, die über einen Breitbandzugang verfügen, um 12 Prozentpunkte gestiegen. Ursächlich für diesen Anstieg sind jene Haushalte, die sich erstmalig einen Internetanschluss zugelegt und dafür einen Breitbandanschluss gewählt haben (ein Anstieg von acht Prozentpunkten beim Internetzugang) und die Anzahl der Nutzer, die von der Schmalband- zur Breitbandtechnologie gewechselt haben (ein Rückgang von drei Prozentpunkten bei der Verbreitung von Schmalband-Internetzugängen).



Der Internetmarkt wird deutlich von der Breitbandtechnologie dominiert. Der Marktanteil der Schmalbandtechnologie ist vergleichsweise gering. Ausnahmen hiervon

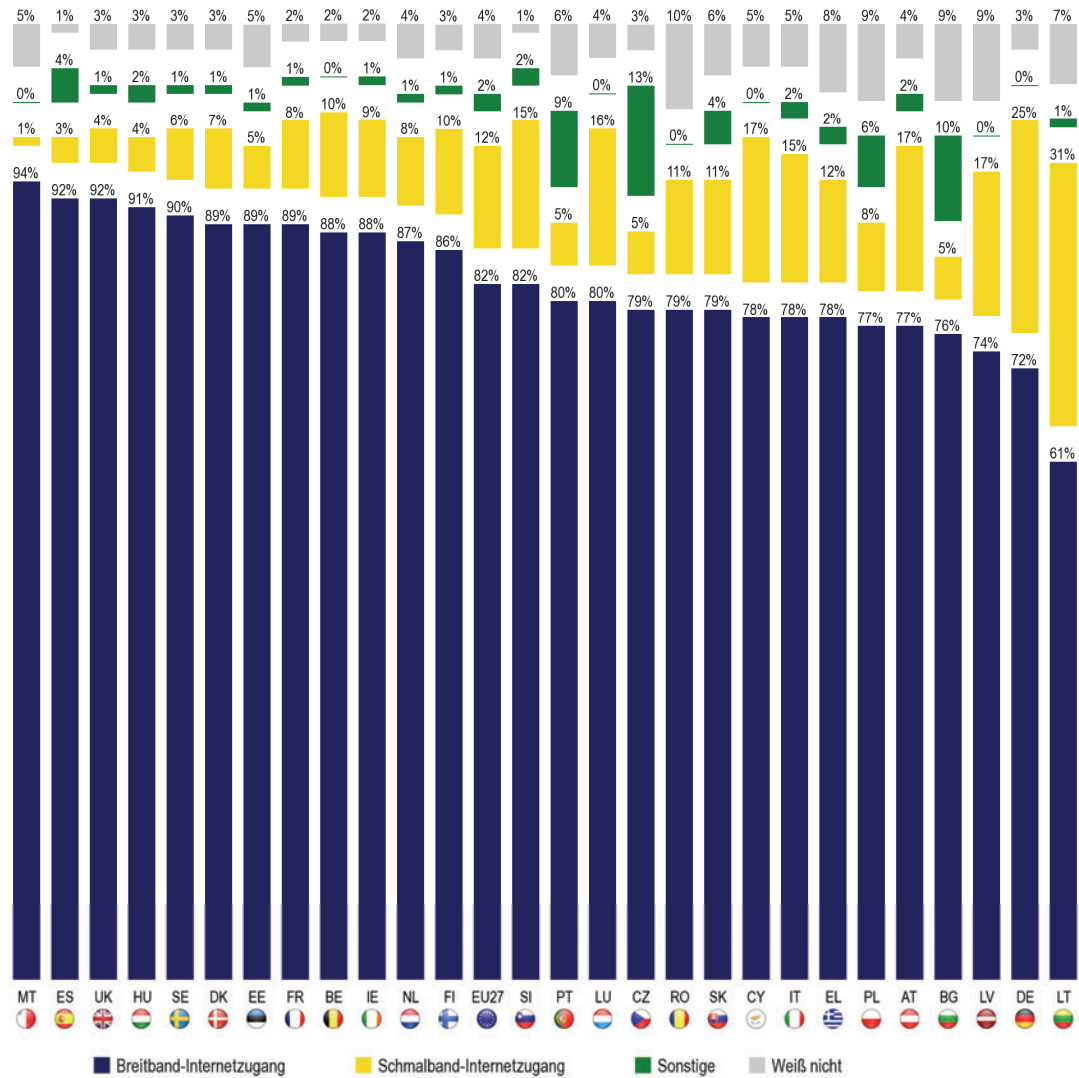
sind Litauen und Deutschland, wo Schmalband ein Drittel bzw. ein Viertel des Marktanteils ausmacht.

**- Breitband ist in allen EU-Ländern die am weitesten verbreitete
Internetzugangsart -**

Im folgenden Diagramm lässt sich die Dominanz der Breitbandtechnologie in allen Staaten der EU erkennen: In jedem Land gibt es mehr Breitband- als Schmalbandanschlüsse. Auf Malta wird ausschließlich Breitbandtechnologie genutzt und kaum jemand nutzt einen Schmalbandzugang, um auf das Internet zuzugreifen.

In Litauen (31%) und Deutschland (25%) ist die Penetration der Schmalbandtechnologie am höchsten, obwohl auch in diesen Ländern die Breitbandtechnologie den Löwenanteil am Internetmarkt ausmacht. Mit einem Anteil zwischen 17% und 15% sind Lettland, Österreich, Zypern, Luxemburg, Italien und Slowenien die Länder mit dem nächstgrößten Anteil an Schmalbandnutzern.

QA10. Wie wird in Ihrem Haushalt eine Verbindung zum Internet hergestellt?



Basis: Befragte, die über einen Internetzugang im Haushalt verfügen EB72.5, n = 15178

- Die Art des Internetzugangs ist von Land zu Land verschieden -

In der folgenden Tabelle ist der Anteil der verschiedenen Internetzugangsarten aufgeführt, die von den Befragten in der EU27 genutzt werden, die zu Hause über einen Internetanschluss verfügen.

ADSL ist weiterhin der am weitesten verbreitete Breitband-Internetzugang und wird von rund zwei Drittel aller Personen genutzt, die zu Hause eine Verbindung zum Internet herstellen (+3 Prozentpunkte im Vergleich zum Winter 2008). Am stärksten genutzt wird diese Art der Internetverbindung in Frankreich und Spanien, wo 85% bzw. 80% der Befragten diese Art des Internetzugangs nutzen. Am geringsten verbreitet sind Internetverbindungen über ADSL in Rumänien (10%) und Litauen (13%).

Die Häufigkeit, mit der das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters genutzt wird, um eine Breitbandverbindung zum Internet herzustellen, hat sich seit Winter 2008 nur marginal verändert (+1). Jeder siebte Befragte (15%) nutzt das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters, um eine Internetverbindung herzustellen. Unter den Befragten in Ungarn und Portugal ist mit 54% bzw. 50% der höchste Anteil derer zu verzeichnen, die ihre Internetverbindung über das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters herstellen. In Bulgarien (36%), Lettland (32%), Litauen (34%), Ungarn (54%), Polen (30%), Portugal (50%), Rumänien (44%) und der Slowakei (27%) ist das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters die am häufigsten genutzte Möglichkeit, um eine Breitband-Internetverbindung herzustellen. Allerdings sei in diesem Zusammenhang angemerkt, dass die Breitband-Penetration in diesen acht Ländern unter dem EU-Durchschnitt liegt. Die italienischen (1%) und griechischen (1%) Haushalte stellen mit der geringsten Wahrscheinlichkeit eine Verbindung zum Internet über das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters her.

In vier Ländern ist ein Anstieg von zehn oder mehr Prozentpunkten an Haushalten zu konstatieren, die ihren Breitband-Internetzugang über das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters herstellen, namentlich in Luxemburg (+13 Prozentpunkte), auf Malta (+12 Prozentpunkte), in Ungarn (+11 Prozentpunkte) und Irland (+10 Prozentpunkte). Bulgarien ist das einzige Land, das einen nennenswerten Rückgang an Haushalten aufweist, die das Kabelfernsehtnetz nutzen, um eine Internetverbindung herzustellen (-16). Auf europäischer Ebene (+ einen Punkt) und in der großen Mehrheit

der Länder hat sich die Nutzung von Kabelfernsehnetzen nicht verändert (beispielsweise ist der Anteil in Frankreich und Spanien identisch mit dem aus dem Jahr 2007).

Bei der Schmalbandtechnologie ist sowohl bei normalen Telefonleitungen wie auch bei ISDN-Leitungen seit Winter 2008 ein Rückgang zu verzeichnen (-5 bzw. -3 Prozentpunkte). Unter allen Befragten, die zu Hause eine Internetverbindung besitzen, ist der Anteil derer, die eine normale Telefonleitung oder eine ISDN-Leitung nutzen, um eine Verbindung zum Internet herzustellen, mit 7% bzw. 5% recht gering. Am häufigsten werden diese Zugangsarten in den Ländern genutzt, in denen die Schmalbandtechnologie am weitesten verbreitet ist: Litauen ist das Land mit den meisten Nutzern, die ihre Internetverbindung über die normale Telefonleitung herstellen (25%), und in Deutschland sind die meisten Haushalte zu finden, die dafür eine ISDN-Leitung nutzen (16%).

Für die Nutzung von Mobilfunknetzwerken (über eine integrierte Internetkarte oder ein Modem, oder über ein mit dem Computer verbundenes Mobiltelefon), um zu Hause eine Internetverbindungen aufzubauen, wird nur ein geringer Zuwachs verzeichnet (+1%). Am häufigsten wird diese Art des Internetzugangs in Österreich (15%), Irland (15%), Polen (14%) und der Slowakei (14%) genutzt, wo etwa jeder Siebte eine Internetverbindung über das Mobilfunknetzwerk herstellt¹¹.

Die Nutzung von Satellitennetzwerken spielt weiterhin eine eher untergeordnete Rolle (+1 seit Winter 2008). Im Durchschnitt nutzen nur 2% ein Satellitennetzwerk zum Aufbau einer Internetverbindung. Wesentlich verbreiteter ist diese Art des Internetzugangs hingegen in der Tschechischen Republik und der Slowakei, wo sich jeder Fünfte bzw. jeder Siebte dieser Möglichkeit bedient, um von zu Hause aus eine Verbindung zum Internet herzustellen.

In einigen Fällen wurde von den Befragten spontan die Möglichkeit des Internetzugangs über eine Glasfaserleitung erwähnt. Insgesamt sind Glasfaser-

¹¹ In diesem Zusammenhang muss bedacht werden, dass in dieser Umfrage zwei unterschiedliche Aspekte mobiler Internetverbindungen untersucht werden. Einerseits werden in diesem Kapitel die Ergebnisse in Bezug auf die Nutzung von Mobilfunknetzwerken zum Aufbau von Internetverbindungen vorgestellt und andererseits die Handyabonnements, mit denen es möglich ist, eine Verbindung zum Internet herzustellen. Die Tatsache, dass Personen ein Mobiltelefon besitzen, mit dem Sie im Internet surfen können, ist nicht der Grund dafür, dass sie hauptsächlich dieses Gerät nutzen, um eine Internetverbindung aufzubauen, wenn sie zu Hause sind.

Internetzugänge vergleichsweise wenig verbreitet (1%); gleichwohl wird diese Form des Internetzugangs mit 16% bzw. 12% aller Haushalte, die über einen Internetzugang verfügen, in Rumänien und Bulgarien relativ häufig genutzt.

QA10 Wie wird in Ihrem Haushalt eine Verbindung zum Internet hergestellt? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)
(Befragte, die einen Internetzugang zu Hause haben - Basis = 15178)

	Über ADSL, DSL oder eine ähnliche Verbindung unter Nutzung einer Telefonleitung (Nutzung eines Modems, einer Box oder eines Routers) (Breitband-Internet)	Über das Netzwerk des Kabelfernseh-anbieters, indem Sie ein Kabelmodem, eine Box oder einen Router verwenden (Breitband-Internet)	Über eine normale Telefonleitung	Über eine ISDN-Leitung	Per Mobilfunk-netzwerk	Per Satelliten-netzwerk	Spontan: über eine Glas-faserleitung	Spontan: über eine Strom-leitung	Spontan: Sonstige	Weiß nicht / Keine Angabe
EU27	62%	15%	7%	5%	5%	2%	1%	0%	2%	4%
BE	50%	39%	9%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	2%
BG	23%	36%	3%	2%	3%	2%	12%	2%	10%	9%
CZ	29%	24%	2%	3%	5%	19%	4%	0%	13%	3%
DK	52%	33%	4%	3%	4%	1%	3%	0%	1%	3%
DE	70%	3%	10%	16%	2%	1%	0%	0%	0%	3%
EE	42%	41%	3%	2%	3%	3%	0%	2%	1%	5%
IE	60%	16%	8%	1%	15%	2%	0%	0%	1%	2%
EL	74%	1%	8%	4%	2%	3%	1%	0%	2%	8%
ES	80%	13%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	4%	1%
FR	85%	5%	8%	0%	2%	1%	1%	0%	1%	2%
IT	72%	1%	11%	4%	6%	0%	1%	0%	2%	5%
CY	65%	12%	15%	4%	7%	2%	0%	0%	0%	6%
LV	27%	32%	11%	6%	6%	4%	5%	1%	0%	9%
LT	13%	34%	25%	6%	8%	3%	4%	0%	1%	7%
LU	61%	15%	8%	8%	4%	0%	0%	0%	0%	4%
HU	26%	54%	3%	1%	8%	3%	1%	0%	2%	3%
MT	61%	35%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	5%
NL	64%	23%	3%	5%	3%	0%	1%	0%	1%	4%
AT	33%	32%	7%	11%	15%	2%	0%	0%	2%	4%
PL	27%	30%	5%	3%	14%	6%	0%	0%	6%	9%
PT	19%	50%	3%	2%	11%	3%	1%	1%	10%	6%
RO	10%	44%	6%	6%	9%	3%	16%	0%	0%	11%
SI	48%	23%	6%	10%	4%	1%	10%	0%	2%	1%
SK	18%	27%	4%	7%	14%	14%	6%	0%	4%	6%
FI	69%	8%	8%	2%	12%	1%	0%	0%	1%	3%
SE	58%	23%	6%	1%	12%	1%	4%	0%	1%	3%
UK	60%	21%	3%	1%	8%	6%	0%	0%	1%	3%
Höchster Prozentsatz per Land					<i>Niedrigster Prozentsatz per Land</i>					
Höchster Prozentsatz per Nennung					Niedrigster Prozentsatz per Nennung					

4.2.4.4. Wechsel von Schmalband zu Breitband

Unter den Haushalten nutzen zwölf Prozent Schmal- und 82% Breitbandtechnologie, um eine Verbindung zum Internet herzustellen. Angesichts der zunehmenden Verbreitung von Breitbandtechnologie ist es hilfreich, die Gründe zu verstehen, warum einige Haushalte weiterhin einen Schmalband-Internetzugang nutzen und sich nicht für Breitbandtechnologie entscheiden oder einen Wechsel zu Breitband vornehmen. Einige der genannten Gründe hierfür sind mit jenen aus früheren Umfragen identisch (fehlende Infrastruktur, nicht breitbandfähige Geräte und Mangel an attraktiven Online-Inhalten), während andere, wie z.B. der Kostenfaktor und die zu seltene Nutzung des Internet, keine ganz so entscheidende Rolle wie in den vergangenen Jahren mehr zu spielen scheinen.

- Der Hauptgrund, nicht zu Breitband zu wechseln, ist die Zufriedenheit mit der Geschwindigkeit des Schmalbandzugangs, wengleich ein ebenso großer Anteil keinen Grund genannt hat -

Die Zufriedenheit mit der Geschwindigkeit der vorhandenen Verbindung ist für Schmalbandbenutzer nach wie vor der Hauptgrund, nicht zu Breitband zu wechseln (26%). Allerdings ist diesbezüglich ein Rückgang um vier Prozentpunkte zu verzeichnen, womit wieder der Stand vom Winter 2006 erreicht ist.

Hingegen hat allerdings ein Viertel der Schmalbandbenutzer angegeben, dass sie nicht wissen, warum sie keinen Breitbandzugang besitzen. Hier ist mit zehn Prozentpunkten der größte Zuwachs seit Winter 2008 zu verzeichnen. Am häufigsten wurde die Antwort „Weiß nicht“ von den Befragten in Spanien, Rumänien, Bulgarien, Estland, Litauen und Deutschland genannt. Die Befragten, die mit „Weiß nicht“ antworten, sind oftmals Personen, die die meiste Zeit Probleme haben, ihre Rechnungen zu bezahlen (41%), noch in Ausbildung sind (44%), zwischen 15 und 24 Jahre alt sind (39%), das Internet täglich nutzen (32%) und die einer niedrigeren sozialen Schicht angehören. Angesichts dieses demografischen Profils besteht die Möglichkeit, dass diese Befragten die Antwort „Weiß nicht“ gewählt haben, um nicht über die „Kosten“ sprechen zu müssen.

In einigen Fällen spielen das Netzwerk und die eigene Ausstattung eine wesentliche Rolle, insbesondere das Fehlen einer Breitbandinfrastruktur und die nicht vorhandene Breitbandkompatibilität der eigenen PC-Hardware. Jeder Sechste (16%) ist der

Ansicht, dass seine Wohngegend nicht mit einem Breitbandnetz versorgt ist (+1 Prozentpunkt), und jeder Zwanzigste (5%) ist der Auffassung, dass der eigene PC nicht breitbandkompatibel ist (+2). An anderer Stelle des Berichts wird näher auf die Antwortoption ‚Die Wohngegend ist nicht mit Breitbandnetzwerktechnologie versorgt‘ eingegangen*.

Die Häufigkeit, mit der das Internet genutzt wird, ist immer weniger ein Grund dafür, dass kein Wechsel zu Breitband vollzogen wird. Nur jeder Zehnte behauptet, dass das Internet im Haushalt nicht oft genug benutzt wird, als dass sich die Anschaffung eines Breitbandanschlusses lohnen würde (-3 Prozentpunkte).

- Kostenfaktoren fallen weniger ins Gewicht -

Die verschiedenen Kostenfaktoren werden immer seltener als Grund für den ausbleibenden Wechsel zu Breitband angeführt. Der Anteil derer, die sagen, dass die monatlichen Kosten zu hoch sind (5%) und der Anteil derer, denen die Installationskosten zu hoch sind (4%), ist im Vergleich zum Winter 2008 deutlich zurückgegangen (jeweils um -5 Prozentpunkte).*

Der Anteil der Schmalbandbenutzer, die beabsichtigten (in den nächsten zwei Monaten) zu Breitband zu wechseln, nimmt weiter ab und liegt bei lediglich 7%. Angesichts der immer geringer werdenden Anzahl an Schmalbandbenutzern scheint es wahrscheinlich, dass auch der Anteil derer zurückgehen wird, die einen kurzfristigen Wechsel ins Auge fassen.

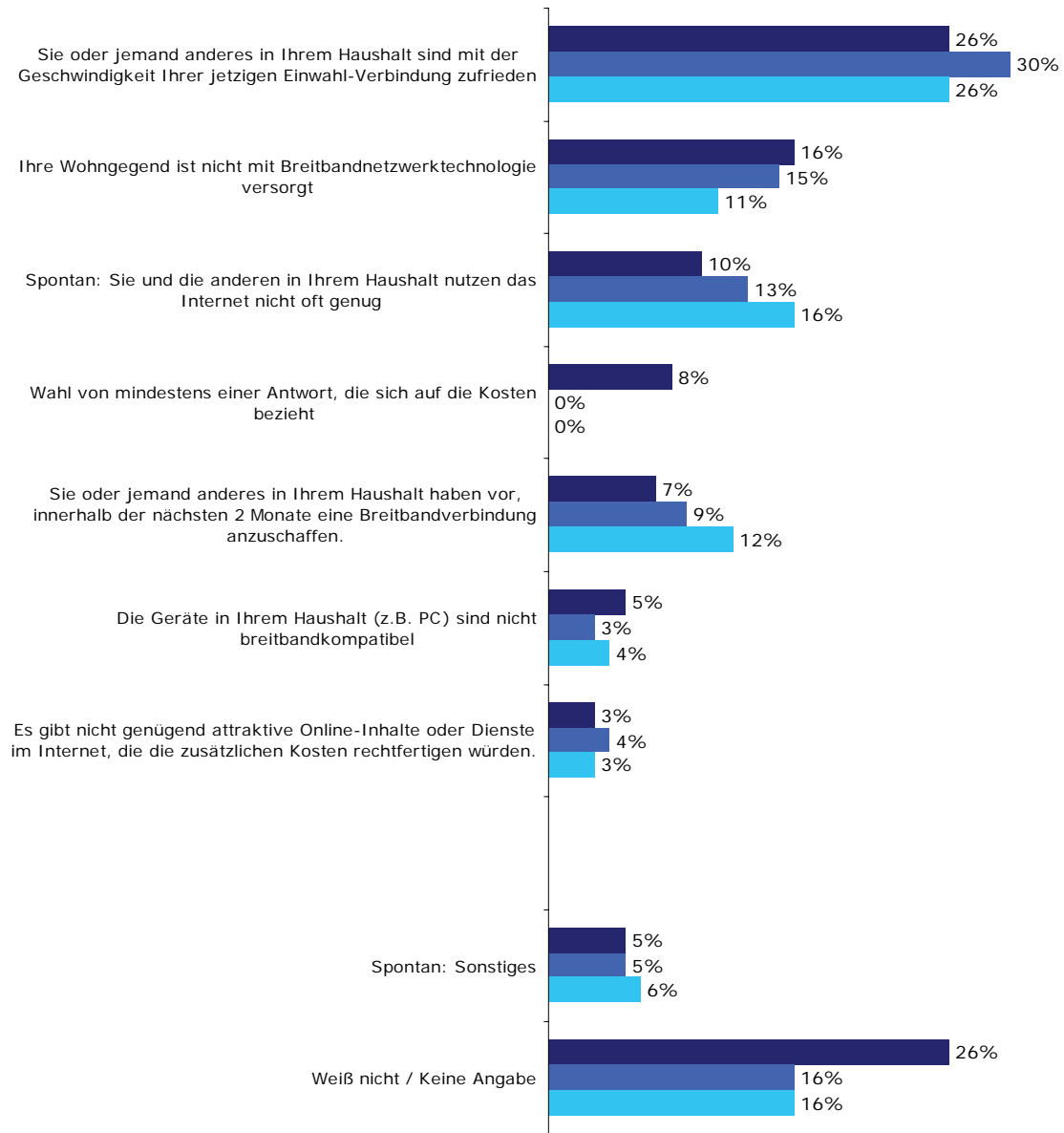
* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 7 „Zugriff auf Netzwerke, Anwendungen und Inhalte“.

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 8 „Erschwinglichkeit“.

**QA18 Warum hat Ihr Haushalt keinen Breitband-Internetzugang?
(MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) - EU**

(Befragte, die einen Schmalband-Internetzugang haben -
EB72.5, Basis = 1530)

■ EB72.5 Nov.-Dez. 2009 ■ EB68.2 Nov.-Dez. 2007 ■ EB66.3 Nov.-Dez. 2006



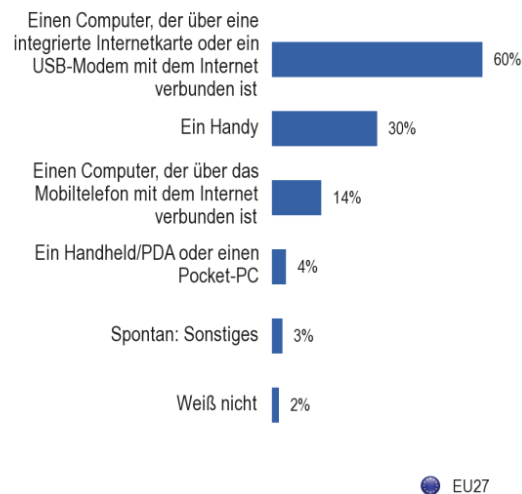
4.2.4.5. Ausschließliche Nutzung von Mobilfunk

Der Anteil der Haushalte, die ausschließlich über das Mobilfunknetzwerk eine Internetverbindung herstellen, macht 4% aller Haushalte aus, die einen Internetzugang besitzen. Die Mehrheit (85%) derer, die ausschließlich das Mobilfunknetzwerk nutzen, um eine Verbindung zum Internet herzustellen, sind der Meinung, dass dies ausreicht, um allen Familienmitgliedern die Internetnutzung zu ermöglichen. Lediglich jeder Siebte ist der Ansicht, dass die Internetnutzung über das Mobilfunknetz nicht ausreicht, um allen Haushaltsmitgliedern eine zufriedenstellende Internetnutzung zu ermöglichen.

QA11. Sie haben angegeben, dass die Internetverbindung in Ihrem Haushalt nur über das Mobilfunknetzwerk hergestellt wird. Reicht dieser Zugang aus, um allen Familienmitgliedern die jederzeitige Internetnutzung zu ermöglichen?



QA12. Und welches Gerät nutzen Sie in Ihrem Haushalt, um damit ins Internet zu gehen?



Basis: Befragte, die ausschließlich über das Mobilfunknetzwerk eine Internetverbindung herstellen EB72.5; n = 599

Die meisten Haushalte (sechs von zehn) nutzen einen Computer, der über eine integrierte Internetkarte oder ein USB-Modem verfügt, um über das Mobilfunknetzwerk eine Internetverbindung herzustellen. Ein Drittel nutzt das Handy und jeder Siebte einen Computer, der über das Mobiltelefon mit dem Computer verbunden ist.

4.3. Qualität der Internetdienste

4.3.1. Verbindungsunterbrechungen, Geschwindigkeit, Zugriff auf Inhalte, Hotlines und Tarife

In diesem Zusammenhang ist es wichtig, zu untersuchen, wie die EU-Bürger die Qualität der Internetverbindung und des Supports bewerten, den sie erhalten. Um die diesbezügliche Zufriedenheit der Befragten zu ermitteln, wurden sie gebeten auszusagen, inwieweit sie verschiedenen Aussagen über die genutzte Internetverbindung und das Supportangebot zustimmen bzw. nicht zustimmen. In diesem Abschnitt wird untersucht, wie zufrieden die Befragten mit der Internetverbindung sind, die sie zu Hause nutzen.

Im Vergleich zu früheren Befragungen zu diesem Thema, wurde diese Frage um drei weitere Aussagen ergänzt. Die erste der neu hinzugefügten Aussagen bezieht sich darauf, ob der Internetanbieter den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt hat. Mit den anderen beiden neuen Aussagen werden Stabilität und Geschwindigkeit der Internetverbindung untersucht, um ein genaueres Bild von dessen Leistungsfähigkeit zu gewinnen.

Auf den ersten Blick scheint es, als seien die EU-Bürger mit der Leistung ihrer Internetanbieter zufrieden. Bei näherer Betrachtung wird jedoch deutlich, dass in einigen Bereichen auch erhebliche Unzufriedenheit vorherrscht, insbesondere was Stabilität und Geschwindigkeit der Internetverbindung betrifft. Im Ländervergleich sind die Briten am häufigsten mit der Geschwindigkeit und Qualität der Verbindung unzufrieden, während die Franzosen am häufigsten ihren Unmut über alle Aspekte des Supports äußern.

- Am zufriedensten sind die Bürger mit der Vergleichbarkeit von Internettarifen -

Die größte Zufriedenheit ist in Bezug auf die Vergleichsmöglichkeiten von Internettarifen zu konstatieren: Drei Viertel stimmen der Aussage zu, dass es einfach sei, den derzeitigen Internettarif mit anderen Angeboten zu vergleichen. Ebenfalls weitgehend zufrieden – Platz zwei und drei auf der Zufriedenheitsskala – sind die Befragten mit der Erreichbarkeit ihres Anbieters bei Problemen und mit der Qualität der Hilfestellung, die sie von ihrem Anbieter erhalten. Etwa jeder Siebte stimmt der

Aussage zu, dass sie ihren Anbieter im Fall von Problemen leicht erreichen können, und rund zwei Drittel stimmen überein, dass die Antworten hilfreich sind, die sie von den Hotline-Mitarbeitern oder auf der Supportseite im Internet erhalten.

- Geschwindigkeit und Stabilität der Internetverbindung geben Anlass zu einiger Unzufriedenheit -

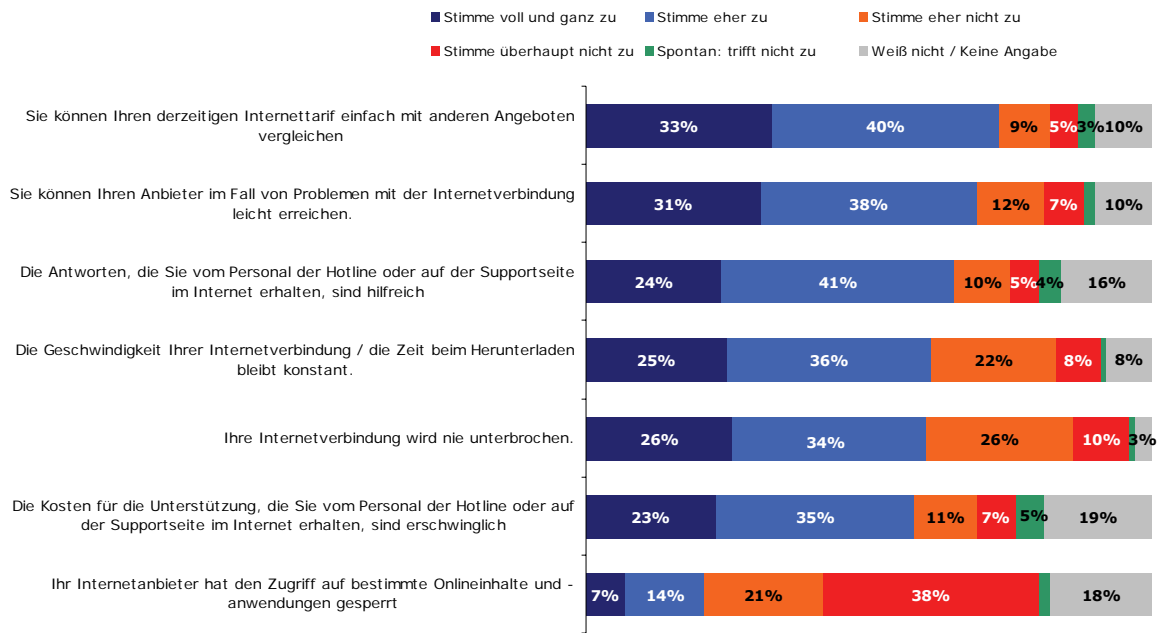
Bei der Frage nach der Geschwindigkeit und Qualität der Internetverbindung lässt sich ein gewisses Maß an Unzufriedenheit erkennen. Obwohl jeder Sechste der Meinung ist, dass die Geschwindigkeit der Internetverbindung konstant bleibt und auch jeder Sechste angibt, dass die Internetverbindung nie unterbrochen wird, gibt es immerhin einen Anteil von 30% bzw. 36%, die dem nicht zustimmen.

Etwa sechs von zehn Befragten stimmen zu, dass die Kosten für den Support des Internetanbieters erschwinglich sind. Möglicherweise liegt dies allerdings auch an einer gewissen Unkenntnis, was die Kosten für die Unterstützung durch Internetanbieter betrifft, da immerhin jeder Fünfte diesbezüglich mit „Weiß nicht“ geantwortet hat.

- Die Mehrheit stimmt der Aussage nicht zu, dass Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt sind -

Die meisten der Befragten stimmen der Aussage nicht zu, dass ihr Internetanbieter den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt hat: Dieser Aussage wird von rund sechs von zehn Befragten widersprochen. Allerdings erklären immerhin 18%, dass sie nicht wüssten, ob ihr Anbieter bestimmte Inhalte und Anwendungen sperrt. Jeder Fünfte stimmt der Aussage zu, dass ihr Anbieter den Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt hat.















**QA16 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen. - EU
(Befragte, die Internetzugang zu Hause haben - Basis = 16244)**



Im Folgenden werden einige Fälle näher beleuchtet, in denen die Ergebnisse auf Länderebene von dem oben dargestellten Bild abweichen.

QA16.7 Sie können Ihren derzeitigen Internettarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Internetzugang zu besitzen – Stichprobengröße = 16244)

EU - Stimme zu	 EU27 73% stimme zu (+3)
Höchste Zustimmungsrate je Land	 Tschechische Republik (90%)  Slowakei (87%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Zypern (65%; +12)  Spanien (71%; +11)  Irland (68%; +11)  Österreich (81%; +11)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 14% stimme nicht zu (-4)
Höchste Ablehnungsraterate je Land	 Dänemark (29%)  Belgien (25%)  Schweden (24%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsraterate (EB72.5 - EB68.2)	 Dänemark (29%; +3)  Estland (10%; +3)  Rumänien (14%; +2)

Insgesamt hat sich die einfache Vergleichbarkeit von Internettarifen im Vergleich zum Winter 2008 um drei Prozentpunkte verbessert.

















Mit rund neun von zehn Befragten, die zu Hause einen Internetanschluss besitzen, stimmen die Tschechen und Slowaken der Aussage am häufigsten zu, dass es einfach ist, Tarife miteinander zu vergleichen. In diesen beiden Ländern war bereits im Winter 2008 der größte Anteil derer zu verzeichnen, die der Aussage zugestimmt haben. Die positivste Entwicklung in Bezug auf die Vergleichbarkeit von Tarifen scheint auf Zypern, in Spanien, Irland und Österreich stattgefunden zu haben. Besagte Länder weisen den stärksten Anstieg des Anteils derjenigen Befragten auf, die der Aussage zustimmen.

Auf die größte Ablehnung trifft die Aussage in Dänemark, Belgien und Schweden, wo rund ein Viertel der Befragten nicht den Eindruck haben, dass sich die Internettarife

leicht miteinander vergleichen lassen (Dänemark und Belgien waren bereits bei der letzten Befragung die Länder mit der größten Ablehnungsrate). Obwohl der Anteil derer, die der Aussage nicht zustimmen, in allen Ländern nur geringfügig zugenommen hat, gehört Dänemark (eines der Länder mit der höchsten Ablehnungsrate in dieser und früheren Befragungen) zu den Ländern, in denen einer der größten Zuwächse zu verzeichnen ist.

QA16.4 Sie können Ihren Anbieter im Fall von Problemen mit der Internetverbindung leicht erreichen

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Internetzugang zu besitzen – Stichprobengröße = 16244)


















EU - Stimme zu	 EU27 69% stimme zu (+3)
Höchste Zustimmungsrate je Land	 Lettland (88%)  Bulgarien (87%)  Litauen (86%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Spanien (76%; +9)  Luxemburg (75%; +7)  Irland (73%; +6)  Malta (84%; +6)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 19% stimme nicht zu (-3)
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Frankreich (33%)  Finnland (30%)  Niederlande (27%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Dänemark (23%; +5)  Portugal (11%; +5)  Ungarn (14%; +4)  Rumänien (18%; +4)

Obwohl im Durchschnitt sieben von zehn Befragten sagen, dass sie ihren Anbieter im Fall von Problemen mit der Internetverbindung leicht erreichen können, wird diese Auffassung in den einzelnen Staaten nicht gleichermaßen geteilt. Mit einer Zustimmungsrate zwischen 86% und 88% sind die NMS12 Staaten Lettland, Bulgarien und Litauen die Länder, in denen die meisten Befragten der Aussage zustimmen.

Am stärksten wird der Aussage mit einem Anteil zwischen 27% und 33% von den Befragten in den EU15 Staaten Frankreich, Finnland und den Niederlanden widersprochen. Folglich fällt die Zustimmung mit Werten zwischen 51% und 57% in diesen Ländern entsprechend niedrig aus. In Frankreich war bereits im Winter 2008 der größte Anteil derer zu verzeichnen, die der Aussage nicht zugestimmt haben, dass es einfach ist, den Anbieter im Fall von Problemen zu erreichen.

QA16.6 Die Antworten, die Sie vom Personal der Hotline oder auf der Supportseite im Internet erhalten, sind hilfreich

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Internetzugang zu besitzen – Stichprobengröße = 16244)

EU - Stimme zu	 EU27 65% stimme zu (+4)
Höchste Zustimmungsrate je Land	 Bulgarien (85%)  Zypern (83%)  Tschechische Republik (83%)  Slowakei (83%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Bulgarien (85%; +12)  Irland (71%; +10)  Niederlande (57%; +9)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 15% stimme nicht zu (-3)
Höchste Ablehnungsraterate je Land	 Frankreich (24%)  Niederlande (17%)  Dänemark (16%)  Deutschland (16%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsraterate (EB72.5 - EB68.2)	 Dänemark (16%; +2)  Rumänien (15%; +2)  Portugal (12%; +1)  Slowenien (13%; +1)

Der Anteil derer, die der Aussage zustimmen, dass sie von den Hotline-Mitarbeitern/auf der Supportseite hilfreiche Antworten erhalten, ist mit durchschnittlich

65% etwa genauso groß wie der Anteil derjenigen, die sagen, dass ihr Anbieter im Fall von Problemen leicht zu erreichen ist. In einigen Ländern, in denen die höchsten zustimmenden/ablehnenden Anteile in Bezug auf die Erreichbarkeit des Internetanbieters ermittelt werden, decken sich diese mit entsprechend hohen Anteilen der Unterstützung/Ablehnung der Aussage über die Nützlichkeit der Hilfe von Hotlines/Supportseiten. In diesen Ländern scheint eine enge Korrelation zwischen Verfügbarkeit und Nützlichkeit des Support zu bestehen.

Bulgarien ist das einzige Land, das sowohl in Bezug auf die Erreichbarkeit des Internetanbieters bei Problemen, als auch in Bezug auf die Nützlichkeit des Supports zu den Ländern mit den höchsten Zustimmungsraten zählt. Zypern, die Tschechische Republik und die Slowakei gehören ebenfalls zur Gruppe der Länder, in denen der größte Anteil der Befragten der Aussage zustimmt, dass Hotlines/Supportseiten nützliche Antworten bieten: Die Befragten in der Tschechischen Republik und der Slowakei gehörten bereits bei der letzten Befragung zur Gruppe derer, die der Aussage am häufigsten zugestimmt haben.









Frankreich und die Niederlande gehören zur Gruppe der Ländern, in denen der größte Anteil derer zu verzeichnen ist, die nicht nur der Aussage widersprechen, dass ihr Internetanbieter bei Problemen leicht zu erreichen ist, sondern auch der Aussage, dass die Antworten von Hotline-Mitarbeitern und auf Supportseiten hilfreich sind. In Frankreich ist, wie schon im Winter 2008, die höchste Nichtzustimmungsrate zu verzeichnen. Dort erklärt rund ein Viertel der Befragten, dass die Antwort, die sie erhalten haben, nicht sonderlich hilfreich war.

Die größten prozentualen Zuwächse, die sich für die Anteile Befragter ergeben, die den Aussagen nicht zustimmen, fallen niedriger aus als die entsprechenden prozentualen Zuwächse für zustimmende Antworten, d.h. dass sich die diesbezügliche Situation insgesamt eher verbessert als verschlechtert zu haben scheint.

Im Mittelpunkt der nachfolgenden Analyse stehen zwei der neuen Aussagen, die in die Befragung integriert wurden: Um eine genaueres Bild von der Leistungsfähigkeit der Internetverbindung zu erhalten, werden Stabilität und Geschwindigkeit des Internetzugangs untersucht.










QA16.2 Die Geschwindigkeit Ihrer Internetverbindung / die Zeit beim Herunterladen bleibt konstant

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Internetzugang zu besitzen – Stichprobengröße = 16244)

EU - Stimme zu	 EU27 61% stimme zu
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Österreich (74%)  Belgien (72%)  Ungarn (71%)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 30% stimme nicht zu
Höchste Ablehnungsrates je Land	 Finnland (52%)  Spanien (48%)  Vereinigtes Königreich (40%)

QA16.1 Ihre Internetverbindung wird nie unterbrochen*

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Internetzugang zu besitzen – Stichprobengröße = 16244)

EU - Stimme zu	 EU27 60% stimme zu
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Österreich (76%)  Schweden (73%)  Deutschland (71%)  Ungarn (71%)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 36% stimme nicht zu
Höchste Ablehnungsrates je Land	 Frankreich (55%)  Zypern (55%)  Vereinigtes Königreich (46%)

Um ein genaueres Bild von der Leistungsfähigkeit der Internetverbindung zu erhalten, wurde die allgemeine Aussage, „Sie sind mit der Leistung Ihrer Internetverbindung

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 7 „Zugriff auf Netzwerke, Anwendungen und Inhalte“.

zufrieden', die in der vorangegangenen Befragung verwendet wurde, durch die Aussage ‚Ihre Internetverbindung wird nie unterbrochen' ersetzt.

















Insgesamt stimmen sechs von zehn Befragten der Aussage zu, dass ihre Internetverbindung nie unterbrochen wird, gleichwohl stimmt ein Drittel (36%) dem nicht zu. Zwischen der Geschwindigkeit und der Stabilität der Internetverbindung lässt sich ein gewisser Zusammenhang erkennen. Die Mitgliedstaaten Österreich und Ungarn gehören zu den Ländern, in denen der größte Anteil Befragter zu finden ist, die sowohl der Aussage in Bezug auf die Geschwindigkeit als auch jener in Bezug auf die Stabilität der Internetverbindung zustimmen, während das Vereinigte Königreich im Hinblick auf beide Aspekte zu den Ländern mit der höchsten Ablehnungsrate gehört.

Die Befragten in Belgien gehören ebenfalls zu jenen, die mit der Geschwindigkeit ihrer Internetverbindung am zufriedensten sind. Schweden und Deutschland gehören zu den Ländern, die darüber hinaus den größten Anteil an Umfrageteilnehmern aufweisen, die auch mit der Stabilität ihres Internetzugangs zufrieden sind (d.h. dass diese nie unterbrochen wird).

Im Gegensatz dazu sind die Befragten in Finnland und Spanien sowie im Vereinigten Königreich am häufigsten unzufrieden, was die Geschwindigkeit ihrer Internetverbindung betrifft (52% bzw. 48%), während die größte Unzufriedenheit mit der Stabilität der Internetverbindung von den Befragten in Frankreich und auf Zypern bekundet wird. In den beiden letztgenannten Ländern stimmt mehr als die Hälfte der Aussage nicht zu, dass die Internetverbindung nie unterbrochen wird.

QA16.5 Die Kosten für die Unterstützung, die Sie vom Personal der Hotline oder auf der Supportseite im Internet erhalten, sind erschwinglich

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Internetzugang zu besitzen – Stichprobengröße = 16244)

EU - Stimme zu	 EU27 58% stimme zu (+2)
Höchste Zustimmungsrate je Land	 Österreich (79%)  Bulgarien (79%)  Tschechische Republik (78%)  Slowenien (78%)
Höchste Zunahme der Zustimmungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Bulgarien (79%; +10)  Österreich (79%; +8)  Irland (64%; +8)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 18% stimme nicht zu (-4)
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Frankreich (34%)  Spanien (26%)  Finnland (23%)
Höchste Zunahme der Ablehnungsrate (EB72.5 - EB68.2)	 Dänemark (18%; +4)  Rumänien (15%; +4)  Finnland (23%; +3)  Schweden (7%; +3)









Es scheint, dass die Zustimmungsraten bei der Frage nach der Erschwinglichkeit der Supportangebote durch Hotlines/Supportseiten am niedrigsten sind. Allerdings muss in diesem Zusammenhang berücksichtigt werden, dass jeder fünfte Befragte (19%) keine Meinung dazu äußert und der Aussage deshalb weder zustimmt noch sie ablehnt.

Nichtsdestotrotz stimmen in Österreich, Bulgarien, der Tschechischen Republik und in der Slowakei nahezu acht von zehn Befragten der Aussage zu, dass die Supportangebote bezahlbar sind. Mit Zuwachsraten zwischen acht und zehn Prozentpunkten ist in Bulgarien, Österreich und Irland der größte Anstieg an Befragten zu verzeichnen, die der Aussage zustimmen.

Frankreich, Spanien und Finnland weisen die höchsten Ablehnungsraten auf. Dort bewegt sich der Anteil derer, die der Aussage nicht zustimmen, zwischen einem Viertel und einem Drittel aller Befragten. Die Befragten in Frankreich waren bereits bei der letzten Befragung diejenigen, die der Aussage, dass die Supportkosten erschwinglich sind, am häufigsten widersprochen haben. Insgesamt ist die Ablehnungsrate um vier Prozentpunkte gesunken.

QA16.3 Ihr Internetanbieter hat den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt*

(Die Frage wurde Umfrageteilnehmern gestellt, die angaben, einen Internetzugang zu besitzen – Stichprobengröße = 16244)

EU - Stimme zu	 EU27 21% stimme zu
Höchste Zustimmungsrates je Land	 Portugal (43%)  Zypern (37%)  Italien (35%)
EU - Stimme nicht zu	 EU27 59% stimme nicht zu
Höchste Ablehnungsrate je Land	 Tschechische Republik (79%)  Estland (73%)  Lettland (73%)

Jeder Fünfte stimmt der Aussage zu, dass der Internetanbieter den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt hat. Allerdings sind die Zustimmungsraten nicht in allen Ländern gleich. Mit einem Drittel der Befragten oder mehr liegen Portugal, Zypern und Italien an der Spitze der Länder, in denen die höchsten Anteile Befragter festgestellt werden können, die der Aussage zustimmen, dass bestimmte Inhalte und Anwendungen gesperrt sind.

Demgegenüber widersprechen die tschechischen, estnischen und lettischen Befragten am häufigsten der Aussage (rund drei Viertel in jedem der Länder), dass ihr Internetanbieter Onlineinhalte und -anwendungen in irgendeiner Weise zensieren würde.

* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 7 „Zugriff auf Netzwerke, Anwendungen und Inhalte“.

Angesichts eines Gesamtanteils von 18% der Befragten, die erklären nicht zu wissen, ob ihr Anbieter bestimmte Sachen sperrt, ist es lohnenswert, auch auf Länderebene einen Blick auf den Anteil der Befragten zu werfen, die sich nicht sicher sind und deswegen mit „Weiß nicht“ geantwortet haben. Mit 33% bzw. 30% ist der größte Anteil an „Weiß nicht“-Antworten auf Malta und in Italien zu verzeichnen. In Belgien und Ungarn ist hingegen der geringste Anteil an Personen zu finden, die sich diesbezüglich unsicher sind. Dort haben nur 6% mit „Weiß nicht“ geantwortet.

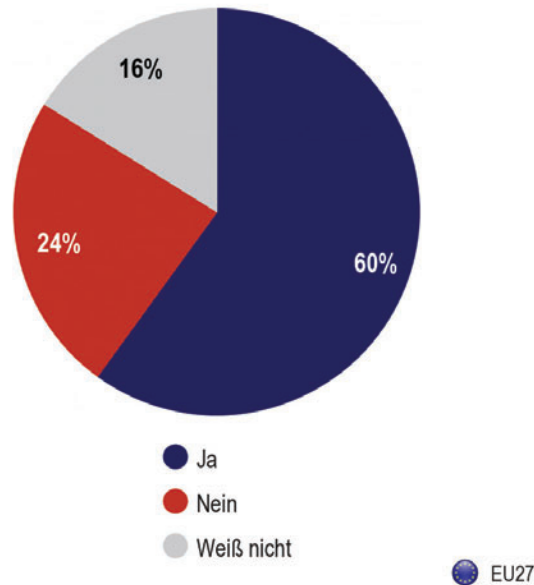
4.3.2. Internetgeschwindigkeit und -kapazität gemessen an den Erwartungen

- Bei sechs von zehn Befragten entsprechen Internetgeschwindigkeit und -kapazität den Erwartungen -

Die Mehrheit der Befragten (60%) ist der Ansicht, dass Kapazität und Geschwindigkeit des Anschlusses den Bedingungen ihres Internetvertrages entspricht. Allerdings ist auch ein Viertel der Meinung, dass Geschwindigkeit und Kapazität der Internetverbindung nicht den Bedingungen ihres Vertrages entsprechen. Dies könnte daran liegen, dass die tatsächliche Leistung der Verbindung besser oder schlechter ist als im Vertrag vereinbart.

Etwa jeder Sechste ist sich nicht sicher, ob die Kapazität und Geschwindigkeit der Internetverbindungen den Bedingungen ihres Internetvertrages entspricht. Vermutlich können sich diese Befragten nicht daran erinnern, welche Verbindungsgeschwindigkeit oder -kapazität vertraglich vereinbart wurde und ob diese der tatsächlichen Verbindungsleistung entspricht.

QA14. Haben Sie das Gefühl, dass die Kapazität und Geschwindigkeit, mit der Sie Inhalte hoch- oder runterladen können, den Bedingungen Ihres Internetvertrages entspricht?



Basis: Befragte, die über einen Internetzugang im Haushalt verfügen EB72.5, n = 16244

Sieben von zehn Befragten, die in ihrem Haushalt über einen Breitband-Internetzugang verfügen, haben am häufigsten den Eindruck, dass die tatsächliche Geschwindigkeit und Kapazität ihrer Internetverbindung auch dem entspricht, was im Vertrag vereinbart wurde. Befragte aus Haushalten, in denen über das Mobilfunknetzwerk oder eine Wählverbindung eine Internetverbindung hergestellt wird, sind am unzufriedensten: Von diesen haben nur 56% bzw. 55% den Eindruck, dass die tatsächliche Internetleistung den Bedingungen ihres Vertrages entspricht.

QA10 Wie wird in Ihrem Haushalt eine Verbindung zum Internet hergestellt?
(MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) - (Gewichtung auf Haushalte)

	EU27	Über das Netzwerk des Kabelfernseh-anbieters, indem Sie ein Kabelmodem, eine Box oder einen Router verwenden (Breitband-Internet)	Über eine ISDN-Leitung	Über ADSL, DSL oder eine ähnliche Verbindung unter Nutzung einer Telefonleitung (Nutzung eines Modems, einer Box oder eines Routers) (Breitband-Internet)	Per Satelliten-netzwerk	Per Mobilfunk-netzwerk	Über eine normale Telefon-leitung
QA14* - EU							
Ja	61%	71%	66%	60%	60%	56%	55%
Nein	24%	17%	21%	26%	26%	33%	26%
WN / Keine Angabe	15%	12%	13%	14%	14%	11%	19%

***QA14 Haben Sie das Gefühl, dass die Kapazität und Geschwindigkeit, mit der Sie Inhalte hoch- oder runterladen können, den Bedingungen Ihres Internetvertrages entspricht?**

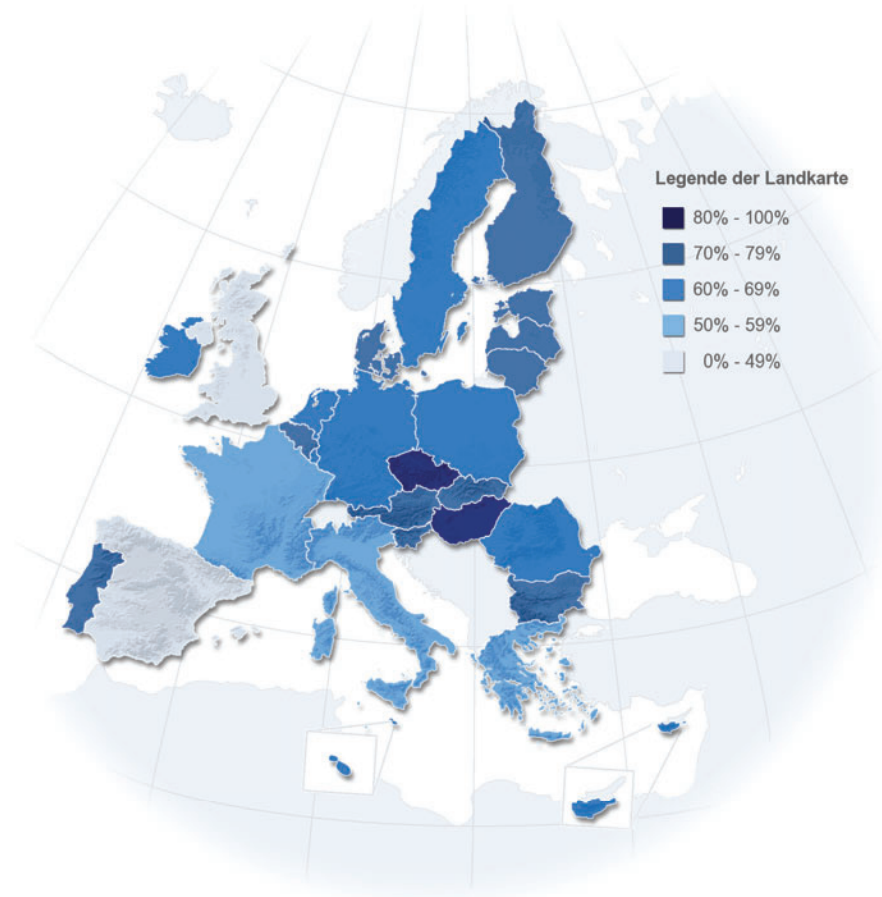
Während im Durchschnitt in sechs von zehn Haushalten die Befragten die Ansicht vertreten, dass Kapazität und Geschwindigkeit ihres Internetzugangs den Bedingungen ihres Internetvertrages entsprechen, sind in der Tschechischen Republik, Ungarn, Litauen und Slowenien sogar acht von zehn Befragten dieser Meinung. Tatsächlich sind in 13 der 27 Länder, in denen die Befragung durchgeführt wurde, mindestens sieben von zehn Befragten der Auffassung, dass die tatsächliche Internetleistung den Vertragsbedingungen entspricht.

Am anderen Ende des Spektrums finden sich Spanien und das Vereinigte Königreich: Dort haben mit 47% bzw. 49% die wenigsten Befragten den Eindruck, dass die tatsächliche Internetgeschwindigkeit und -kapazität den Vertragsbedingungen entsprechen. Dicht dahinter folgen die anderen großen Mitgliedstaaten der EU: Italien mit 53%, Frankreich mit 58% und Deutschland mit 62%. Diese Anteile erklären, auf welche Weise ein EU27-Durchschnitt von 60% zustande kommt.

	CZ	80%
	HU	80%
	LT	79%
	SI	79%
	BE	78%
	SK	77%
	BG	76%
	EE	75%
	DK	74%
	AT	72%
	PT	72%
	FI	71%
	LV	70%
	MT	68%
	PL	68%
	IE	68%
	RO	66%
	CY	66%
	LU	65%
	SE	65%
	DE	62%
	NL	62%
	EU27	60%
	FR	58%
	EL	58%
	IT	53%
	UK	49%
	ES	47%

Frage: QA14. Haben Sie das Gefühl, dass die Kapazität und Geschwindigkeit, mit der Sie Inhalte hoch- oder runterladen können, den Bedingungen Ihres Internetvertrages entspricht?

Antworten: Ja



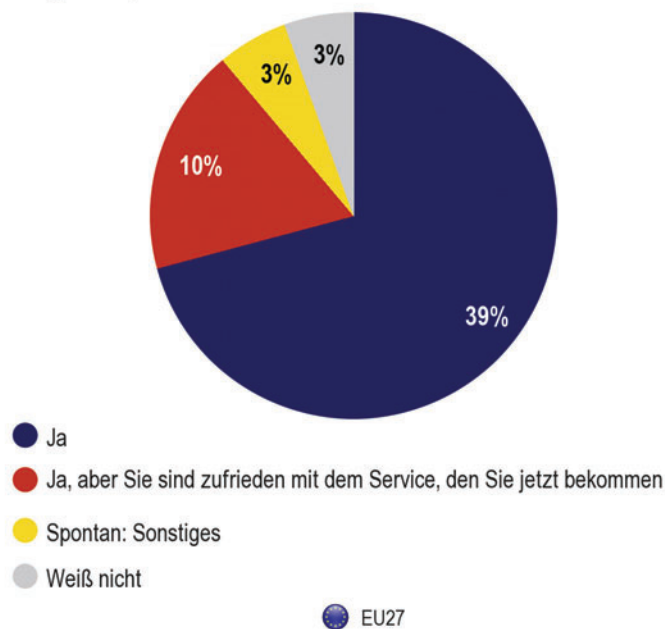
Basis: Befragte, die über einen Internetzugang im Haushalt verfügen EB72.5, n = 16244

4.3.3. Wechsel des Internetanbieters

- Sechs von zehn Haushalten haben nicht in Erwägung gezogen, den Internetanbieter zu wechseln -

Die Befragten, die in einem Haushalt mit Internetanschluss leben, wurden gefragt, ob sie jemals darüber nachgedacht haben, ihren Internetanbieter zu wechseln und aus welchen Gründen sie dies letztlich nicht getan haben. Während im Durchschnitt die Mehrheit (59%) der Internetnutzer in der EU noch nie darüber nachgedacht hat, den Internetanbieter zu wechseln, zeigen sich im Ländervergleich erhebliche Unterschiede. Die Werte rangieren zwischen 45% in Schweden und Dänemark und 85% in Ungarn.

QA17. Haben Sie oder jemand in Ihrem Haushalt jemals darüber nachgedacht, Ihren Internetanbieter zu wechseln?



Basis: Befragte, die über einen Internetzugang im Haushalt verfügen EB72.5, n = 15178

- 10% haben einen Wechsel in Erwägung gezogen, sind aber mit dem derzeitigen Service zufrieden -

Obwohl die Befragten aus vier von zehn Haushalten angeben, schon einmal über einen Wechsel des Internetanbieters nachgedacht zu haben, sagt jeder Zehnte, dass er mit dem aktuellen Service zufrieden ist und aus diesem Grund keinen Wechsel vollzogen hat. Dies ist insbesondere in Spanien und Schweden der Fall, wo 20% bzw. 18% einen

Wechsel in Erwägung ziehen, aber aufgrund der Zufriedenheit mit dem Service des aktuellen Anbieters davon abgesehen haben.

Etwa jeder Zehnte (9%) erklärt, dass sein Haushalt bereits den Anbieter gewechselt habe. Dies ist am häufigsten unter den Befragten in Dänemark der Fall, wo 22% schon einmal ihren Internetanbieter gewechselt haben. Länder mit einer hohen Breitband-Penetration haben auch einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Haushalten, die schon einmal den Internetanbieter gewechselt haben. Dies weist auf einen Zusammenhang zwischen der Breitband-Penetrationsrate und der Intensität des Wettbewerbs unter den Internetanbietern hin, erkennbar an der Zahl der Haushalte in diesen Ländern, die schon einmal den Anbieter gewechselt haben.

Etwa jeder Zwanzigste lässt sich durch den mit einem Wechsel verbundenen Aufwand abschrecken. Besonders häufig ist dies der Fall in den Niederlanden. Ein ähnlich hoher Anteil erklärt, dass sie durch ihre Vertragsbedingungen an ihren derzeitigen Anbieter gebunden sind und deshalb nicht den Anbieter wechseln können. Unter den slowakischen Befragten ist dies die am häufigsten genannte Ursache, weshalb bisher kein Wechsel des Internetanbieters stattgefunden hat.

Vergleichsweise wenige Befragte sagen aus, dass ein Mangel an alternativen Angeboten von Internetanbietern in ihrer Gegend ursächlich dafür ist, dass sie noch nie den Anbieter gewechselt haben (insgesamt 4%). Allerdings würde in Irland und Rumänien gerne jeder zehnte Befragte den Anbieter wechseln. Die Befragten sind aber davon überzeugt, dass es in der Gegend keinen anderen Anbieter gibt, zu dem man wechseln könnte.

Drei Prozent oder weniger sagen, dass sie gerne den Internetanbieter wechseln würden, dies aber nicht können, weil sie entweder an ein Leistungspaket gebunden sind oder befürchten, dass sie ihre jetzige E-Mail-Adresse verlieren würden. Lediglich 2% behaupten, jedes Mal zu wechseln, wenn ein anderer Anbieter bessere Konditionen anbietet.

QA17 Haben Sie oder jemand in Ihrem Haushalt jemals darüber nachgedacht, Ihren Internetanbieter zu wechseln? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)
(Befragte, die Internetzugang zu Hause haben, Basis = 15178)

	Nein, Sie oder jemand anderes im Haushalt haben nie darüber nachgedacht	Ja, aber Sie sind zufrieden mit dem Service, den Sie jetzt bekommen	Ja, Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben bereits gewechselt.	Ja, aber es kostet zu viel Aufwand und Zeit	Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt sind durch Ihre Vertragsbedingungen an Ihren jetzigen Anbieter gebunden.	Ja, aber es gibt in der Gegend Ihres Haushalts keinen anderen Internetanbieter, der ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet	Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt erhalten Ihren Internetanschluss in einem Leistungs-paket, weshalb es schwierig ist, zu einem anderen Anbieter zu wechseln	Ja, es gibt interessantere Angebote von anderen Anbietern, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt vertrauen ihnen nicht	Ja, Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt wechseln jedes Mal, wenn ein Anbieter bessere Konditionen anbietet.	Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt möchten Ihre jetzige e-Mail Adresse nicht verlieren.	Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt wussten nicht, dass man den Anbieter überhaupt wechseln kann.	Spontan: Sonstiges	Weiß nicht / Keine Angabe	
EU27	59%	10%	9%	6%	5%	4%	3%	3%	2%	2%	1%	3%	3%	
BE	73%	6%	5%	4%	5%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	
BG	80%	6%	1%	2%	4%	3%	1%	2%	2%	0%	1%	0%	4%	
CZ	64%	14%	3%	6%	5%	6%	2%	4%	1%	1%	0%	0%	1%	
DK	45%	14%	22%	7%	4%	5%	7%	3%	3%	2%	1%	3%	1%	
DE	56%	11%	10%	8%	8%	3%	3%	4%	2%	2%	1%	2%	1%	
EE	61%	10%	6%	4%	1%	7%	4%	2%	2%	0%	1%	2%	4%	
IE	56%	16%	7%	4%	2%	11%	2%	1%	1%	1%	1%	3%	3%	
EL	61%	8%	8%	2%	5%	1%	5%	4%	3%	2%	1%	1%	7%	
ES	51%	20%	9%	2%	4%	5%	1%	5%	3%	1%	0%	2%	2%	
FR	65%	7%	11%	6%	3%	2%	1%	3%	2%	2%	0%	3%	2%	
IT	63%	9%	7%	3%	3%	6%	2%	6%	2%	3%	0%	2%	5%	
CY	69%	9%	4%	4%	2%	5%	4%	5%	1%	3%	0%	3%	3%	
LV	62%	10%	5%	5%	6%	7%	3%	2%	1%	0%	1%	2%	2%	
LT	65%	7%	6%	3%	9%	5%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	
LU	78%	6%	5%	3%	3%	1%	3%	2%	2%	1%	0%	1%	0%	
HU	85%	3%	1%	0%	3%	2%	2%	2%	4%	0%	1%	0%	2%	
MT	72%	5%	10%	2%	2%	0%	3%	1%	3%	2%	0%	1%	3%	
NL	55%	11%	10%	14%	2%	2%	3%	4%	2%	5%	0%	5%	1%	
AT	59%	14%	7%	9%	7%	3%	6%	5%	4%	4%	2%	0%	1%	
PL	62%	6%	4%	5%	6%	5%	2%	2%	1%	2%	0%	3%	7%	
PT	62%	10%	6%	2%	5%	3%	1%	3%	3%	0%	1%	2%	6%	
RO	64%	11%	4%	1%	4%	10%	2%	1%	2%	0%	1%	0%	6%	
SI	58%	10%	7%	7%	7%	5%	4%	2%	1%	2%	3%	4%	1%	
SK	54%	11%	1%	7%	14%	5%	6%	3%	4%	2%	0%	0%	2%	
FI	55%	10%	13%	9%	7%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	4%	1%	
SE	45%	18%	15%	13%	8%	5%	7%	3%	3%	4%	0%	4%	1%	
UK	52%	9%	12%	7%	5%	4%	5%	2%	4%	1%	0%	3%	3%	
Höchster Prozentsatz per Land														
Höchster Prozentsatz per Nennung													Niedrigster Prozentsatz per Land	
Höchster Prozentsatz per Land													Niedrigster Prozentsatz per Nennung	

4.4. Mobiltelefone und Internet

- 33% der Handynutzer können auf das Internet zugreifen, um Spiele zu spielen, Inhalte herunterzuladen und E-Mails zu versenden/empfangen -

Ein Drittel der Befragten besitzt einen Mobiltelefonanschluss, der es ihnen ermöglicht, auf das Internet zuzugreifen, um dort Spiele zu spielen, Audio- oder Videoinhalte herunterzuladen oder E-Mails zu empfangen und zu versenden. Am weitesten verbreitet ist diese Art des Mobiltelefonanschlusses in Schweden, wo sechs von zehn Handynutzern die Möglichkeit haben, über ihren Mobiltelefonanschluss auf das Internet zuzugreifen. Am anderen Ende des Spektrums finden sich Rumänien und Bulgarien, wo die wenigsten Haushalte über einen solchen Mobiltelefonanschluss verfügen. Dort besitzt maximal jeder Siebte einen solchen Mobiltelefonanschluss.

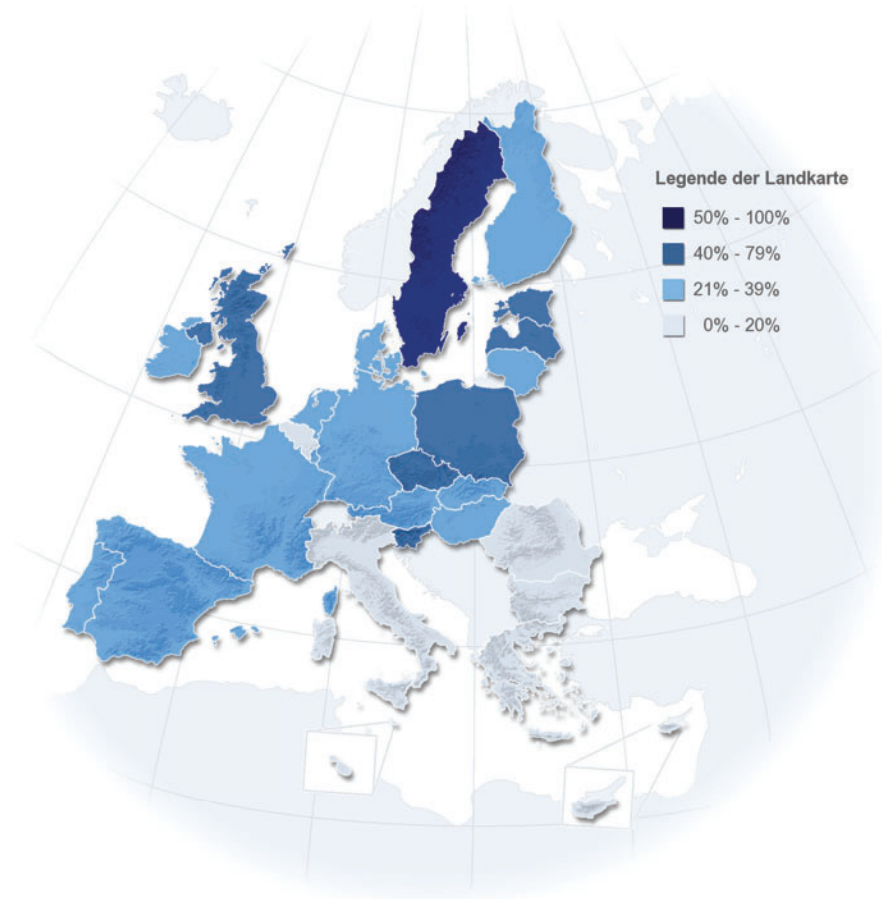
Insgesamt scheinen Mobiltelefonanschlüsse mit Internetzugang zum Runterladen von Inhalten oder zum Versenden und Empfangen von E-Mails in den südeuropäischen Ländern weniger verbreitet zu sein: Nur jeder Fünfte verfügt über diese Möglichkeit.

5% der Handynutzer, die einen Mobiltelefonanschluss mit Internetzugang zum Runterladen von Inhalten oder zum Versenden und Empfangen von E-Mails besitzen, können nur über das Mobilfunknetz einen Internetzugang herstellen. Demgegenüber verfügen 77% zusätzlich über einen stationären Internetzugang im Haushalt. 18% dieser Befragten geben an, dass sie zu Hause kein Internet haben.

	SE	58%
	UK	49%
	SI	47%
	CZ	45%
	PL	44%
	LV	43%
	EE	42%
	DK	38%
	AT	38%
	SK	38%
	FI	36%
	IE	35%
	FR	35%
	LU	34%
	EU27	33%
	NL	32%
	ES	30%
	DE	30%
	HU	28%
	LT	23%
	PT	21%
	BE	20%
	EL	20%
	IT	20%
	CY	18%
	MT	18%
	BG	15%
	RO	12%

Frage: QA1. Haben Sie die Möglichkeit, über Ihren Mobiltelefonanschluss auf das Internet zuzugreifen, um dort Spiele zu spielen, Audio- oder Videoinhalte herunterzuladen oder um E-Mails zu empfangen und zu versenden?

Antworten: Ja



Basis: Befragte, die ein Mobiltelefon besitzen EB72.5, n = 23244

- Der Verbreitungsgrad mobiler Internetanschlüsse ist in den EU15 Staaten und NMS12 Staaten gleich -

Obwohl die meisten Handynutzer mit mobilem Internetzugang in einem der EU15 Staaten, namentlich Schweden (58%), zu finden sind und die wenigsten in zwei der NMS12 Staaten, namentlich Rumänien (12%) und Bulgarien (15%), lassen sich im Durchschnitt keine Unterschiede zwischen den EU15 Staaten und den NMS12 Staaten erkennen. Im Durchschnitt besitzen sowohl in den EU15 Staaten wie auch in den NMS12 Staaten 33% der Handynutzer einen Mobiltelefonanschluss mit Internetzugang.

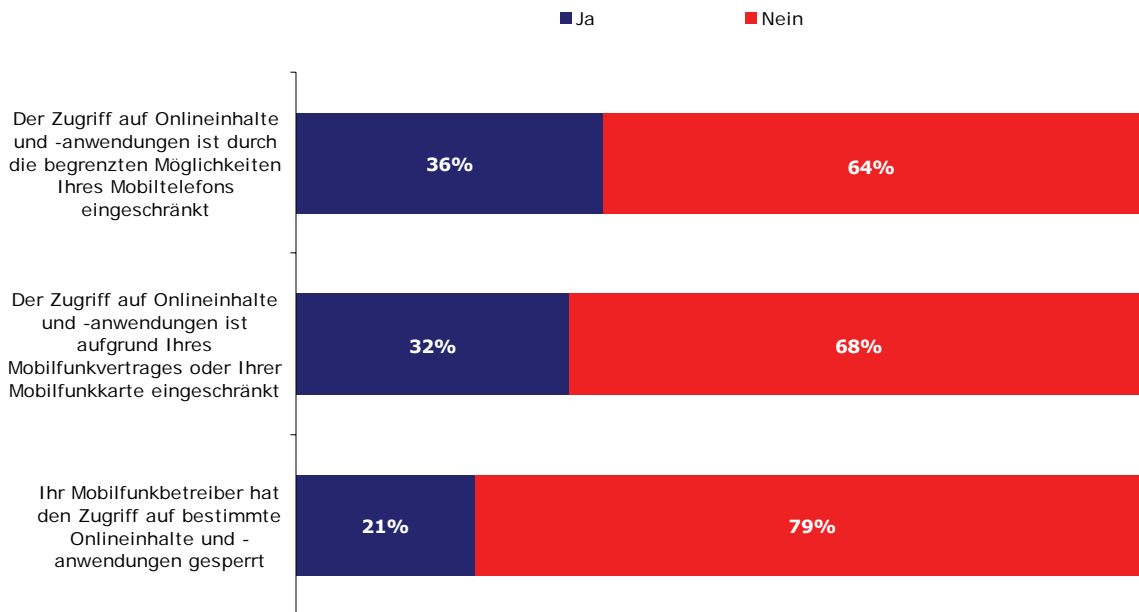
In soziodemografischer Hinsicht sind Mobiltelefonanschlüsse mit Internetzugang zum Runterladen von Inhalten oder zum Versenden und Empfangen von E-Mails am weitesten unter den 15- bis 24-Jährigen, Personen in Ausbildung und denjenigen verbreitet, die täglich das Internet nutzen.

Die Mehrheit (rund zwei Drittel oder mehr) derer, die über ihr Handy auf das Internet zugreifen, hat nicht das Gefühl, dass ihre mobile Internetverbindung durch die Kapazität ihres Handys, den Handyvertrag oder durch den Mobilfunkanbieter eingeschränkt wird.

- Der Internetzugang* wird primär durch die begrenzten Möglichkeiten des Handys eingeschränkt, der zweithäufigste Grund ist die Art des Mobilfunkvertrags -

Unter den drei möglichen Faktoren, die für einen eingeschränkten Internetzugang verantwortlich sein können, steht die technische Ausstattung des Handys an erster Stelle, dicht gefolgt vom Mobilfunkvertrag, den der Benutzer abgeschlossen hat: Rund ein Drittel der Befragten stimmt beiden Aussagen zu. Der Mobilfunkanbieter wird am seltensten für etwaige Einschränkungen beim Internetzugang verantwortlich gemacht. Dennoch stimmt immerhin jeder Fünfte der Aussage zu, dass der Mobilfunkbetreiber den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt hat.

QA4 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Situationen, ob diese auf Sie zutrifft oder nicht. - EU
(Befragte, die ein Mobiltelefon mit Internetzugang besitzen - Basis = 7612)



* Für eine detailliertere Analyse siehe Kapitel 7 „Zugriff auf Netzwerke, Anwendungen und Inhalte“.

4.5. Nutzer von sozialen Netzwerkseiten

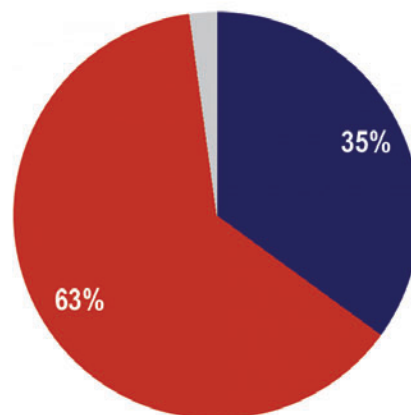
In den vergangenen drei Jahren konnte im Bereich sozialer Netzwerkseiten ein rasantes Wachstum verzeichnet werden. In diesem Zusammenhang ist ein interessantes Phänomen zu beobachten: Diese Webseiten stellen ihren Nutzern per Computer oder Smartphone neue Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung, die sich nachhaltig auf Ansichten und Verhaltensweisen der Bürger im Bereich des persönlichen Bedarfs sowie des Bedarfs der Haushalte an elektronischen Kommunikationsdienstleistungen auswirken.

Aus diesem Grund wurden für die vorliegende Befragung zwei neue Fragen entwickelt. Die erste Frage untersucht, in welchem Umfang soziale Netzwerkseiten von den EU-Bürgern genutzt werden und die zweite, inwieweit sich die Bürger Sorgen bezüglich des Schutzes der von ihnen eingestellten persönlichen Daten machen. Die Ergebnisse sind im nachfolgenden Abschnitt dargestellt.

- Mehr als ein Drittel der EU-Bürger nutzt eine soziale Netzwerkseite -

Etwa ein Drittel der EU-Bürger nutzt soziale Netzwerkseiten, während zwei Drittel diese überhaupt nicht nutzen (in der nachfolgenden Grafik sind unter ‚Nein‘ die Antworten „Niemals“ und „Kein Internetzugang“ zusammengefasst).

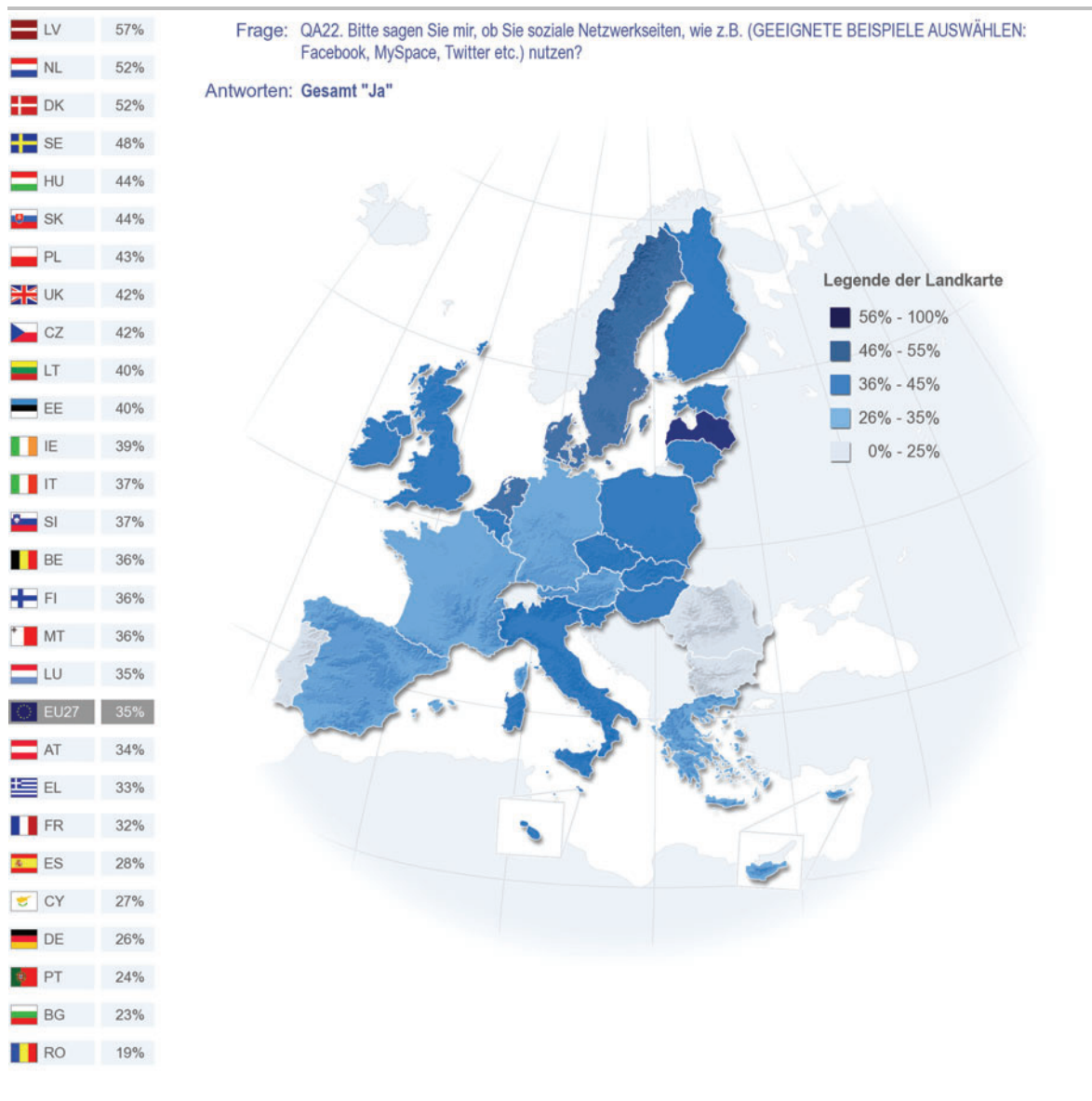
QA22. Bitte sagen Sie mir, ob Sie soziale Netzwerkseiten, wie z.B. (GEEIGNETE BEISPIELE AUSWÄHLEN: Facebook, MySpace, Twitter etc.) nutzen?



● Gesamt "Ja"
● Gesamt "Nein"
● Weiß nicht

EU27

Am stärksten verbreitet ist die Nutzung sozialer Netzwerkseiten in Lettland, wo diese von nahezu sechs von zehn Befragten (57%) genutzt werden. Danach folgen die Niederlande, Dänemark und Schweden, wo soziale Netzwerkseiten etwa von der Hälfte der Befragten genutzt werden. Im Gegensatz dazu nutzen in Rumänien nur zwei von zehn Befragten solche Webseiten, wobei dies den niedrigsten Wert darstellt.



- Etwa die Hälfte würde niemals eine soziale Netzwerkseite nutzen -

Mit nahezu sechs von zehn Befragten erklären die deutschen und spanischen Bürger am häufigsten, dass sie „niemals soziale Netzwerkseiten nutzen“. Der EU-Durchschnitt

liegt im Vergleich dazu bei 49%. Der geringste Anteil an Befragten, die niemals soziale Netzwerkseiten nutzen, ist in Lettland und Ungarn festzustellen: Hier gibt nur ein Viertel der Befragten diese Antwort.

Das Alter scheint bei der Nutzung sozialer Netzwerkseiten das wichtigste soziodemografische Unterscheidungsmerkmal zu sein. Unter denjenigen, die täglich soziale Netzwerkseiten besuchen, finden sich am häufigsten Befragte zwischen 15 und 24 Jahren und Studenten / Schüler. Demgegenüber gehören die Bürger im Alter von über vierzig und die Bürger in Rente am häufigsten zu denjenigen Befragten, die niemals eine soziale Netzwerkseite nutzen würden.

- Nutzer sozialer Netzwerkseiten besuchen diese in der Regel mehrmals wöchentlich -

Soziale Netzwerkseiten werden in der Regel häufig genutzt. 57% der Nutzer besuchen diese mindestens zwei- bis dreimal pro Woche, und weniger als ein Viertel (23%) nutzt sie einmal pro Woche oder zwei- bis dreimal pro Monat.

Am aktivsten sind die Nutzer sozialer Netzwerkseiten auf Zypern, Malta, in Schweden, Lettland und Finnland. Dort rangiert der Anteil an Nutzern, die diese Seiten täglich oder fast täglich besuchen, zwischen 59% und 53%. In Rumänien hingegen ist der geringste Anteil an sehr aktiven Nutzern zu verzeichnen. Lediglich 11% besuchen diese Seiten täglich oder fast täglich und weitere 11% nutzen solche Webseiten zwei- bis dreimal pro Woche.

Der Anteil derer, die soziale Netzwerkseiten zwei- bis dreimal pro Wochen nutzen, ist in Ungarn, Spanien und Italien am größten. In diesen Ländern werden soziale Netzwerkseiten von rund einem Drittel der Nutzer (zwischen 34% und 30%) zwei- bis dreimal pro Woche benutzt.

Hinsichtlich des Anteils an Nutzern, die soziale Netzwerkseiten nur einmal pro Woche oder zwei- bis dreimal pro Monat besuchen, lassen sich zwischen den Mitgliedstaaten nur geringe Unterschiede feststellen. Die diesbezügliche Differenz zwischen den Mitgliedstaaten beträgt maximal 14 bzw. 13 Prozentpunkte.

In Rumänien ist der größte Anteil derer zu verzeichnen, die soziale Netzwerkseiten seltener als zwei- bis dreimal pro Monat nutzen. Dort wurde dies von fast der Hälfte der Nutzer (47%) angegeben. Im Gegensatz dazu ist in Lettland, einem der Länder mit den meisten sehr aktiven Nutzern, mit 5% der geringste Anteil an Nutzern zu finden, die solche Seiten selten besuchen.

QA22 Bitte sagen Sie mir, ob Sie soziale Netzwerkseiten, wie z.B. Facebook, MySpace, Twitter etc. nutzen? - Antwort: "Ja"
Häufigkeit der Nutzung

	Basis	Täglich oder fast täglich	2 bis 3 mal in der Woche	Ungefähr einmal die Woche	2 oder 3 mal pro Monat	Seltener
EU27	9346	34%	23%	14%	9%	20%
BE	363	39%	25%	11%	6%	19%
BG	237	26%	22%	17%	9%	26%
CZ	461	19%	17%	19%	14%	31%
DK	524	46%	17%	13%	12%	12%
DE	399	27%	19%	12%	12%	31%
EE	395	40%	20%	15%	8%	18%
IE	389	28%	23%	15%	13%	21%
EL	329	33%	24%	18%	9%	15%
ES	289	29%	32%	18%	7%	14%
FR	324	44%	19%	9%	9%	19%
IT	385	30%	30%	19%	5%	16%
CY	135	59%	19%	7%	4%	11%
LV	581	53%	23%	11%	9%	5%
LT	408	38%	20%	13%	8%	23%
LU	180	34%	29%	14%	11%	11%
HU	447	20%	34%	20%	11%	14%
MT	180	56%	19%	11%	3%	11%
NL	527	37%	23%	13%	10%	17%
AT	346	18%	26%	21%	15%	21%
PL	425	26%	23%	16%	16%	19%
PT	246	13%	25%	21%	13%	29%
RO	191	11%	11%	16%	16%	47%
SI	380	38%	22%	14%	5%	22%
SK	457	23%	23%	18%	9%	27%
FI	378	53%	19%	8%	3%	17%
SE	485	54%	15%	10%	8%	13%
UK	566	43%	19%	14%	10%	14%
	Höchster Prozentsatz per Land	<i>Niedrigster Prozentsatz per Land</i>				
	Höchster Prozentsatz per Nennung	Niedrigster Prozentsatz per Nennung				

5. FERNSEHEN

5.1. Fernsehempfang insgesamt

- Fernsehempfang ist fast universell vorhanden -

Der Zugang zu Fernsehen ist in der EU fast universell vorhanden: 98% der Haushalte haben Fernsehempfang.

Innerhalb der EU gibt es diesbezüglich nur geringe Unterschiede. Allerdings sind Griechenland, Spanien, Zypern, Ungarn und die Slowakei mit 100% die Länder mit dem höchsten Anteil an Haushalten, die Fernsehempfang haben. Am anderen Ende des Spektrums findet sich Finnland mit 93% der Haushalte, die über Fernsehempfang verfügen (+1 Prozentpunkt im Vergleich zum Winter 2008), gefolgt von Lettland mit 96%.

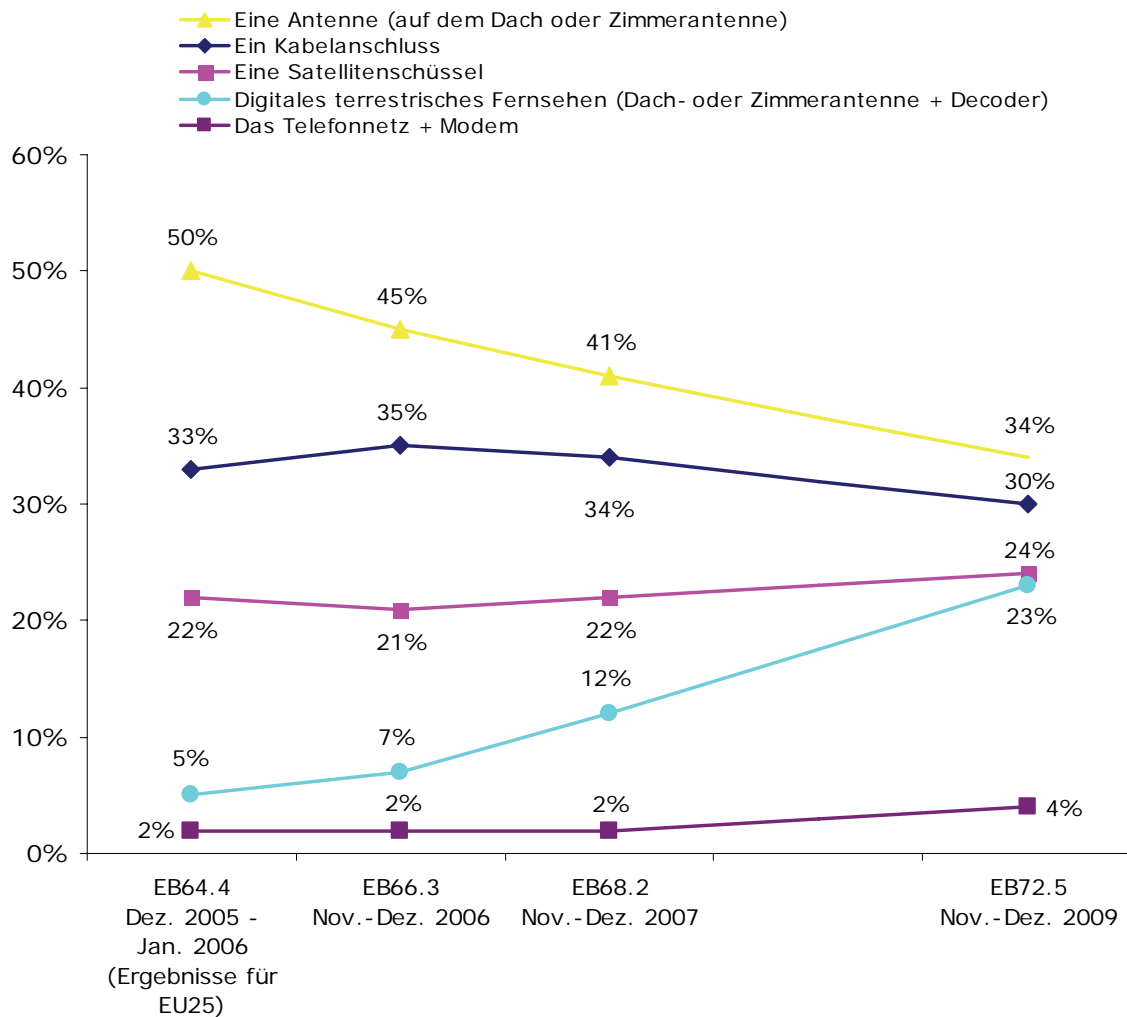
Der offenkundige Rückgang der Penetrationsrate beim Fernsehzugang, der im Winter 2008 für die französischen und spanischen Haushalte verzeichnet wurde hat sich in der aktuellen Befragung umgekehrt. In Frankreich besitzen siebenundneunzig Prozent der Haushalte einen Fernseher (+4) und in Spanien ist mit einem Anteil von 100% in fast allen Haushalten ein Fernseher zu finden (+7).

5.2. Empfangsarten

- Fernsehsendungen können auf vier Arten empfangen werden -

Hinsichtlich der Empfangsart lässt sich in den Haushalten der EU keine eindeutige Präferenz feststellen. Aufgrund der Verfügbarkeit von Kabel- und Satellitenfernsehen und dem zunehmendem Wechsel von analogem zu digitalem Fernsehempfang, ändern sich die von den Bürgern genutzten Empfangsarten und unterscheiden sich von Land zu Land.

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



- Der Anteil an digitalem terrestrischem Fernsehempfang hat sich verdoppelt -

Antennen- und Kabelfernsehen sind nach wie vor die am weitesten verbreiteten Empfangsarten in der EU. 34% bzw. 30% der EU-Haushalte nutzen diese Arten des Fernsehempfangs, gefolgt vom Empfang über eine Satellitenschüssel (24%) und digitalem terrestrischem Fernsehen (23%). Allerdings ist bei der Nutzung des Antennenempfangs ein deutlicher Rückgang zu verzeichnen (-7 seit Winter 2008). Gleiches gilt auch für das Kabelfernsehen (-4), wenngleich in geringerem Ausmaß. Der größte Zuwachs ist bei der Nutzung von digitalem terrestrischem Fernsehen festzustellen. Der Anteil an Haushalten, die diese Form des Fernsehempfangs nutzen, hat sich seit Winter 2008 mit derzeit 23% nahezu verdoppelt (+11).

In acht Ländern sind seit Winter 2008 zweistellige Zuwachsraten bei der Verbreitung von digitalem terrestrischem Fernsehen zu verzeichnen. Dies gilt insbesondere für Spanien (+48), Italien (+25), die Tschechische Republik (+19), Belgien (+18), Frankreich (+14), Estland (+12), Malta (+11) und Rumänien (+10).

- In Südeuropa ist der Empfang über Antenne nach wie vor die am weitesten verbreitete Empfangsart -

Der Fernsehempfang über eine Antenne (d.h. zum Empfang analoger Fernsehsignale) ist in Griechenland am weitesten verbreitet. Dort nutzen nach wie vor nahezu alle Haushalte eine Antenne, um Fernsehsendungen zu empfangen, gefolgt von den Haushalten auf Zypern, in Italien, Spanien und Portugal. Ein ganz anderes Bild zeigt sich in den Niederlanden, wo es in keinem Haushalt Fernsehempfang über Antenne gibt. Stattdessen nutzt die Mehrheit (drei Viertel) der niederländischen Haushalte Kabelfernsehen. Demgegenüber ist Griechenland mit einem Anteil von 1% das Land mit den wenigsten Haushalten, die über Kabelfernsehen verfügen.

24% der europäischen Haushalte besitzen eine Satellitenschüssel, um Fernsehsendungen zu empfangen. Am weitesten verbreitet ist diese Empfangsart in Österreich (49%) und Deutschland (47%). Interessanterweise ist sowohl in Österreich wie auch in Deutschland der Anteil an Haushalten, die Fernsehsendungen über Satellit bzw. Kabel empfangen, gleich groß. Die Verbreitung von Satellitenschüsseln hat seit Winter 2008 am stärksten in Irland (+11) und Polen (+11) zugenommen. In Griechenland werden am seltensten Satellitenschüsseln zum Fernsehempfang genutzt.

- In Spanien ist Digitalfernsehen die häufigste Empfangsart -

Digitalfernsehen ist die in Spanien am weitesten verbreitete Empfangsart. Dort empfangen sechs von zehn Haushalten Digitalfernsehen (+48% Prozentpunkte seit Winter 2008), während dies im EU-Durchschnitt nur in zwei von zehn Haushalten der Fall ist. Frankreich ist mit 35% (+14) das Land mit dem zweithöchsten Anteil an Haushalten, die Digitalfernsehen empfangen, gefolgt von Italien mit 33% (+25), Schweden mit 32% (-4) und dem Vereinigten Königreich 31% (=).

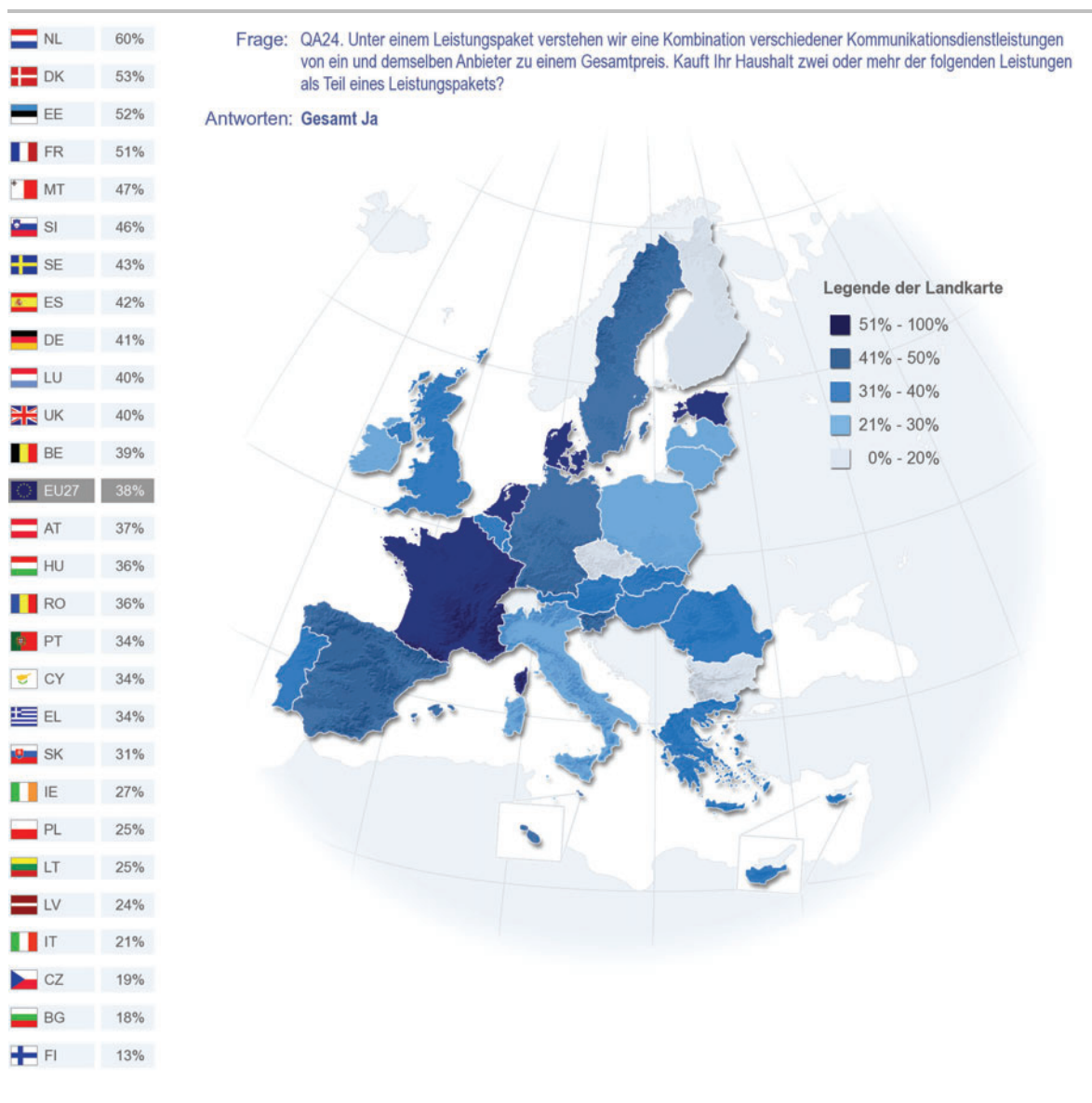
Der Empfang von Fernsehsendungen über das Telefonnetz und ein Modem ist vergleichsweise wenig verbreitet. Insgesamt wird diese Empfangsart nur in jedem zwanzigsten Haushalt genutzt. Allerdings ist in Frankreich der Anteil der Haushalte, die diese Form des Fernsehempfangs nutzen, seit Winter 2008 auf 19% (+13 Prozentpunkte) gestiegen. In Slowenien hat sich die Penetration dieser Empfangsart verdoppelt und liegt derzeit bei 10%.

QA9 Empfängt Ihr Haushalt Fernsehsender über...? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) + Entwicklung (EB72.5-EB68.2)
 (Befragte, die über ein Fernsehgerät im Haushalt verfügen - Basis = 26194)

	eine Antenne (auf dem Dach oder Zimmerantenne)		einen Kabelanschluss		eine Satellitenschüssel		digitales terrestrisches Fernsehen (Dach- oder Zimmerantenne + Decoder) (DVB-T)		das Telefonnetz + Modem		WN / KA
EU27	34%	-7	30%	-4	24%	+2	23%	+11	4%	+2	1%
BE	2%	=	69%	-18	6%	=	28%	+18	2%	+1	1%
BG	21%	-6	62%	-1	6%	-1	12%	+9	0%	=	1%
CZ	36%	-30	22%	+5	22%	+6	25%	+19	1%	-1	0%
DK	16%	-12	66%	+4	16%	+2	5%	+2	3%	+2	1%
DE	3%	+1	46%	-9	47%	+7	4%	=	1%	+1	1%
EE	27%	-18	45%	+5	10%	+1	17%	+12	6%	+2	1%
IE	25%	-14	33%	+2	42%	+11	5%	=	1%	=	1%
EL	95%	-3	1%	+1	3%	-2	2%	+1	1%	+1	0%
ES	59%	-18	14%	+3	5%	-2	60%	+48	2%	-1	0%
FR	58%	-9	10%	+2	20%	-2	35%	+14	19%	+13	1%
IT	61%	-18	6%	-4	22%	+4	33%	+25	1%	+1	2%
CY	81%	-10	7%	=	13%	+3	14%	+7	1%	=	0%
LV	32%	-10	46%	-1	19%	+4	6%	+5	2%	+2	2%
LT	54%	-5	33%	-4	7%	+3	7%	+6	1%	=	1%
LU	6%	=	63%	-8	24%	-1	5%	+3	1%	=	2%
HU	17%	-8	64%	+3	17%	+5	1%	-2	1%	+1	1%
MT	13%	-4	64%	-6	12%	-3	20%	+11	1%	=	0%
NL	0%	=	75%	-8	6%	-2	21%	+9	2%	+1	1%
AT	7%	+1	46%	-3	49%	+7	6%	+1	1%	=	1%
PL	38%	-15	36%	+3	27%	+11	2%	+1	0%	=	2%
PT	54%	-10	35%	+2	8%	+4	3%	+2	1%	+1	1%
RO	11%	-3	64%	-13	6%	+4	18%	+10	1%	+1	2%
SI	28%	-8	54%	=	9%	-3	6%	+4	10%	+5	1%
SK	30%	-19	39%	-2	25%	+8	11%	+6	1%	=	0%
FI	38%	-5	34%	-4	4%	=	29%	+8	1%	=	1%
SE	15%	+1	46%	+3	15%	-4	32%	-4	6%	+1	3%
UK	33%	-9	16%	=	35%	+4	31%	=	1%	=	1%
Höchster Prozentsatz per Land				<i>Niedrigster Prozentsatz per Land</i>							
Höchster Prozentsatz per Nennung				Niedrigster Prozentsatz per Nennung							

6. LEISTUNGSPAKETE

In Europa bieten immer mehr Anbieter Leistungspakete an, in denen verschiedene Kommunikationsdienstleistungen wie Festnetz-, Mobiltelefonie, Internet- und Fernsehzugang kombiniert werden. Die Nutzung solcher Leistungspakete hat in allen Ländern, in denen die Befragung durchgeführt wurde, zugenommen. Derzeit nutzen im Durchschnitt 38% (+9 seit Winter 2008) aller EU-Haushalte besagte Leistungspakete. Allerdings sind im Ländervergleich erhebliche Unterschiede zu beobachten.



Am häufigsten sind Leistungspakete mit zwei oder mehr Leistungen in den niederländischen Haushalten zu finden (60%). Darüber hinaus kauft auch rund die Hälfte aller Haushalte in Dänemark, Estland und Frankreich zwei oder mehr Kommunikationsdienstleistungen als Teil eines Leistungspakets. In Finnland ist mit 13% der niedrigste Anteil an Haushalten zu verzeichnen, die Leistungen im Rahmen von Leistungspaketen kaufen. In diesem Zusammenhang muss die Tatsache berücksichtigt werden, dass 71% der finnischen Haushalte keinen Festnetzanschluss besitzen und dass ein Festnetzanschluss in der Regel integraler Bestandteil von Leistungspaketen ist, wie später noch gezeigt wird.

Leistungspakete werden häufiger von Mehrpersonenhaushalten (Haushalte mit drei oder mehr Mitgliedern) und von Haushalten in großen Städten in Anspruch genommen. Am seltensten werden Leistungspakete hingegen in Einpersonenhaushalten älterer Bürger und unter den Älteren im Allgemeinen genutzt.

Anteil der Haushalte, die ein Leistungspaket haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	38%	24%	36%	46%	49%	34%	36%	44%	40%	34%	15%
EU15	40%	26%	38%	49%	53%	38%	37%	47%	42%	35%	16%
NMS12	28%	17%	27%	34%	35%	20%	29%	37%	29%	23%	12%





























Anteil der älteren Leute, die ein Leistungspaket haben

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	36%	23%	13%
EU15	39%	25%	13%
NMS12	26%	17%	9%

- Leistungspakete werden immer beliebter -

Leistungspakete erfreuen sich immer größer Beliebtheit. Im Durchschnitt hat ein Drittel der Haushalte ein Leistungspaket mit zwei oder mehr Leistungen abonniert (+9 seit Winter 2008). Die Verbreitung von Leistungspaketen ist in allen Ländern gestiegen oder unverändert. Eine rückläufige Entwicklung bei der Penetration von Leistungspaketen wurde in keinem Land festgestellt.

Seit Winter 2008 ist der größte prozentuale Zuwachs an Haushalten, die ein Leistungspaket mit zwei oder mehr Kommunikationsdienstleitungen abonniert haben (+31), auf Malta zu verzeichnen. Am anderen Ende des Spektrums finden sich Lettland, wo kein Zuwachs zu verzeichnen ist, sowie Bulgarien, Luxemburg und die Tschechische Republik, wo die diesbezügliche Zuwachsrate ein oder zwei Prozentpunkte beträgt.

Haushalte, die ein Leistungspaket haben (Vergleich mit EB68.2 Nov.-Dez. 2007)			
	EU27	38%	+9
	MT	47%	+31
	EL	34%	+22
	NL	60%	+18
	FR	51%	+16
	CY	34%	+16
	EE	52%	+16
	SI	46%	+14
	IE	27%	+12
	SE	43%	+11
	RO	36%	+11
	ES	42%	+10
	UK	40%	+10
	PT	34%	+9
	HU	36%	+9
	SK	31%	+8
	DK	53%	+6
	BE	39%	+6
	IT	21%	+6
	AT	37%	+6
	FI	13%	+6
	DE	41%	+5
	PL	25%	+5
	LT	25%	+4
	LU	40%	+2
	CZ	19%	+2
	BG	18%	+1
	LV	24%	=

Die unten stehende Tabelle zeigt die verschiedenen Leistungskombinationen, die den Haushalten im Rahmen von Leistungspaketen angeboten werden.

QA24 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? (MIND. 2 ANTWORTEN) - EU

	EB72.5 Nov.-Dez. 2009	EB68.2 Nov.-Dez. 2007	Entwicklung (EB72.5-EB68.2)
Fernsehkänäle / Telefonfestnetzanschluss / Mobilfunk / Internetzugang	1.5%	1%	+0.5
Fernsehkänäle / Telefonfestnetzanschluss / Mobilfunk	0.5%	0%	+0.5
Fernsehkänäle / Telefonfestnetzanschluss / Internetzugang	8%	4%	+4
Fernsehkänäle / Mobilfunk / Internetzugang	0.5%	0%	+0.5
Telefonfestnetzanschluss / Mobilfunk / Internetzugang	2%	2%	=
Fernsehkänäle / Telefonfestnetzanschluss	2.5%	3%	-0.5
Fernsehkänäle / Mobilfunk	1%	1%	=
Fernsehkänäle / Internetzugang	4%	3%	+1
Telefonfestnetzanschluss / Mobilfunk	1%	1%	=
Telefonfestnetzanschluss / Internetzugang	15%	13%	+2
Mobilfunk / Internetzugang	2%	1%	+1

Wie schon in der letzten Umfrage festgestellt, ist die Kombination aus Festnetz- und Internetanschluss das am häufigsten genutzte Leistungspaket. Jeder siebte europäische Haushalt hat sich für diese Kombination entschieden. Auf Platz zwei der beliebtesten Leistungskombinationen liegt die Dreifachkombination aus Fernsehen, Festnetz und Internet. Der Anteil der Haushalte, die diese Dreifachkombination nutzen, hat sich im Vergleich zum Winter 2008 verdoppelt.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Kommunikationsdienstleistungen die Befragten erhalten, die ein Leistungspaket gekauft haben.

QA24 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 Leistungspaketes? (MIND. 2 ANTWORTEN) - EU

Antwort: Gesamt "Ja" - Zusammensetzung der Leistungspakete

	EB72.5 Nov.-Dez. 2009	EB68.2 Nov.-Dez. 2007	Entwicklung (EB72.5-EB68.2)
Internetzugang	86%	83%	+3
Telefonfestnetzanschluss	80%	83%	-3
Fernsehkanäle	47%	41%	+6
Mobilfunk	22%	21%	+1

Mit 86% bzw. 80% sind Internet- und Festnetzanschluss diejenigen Leistungen, die am häufigsten im Rahmen von Leistungspaketen gekauft werden. Allerdings ist im Vergleich zum Winter 2008 beim Internetzugang ein diesbezüglicher Zuwachs von drei Prozentpunkten festzustellen, während der Anteil von Festnetzanschlüssen um drei Prozentpunkte gesunken ist. Der größte Zuwachs bei der Inanspruchnahme einer Leistung als Teil eines Leistungspaketes betrifft den Fernsehempfang: Hierfür ergibt sich ein Zuwachs von sechs Prozentpunkten auf 47%. Die Mobiltelefonie macht mit 22% den geringsten Anteil an den Leistungspaketen aus.

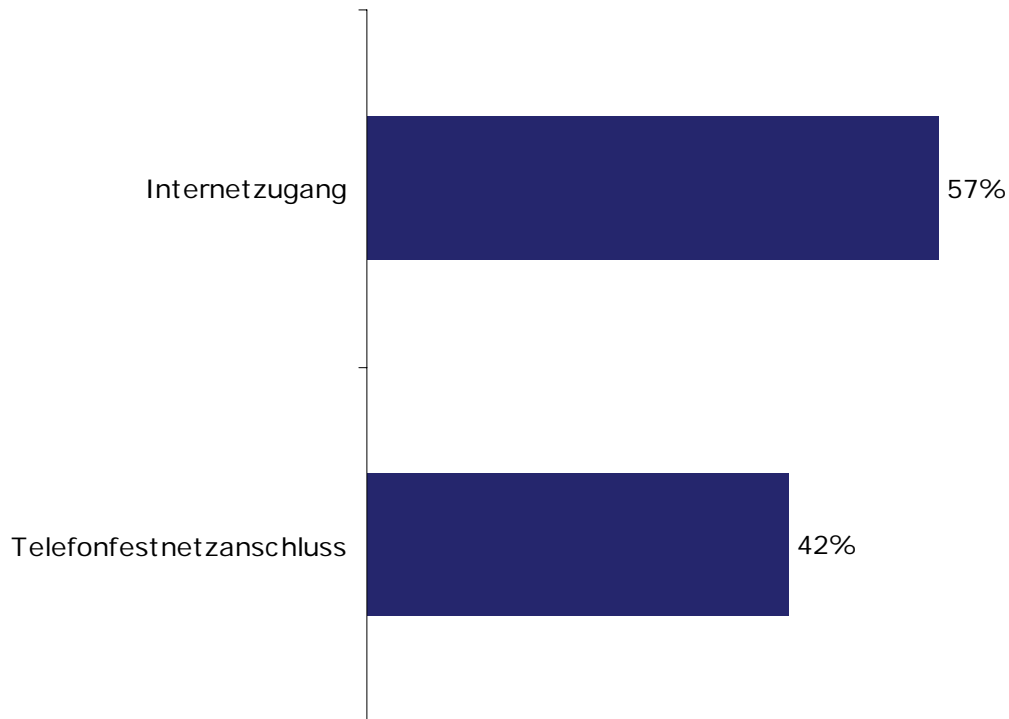
Angesichts der Tatsache, dass in den beliebtesten Leistungspaketen ein Festnetzanschluss enthalten ist und Finnland zu den Ländern mit dem größten Anteil an Haushalten gehört, die ausschließlich einen Mobiltelefonanschluss besitzen, ist es nicht überraschend, dass es sich hierbei auch um das Land mit der niedrigsten Anzahl von Haushalten handelt, die Leistungspakete nutzen. Gleichzeitig ist für die Niederlande die größte Verbreitung von Leistungspaketen zu verzeichnen, was mit dem höchsten Anteil an Haushalten einhergeht, die einen dualen Anschluss besitzen. Die Inanspruchnahme von Leistungspaketen reflektiert offenbar zumindest teilweise den Bedarf an einem Festnetzanschluss.

Eine weitere Analyse zeigt, dass in den meisten Ländern mit einer hohen Breitbandpenetration (den Niederlanden, Dänemark, Schweden, Frankreich,

Luxemburg, Malta, dem Vereinigten Königreich und Belgien) auch eine hohe Penetration an Leistungspaketen zu beobachten ist.

Auch wenn Festnetz- und Internetanschlüsse einen ähnlich hohen Anteil bei den Leistungspaketen einnehmen, fällt der jeweilige Marktanteil dieser Leistungen sehr unterschiedlich aus: Nahezu sechs von zehn Haushalten (57%), die derzeit einen Internetzugang haben, nutzen ihn im Rahmen eines Leistungspakets. Demgegenüber ist der Festnetzanschluss in nur etwa vier von zehn Haushalten (42%) Teil eines Leistungspakets.

Anteil der Leistungen, die im Rahmen eines Leistungspakets erworben werden - EU



- Leistungspakete gelten als komfortabler und kostengünstiger als Einzelleistungen -

In erster Linie sind die Bürger der Ansicht, dass es bequemer ist, Leistungspakete zu nutzen, da es nur eine Rechnung gibt. Darüber hinaus sind viele Bürger davon überzeugt, diese seien billiger, als jede Leistung separat zu bezahlen. Wenig überraschend ist, dass diese Vorteile am häufigsten in den Ländern wahrgenommen

werden, die zur Gruppe derer gehören, in denen Leistungspakete am weitesten verbreitet sind. Esten (58%) und Slowenen (57%) sind am häufigsten vom Komfort der Leistungspakete überzeugt.

In fast allen Ländern wird die Tatsache, dass es nur eine Rechnung gibt, als der größte Vorteil von Leistungspaketen angesehen. In vielen Ländern entsprechen die diesbezüglichen Umfragewerte dem EU-Durchschnitt (beispielsweise geben in Frankreich und Deutschland jeweils 42% der Befragten an, dass sie dies für den Hauptvorteil halten). Lediglich auf Malta (47%) und im Vereinigten Königreich (37%) sehen die meisten Befragten den Hauptvorteil von Leistungspaketen darin, dass diese billiger seien, als jede Leistung separat zu bezahlen.

Allerdings sind die Befragten in einigen der Länder, in denen Leistungspakete seltener genutzt werden, der Ansicht, dass diese mehr Nachteile als Vorteile bieten. Beispielsweise wurde in Finnland (43%), der Tschechischen Republik (35%) und Bulgarien (29%) am häufigsten die Meinung geäußert, dass Leistungspakete nicht interessant seien, „weil man Leistungen bekommt, die man nicht wirklich braucht“. Die finnischen Befragten erklären mit der geringsten Wahrscheinlichkeit, dass sie Leistungspakete für komfortabler oder kostengünstiger halten als Einzelleistungen (19% bzw. 8%). Wenig erstaunlich dürfte sein, dass Finnland, Bulgarien und die Tschechische Republik die Länder mit der geringsten Penetration an Leistungspaketen sind.

- 17% der Europäer sind der Ansicht, dass in Paketen Leistungen enthalten sind, die sie nicht brauchen -

In den Ländern mit einer geringen Verbreitung von Leistungspaketen, wird am häufigsten als Vorbehalt genannt, dass darin Leistungen enthalten sind, die nicht gebraucht werden. Dies gilt insbesondere für Finnland (43%), die Tschechische Republik (35%) und Bulgarien (29%). In Rumänien ist diese Auffassung am geringsten verbreitet (6%). Dort überwiegt die Ansicht, dass Leistungspakete komfortabler und kostengünstiger als Einzelleistungen sind.

Jeder zehnte Befragte ist der Meinung, dass Leistungspakete weniger Transparenz und Klarheit in Bezug auf Kosten und Bedingungen für die einzelnen Leistungen bieten.

Diesbezüglich sind zwischen den einzelnen Mitgliedstaaten nur geringfügige Unterschiede festzustellen. Mit 16% der Befragten sind die Tschechen am häufigsten der Meinung, dass es den Leistungspaketen an Transparenz und Klarheit fehlt. Am anderen Ende des Spektrums findet sich Rumänien, wo diese Ansicht nur von 4% der Befragten geteilt wird.

8% haben kein Interesse an Leistungspaketen, weil sie nicht für jede Leistung an den gleichen Anbieter gebunden sein wollen. Am häufigsten wurde diese Ansicht in der Slowakei (20%) und am seltensten in Luxemburg (3%) geäußert.

Bemerkenswert ist, dass fast jeder fünfte Bürger keine Meinung zu Leistungspaketen hat (18% entfallen auf die Antwort 'Weiß nicht'). Der Anteil Befragter, die mit 'Weiß nicht' antworten, fällt in den einzelnen Ländern unterschiedlich groß aus und weist möglicherweise auf einen geringen Kenntnisstand bezüglich der Verfügbarkeit von Leistungspaketen im eigenen Land hin. In Rumänien antwortet ein Drittel der Befragten mit 'Weiß nicht' und auch in Polen, Italien, Irland und Rumänien gibt ein Anteil von geringfügig mehr als einem Viertel der Umfrageteilnehmer dieselbe Antwort. In allen genannten Ländern liegt die Penetrationsrate für Leistungspakete unter dem EU-Durchschnitt, was möglicherweise auf besagten geringeren Kenntnisstand zurückzuführen ist.

QA25 Was halten Sie persönlich von dieser Art von Leistungspaketen im Bereich der Kommunikation?
(MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	Es ist bequemer, weil es nur eine Rechnung gibt	Es ist billiger, als jede Leistung separat zu bezahlen	Pakete sind nicht interessant, weil man Leistungen bekommt, die man nicht wirklich braucht	Pakete liefern weniger Transparenz und Klarheit über Kosten und Bedingungen der einzelnen Leistungen	Pakete sind nicht interessant, weil man für jede Leistung an den gleichen Anbieter gebunden ist	Spontan: Sonstiges	WN / KA
EU27	39%	29%	17%	9%	8%	3%	18%
BE	45%	28%	25%	9%	11%	4%	8%
BG	21%	18%	29%	7%	13%	0%	26%
CZ	26%	24%	35%	16%	15%	2%	6%
DK	48%	29%	18%	13%	12%	4%	11%
DE	42%	33%	18%	9%	11%	2%	13%
EE	58%	31%	16%	8%	4%	2%	11%
IE	30%	24%	16%	7%	11%	1%	27%
EL	45%	35%	21%	10%	6%	1%	6%
ES	46%	30%	17%	7%	4%	5%	15%
FR	42%	31%	19%	11%	5%	4%	15%
IT	25%	18%	15%	12%	9%	2%	28%
CY	45%	26%	20%	7%	10%	1%	24%
LV	42%	26%	22%	5%	9%	2%	15%
LT	29%	17%	26%	5%	12%	5%	19%
LU	35%	18%	10%	5%	3%	6%	23%
HU	45%	40%	20%	8%	6%	1%	7%
MT	38%	47%	15%	6%	8%	0%	17%
NL	50%	36%	9%	9%	9%	2%	12%
AT	44%	33%	22%	13%	17%	1%	9%
PL	38%	28%	9%	7%	8%	0%	28%
PT	34%	20%	20%	6%	9%	2%	22%
RO	45%	24%	6%	4%	6%	2%	35%
SI	57%	45%	14%	8%	8%	7%	8%
SK	29%	28%	23%	12%	20%	4%	6%
FI	19%	8%	43%	9%	14%	7%	16%
SE	44%	30%	22%	12%	13%	3%	11%
UK	35%	37%	14%	5%	5%	3%	21%
Höchster Prozentsatz per Land			<i>Niedrigster Prozentsatz per Land</i>				
Höchster Prozentsatz per Nennung			Niedrigster Prozentsatz per Nennung				

Wenn wir die Meinungen der Befragten, die ein Leistungspaket gekauft haben mit denjenigen vergleichen, die kein solches Paket erworben haben, zeigt sich folgerichtig, dass diejenigen, die ein Leistungspaket nutzen, auch eine positivere Meinung hierzu haben als Befragte, die ein solches Paket nicht nutzen (siehe unten stehende Tabelle).

Befragte, die über ein Leistungspaket verfügen, sind häufiger der Meinung, dass diese bequemer und billiger seien, weil es nur eine Rechnung gibt und nicht jede Leistung separat bezahlt werden muss, als jene, die kein Leistungspaket haben. Demgegenüber sind Befragte, die kein Leistungspaket erworben haben, häufiger als Befragte mit Leistungspaket der Ansicht, dass Pakete nicht interessant seien, weil sie Leistungen bieten, die man nicht braucht und weil man für jede Leistung an den gleichen Anbieter gebunden ist. Darüber hinaus ist der Anteil Befragter, die hierzu keine Meinung äußern und mit 'Weiß nicht' antworten, unter den Befragten, die über kein Leistungspaket verfügen, deutlich größer als unter denjenigen, die eines haben (26% gegenüber 3%).

QA25 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%	4%
Es ist bequemer, weil es nur eine Rechnung gibt	21%	65%
Es ist billiger, als jede Leistung separat zu bezahlen	15%	51%
Pakete sind nicht interessant, weil man für jede Leistung an den gleichen Anbieter gebunden ist	12%	3%
Pakete liefern weniger Transparenz und Klarheit über Kosten und Bedingungen der einzelnen Leistungen	10%	7%
Spontan: Sonstiges	4%	1%
WN / KA	26%	3%

7. ZUGRIFF AUF NETZWERKE, ANWENDUNGEN UND INHALTE

In diesem Kapitel gehen wir darauf ein, welche Ansichten in den Haushalten und bei den Bürgern der EU bezüglich folgender Bereiche vorherrschen: Zugang zu Festnetz-, Mobiltelefon und Internetanschlüssen, Dienste, Anwendungen und Inhalte sowie etwaige Faktoren, die einen Zugang be- oder verhindern.

7.1. Internetzugang

7.1.1. Netzwerkinfrastruktur

- Die Verfügbarkeit von Breitband wird nicht als entscheidender Faktor angesehen -

Das Fehlen eines Breitbandnetzwerkes in der eigenen Wohngegend wird nur von 2% der EU-Haushalte ohne Internetzugang als Grund dafür genannt, dass sie keinen Internetanschluss besitzen (d.h. 1% aller EU-Haushalte). Allerdings erklären 16% der Haushalte mit Schmalbandzugang, dass sie nicht zu Breitband wechseln, weil ihre Wohngegend nicht mit einem Breitbandnetzwerk versorgt wird (1% aller EU-Haushalte).

Im Durchschnitt geben 4% der EU-Haushalte mit Internetanschluss an, dass sie keinen Breitbandzugang haben, weil es in ihrer Wohngegend nicht genügend attraktive Angebote gibt, die einen Wechsel des Internetanbieters rechtfertigen würden (d.h. 2% aller EU-Haushalte).

Auch wenn wir aufgrund des geringen Anteils von Antworten insgesamt davon ausgehen können, dass die Verfügbarkeit bzw. das Fehlen eines Breitbandnetzwerkes nur eine untergeordnete Rolle für die EU-Haushalte spielt, scheinen die Befragten in Haushalten mit Schmalbandzugang diesem Thema kritischer gegenüber zu stehen. Belegt wird dies durch die Tatsache, dass Befragte in Haushalten mit Schmalbandzugang ein größeres Interesse am Internet zeigen: Nur 10% dieser Befragten erklären, sie würden das Internet nicht oft genug nutzen, als dass sich ein Wechsel lohnen würde und 3%, dass es nicht genügend attraktive Online-Inhalte oder Dienste im Internet gibt. In Haushalten ohne Internetzugang erklären hingegen 58%

der Befragten, dass sich niemand in ihrem Haushalt für das Internet interessiert und weitere 7% geben an, dass sie nicht genau wüssten, was das Internet sei.

Basis (Anteil der befragten Haushalte)	Haushalte, in denen die Befragten angeben, der Mangel an einem Breitband-Netzwerk oder an einem konkurrierenden Internet-Zugangsanbieter in ihrer Wohngegend sei der Grund dafür, ...	
6%	...keinen Breitband-Internetzugang zu haben	16%
59%	...den Internetanbieter nicht zu wechseln	4%
43%	...keinen Internetzugang zu haben	2%

7.1.2. Probleme mit dem Internetanbieter

- 21% der europäischen Haushalte mit Internetzugang haben Probleme mit gesperrten Inhalten/Anwendungen -

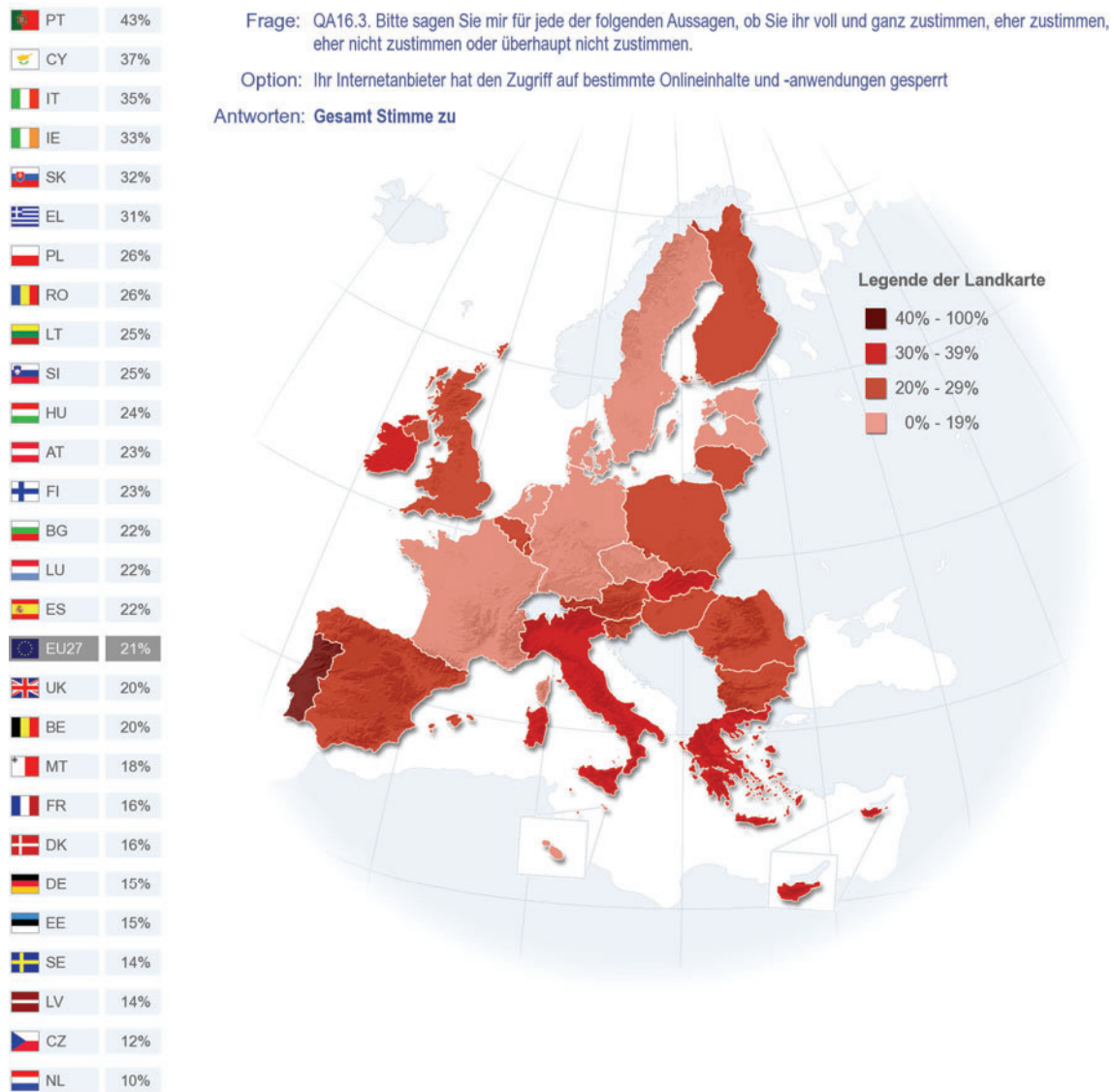
Neben den passiven Hindernissen, die den Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen be- oder verhindern, wie beispielsweise das Fehlen eines Breitbandnetzwerkes in der Wohngegend (siehe Ergebnisse in den vorangegangenen Teilabschnitten hinsichtlich des Zugangs zu Netzwerken), wurden in der Befragung auch die Meinungen der Umfrageteilnehmer zu aktiven Hindernissen untersucht, die auf das Verhalten ihrer Internetanbieter zurückzuführen sind.

Es muss in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen werden, dass sich die Frage lediglich auf die Wahrnehmung der Umfrageteilnehmer bezieht und dass sich ein eingeschränkter oder blockierter Zugang zu Inhalten und Anwendungen auch aufgrund von Problemen ergeben kann, die außerhalb der Zugriffsebene liegen.

Etwa jeder fünfte europäische Haushalt mit Internetanschluss (21%) stimmt der Aussage zu, dass ihr Internetanbieter den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und Anwendungen gesperrt hat¹². Allerdings scheinen einige Länder davon häufiger

¹² Hinweis: Diese Frage untersucht die Wahrnehmung der Umfrageteilnehmer hinsichtlich des eingeschränkten oder blockierten Zugangs zu Onlineinhalten und -anwendungen. Allerdings kann ein

betroffen zu sein als andere. In Portugal wird dieser Aussage von 43% der Befragten und damit EU-weit mit Abstand am häufigsten zugestimmt. Danach folgen mit rund einem Drittel der Befragten, die dieser Aussage zustimmen, Zypern (37%), Italien (35%), Irland (33%), die Slowakei (32%) und Griechenland (31%). In Schweden, Lettland (jeweils 14%), der Tschechischen Republik (12%) und den Niederlanden (10%) wird dies hingegen deutlich seltener als ein Problem wahrgenommen.



Basis: Befragte, die über einen Internetzugang im Haushalt verfügen EB72.5, n = 16244

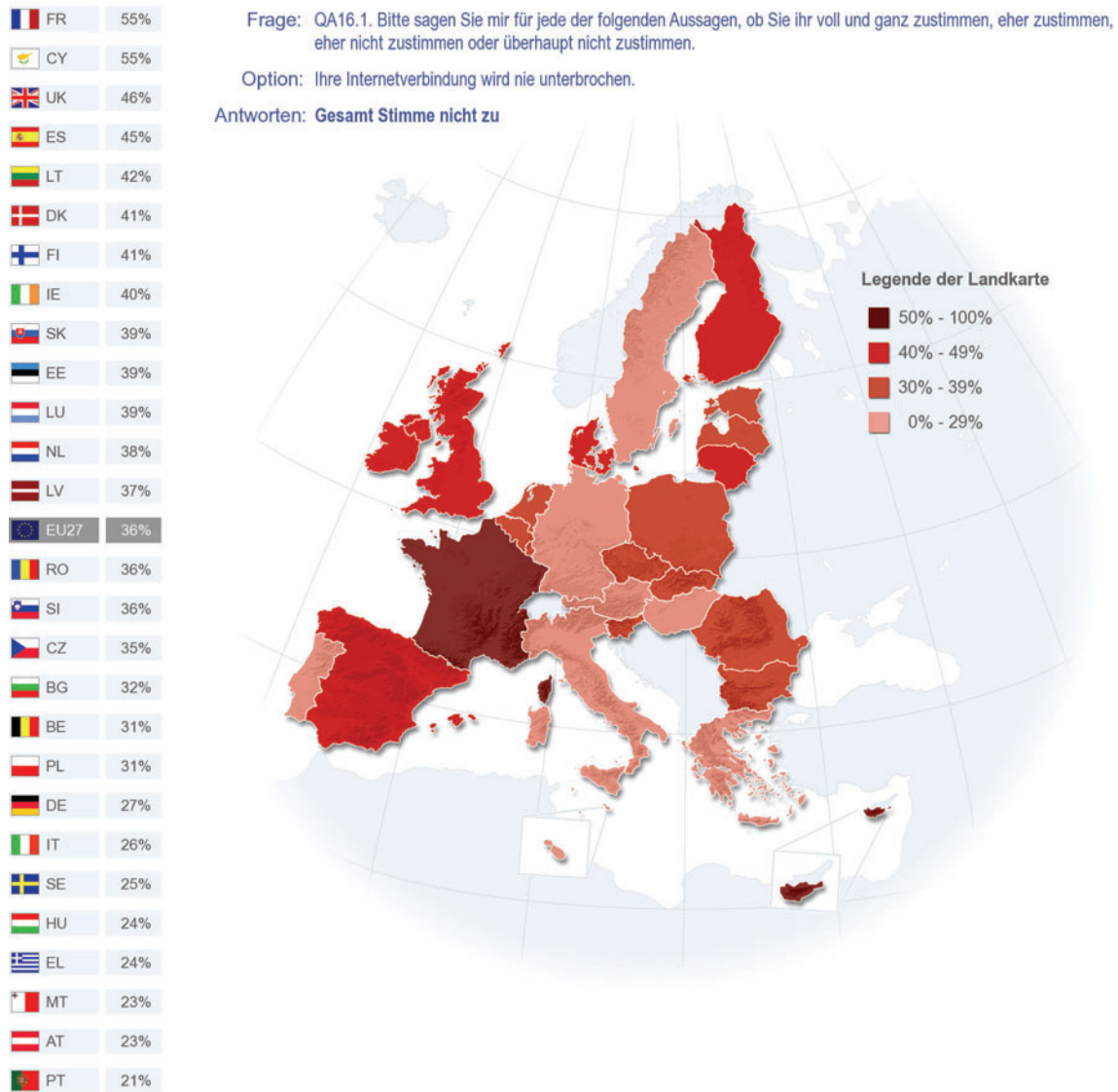
Setzt man diese Ergebnisse in Bezug zu den Antworten der Befragten aus Haushalten, in deren Umgebung es keine alternativen Internetanbieter gibt, die ein gutes Preis-

eingeschränkter oder blockierter Zugang zu Inhalten und Anwendungen auch durch Probleme jenseits der Zugriffsebene oder durch falsche Einstellungen seitens des Nutzers verursacht werden.

Leistungsverhältnis bieten, kann davon ausgegangen werden, dass 4% der EU-Haushalte einen Internetanbieter nutzen, der den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen sperrt.

- 36% der EU-Haushalte mit Internetzugang sind von Verbindungsstörungen betroffen -

Insgesamt ist ein Drittel (36%) der Befragten in europäischen Haushalten mit Internetanschluss mit der Aussage nicht einverstanden, dass ihre Internetverbindung nie unterbrochen wird. Allerdings zeigen sich diesbezüglich nennenswerte Unterschiede zwischen den einzelnen Mitgliedstaaten. Die höchste Ablehnungsrate ist in Frankreich und auf Zypern (jeweils 55%) zu verzeichnen. Ebenso gehören das Vereinigte Königreich (46%) und Spanien (45%) zu den Ländern, in denen die Bürger häufig ihre Unzufriedenheit in Bezug auf die Stabilität ihrer Internetverbindung äußern. Die Befragten in Ungarn und Griechenland (jeweils 24%), auf Malta und in Österreich (je 23%) und in Portugal (21%) sind von diesem Problem am wenigsten betroffen.



Basis: Befragte, die über einen Internetzugang im Haushalt verfügen EB72.5, n = 16244

Fünf Prozent der Befragten in EU-Haushalten, in denen die Internetverbindung unterbrochen wird, haben nicht die Möglichkeit, zu einem anderen Internetanbieter zu wechseln, der ein gutes Preis-Leistungsverhältnis bietet.

7.1.3. Geräteprobleme

- 5% der EU-Haushalte können nicht immer auf das Internet zugreifen, weil die Verbindung über ein mobiles Gerät hergestellt wird -

Während die Befragten in einigen Haushalten zu jeder Zeit auf das Internet zugreifen können, gibt es andere, die ein Mobiltelefon oder ein an einen Computer angeschlossenes USB-Modem nutzen, um zu Hause auf das Internet zuzugreifen. Vor





diesem Hintergrund muss berücksichtigt werden, ob das mobile Gerät, mit dem der Internetzugang hergestellt wird, auch immer allen Mitgliedern des Haushaltes zur Verfügung steht. Wenn nicht alle Haushaltsmitglieder zu jeder Zeit die Möglichkeit haben, auf das Internet zuzugreifen, weil sich das Gerät nicht immer im Haus befindet, müssten unter Umständen diese Haushalte von der zuvor angegebenen Penetrationsrate für Haushalte mit Internet abgezogen werden.

Nur 5% der EU-Haushalte mit Internetanschluss haben keinen permanenten Zugriff, weil sich das Gerät, mit dem die Internetverbindung hergestellt wird, nicht immer im Haus befindet. Am häufigsten ist dies in Portugal, auf Zypern und im Vereinigten Königreich der Fall, wo 12% bzw. 10% der Haushalte angeben, dass sie nicht zu jeder Zeit Zugriff auf das Internet haben, weil sich das dafür erforderliche Gerät nicht immer im Haus befindet. In zehn Ländern ist dieses Problem so gut wie nicht existent. Dies gilt insbesondere für die Niederlande, Malta, Deutschland und die Tschechische Republik.

QA13 Ist es in Ihrem Haushalt zu jeder Zeit möglich, auf das Internet zuzugreifen?

Antwort: Nein, eine Internetverbindung ist nicht immer möglich, da diese über ein mobiles Gerät hergestellt wird, das sich nicht immer im Haus befindet

**Haushalte mit Internet -
Basis = 15178**

	EU27	5%
	PT	12%
	CY	10%
	UK	10%
	EL	8%
	FI	8%
	IE	7%
	FR	7%
	LT	7%
	LU	6%
	AT	6%
	SK	6%
	BE	5%
	LV	5%
	PL	5%
	RO	5%
	IT	4%
	SI	4%
	EE	3%
	ES	3%
	HU	3%
	SE	3%
	BG	2%
	CZ	2%
	DK	2%
	DE	2%
	MT	2%
	NL	2%

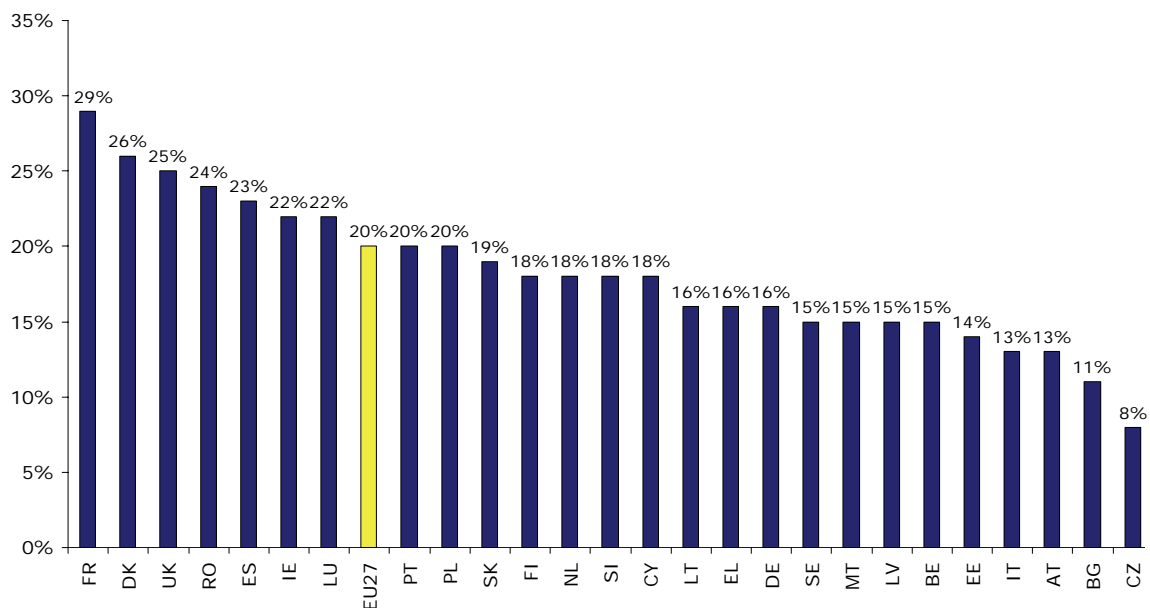
7.2. Mobiltelefonie

7.2.1. Netzwerkinfrastruktur

Im Durchschnitt hat jeder fünfte EU-Bürger (20%) nicht immer Zugang zum Netz, um einen Anruf vom Mobiltelefon zu tätigen (dies entspricht 17% der europäischen Gesamtbevölkerung).

Die französischen und dänischen Befragten haben am häufigsten Netzprobleme. In beiden Ländern stimmt mehr als ein Viertel der Befragten der Aussage nicht zu, dass sie immer Zugang zum Netz haben, um einen Anruf zu tätigen. Umgekehrt erklären die Befragten in Ungarn und der Tschechischen Republik mit der größten Wahrscheinlichkeit, dass sie immer Zugang zum Netz haben, da dieser Aussage in beiden Ländern nur von 7% bzw. 8% der Befragten widersprochen wird.

QA3a Sie haben immer Zugang zum Netz, um einen Anruf zu tätigen. - Gesamt "Stimme nicht zu"
(Befragte, die ein Mobiltelefon besitzen - Basis EU = 23244)

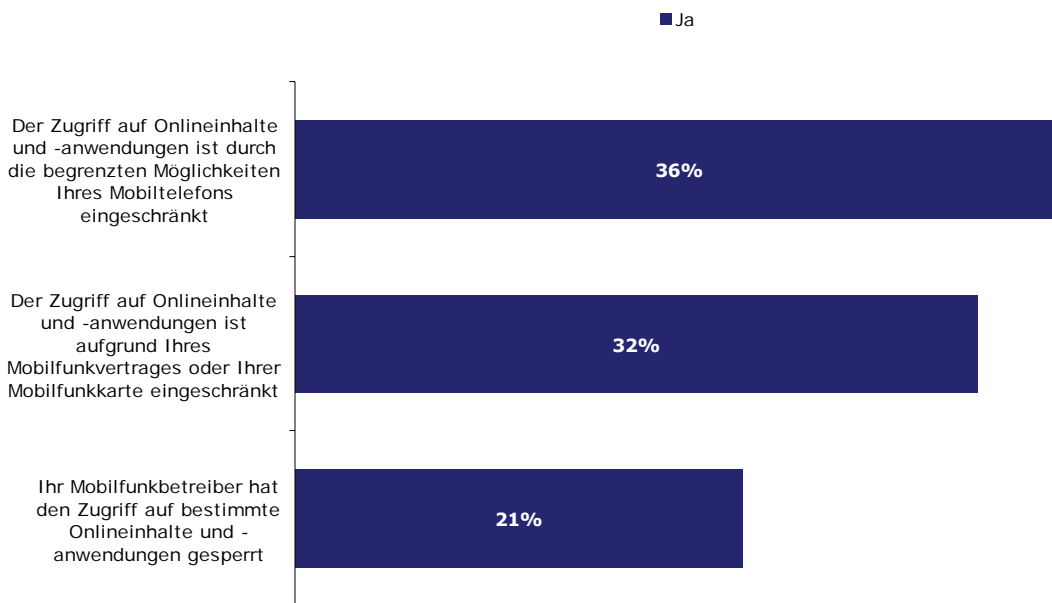


7.2.2. Probleme beim Internetzugang über ein Mobiltelefon

Die Nutzung des mobilen Internetzugangs nimmt zu. Derzeit haben 33% aller Handybesitzer in der EU einen Mobilfunkvertrag oder eine Mobilfunkkarte, die es ihnen ermöglicht, auf das Internet zuzugreifen (28% der EU-Bürger). Die Handynutzer, die

die Möglichkeit haben, über ihr Mobiltelefon auf das Internet zuzugreifen, wurden gefragt, mit welchen Problemen sie beim mobilen Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen aufgrund von eingeschränkten Möglichkeiten ihres Mobiltelefons, von Beschränkungen ihres Handyvertrages oder von Sperrungen seitens ihres Anbieters konfrontiert sind.

QA4 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Situationen, ob diese auf Sie zutrifft oder nicht. - EU
(Befragte, die ein Mobiltelefon mit Internetzugang besitzen - Basis = 7612)



Mobiltelefone mit begrenzten Möglichkeiten

36% der Befragten haben aufgrund der begrenzten Möglichkeiten ihres Mobiltelefons nur eingeschränkten Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen.

Am häufigsten ist dies der Fall in der Slowakei, der Tschechischen Republik und im Vereinigten Königreich. Dort erklären jeweils 58%, 51% bzw. 47% der Befragten, dass sie aufgrund der begrenzten Möglichkeiten ihres Mobiltelefons nur eingeschränkten Zugriff auf das Internet haben. Die Slowakei gehört EU-weit zu den Ländern mit dem größten Anteil an Befragten (14%), die über ein Mobilfunknetzwerk auf das Internet zugreifen, während die Tschechische Republik und das Vereinigte Königreich mit 5% bzw. 8% diesbezüglich im Mittelfeld liegen.

Eingeschränkter Internetzugang über das Mobiltelefon aufgrund des Anbieters

Die Befragten in der Slowakei, in Frankreich und in der Tschechischen Republik erklären mit der größten Wahrscheinlichkeit, dass ihr Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen aufgrund ihres Mobilfunkvertrages oder ihrer Mobilfunkkarte eingeschränkt ist. In der Slowakei sind zwei Drittel der Befragten (66%) davon überzeugt, dass ihr Onlinezugang aufgrund vertraglicher Bestimmungen eingeschränkt ist.

Darüber hinaus sind die Befragten in der Slowakei häufiger als in allen anderen EU-Staaten der Ansicht, dass ihr Mobilfunkbetreiber den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt hat. In diesem Land fällt dieser Anteil fast doppelt so hoch aus wie im EU-Durchschnitt.

QA4.1 Der Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen ist durch die begrenzten Möglichkeiten Ihres Mobiltelefons eingeschränkt

	Ja
EU27	36%
SK	58%
CZ	51%
UK	47%
RO	44%
IE	43%
PT	43%
FI	43%
FR	40%
CY	40%
MT	38%
NL	37%
BE	36%
LU	33%
DE	32%
EL	32%
DK	31%
HU	31%
PL	30%
AT	29%
SE	29%
ES	28%
SI	28%
LT	27%
EE	26%
BG	25%
IT	25%
LV	13%

QA4.2 Der Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen ist aufgrund Ihres Mobilfunkvertrages oder Ihrer Mobilfunkkarte eingeschränkt

	Ja
EU27	32%
SK	66%
FR	44%
CZ	42%
BE	40%
RO	38%
PT	37%
UK	37%
IE	33%
PL	33%
ES	30%
IT	30%
EL	29%
HU	29%
MT	27%
NL	26%
BG	25%
DE	25%
LU	24%
AT	22%
LT	21%
SI	20%
CY	18%
DK	17%
EE	16%
SE	16%
FI	15%
LV	9%

QA4.3 Der Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen ist durch die begrenzten Möglichkeiten Ihres Mobiltelefons eingeschränkt

	Ja
EU27	21%
SK	41%
CY	31%
PT	31%
HU	30%
EL	27%
UK	27%
CZ	26%
PL	24%
RO	24%
FR	23%
AT	23%
IE	22%
IT	22%
ES	21%
MT	21%
LU	19%
BE	17%
DE	14%
SI	14%
FI	14%
DK	12%
SE	11%
NL	10%
EE	9%
LT	9%
LV	6%
BG	4%

8. ERSCHWINGLICHKEIT

In diesem Kapitel wird auf die Kostensensibilität der Haushalte und Nutzer in der EU in Bezug auf Festnetzanschlüsse, Mobilfunkanschlüsse und Internetzugang eingegangen.

8.1. Festnetztelefonie

8.1.1. Kein Anschluss/keine Installation aufgrund der Kosten/Gebühren

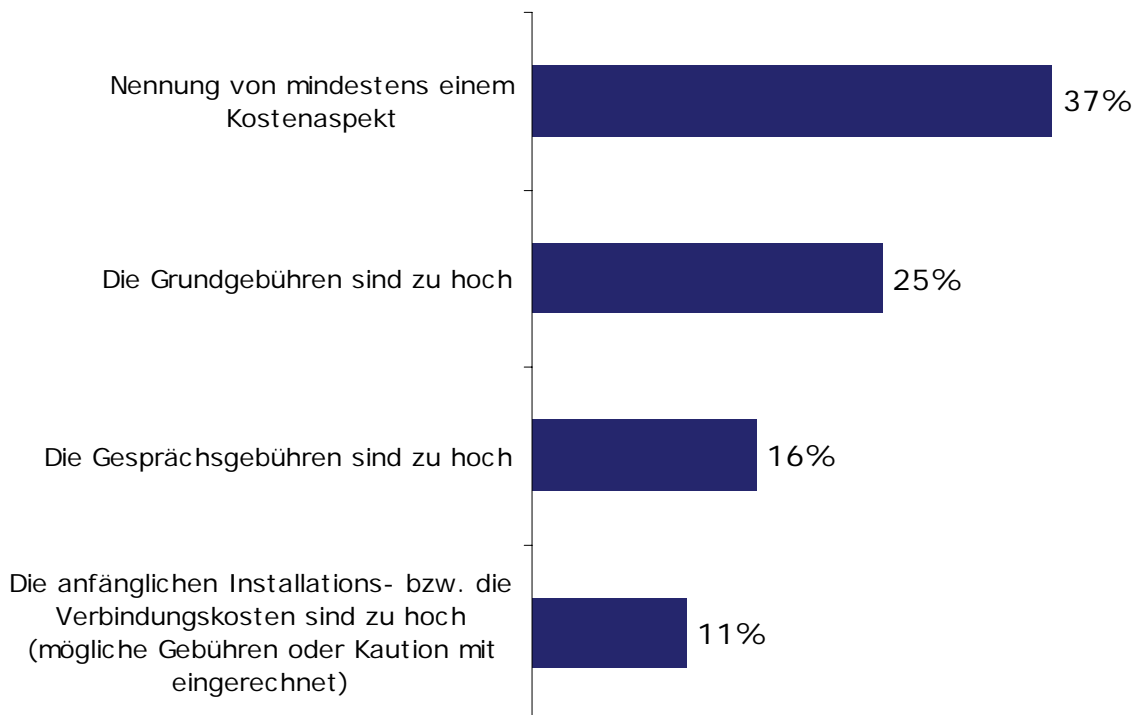
- Der Kostenfaktor spielt bei den Haushalten, die keinen Festnetzanschluss haben, eine wesentliche Rolle -

Die Befragten, die keinen Festnetzanschluss haben, wurden gefragt, warum sie keinen Festnetzanschluss besitzen. Neben den Aussagen „im Haushalt ist ein Handy vorhanden, das den Bedarf deckt“ und „es besteht kein Interesse an einem Festnetzanschluss“ ist der am häufigsten genannte Grund der Kostenfaktor.

**QA6 Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt. Welche der folgenden Aussagen beschreibt am ehesten, warum es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt?
(MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) - EU**

(Haushalte ohne Telefonfestnetzanschluss - Basis = 7338)

■ EB72.5 Nov.-Dez. 2009















Mehr als ein Drittel der EU-Bürger (37%) hat mindestens einen Kostenaspekt als Grund genannt, warum sie keinen Festnetzanschluss haben. Von diesen wird am häufigsten der Aspekt genannt, dass die Grundgebühren zu hoch sind (25%), gefolgt von den Gesprächsgebühren. Die anfänglichen Installations- bzw. Verbindungskosten werden von einem ähnlich hohen Anteil der Befragten genannt.

In der Tschechischen Republik und Finnland sind die meisten Haushalte zu finden, die keinen Festnetzanschluss besitzen (75% bzw. 72%).

In der Tschechischen Republik ist einer der höchsten Anteile an Befragten zu verzeichnen, die mindestens einen Kostenaspekt als Grund dafür angeben, dass sie in ihrem Haushalt keinen Festnetzanschluss haben.

QA6 Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt. Welche der folgenden Aussagen beschreibt am ehesten, warum es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt?
(MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH) - EU27 + Top 10 der Länder ohne Telefonfestnetzanschluss
 (Basis = Haushalte ohne Telefonfestnetzanschluss)

	Basis: Kein Telefonfestnetz- anschluss	Nennung von mindestens einem Kostenaspekt	Die Grundgebühren sind zu hoch	Die Gesprächs- gebühren sind zu hoch	Die anfänglichen Installations- bzw. die Verbindungs- kosten sind zu hoch (...)
 EU27	27%	37%	25%	16%	11%
 CZ	75%	42%	31%	16%	20%
 FI	72%	25%	19%	10%	4%
 SK	63%	18%	11%	11%	5%
 LT	56%	25%	15%	16%	3%
 RO	54%	34%	25%	21%	11%
 LV	53%	23%	14%	13%	7%
 HU	50%	35%	27%	17%	8%
 EE	48%	17%	11%	6%	5%
 PL	48%	36%	25%	19%	8%
 AT	46%	37%	27%	19%	7%
 PT	46%	46%	31%	17%	13%

In den Ländern, in denen es die meisten Haushalte ohne Festnetzanschluss gibt, machen sich vor allem die tschechischen und portugiesischen Befragten die größten Sorgen wegen der Grundgebühren (31%), gefolgt von den österreichischen und ungarischen Befragten (27%). Die rumänischen Befragten sind diejenigen, die sich die

größten Sorgen wegen der hohen Gesprächsgebühren machen, da mehr als jeder fünfte Befragte dies als Grund angibt, warum im Haushalt kein Festnetzanschluss vorhanden ist. Die hohen Installations- bzw. Verbindungskosten stellen vor allem für die tschechischen Befragten ein Problem dar. Der Anteil derer, die dies als Grund dafür nennen, dass es im Haushalt keinen Festnetzanschluss gibt, ist hier doppelt so hoch wie der EU-Durchschnitt (20% gegenüber 11%).

8.1.2. Eingeschränkte Nutzung aus Sorge wegen der Telefonkosten

- Nahezu jeder zweite Haushalt mit Festnetzanschluss begrenzt die Zahl der Anrufe vom Festnetztelefon aus Sorge wegen der Telefonkosten -

Wie im vorangegangenen Abschnitt deutlich wurde, geben die Befragten in 16% der Haushalte ohne Festnetzanschluss an, dass ihnen die Kosten zu hoch sind. Im Folgenden soll näher untersucht werden, welche Auswirkungen die Telefonkosten auf das Nutzungsverhalten in den Haushalten haben. Rund ein Drittel aller EU-Bürger (49% derjenigen, die zu Hause einen Festnetzanschluss haben) begrenzen die Zahl der Anrufe von ihrem Festnetztelefon, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.





























In Bulgarien (72%), Irland (65%), Polen (63%) und Griechenland (61%) ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Anzahl der Anrufe vom Festnetz aus Kostengründen begrenzt wird, am größten. Am geringsten ist die diesbezügliche Wahrscheinlichkeit hingegen unter den österreichischen (33%), finnischen (32%), dänischen (30%), schwedischen (25%) und niederländischen (20%) Befragten.

Interessanterweise gehören die irischen und bulgarischen Befragten zu denjenigen, bei denen die Wahrscheinlichkeit am größten ist, dass sie aus Kostengründen sowohl die Zahl ihrer Anrufe vom Mobiltelefon als auch vom Festnetzanschluss begrenzen (siehe nächster Abschnitt für eine vergleichbare Analyse in Bezug auf Mobilfunk). Umgekehrt gehören die Österreicher und Niederländer zu denjenigen Befragten, für die die Wahrscheinlichkeit am geringsten ist, dass sie die Zahl ihrer Anrufe vom Festnetz oder Mobiltelefon aus Kostengründen einschränken.

QA5 Sie begrenzen die Zahl der Anrufe von Ihrem Festnetztelefon, weil Sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.

Antwort: Gesamt "Stimme zu"

**Personen mit einem
Festnetzanschluss -
Basis = 19304**

	EU27	49%
	BG	72%
	IE	65%
	PL	63%
	EL	61%
	SK	58%
	PT	57%
	MT	55%
	CY	55%
	RO	54%
	CZ	54%
	BE	53%
	HU	52%
	LV	52%
	ES	50%
	SI	49%
	IT	49%
	LT	49%
	DE	48%
	FR	48%
	UK	48%
	EE	43%
	LU	39%
	AT	33%
	FI	32%
	DK	30%
	SE	25%
	NL	20%

Es ist nachvollziehbar, dass sich eine enge Korrelation zwischen der Begrenzung der Telefonanrufe und dem sozialen Status oder der finanziellen Schwierigkeiten der Befragten feststellen lässt. Tatsächlich begrenzt ein hoher Prozentsatz der Personen, die meistens Schwierigkeiten haben, ihre Rechnungen zu bezahlen, die Anzahl der getätigten Anrufe, weil sie sich Sorgen wegen der Gesprächsgebühren machen. Dieses Verhalten lässt sich auch bei denjenigen beobachten, die sich selbst auf der sozialen Skala unten einstufen.

Anteil der Leute, die die Zahl der Anrufe von ihrem Festnetztelefon begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.

	Schwierigkeiten, Rechnungen zu bezahlen			Selbstpositionierung auf der sozialen Skala		
	Meistens	Gelegentlich	Nahezu nie/ nie	Niedrig (1-4)	Mitte (5-6)	Hoch (7-10)
EU27	65%	55%	44%	56%	48%	44%

Das Alter scheint sich nur geringfügig auf die Kostensensibilität auszuwirken.

Anteil der älteren Personen, die die Zahl der Anrufe von ihrem Festnetztelefon begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	46%	52%	44%

8.2. Mobiltelefonie

- Sechs von zehn Handynutzern begrenzen die Zahl ihrer Anrufe aus Sorge wegen der Telefonkosten -

Etwa zwei Drittel der Handynutzer in der EU (61%) begrenzen die Zahl ihrer Anrufe von ihrem Mobiltelefon, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.





























Die größten diesbezüglichen Sorgen machen sich die irischen Befragten. Dort schränken mehr als drei Viertel der Handynutzer die Zahl ihrer Anrufe aus Sorge wegen der Telefonkosten ein. Danach folgen die bulgarischen und griechischen Befragten, von denen etwa drei Viertel die gleiche Sorge teilen.

Die österreichischen Befragten machen sich am wenigsten Sorgen wegen der Telefonkosten für ihr Mobiltelefon. Dort begrenzen nur 30% der Befragten die Zahl ihrer Anrufe vom Mobiltelefon aus Kostengründen. Auch die finnischen Befragten zeigen sich diesbezüglich relativ unbekümmert. Lediglich etwas mehr als ein Drittel der Befragten (37%) begrenzt die Zahl der Anrufe vom Mobiltelefon aus Sorge wegen der Telefonkosten. Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass diese beiden Länder in der EU15 zur Gruppe der Länder mit dem größten Anteil an Haushalten gehören, die ausschließlich ein Mobiltelefon besitzen und zwar 71% bzw. 45%. In den Ländern der EU12 lässt sich hingegen kein vergleichbares Muster erkennen, d.h. dass hier keine eindeutige Korrelation zwischen der Kostensensibilität bezüglich der Telefonkosten und dem Anteil an Haushalten festzustellen ist, die ausschließlich über einen Mobiltelefonanschluss verfügen.

QA3a Sie begrenzen die Zahl der Anrufe von Ihrem Mobiltelefon, weil Sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.

Antwort: Gesamt "Stimme zu"

**Befragte, die ein
Mobiltelefon besitzen -
Basis = 23244**

	EU27	61%
	IE	78%
	BG	75%
	EL	74%
	CZ	70%
	FR	70%
	IT	69%
	SK	69%
	ES	69%
	LV	68%
	MT	68%
	BE	68%
	PL	67%
	PT	67%
	CY	59%
	EE	58%
	LT	58%
	RO	58%
	DE	57%
	SI	55%
	HU	55%
	UK	51%
	LU	47%
	DK	44%
	SE	42%
	NL	42%
	FI	37%
	AT	30%

Wie bereits beim Festnetzanschluss, ist auch hier die Wahrscheinlichkeit, dass die Zahl der Anrufe vom Mobiltelefon aus Sorge wegen der Telefonkosten begrenzt wird, unter denjenigen am größten, die meistens Schwierigkeiten haben, ihre Rechnungen zu bezahlen oder die sich selbst auf der sozialen Skala unten einstufen.

Anteil der Personen, die die Zahl der Anrufe von ihrem Mobiltelefon begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.

	Schwierigkeiten, Rechnungen zu bezahlen			Selbstpositionierung auf der sozialen Skala		
	Meistens	Gelegentlich	Nahezu nie/ nie	Niedrig (1-4)	Mitte (5-6)	Hoch (7-10)
EU27	75%	69%	56%	69%	62%	54%

Das Alter scheint erneut nur geringfügige Auswirkungen auf die Kostensensibilität der Befragten zu haben, wenngleich Befragte über 75 Jahren seltener als Befragte aller anderen Altersgruppen – und insbesondere seltener als Befragte zwischen 65 und 74 Jahren – die Zahl ihrer Anrufe vom Mobiltelefon aus Kostengründen begrenzen.

Anteil der älteren Personen, die die Zahl der Anrufe von ihrem Mobiltelefon begrenzen, weil sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.

	Die alternde Gesellschaft		
	55-64	65-74	75+
EU27	59%	66%	52%

8.3. Internetzugang

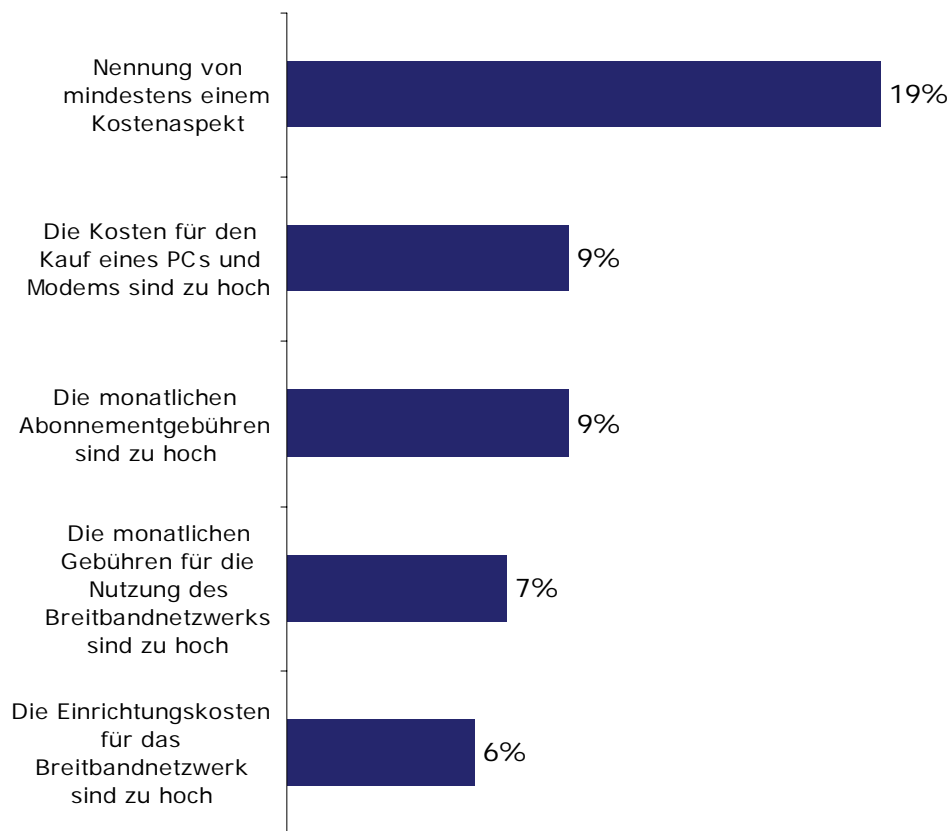
- Zwei von zehn Haushalten ohne Internetzugang nennen dafür mindestens einen Kostengrund -

Auf die Frage, warum sie keinen Internetanschluss im Haushalt haben, nennen die Befragten neben mangelndem Interesse am häufigsten einen Kostengrund.

Nahezu jeder fünfte EU-Bürger (19%) nennt mindestens einen Kostenpunkt als Grund dafür, dass im Haushalt kein Internetanschluss vorhanden ist.

QA19 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) - EU
(Haushalte ohne Internetzugang - Basis = 11583)

■ EB72.5 Nov.-Dez. 2009














Die einzelnen Kostenfaktoren werden von ähnlich hohen Prozentsätzen der Befragten genannt. Ein Anteil von 9% gibt an, dass entweder die Anschaffungskosten für einen PC und ein Modem oder die monatlichen Abonnementgebühren zu hoch seien, während ein Anteil von 6% erklärt, dass die Einrichtungskosten für das Breitbandnetzwerk zu hoch seien.

In Rumänien und Bulgarien ist die Penetrationsrate für Internetanschluss zu Hause mit 69% bzw. 65% am niedrigsten. In diesen beiden Ländern nennen die Befragten vergleichsweise häufig zumindest einen Kostenfaktor als Grund hierfür. 23% der rumänischen und 20% der bulgarischen Befragten geben mindestens einen Kostenfaktor als Grund dafür an, warum es in ihrem Haushalt keinen Internetzugang gibt.

Von den Ländern mit der geringsten Internet-Penetrationsrate ist Ungarn das Land, in dem mindestens ein Kostenfaktor von den Befragten am häufigsten als Grund genannt wird. Mehr als ein Drittel der ungarischen Befragten (34%) nennt mindestens einen Kostenfaktor als Grund dafür, dass im Haushalt kein Internetzugang vorhanden ist.

QA19 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) - EU27 + Top 10 der Länder ohne Internetzugang
(Basis = Haushalte ohne Internetzugang)

	Basis: Kein Internetzugang zu Hause	Nennung von mindestens einem Kostenaspekt	Die Kosten für den Kauf eines PCs und Modems sind zu hoch	Die monatlichen Abonnement- gebühren sind zu hoch	Die monatlichen Gebühren für die Nutzung des Breitband- netzwerks sind zu hoch	Die Einrichtungs- kosten für das Breitband- netzwerk sind zu hoch
 EU27	43%	19%	9%	9%	7%	6%
 RO	69%	23%	14%	12%	8%	10%
 BG	65%	20%	15%	10%	4%	2%
 EL	61%	10%	4%	5%	4%	3%
 PT	60%	19%	7%	8%	5%	5%
 HU	56%	34%	17%	22%	11%	8%
 SK	55%	29%	18%	18%	13%	11%
 ES	53%	22%	7%	11%	11%	6%
 CZ	52%	33%	20%	18%	13%	10%
 LT	52%	24%	14%	14%	6%	2%
 IT	51%	15%	4%	6%	7%	6%

Von den Ländern mit dem größten Anteil an Haushalten ohne Internetzugang ist in Rumänien, Bulgarien, Ungarn, der Slowakei, der Tschechischen Republik und Litauen die Wahrscheinlichkeit, dass die zu hohen Anschaffungskosten für einen PC und ein Modem als Grund genannt werden, am größten. Die Befragten in Ungarn, der Slowakei

und der Tschechischen Republik erklären am häufigsten, dass ihnen die monatlichen Gebühren zu hoch sind.

Einige Befragte lassen sich von den Breitbandkosten abschrecken (sowohl von den monatlichen Gebühren als auch von den Einrichtungskosten). Am häufigsten werden diese beiden Gründe in Rumänien, Ungarn, der Slowakei und in der Tschechischen Republik angeführt. Spanien zählt ebenfalls zur Gruppe der Länder mit dem größten Anteil an Befragten, die die zu hohen monatlichen Gebühren als Grund nennen, warum es in ihrem Haushalt keinen Internetzugang gibt. Es gehört aber nicht zur Gruppe der Länder, in denen die zu hohen Einrichtungskosten überdurchschnittlich oft als Ursache angeführt werden.

9. FRAGEN DES DATENSCHUTZES

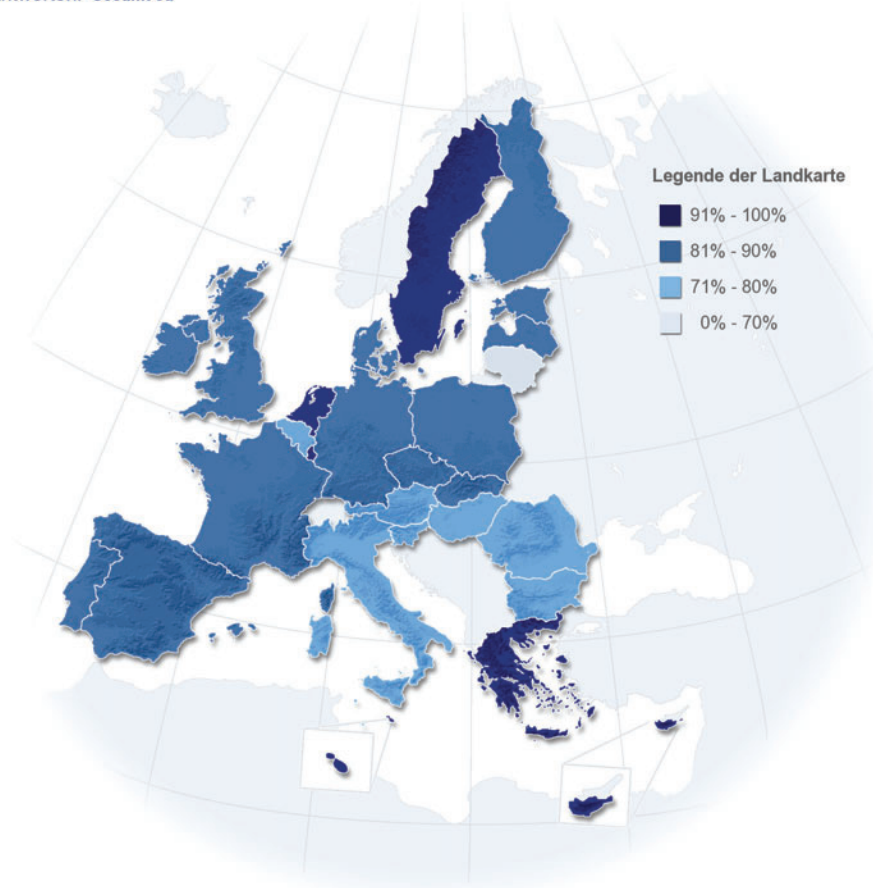
- 84% der Bürger möchten im Falle eines Verstoßes gegen den Datenschutz darüber informiert werden -

Die meisten EU-Bürger würden gerne darüber informiert werden, sollten ihre persönlichen Daten verloren gehen, gestohlen oder verändert werden (84%). Dieser Prozentsatz setzt sich aus 70% der Bürger zusammen, die in jedem Fall informiert werden wollen und aus weiteren 14%, die nur informiert werden wollen, wenn ihnen durch Verlust, Diebstahl oder Veränderung finanzieller Schaden droht. Diesbezüglich ist im Vergleich zu 2006 ein erheblicher Anstieg zu verzeichnen.

	EL	94%
	SE	93%
	CY	93%
	NL	92%
	LU	92%
	MT	92%
	EE	89%
	CZ	88%
	UK	87%
	LV	87%
	IE	87%
	DK	87%
	DE	87%
	FR	86%
	FI	85%
	EU27	84%
	PT	83%
	ES	83%
	PL	81%
	SK	81%
	IT	80%
	AT	80%
	BE	80%
	HU	78%
	SI	77%
	BG	76%
	RO	73%
	LT	69%

Frage: QA20. Unternehmen wie z.B. Telekommunikationsanbieter sammeln persönliche Daten wie Name, Adresse sowie Informationen zu Kreditkarten. Gesehen den Fall, Ihre persönlichen Daten wären verloren gegangen, gestohlen oder verändert worden, wären Sie darüber gern informiert oder nicht?

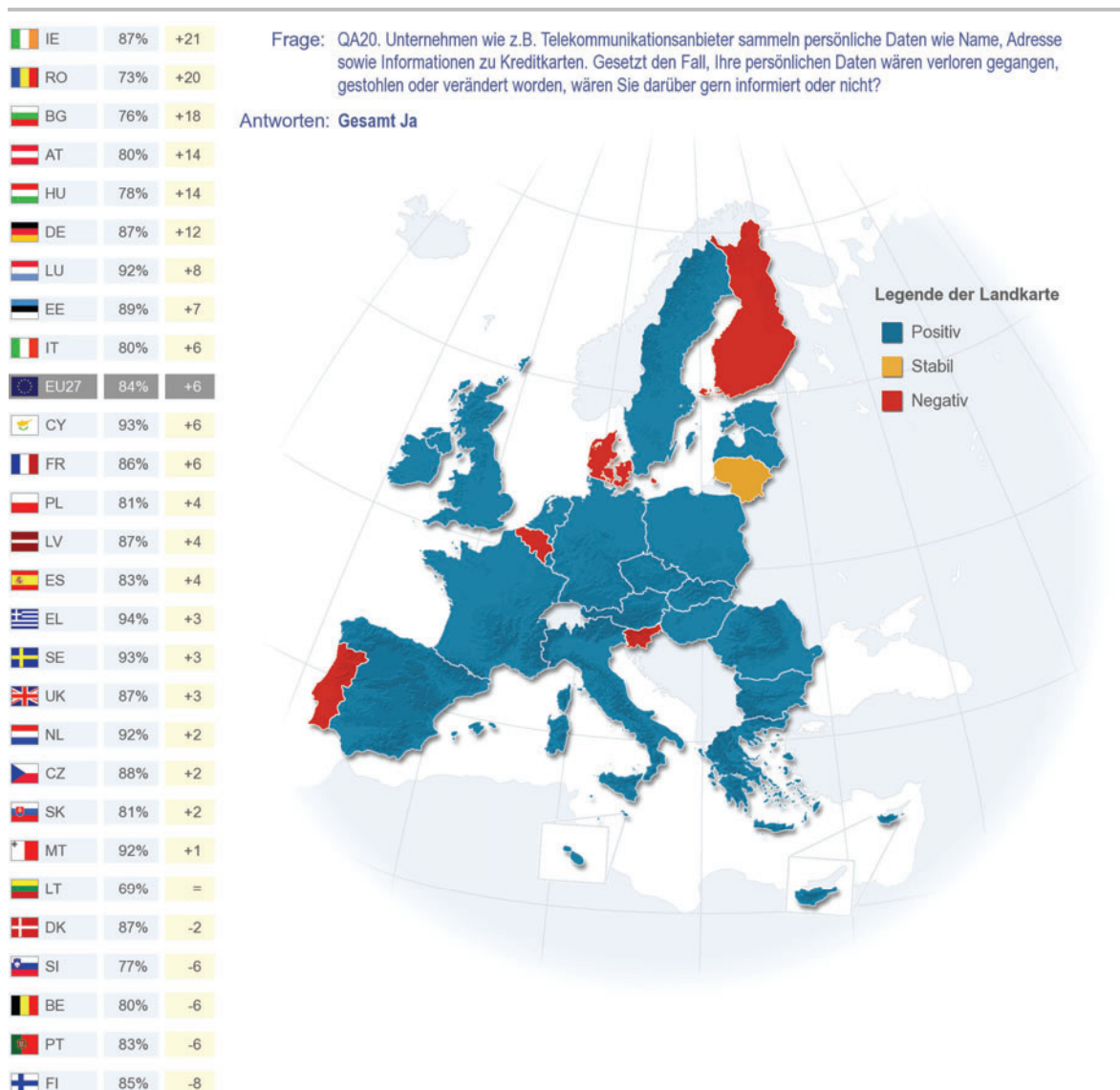
Antworten: Gesamt Ja



Das Thema Datenschutz scheint den Griechen, Schweden, Zyprioten, Niederländern, Luxemburgern und Maltesern besonders am Herzen zu liegen. In besagten Ländern möchten neun von zehn Befragten darüber informiert werden, sollten ihre persönlichen Daten verloren gehen, gestohlen oder verändert werden. Am wenigsten Sorgen machen sich in dieser Hinsicht die Litauer und Rumänen, da nur sieben von zehn Befragten angeben, darüber informiert werden zu wollen.

- Sorge um Datenschutz nimmt zu -

Insgesamt kann festgestellt werden, dass sich die Bürger der EU im Vergleich zum Winter 2006 zunehmend Sorgen um den Datenschutz machen (+6 Prozentpunkte).



(Vergleich mit EB66.3 Nov.-Dez. 2006)

Die größten prozentualen Zuwächse sind in Irland, Rumänien und Bulgarien zu verzeichnen. Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass die Anteile Befragter in Rumänien und Bulgarien zwar einerseits die größten prozentualen Zuwächse verzeichnen, diese Bürger sich andererseits im EU-Vergleich nach wie vor die geringsten Sorgen machen. Auch in Österreich, Ungarn und Deutschland sind zweistellige Zuwächse zu verzeichnen.

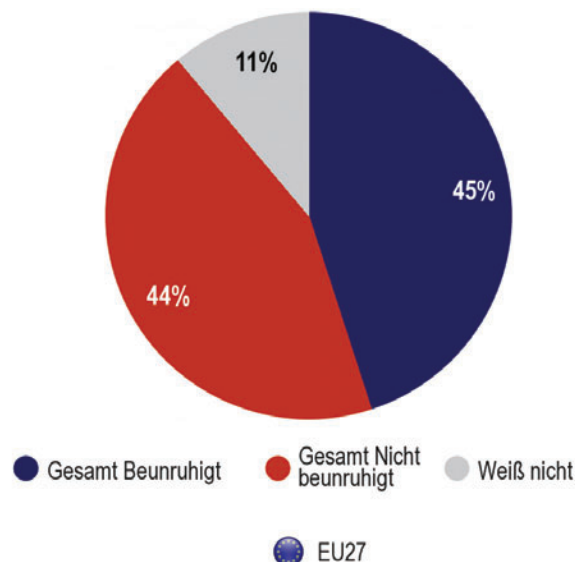
In Finnland, Portugal, Belgien und Slowenien sind indes im Vergleich zum Winter 2006 nennenswerte Rückgänge von sechs oder mehr Prozentpunkten festzustellen.

- Geteilte Meinungen bei der Frage nach dem Missbrauch persönlicher Daten auf sozialen Netzwerkseiten -

Die EU-Bürger wurden im Zusammenhang mit der Frage nach der Nutzung sozialer Netzwerkseiten (siehe Abschnitt „Nutzer von sozialen Netzwerkseiten“) auch gefragt, ob sie sich bezüglich des möglichen Missbrauchs ihrer persönlichen, auf diesen Seiten eingestellten Daten Sorgen machen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Frage nach der Sorge um den Missbrauch persönlicher Daten auf sozialen Netzwerkseiten die EU-Bürger polarisiert. Der Anteil Bürger, die deswegen beunruhigt sind, und der Anteil derjenigen, die sich diesbezüglich keine Sorgen machen, hält sich die Waage.

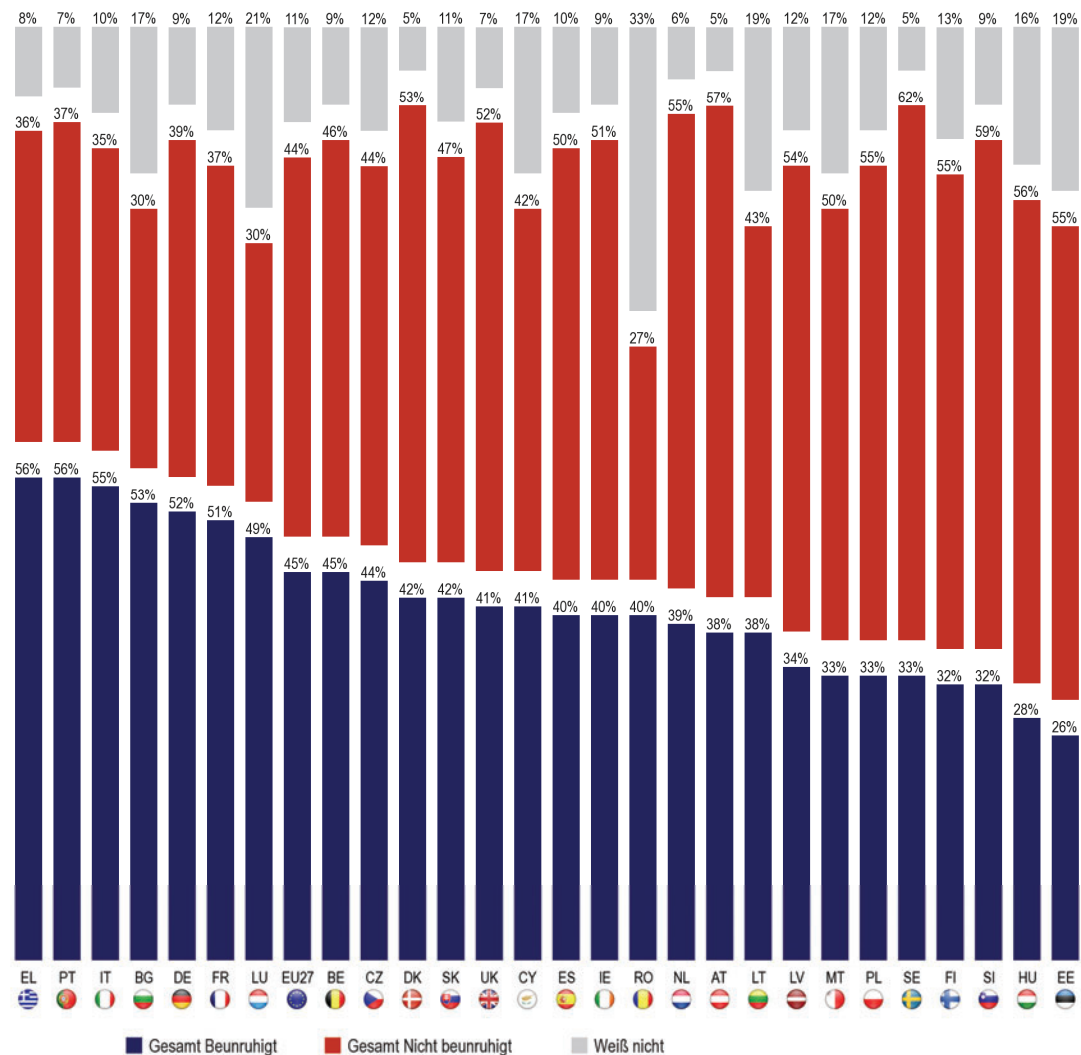
QA21. Inwieweit sind Sie beunruhigt über den möglichen Missbrauch persönlicher Daten, die auf sozialen Netzwerkseiten eingestellt werden (Facebook, MySpace, StudiVZ, Twitter etc.)? Sind Sie darüber ...?



- **In den EU15 Staaten ist die Sorge weiter verbreitet als in den NMS12 Staaten -**

Im Durchschnitt machen sich die Befragten in den EU15 Staaten diesbezüglich mehr Sorgen als die Umfrageteilnehmer in den NMS12 Staaten (47% gegenüber 38%). Darüber hinaus gehören sechs der sieben Länder, in denen ein überdurchschnittlich großer Anteil der Befragten beunruhigt ist, zu den EU15 Staaten.

QA21. Inwieweit sind Sie beunruhigt über den möglichen Missbrauch persönlicher Daten, die auf sozialen Netzwerkseiten eingestellt werden (Facebook, MySpace, StudiVZ, Twitter etc.)? Sind Sie darüber ...?



Mit mehr als der Hälfte aller Befragten gehören Griechenland, Portugal und Italien zu den Ländern, in denen sich die Bürger die meisten Sorgen wegen eines möglichen Missbrauchs ihrer persönlichen Daten auf sozialen Netzwerkseiten machen.

Interessanterweise gehört Griechenland auch bei der Frage nach dem Datenschutz zu den Ländern, in denen sich die Bürger die meisten Sorgen machen, während die diesbezügliche Sorge der Befragten in Portugal und Italien unter dem EU-Durchschnitt liegt.

Mit 26% bzw. 28% machen sich die estnischen und ungarischen Befragten am wenigsten Sorgen, dass ihre Daten missbraucht werden könnten.

Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass ein Drittel der Befragten in Rumänien erklärt, nicht zu wissen, ob sie beunruhigt sein sollten oder nicht. In Rumänien ist bei der Frage nach den Leistungspaketen ebenfalls der höchste Anteil an Befragten zu verzeichnen, die mit "Weiß nicht" antworten. Es scheint, dass unter den rumänischen Befragten eine allgemeine Unkenntnis/Gleichgültigkeit gegenüber diesen Kommunikationsmöglichkeiten vorherrscht.

Die Unterschiede zwischen den Befragten, die beunruhigt sind und denjenigen, die sich keine Sorgen machen, können wohl in erster Linie auf das Alter und andere damit in Verbindung stehende demografische Faktoren zurückgeführt werden. Die Befragten, die wegen eines möglichen Missbrauchs ihrer persönlichen Daten beunruhigt sind, weisen überwiegend folgende soziodemografische Merkmale auf:

- ◆ 40-54 Jahre alt (53%)
- ◆ Ende der Ausbildung mit über 20 Jahren (51%)
- ◆ Selbstständige (54%), leitende Angestellte (54%), andere Angestellte (55%)





























Demgegenüber gehören diejenigen, die sich keine Sorgen machen, überwiegend zu den folgenden soziodemografischen Gruppen:

- ◆ 15-24 Jahre (52%)
- ◆ Noch in Ausbildung (51%)
- ◆ Arbeitslose (50%), Studenten (51%)

Nutzer einer sozialen Netzwerk-Website scheinen etwas häufiger besorgt, was den Missbrauch persönlicher Daten betrifft. Ein Anteil von 51% derjenigen, die soziale Netzwerkseiten nutzen, geben an, besorgt zu sein, während dies nur für 43% derjenigen gilt, die solche Webseiten nicht nutzen.

Auf Länderebene lässt sich hingegen nicht immer ein einheitliches Bild erkennen. In Griechenland, Frankreich, der Slowakei und Dänemark ist der Anteil Befragter, die sich Sorgen machen, unter Nutzern und Nichtnutzern gleich groß. In den Niederlanden und Schweden ist hingegen das Gegenteil der Fall, d.h. dass hier der Anteil derer, die sich Sorgen machen, unter den Nichtnutzern größer ist als unter den Nutzern.

QA21 Inwieweit sind Sie beunruhigt über den möglichen Missbrauch persönlicher Daten, die auf sozialen Netzwerkseiten eingestellt werden (Facebook, MySpace, StudiVZ, Twitter etc.)? Sind Sie darüber...?
Antwort: Gesamt "Beunruhigt"

	Nutzer von sozialen Netzwerkseiten	Nicht-Nutzer von sozialen Netzwerkseiten
 EU27	51%	43%
 PT	71%	53%
 BG	71%	48%
 IT	60%	52%
 LU	59%	43%
 DE	58%	51%
 EL	57%	55%
 RO	57%	35%
 CY	53%	37%
 LT	52%	27%
 BE	50%	43%
 FR	50%	52%
 IE	50%	34%
 UK	50%	35%
 CZ	50%	39%
 LV	48%	15%
 PL	48%	23%
 ES	47%	37%
 SK	43%	40%
 AT	42%	35%
 SI	42%	25%
 DK	41%	42%
 HU	39%	21%
 FI	38%	29%
 EE	36%	20%
 MT	36%	30%
 NL	34%	44%
 SE	29%	35%

ANLAGEN

TECHNISCHER HINWEIS

EUROBAROMETER-SPEZIALUMFRAGE Nr. 335

„E-Communications Haushaltsumfrage“

TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN

Zwischen dem 13. November und dem 9. Dezember 2009, 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 72.5 durchgeführt.

Die EUROBAROMETER-SPEZIALUMFRAGE Nr. 335 ist Teil der Umfragewelle 72.5 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 den einzelnen Ländern wurden jeweils mit einer zur Bevölkerungszahl (um jeweils das gesamte Land abzudecken) und Bevölkerungsdichte proportionalen Wahrscheinlichkeit mehrere Erhebungspunkte durch Ziehung ermittelt. In allen Mitgliedsländern wurde eine mehrstufige Zufallsstichprobe verwendet. In jedem EU-Land wurde eine bestimmte Anzahl von Sampling Points nach dem Zufallsprinzip gezogen, die die Struktur der Grundgesamtheit in Bezug auf ihre regionale Verteilung (für eine vollständige Erfassung des Landes) repräsentativ abbildet.

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.

ABK.	LÄNDER	INSTITUT	ZAHL DER INTERVIEWS	FELDZEIT		BEVÖLKERUNG 15+	ABK.
BE	Belgien	TNS Dimarso	1.003	19/11/2009	07/12/2009	8.866.411	4.523.391
BG	Bulgarien	TNS BBSS	1.007	13/11/2009	23/11/2009	6.584.957	2.866.000
CZ	Tschech.Rep.	TNS Aisa	1.096	14/11/2009	27/11/2009	8.987.535	4.479.255
DK	Dänemark	TNS Gallup DK	1.008	14/11/2009	09/12/2009	4.503.365	2.563.903
DE	Deutschland	TNS Infratest	1.522	13/11/2009	02/12/2009	64.545.601	37.751.871
EE	Estland	Emor	1.000	13/11/2009	06/12/2009	916.000	544.000
IE	Irland	TNS MRBI	1.014	13/11/2009	29/11/2009	3.375.399	1.469.521
EL	Griechenland	TNS ICAP	1.000	14/11/2009	03/12/2009	8.693.566	4.221.000
ES	Spanien	TNS Demoscopia	1.023	13/11/2009	06/12/2009	39.059.211	17.020.860
FR	Frankreich	TNS Sofres	1.005	13/11/2009	08/12/2009	47.620.942	26.734.000
IT	Italien	TNS Infratest	1.039	13/11/2009	29/11/2009	51.252.247	23.902.000
CY	Zypern	Synovate	502	13/11/2009	04/12/2009	651.400	270.300
LV	Lettland	TNS Latvia	1.004	13/11/2009	30/11/2009	1.448.719	838.400
LT	Litauen	TNS Gallup Lithuania	1.027	13/11/2009	29/11/2009	2.849.359	1.356.826
LU	Luxemburg	TNS ILReS	502	13/11/2009	05/12/2009	404.907	187.000
HU	Ungarn	TNS Hungary	1.017	13/11/2009	30/11/2009	8.320.614	3.862.702
MT	Malta	MISCO	500	13/11/2009	04/12/2009	335.476	139.583
NL	Niederlande	TNS NIPO	1.004	13/11/2009	06/12/2009	13.288.200	7.202.000
AT	Österreich	Österreichisches Gallup-Institut	1.001	13/11/2009	01/12/2009	6.973.277	3.566.000
PL	Polen	TNS OBOP	1.000	14/11/2009	02/12/2009	32.306.436	14.191.532
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.038	17/11/2009	08/12/2009	8.080.915	3.505.292
RO	Rumänien	TNS CSOP	1.008	14/11/2009	27/11/2009	18.246.731	7.381.000
SI	Slowenien	RM PLUS	1.017	13/11/2009	06/12/2009	1.748.308	745.000
SK	Slowakei	TNS AISA SK	1.047	14/11/2009	27/11/2009	4.549.954	1.900.344
FI	Finnland	TNS Gallup Oy	1.041	17/11/2009	08/12/2009	4.412.321	2.486.781
SE	Schweden	TNS GALLUP	1.014	13/11/2009	06/12/2009	7.723.931	3.830.037
UK	Vereinigtes Königreich	TNS UK	1.322	13/11/2009	03/12/2009	51.081.866	24.479.453
TOTAL			26.761	13/11/2009	09/12/2009	406.827.648	202.018.051

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

FRAGEBOGEN

D46 Welche Dinge auf dieser Liste besitzen Sie oder jemand in Ihrem Haushalt?

Liste zeigen und vorlesen! Mehrfachnennungen möglich!

	(169-178)
Fernsehgerät	1,
DVD-Player	2,
Musik-CD-Player	3,
Computer	4,
Eine Internetverbindung zu Hause	5,
Auto	6,
Wohnung / Haus, die/das Sie bereits bezahlt haben	7,
Wohnung / Haus, die/das Sie noch abbezahlen	8,
Spontan: nichts davon	9,
Weiß nicht / Keine Angabe	10,

EB72.2 D46

QA1 FRAGEN, WENN "BESITZT EIN MOBILTELEFON", CODE 1 IN D43b - SONST WEITER MIT QA2

QA1 Haben Sie die Möglichkeit, über Ihren Mobiltelefonanschluss auf das Internet zuzugreifen, um dort Spiele zu spielen, Audio- oder Videoinhalte runterzuladen oder um E-Mails zu empfangen und zu versenden?

	(179)
Ja	1
Nein	2
Weiß nicht / Keine Angabe	3

NEW

An alle

QA2 Wenn Sie einmal an alle Mitglieder Ihres Haushalts denken, Sie selbst eingeschlossen: Bitte sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.

(KARTE ZEIGEN - EINE NENNUNG PRO ZEILE)

	Vorgaben bitte vorlesen!	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	0	Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---------------------------

(180-181)	1	Handys mit Vertrag (mit Rechnung)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
(182-183)	2	Handys mit Pre-Paid-Karte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
(184-185)	3	(NUR WENN MOBILTELEFON BEI ITEM 1 ODER 2) Mobiltelefonanschluss, der den Zugriff auf das Internet erlaubt, um dort Spiele zu spielen, Audio- oder Videoinhalte runterzuladen oder um E-Mails zu empfangen und zu versenden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

EB68.2 QD1 TREND MODIFIED

QA3a UND QA4 FRAGEN, WENN "BESITZT EIN MOBILTELEFON", CODE 1 IN D43b - SONST WEITER MIT QA5

QA3a Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

(LISTE mit Skala ZEIGEN - EINE NENNUNG PRO ZEILE

	Vorgaben bitte vorlesen!	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spo ntan: Trifft nicht zu	Wei ß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	---------------------------	----------------------------

(186)	1	Ihre Mobilfunkverbindung wird niemals während eines Anrufs unterbrochen.	1	2	3	4	5	6
(187)	2	Sie haben immer Zugang zum Netz, um einen Anruf zu tätigen.	1	2	3	4	5	6
(188)	3	Sie begrenzen die Zahl der Anrufe von Ihrem Mobiltelefon, weil Sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.	1	2	3	4	5	6
(189)	4	Sie können auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen, wie Sie Ihr Mobiltelefon nutzen.	1	2	3	4	5	6
(190)	5	Sie können Ihren derzeitigen Mobilfunktarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen.	1	2	3	4	5	6

EB68.2 QD7 TREND MODIFIED

QA3b Würden Sie sagen, dass Sie - verglichen mit der Situation vor zwei Jahren - heute mehr, weniger oder etwa gleich viel für die Nutzung Ihres Mobiltelefons zahlen?

Mehr	(191) 1
Weniger	2
Etwa gleich viel	3
Wei ß nicht / Keine Angabe	4

NEW

QA4 FRAGEN, WENN "BESITZT EIN MOBILTELEFON MIT INTERNETZUGANG", CODE 1
IN QA1 - SONST WEITER MIT QA5

QA4 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Situationen, ob diese auf Sie zutrifft oder nicht.

Nur eine Nennung pro Zeile!

	Vorgaben bitte vorlesen!	Ja	Nein
--	--------------------------	----	------

(192)	1	Der Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen ist durch die begrenzten Möglichkeiten Ihres Mobiltelefons eingeschränkt	1	2
(193)	2	Der Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen ist aufgrund Ihres Mobilfunkvertrages oder Ihrer Mobilfunkkarte eingeschränkt	1	2
(194)	3	Ihr Mobilfunkbetreiber hat den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt	1	2

NEW

QA5 FRAGEN, WENN "GIBT EINEN FESTNETZANSCHLUSS IM HAUSHALT", CODE 1 IN D43a - SONST WEITER MIT QA6

QA5 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

(LISTE mit Skala ZEIGEN - EINE NENNUNG PRO ZEILE

	Vorgaben bitte vorlesen!	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spo ntan: trifft nicht zu	Wei ß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	---------------------------	----------------------------

(195)	1	Ihr Festnetzanbieter stellt Ihnen eine vollständige und eindeutige Rechnung über den Gebrauch und die Preise der bereitgestellten Telefondienste aus.	1	2	3	4	5	6
(196)	2	Sie begrenzen die Zahl der Anrufe von Ihrem Festnetztelefon, weil Sie sich Sorgen wegen der Telefonkosten machen.	1	2	3	4	5	6
(197)	3	Sie können auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen, wie Sie Ihren Festnetztelefondienst nutzen.	1	2	3	4	5	6
(198)	4	Sie können Ihren derzeitigen Festnetztarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen.	1	2	3	4	5	6

EB68.2 QD3 TREND MODIFIED

QA6 FRAGEN, WENN "KEIN FESTNETZANSCHLUSS IM HAUSHALT", CODE 2 IN D43a - SONST WEITER MIT QA7

QA6 Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt. Welche der folgenden Aussagen beschreibt am ehesten, warum es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt?

Liste zeigen und vorlesen - Mehrfachnennungen möglich!

(199-208)

Unser Haushalt hat vor, sich innerhalb der nächsten 6 Monate einen Telefonfestnetzanschluss zuzulegen, oder wartet auf die Freischaltung	1,
Ein oder mehrere Haushaltsmitglieder hat/ haben ein Handy, das den Bedarf des Haushalts deckt.	2,
Die anfänglichen Installations- bzw. die Verbindungskosten sind zu hoch (mögliche Gebühren oder Kaution mit eingerechnet).	3,
Die Grundgebühren sind zu hoch	4,
Die Gesprächsgebühren sind zu hoch.	5,
Da, wo Sie leben, steht ein Telefonfestnetzanschluss nicht zur Verfügung.	6,
Sie oder andere Mitglieder Ihres Haushalts haben woanders leichten Zugang zu einem Telefon (z.B. Nachbar, Arbeitsplatz, öffentliches Telefon).	7,
Sie oder andere Mitglieder Ihres Haushalts wollen keinen Telefonfestnetzanschluss.	8,
Spontan: Sonstiges	9,
Weiß nicht / Keine Angabe	10,

EB68.2 QD4 TREND MODIFIED

An alle

QA7 Wie oft benutzen Sie persönlich öffentliche Telefone?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

(209)

Einmal pro Woche oder häufiger	1
Ungefähr einmal im Monat	2
Weniger als ein mal im Monat	3
Nur wenn ich von zu Hause weg bin oder auf Reisen	4
Niemals	5
Weiß nicht / Keine Angabe	6

EB68.2 QD5

QA8 FRAGEN, WENN "BENUTZT PERSÖNLICH ÖFFENTLICHE TELEFONE", CODE 1 BIS 4 IN QA7 - SONST WEITER MIT QA9

QA8 Aus welchen Gründen nutzen Sie persönlich solche öffentlichen Telefone?

Liste zeigen und vorlesen - Mehrfachnennungen möglich!

(210-216)

Es gibt keinen Telefonfestnetzanschluss zu Hause.	1,
Ihnen steht kein Handy zur Verfügung, und Sie müssen Anrufe tätigen, wenn Sie unterwegs sind.	2,
Sie haben ein Handy zur Verfügung aber es ist zu teuer, Auslandsgespräche zu führen.	3,
Das einzige Telefon zu Hause ist ständig in Benutzung.	4,
Wenn das Handy keinen Empfang hat/ kein Guthaben hat/ der Akku leer ist	5,
Spontan: Sonstiges	6,
Weiß nicht / Keine Angabe	7,

EB68.2 QD6

QA9 FRAGEN, WENN "FERNSEHGERÄT IM HAUSHALT", CODE 1 IN D46 - SONST WEITER MIT QA10

QA9 Empfängt Ihr Haushalt Fernsehsender über...?

Liste zeigen und vorlesen - Mehrfachnennungen möglich!

(217-222)

eine Antenne (auf dem Dach oder Zimmerantenne)	1,
einen Kabelanschluss	2,
eine Satellitenschüssel	3,
digitales terrestrisches Fernsehen (Dach- oder Zimmerantenne + Decoder) (DVB-T)	4,
das Telefonnetz + Modem	5,
Weiß nicht / Keine Angabe	6,

EB68.2 QD2

QA10 BIS QA18 FRAGEN, WENN "INTERNETANSCHLUSS IM HAUSHALT", CODE 5 IN D46 - SONST WEITER MIT QA19

QA10 Wie wird in Ihrem Haushalt eine Verbindung zum Internet hergestellt?

Liste zeigen und vorlesen - Mehrfachnennungen möglich!

(223-232)

Über eine normale Telefonleitung	1,
Über eine ISDN-Leitung	2,
Über ADSL, DSL oder eine ähnliche Verbindung unter Nutzung einer Telefonleitung (Nutzung eines Modems, einer Box oder eines Routers)	3,
Über das Netzwerk des Kabelfernsehanbieters, indem Sie ein Kabelmodem, eine Box oder einen Router verwenden (Breitband-Internet)	4,
Per Mobilfunknetzwerk	5,
Per Satellitennetzwerk	6,
Spontan: über eine Stromleitung	7,
Spontan: über eine Glasfaserleitung	8,
Spontan: Sonstige, bitte eintragen	9,
Weiß nicht / Keine Angabe	10,

EB68.2 QD8 TREND MODIFIED

QA10o NUR FRAGEN, WENN "SONSTIGE" IN QA10, CODE 9 IN QA10 - SONST WEITER MIT QA11

QA10o Wie sonst?

Antworten notieren - im Büro codieren - Mehrfachnennungen möglich

5 | 2 | (233,234-243)

--	--	--

EB68.2 QD8o

QA11 UND QA12 FRAGEN, WENN "INTERNETVERBINDUNG NUR ÜBER MOBILFUNKNETZWERK", CODE 5 IN QA10 -SONST WEITER MIT QA13

QA11 Sie haben angegeben, dass die Internetverbindung in Ihrem Haushalt nur über das Mobilfunknetzwerk hergestellt wird. Reicht dieser Zugang aus, um allen Familienmitgliedern die jederzeitige Internetnutzung zu ermöglichen?

	(244)
Ja	1
Nein	2
Weiß nicht / Keine Angabe	3

NEW

QA12 Und welches Gerät nutzen Sie in Ihrem Haushalt, um damit ins Internet zu gehen?

(BITTE VORLESEN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	(245-250)
Ein Handy	1,
Ein Handheld/PDA oder einen Pocket-PC	2,
Einen Computer, der über eine integrierte Internetkarte oder ein USB-Modem mit dem Internet verbunden ist	3,
Spontan: Einen Computer, der über das Mobiltelefon mit dem Internet verbunden ist	4,
Spontan: Sonstiges	5,
Weiß nicht / Keine Angabe	6,

EB66.3 QB21 TREND MODIFIED

QA13 BIS QA18 FRAGEN, WENN "INTERNETANSCHLUSS IM HAUSHALT", CODE 5 IN D46 - SONST WEITER MIT QA19

QA13 Ist es in Ihrem Haushalt zu jeder Zeit möglich, auf das Internet zuzugreifen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

	(251)
Ja, das Gerät, mit dem die Internetverbindung hergestellt wird, befindet sich immer im Haus	1
Nein, eine Internetverbindung ist nicht immer möglich, da diese über ein mobiles Gerät hergestellt wird, das sich nicht immer im Haus befindet	2
Weiß nicht / Keine Angabe	3

NEW

QA14	Haben Sie das Gefühl, dass die Kapazität und Geschwindigkeit, mit der Sie Inhalte hoch- oder runterladen können, den Bedingungen Ihres Internetvertrages entspricht?
------	--

(252)

Ja	1
Nein	2
Weiß nicht / Keine Angabe	3

NEW

QA15	Nutzen Sie oder jemand in Ihrem Haushalt den Computer zu Hause, um über das Internet zu telefonieren?
------	---

Nur eine Nennung!

(253)

Nein	1
Ja, Sie rufen kostenlos Nutzer an, die beim gleichen Internet-Telefondienst angemeldet sind wie Sie (Seiten für Internet-Telefonie wie SKYPE)	2
Ja, Sie rufen über einen Internet-Telefondienst billig Festnetzanschlüsse oder Handys im Ausland an	3
Spontan: Ja, beide Möglichkeiten werden genutzt	4
Weiß nicht / Keine Angabe	6

EB68.2 QD9 TREND MODIFIED

QA16	Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.
------	---

(LISTE mit Skala ZEIGEN - EINE NENNUNG PRO ZEILE)

	Vorgaben bitte vorlesen!	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Spo ntan: trifft nicht zu	Wei ß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	-------------------------	----------------	----------------------	---------------------------	---------------------------	----------------------------

(254)	1	Ihre Internetverbindung wird nie unterbrochen.	1	2	3	4	5	6
(255)	2	Die Geschwindigkeit Ihrer Internetverbindung / die Zeit beim Herunterladen bleibt konstant.	1	2	3	4	5	6
(256)	3	Ihr Internetanbieter hat den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt	1	2	3	4	5	6
(257)	4	Sie können Ihren Anbieter im Fall von Problemen mit der Internetverbindung leicht erreichen.	1	2	3	4	5	6
(258)	5	Die Kosten für die Unterstützung, die Sie vom Personal der Hotline oder auf der Supportseite im Internet erhalten, sind erschwinglich	1	2	3	4	5	6
(259)	6	Die Antworten, die Sie vom Personal der Hotline oder auf der Supportseite im Internet erhalten, sind hilfreich	1	2	3	4	5	6
(260)	7	Sie können Ihren derzeitigen Internettarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen	1	2	3	4	5	6

EB66.3 QB24 (items 1-2) - EB68.2 QD10 (items 4-7) TREND MODIFIED

QA17	Haben Sie oder jemand in Ihrem Haushalt jemals darüber nachgedacht, Ihren Internetanbieter zu wechseln?
------	---

(KARTE ZEIGEN - VORLESEN - ITEMS 2 BIS 11 ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

(261-273)

Nein, Sie oder jemand anderes im Haushalt haben nie darüber nachgedacht	1,
Ja, aber Sie und die Mitglieder Ihres Haushaltes sind zufrieden mit dem Service, den Sie jetzt bekommen	2,
Ja, aber es gibt in der Gegend Ihres Haushalts keinen anderen Internetanbieter, der ein gutes Preis-Leistungsverhältnis bietet	3,
Ja, Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben bereits gewechselt.	4,
Ja, Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt wechseln jedes Mal, wenn ein Anbieter bessere Konditionen anbietet.	5,
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt sind durch Ihre Vertragsbedingungen an Ihren jetzigen Anbieter gebunden.	6,
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt erhalten Ihren Internetanschluss in einem Leistungspaket, weshalb es schwierig ist, zu einem anderen Anbieter zu wechseln	7,
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt möchten Ihre jetzige e-Mail Adresse nicht verlieren.	8,
Ja, es gibt interessantere Angebote von anderen Anbietern, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt vertrauen ihnen nicht	9,
Ja, aber es kostet zu viel Aufwand und Zeit	10,
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt wussten nicht, dass man den Anbieter überhaupt wechseln kann.	11,
Spontan: Sonstiges	12,
Weiß nicht / Keine Angabe	13,

EB64.4 QB28 TREND MODIFIED

QA18 NUR FRAGEN, WENN "SCHMALBAND-INTERNETZUGANG", CODE 1 ODER 2 IN QA10 - SONST WEITER MIT QA19

QA18 Warum hat Ihr Haushalt keinen Breitband-Internetzugang?

Liste zeigen und vorlesen - Mehrfachnennungen möglich!

(274-283)

Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben vor, innerhalb der nächsten 2 Monate eine Breitbandverbindung anzuschaffen.	1,
Sie und die Mitglieder Ihres Haushaltes sind mit der Geschwindigkeit Ihrer jetzigen Einwahl-Verbindung zufrieden	2,
Ihre Wohngegend ist nicht mit Breitbandnetzwerktechnologie versorgt	3,
Die anfänglichen Einrichtungskosten für die Breitbandverbindung sind zu hoch	4,
Die monatlichen Abonnementgebühren für Breitband-Internet sind zu hoch	5,
Es gibt nicht genügend attraktive Online-Inhalte oder Dienste im Internet, die die zusätzlichen Kosten rechtfertigen würden.	6,
Die Geräte in Ihrem Haushalt (z.B. PC) sind nicht breitbandkompatibel	7,
Spontan: Sie und die anderen in Ihrem Haushalt nutzen das Internet nicht oft genug	8,
Spontan: Sonstiges	9,
Weiß nicht / Keine Angabe	10,

EB68.2 QD11 TREND MODIFIED

QA19 FRAGEN, WENN "KEIN INTERNETZUGANG IM HAUSHALT", KEIN CODE 5 IN D46 - SONST WEITER MIT QA20

QA19 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?

Liste zeigen und vorlesen - Mehrfachnennungen möglich!

(284-295)

Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben vor, innerhalb der nächsten 6 Monate einen Anschluss anzuschaffen.	1,
Sie und die anderen in Ihrem Haushalt wissen nicht genau, was das Internet ist	2,
Niemand in Ihrem Haushalt interessiert sich für das Internet	3,
Ihre Wohngegend ist nicht mit Breitbandnetzwerktechnologie versorgt	4,
Die Einrichtungskosten für das Breitbandnetzwerk sind zu hoch.	5,
Die monatlichen Gebühren für die Nutzung des Breitbandnetzwerks sind zu hoch.	6,
Die Kosten für den Kauf eines PCs und Modems sind zu hoch	7,
Die monatlichen Abonnementgebühren sind zu hoch	8,
Die interessierten Mitglieder Ihres Haushalts haben Zugang zum Internet am Arbeitsplatz, in der Schule oder woanders, und das ist ausreichend.	9,
Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt machen sich Sorgen über Internetseiten mit problematischen Inhalten	10,
Spontan: Sonstiges, bitte eintragen	11,
Weiß nicht / Keine Angabe	12,

EB68.2 QD12 TREND MODIFIED

QA19o NUR FRAGEN, WENN "SONSTIGES" IN QA19 -CODE 11 IN QA19 - SONST WEITER MIT QA20

QA19o Und was war das?

Antworten notieren - im Büro codieren - Mehrfachnennungen möglich

5 2 (296,297-306)

EB68.2 QD12o

An alle

QA20 Unternehmen wie z.B. Telekommunikationsanbieter sammeln persönliche Daten wie Name, Adresse sowie Informationen zu Kreditkarten. Gesetzt den Fall, Ihre persönlichen Daten wären verloren gegangen, gestohlen oder verändert worden, wären Sie darüber gern informiert oder nicht?

Vorgaben bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

(307)

Ja, in jedem Fall	1
Ja, aber nur wenn Ihnen durch Verlust, Diebstahl oder Veränderung Ihrer Daten ein finanzieller Schaden droht	2
Nein	3
Weiß nicht / Keine Angabe	4

EB66.3 QB33

QA21 Inwieweit sind Sie beunruhigt über den möglichen Missbrauch persönlicher Daten, die auf sozialen Netzwerkseiten eingestellt werden (Facebook, MySpace, StudiVZ, Twitter etc.)? Sind Sie darüber ...?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

(308)

Sehr beunruhigt	1
Ziemlich beunruhigt	2
Nicht sehr beunruhigt	3
Gar nicht beunruhigt	4
Weiß nicht / Keine Angabe	5

NEW

QA22 Bitte sagen Sie mir, ob Sie soziale Netzwerkseiten, wie z.B. Facebook, MySpace, StudiVZ, Twitter etc. nutzen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

(309)

Täglich oder fast täglich	1
2 bis 3 mal in der Woche	2
Ungefähr einmal die Woche	3
2 oder 3 mal pro Monat	4
Seltener	5
Niemals	6
Spontan: kein Internetzugang	7
Weiß nicht / Keine Angabe	8

NEW

QA23 Wie oft ziehen Sie die folgenden Dinge zu Rate?

(LISTE mit Skala ZEIGEN - EINE NENNUNG PRO ZEILE

	Vorgaben bitte vorlesen!	mehr als einmal im Monat	Ung efähr einmal im Monat	Ung efähr alle zwei bis drei Monate	Ung efähr zwei mal im Jahr	Ung efähr einmal im Jahr	Selte ner	Nie	Wei ß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	---	---	--------------------------------------	--------------	-----	---

(310)	1	Das gedruckte Telefonbuch oder die Gelben Seiten	1	2	3	4	5	6	7	8
(311)	2	Online-Telefonverzeichnisse	1	2	3	4	5	6	7	8
(312)	3	Die Telefonauskunft (Anruf unter einer Service-Nummer - kostenlos oder nicht -, bei der Sie die Informationen bekommen, nach denen Sie suchen)	1	2	3	4	5	6	7	8

EB68.2 QD13

QA24 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?

(VORLESEN - MIND. 2 ANTWORTEN)

Fernsekanäle	(313-319)	1,
Telefonfestnetzanschluss		2,
Mobilfunk		3,
Internetzugang		4,
Keine		5,
Spontan: Sonstiges		6,
Weiß nicht / Keine Angabe		7,

EB68.2 QD14 TREND MODIFIED

QA25	Was halten Sie persönlich von dieser Art von Leistungspaketen im Bereich der Kommunikation?
------	---

Liste zeigen und vorlesen - Mehrfachnennungen möglich!

(320-326)

Es ist bequemer, weil es nur eine Rechnung gibt	1,
Es ist billiger, als jede Leistung separat zu bezahlen	2,
Pakete liefern weniger Transparenz und Klarheit über Kosten und Bedingungen der einzelnen Leistungen	3,
Pakete sind nicht interessant, weil man für jede Leistung an den gleichen Anbieter gebunden ist	4,
Pakete sind nicht interessant, weil man Leistungen bekommt, die man nicht wirklich braucht.	5,
Spontan: Sonstiges	6,
Weiß nicht / Keine Angabe	7,

EB66.3 QB36

Unter elektronischen Kommunikationsdiensten versteht man Dienste wie das Fernsehen, Festnetz- und Mobiltelefonie und das Internet.

QA26	Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht:
------	---

(LISTE mit Skala ZEIGEN - EINE NENNUNG PRO ZEILE

	Vorgaben bitte vorlesen!	Sehr zufrieden	Ziemlich zufrieden	Nicht sehr zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden	Spontan: trifft nicht zu	Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	----------------	--------------------	----------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------

(327)	1	Angebot neuer Dienste	1	2	3	4	5	6
(328)	2	Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse Ihres Haushaltes	1	2	3	4	5	6
(329)	3	Benutzerfreundlichkeit der Dienste	1	2	3	4	5	6
(330)	4	Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste	1	2	3	4	5	6
(331)	5	Möglichkeit der Kostenkontrolle	1	2	3	4	5	6

NEW

QA27	Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht:
------	---

(LISTE mit Skala ZEIGEN - EINE NENNUNG PRO ZEILE)

	Vorgaben bitte vorlesen!	Verbessert	Verschlechtert	Ist etwa gleich geblieben	Spontan: trifft nicht zu	Weiß nicht / Keine Angabe
--	--------------------------	------------	----------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------

(332)	1	Angebot neuer Dienste	1	2	3	4	5
	2	Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse Ihres Haushaltes	1	2	3	4	5
(333)							
(334)	3	Benutzerfreundlichkeit der Dienste	1	2	3	4	5
(335)	4	Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste	1	2	3	4	5
(336)	5	Möglichkeit der Kostenkontrolle	1	2	3	4	5

NEW

TABELLEN

DATENTABELLEN
(Haushaltsstichprobe)

Statistischer Wert der Ergebnisse

Die Ergebnisse einer Umfrage sind immer nur innerhalb einer statistischen Fehlerspanne der Stichprobenerhebung gültig. Diese Fehlerspanne hängt von drei Faktoren ab:

1. Der Größe der Stichprobe (oder des gerade analysierten Teils der Stichprobenerhebung): Je höher die Zahl der Befragten ist, desto kleiner ist die Fehlerspanne;
2. Dem Ergebnis selbst: Je mehr sich das Ergebnis 50% annähert, desto größer ist die statistische Fehlerspanne;
3. Dem geforderten Sicherheitsgrad: Je strenger man ist, desto größer ist die statistische Fehlerspanne.

Nehmen wir als Beispiel einen erfundenen Fall:

1. 500 Personen haben auf eine Frage geantwortet;
2. Das analysierte Ergebnis beträgt ungefähr 50%;
3. Gewählt wird ein Sicherheitsgrad von 95% (dies ist der von Statistikern am häufigste benutzte Grad, er entspricht auch dem für die unten stehende Tabelle verwendeten Wert);

In diesem Veranschaulichungsbeispiel beträgt die statistische Fehlerspanne (+/- 4,4%) um die beobachteten 50%. Schlussfolgernd lässt sich somit sagen: Das Ergebnis für die Gesamtbevölkerung liegt zwischen 45,6% und 54,4%.

Auf der folgenden Seite geben wir die statistischen Fehlerspannen wieder, die für verschiedene Stichproben und verschiedene festgestellte Ergebnisse bei einem Sicherheitsgrad von 95% berechnet wurden.

STATISTISCHE FEHLERSPANNEN DER STICHPROBENERHEBUNG (BEI EINEM VERTRAUENSINTERVALL VON 95%)

In Zeilen: unterschiedliche Stichprobengrößen;
In Spalten: unterschiedliche festgestellte Ergebnisse:

	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%
N=50	6	8,3	9,9	11,1	12	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4	4,2	4,3	4,4	4,4
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3	3	3,1	3,1
N=1500	1,1	1,5	1,8	2	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5
N=2000	1	1,3	1,6	1,8	1,9	2	2,1	2,1	2,2	2,2
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5
N=5000	0,6	0,8	1	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4
N=6000	0,6	0,8	0,9	1	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3
N=7000	0,5	0,7	0,8	0,9	1	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2
N=7500	0,5	0,7	0,8	0,9	1	1	1,1	1,1	1,1	1,1
N=8000	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1	1	1,1	1,1	1,1
N=9000	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1	1	1	1
N=10000	0,4	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	1	1	1
N=11000	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
N=12000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9
N=13000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9
N=14000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
N=15000	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8

Die folgende Tabelle zeigt die Basis der Ergebnisse, die im Anhang in ähnlichen Tabellen aufgeführt sind:

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	26761	7658	7897	4802	6405	8961	10864	6899	965	2461	4232
EU15	15536	4607	4743	2701	3485	5156	6611	3744	590	1511	2506
NMS12	11225	2719	2826	2281	3399	3899	3626	3692	314	781	1624
BE	1003	314	310	176	203	418	377	193	41	108	165
BG	1007	232	289	213	273	291	229	487	14	53	165
CZ	1096	328	298	215	255	361	449	286	7	124	197
DK	1008	360	334	134	180	254	494	260	65	133	162
DE	1522	571	522	212	217	456	721	345	76	194	302
EE	1000	332	273	196	199	374	306	320	43	105	184
IE	1014	204	248	189	374	378	200	432	15	69	119
EL	1000	187	265	206	342	290	147	563	53	57	77
ES	1023	199	246	212	365	493	316	214	18	48	134
FR	1005	299	305	176	226	443	418	145	51	87	160
IT	1039	255	278	231	275	163	673	201	18	97	141
CY	502	79	134	82	206	147	180	174	8	23	48
LV	1004	246	269	218	271	334	322	347	48	105	93
LT	1027	292	260	207	268	239	476	311	33	79	180
LU	502	143	135	86	138	227	217	57	11	53	79
HU	1017	252	282	203	279	336	296	385	11	63	178
MT	500	183	129	86	102	266	121	108	6	71	105
NL	1004	331	330	136	207	389	379	236	27	147	158
AT	1001	328	275	170	228	440	279	281	53	105	169
PL	1000	241	226	195	338	333	335	331	44	63	134
PT	1038	173	282	255	328	475	312	236	18	46	109
RO	1008	188	267	230	324	416	253	338	23	46	119
SI	1017	216	227	213	361	417	319	280	16	66	134
SK	1047	313	247	187	300	436	449	162	28	125	160
FI	1041	372	315	150	204	327	455	259	78	103	190
SE	1014	383	301	146	184	284	424	306	54	127	201
UK	1322	390	455	215	263	379	455	484	44	120	226

Anteil der Haushalte, in denen es ein Fernsehgerät gibt

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	98%	96%	98%	99%	99%	98%	98%	97%	91%	96%	98%
EU15	98%	97%	98%	99%	98%	98%	98%	96%	91%	96%	98%
NMS12	98%	96%	99%	99%	99%	97%	98%	99%	87%	97%	97%
BE	97%	92%	99%	98%	100%	98%	99%	92%	83%	89%	97%
BG	98%	96%	99%	98%	100%	97%	98%	99%	100%	93%	96%
CZ	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	100%	96%	99%
DK	99%	99%	100%	98%	99%	100%	100%	97%	97%	98%	100%
DE	97%	97%	97%	97%	97%	98%	98%	94%	92%	96%	98%
EE	97%	96%	98%	99%	98%	98%	98%	96%	89%	95%	98%
IE	99%	96%	99%	100%	99%	99%	100%	98%	88%	98%	96%
EL	100%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	98%	99%	100%
ES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
FR	97%	94%	97%	98%	98%	98%	97%	91%	86%	92%	98%
IT	99%	98%	98%	100%	98%	99%	99%	99%	100%	96%	99%
CY	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LV	96%	95%	96%	96%	97%	97%	96%	96%	100%	89%	100%
LT	98%	97%	99%	97%	99%	98%	98%	98%	85%	97%	99%
LU	99%	98%	99%	98%	100%	100%	98%	98%	100%	98%	98%
HU	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%
MT	99%	99%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	99%
NL	98%	97%	98%	99%	98%	98%	98%	97%	96%	98%	97%
AT	99%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	98%	97%	99%	99%
PL	97%	92%	98%	98%	100%	97%	98%	98%	81%	97%	94%
PT	98%	98%	99%	99%	96%	97%	99%	98%	90%	100%	98%
RO	98%	96%	98%	99%	98%	95%	99%	100%	96%	96%	97%
SI	99%	96%	99%	100%	99%	99%	98%	99%	87%	95%	97%
SK	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FI	93%	89%	97%	97%	94%	97%	96%	85%	71%	92%	95%
SE	97%	94%	99%	100%	98%	97%	97%	97%	85%	96%	95%
UK	98%	97%	99%	99%	98%	99%	99%	97%	95%	96%	99%

Anteil der Haushalte, in denen es kein Fernsehgerät gibt

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	2%	4%	2%	1%	1%	2%	2%	3%	9%	4%	2%
EU15	2%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	4%	9%	4%	2%
NMS12	2%	4%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	13%	3%	3%
BE	3%	8%	1%	2%	0%	2%	1%	8%	17%	11%	3%
BG	2%	4%	1%	2%	0%	3%	2%	1%	0%	7%	4%
CZ	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	4%	1%
DK	1%	1%	0%	2%	1%	0%	0%	3%	3%	2%	0%
DE	3%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	6%	8%	4%	2%
EE	3%	4%	2%	1%	2%	2%	2%	4%	11%	5%	2%
IE	1%	4%	1%	0%	1%	1%	0%	2%	12%	2%	4%
EL	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	2%	1%	0%
ES	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
FR	3%	6%	3%	2%	2%	2%	3%	9%	14%	8%	2%
IT	1%	2%	2%	0%	2%	1%	1%	1%	0%	4%	1%
CY	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
LV	4%	5%	4%	4%	3%	3%	4%	4%	0%	11%	0%
LT	2%	3%	1%	3%	1%	2%	2%	2%	15%	3%	1%
LU	1%	2%	1%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	2%	2%
HU	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
MT	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
NL	2%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	3%	4%	2%	3%
AT	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	2%	3%	1%	1%
PL	3%	8%	2%	2%	0%	3%	2%	2%	19%	3%	6%
PT	2%	2%	1%	1%	4%	3%	1%	2%	10%	0%	2%
RO	2%	4%	2%	1%	2%	5%	1%	0%	4%	4%	3%
SI	1%	4%	1%	0%	1%	1%	2%	1%	13%	5%	3%
SK	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FI	7%	11%	3%	3%	6%	3%	4%	15%	29%	8%	5%
SE	3%	6%	1%	0%	2%	3%	3%	3%	15%	4%	5%
UK	2%	3%	1%	1%	2%	1%	1%	3%	5%	4%	1%

Anteil der Haushalte, die über mindestens einen Telefonanschluss verfügen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	98%	96%	98%	99%	99%	97%	98%	99%	99%	98%	95%
EU15	99%	98%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	97%
NMS12	94%	87%	93%	97%	97%	90%	94%	97%	97%	95%	82%
BE	99%	97%	99%	100%	99%	98%	100%	97%	100%	97%	96%
BG	93%	86%	90%	99%	96%	90%	91%	96%	100%	98%	81%
CZ	98%	95%	97%	100%	100%	98%	97%	99%	100%	100%	92%
DK	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
DE	99%	99%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	97%
EE	97%	94%	99%	97%	100%	96%	98%	98%	100%	92%	94%
IE	99%	96%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	98%	93%
EL	99%	97%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	94%	96%	99%
ES	98%	94%	97%	100%	100%	98%	99%	98%	100%	98%	92%
FR	99%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	99%	98%
IT	99%	98%	98%	99%	100%	99%	99%	100%	100%	99%	97%
CY	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LV	98%	93%	98%	99%	100%	95%	99%	99%	94%	92%	93%
LT	96%	92%	97%	98%	99%	94%	96%	98%	100%	91%	90%
LU	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HU	94%	89%	95%	98%	96%	92%	94%	97%	100%	97%	86%
MT	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NL	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	98%	100%
AT	99%	98%	99%	99%	99%	99%	97%	100%	100%	98%	97%
PL	96%	87%	96%	99%	99%	95%	96%	96%	97%	95%	80%
PT	95%	84%	95%	99%	99%	92%	98%	98%	78%	93%	81%
RO	85%	72%	82%	91%	90%	74%	85%	98%	94%	81%	64%
SI	100%	99%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	98%
SK	96%	90%	98%	99%	99%	94%	98%	100%	100%	100%	81%
FI	99%	99%	99%	100%	98%	99%	98%	100%	97%	100%	99%
SE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
UK	99%	99%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	100%	96%	100%

Anteil der Haushalte, in denen es einen Festnetz-Telefonanschluss gibt

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Großstadt	-29	30-59	60+
EU27	73%	70%	77%	72%	71%	74%	72%	71%	46%	60%	81%
EU15	78%	75%	81%	78%	80%	81%	77%	77%	51%	65%	86%
NMS12	48%	47%	54%	47%	44%	46%	45%	53%	18%	34%	58%
BE	64%	59%	70%	63%	64%	73%	61%	50%	27%	40%	79%
BG	62%	66%	64%	67%	54%	50%	52%	74%	27%	59%	72%
CZ	25%	24%	25%	29%	21%	25%	26%	22%	0%	17%	30%
DK	68%	60%	73%	62%	79%	80%	71%	50%	8%	56%	85%
DE	89%	82%	92%	92%	93%	94%	86%	87%	54%	73%	95%
EE	52%	45%	59%	51%	53%	44%	50%	63%	20%	26%	63%
IE	71%	67%	79%	68%	71%	77%	68%	68%	21%	57%	78%
EL	80%	69%	84%	85%	80%	75%	74%	84%	42%	69%	88%
ES	69%	66%	71%	67%	71%	63%	75%	73%	57%	39%	76%
FR	88%	81%	91%	93%	92%	91%	88%	84%	70%	75%	88%
IT	67%	54%	64%	75%	75%	66%	66%	72%	30%	41%	67%
CY	84%	80%	86%	85%	83%	83%	86%	81%	65%	79%	83%
LV	47%	45%	51%	46%	45%	39%	44%	57%	23%	42%	58%
LT	44%	46%	45%	38%	46%	39%	45%	47%	18%	28%	58%
LU	91%	88%	88%	94%	93%	95%	90%	76%	88%	69%	100%
HU	50%	63%	54%	43%	40%	47%	44%	58%	8%	44%	74%
MT	95%	89%	100%	96%	98%	96%	93%	94%	100%	76%	98%
NL	88%	84%	87%	92%	95%	92%	92%	77%	39%	80%	96%
AT	54%	51%	64%	46%	54%	54%	49%	60%	17%	34%	72%
PL	52%	48%	64%	49%	48%	56%	50%	49%	15%	35%	64%
PT	54%	51%	59%	48%	56%	51%	55%	58%	45%	34%	60%
RO	46%	45%	51%	46%	42%	34%	45%	61%	28%	43%	49%
SI	82%	75%	81%	83%	86%	83%	83%	80%	28%	57%	89%
SK	37%	34%	43%	40%	34%	41%	39%	21%	16%	19%	49%
FI	28%	32%	38%	13%	17%	35%	28%	21%	0%	13%	55%
SE	99%	99%	100%	99%	98%	99%	99%	99%	98%	99%	100%
UK	79%	82%	79%	74%	82%	85%	77%	78%	46%	73%	94%

Anteil der Haushalte, in denen es mindestens einen Mobiltelefonanschluss gibt

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	87%	73%	86%	97%	97%	84%	87%	90%	98%	93%	55%
EU15	88%	74%	88%	97%	98%	86%	87%	90%	98%	93%	56%
NMS12	84%	67%	79%	93%	95%	77%	86%	89%	96%	90%	50%
BE	88%	78%	86%	97%	97%	85%	90%	87%	100%	88%	66%
BG	78%	53%	70%	95%	95%	71%	74%	84%	100%	94%	36%
CZ	94%	86%	94%	100%	99%	92%	94%	97%	100%	99%	77%
DK	94%	88%	97%	99%	99%	93%	96%	92%	100%	96%	76%
DE	80%	64%	84%	97%	93%	80%	78%	83%	99%	95%	35%
EE	89%	78%	91%	95%	100%	87%	92%	89%	100%	90%	65%
IE	93%	79%	92%	99%	99%	91%	93%	95%	100%	95%	68%
EL	85%	67%	75%	94%	97%	79%	77%	90%	90%	85%	38%
ES	89%	67%	81%	98%	100%	87%	91%	88%	100%	93%	54%
FR	87%	75%	86%	96%	97%	87%	85%	93%	100%	93%	58%
IT	94%	86%	93%	98%	99%	91%	94%	97%	92%	99%	77%
CY	93%	78%	90%	96%	100%	89%	96%	94%	100%	100%	64%
LV	93%	80%	92%	98%	100%	88%	95%	94%	94%	90%	63%
LT	89%	75%	89%	97%	99%	85%	90%	90%	100%	87%	65%
LU	94%	87%	94%	97%	99%	95%	93%	92%	100%	95%	79%
HU	84%	59%	85%	98%	95%	79%	82%	90%	92%	96%	44%
MT	85%	67%	91%	99%	97%	88%	80%	84%	100%	88%	52%
NL	94%	87%	96%	100%	100%	95%	95%	92%	100%	92%	80%
AT	88%	76%	86%	98%	99%	85%	87%	93%	100%	95%	57%
PL	85%	65%	78%	96%	97%	80%	86%	88%	97%	86%	45%
PT	87%	65%	81%	95%	97%	80%	92%	93%	61%	90%	55%
RO	72%	54%	63%	81%	83%	60%	74%	85%	91%	72%	39%
SI	93%	81%	89%	97%	100%	92%	94%	93%	100%	100%	70%
SK	89%	74%	89%	98%	99%	83%	93%	96%	100%	99%	50%
FI	95%	88%	97%	100%	98%	90%	95%	100%	97%	99%	79%
SE	95%	89%	98%	100%	99%	96%	95%	95%	100%	96%	81%
UK	88%	73%	93%	97%	98%	88%	88%	90%	96%	85%	62%

Anteil der Haushalte, die eine Kombination aus Festnetz- und Mobiltelefonanschluss besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	62%	46%	65%	69%	69%	61%	61%	63%	44%	55%	42%
EU15	67%	50%	70%	76%	78%	68%	65%	68%	49%	59%	45%
NMS12	38%	26%	39%	43%	42%	33%	36%	45%	17%	29%	27%
BE	53%	40%	57%	60%	61%	60%	52%	40%	27%	31%	49%
BG	48%	33%	44%	63%	54%	32%	36%	63%	27%	55%	26%
CZ	21%	15%	21%	29%	21%	19%	22%	21%	0%	16%	15%
DK	62%	48%	70%	61%	79%	73%	67%	42%	8%	52%	61%
DE	69%	48%	76%	89%	87%	74%	64%	71%	53%	68%	33%
EE	44%	29%	52%	48%	53%	35%	44%	54%	20%	24%	34%
IE	66%	51%	71%	67%	70%	69%	63%	64%	21%	54%	53%
EL	66%	40%	59%	79%	78%	56%	53%	75%	37%	58%	28%
ES	60%	38%	55%	66%	71%	53%	67%	63%	57%	33%	38%
FR	76%	57%	77%	89%	89%	78%	74%	77%	70%	69%	47%
IT	62%	43%	59%	74%	74%	58%	61%	69%	22%	41%	47%
CY	77%	58%	76%	81%	83%	72%	83%	75%	65%	79%	47%
LV	42%	32%	45%	45%	45%	32%	41%	52%	23%	39%	28%
LT	37%	29%	36%	36%	46%	30%	39%	39%	18%	24%	33%
LU	85%	75%	83%	91%	93%	91%	83%	68%	88%	65%	79%
HU	40%	33%	44%	43%	39%	33%	32%	51%	0%	43%	32%
MT	80%	57%	91%	96%	95%	84%	73%	79%	100%	63%	50%
NL	83%	72%	83%	92%	95%	87%	87%	70%	39%	74%	75%
AT	43%	29%	51%	45%	54%	40%	38%	53%	17%	30%	32%
PL	41%	26%	45%	46%	46%	42%	40%	41%	15%	26%	29%
PT	46%	32%	45%	44%	54%	39%	49%	53%	27%	31%	33%
RO	33%	26%	32%	36%	35%	20%	34%	47%	24%	34%	24%
SI	75%	57%	71%	80%	86%	76%	77%	72%	28%	57%	61%
SK	30%	18%	34%	38%	34%	30%	34%	17%	16%	18%	18%
FI	24%	21%	36%	13%	17%	26%	24%	21%	0%	12%	35%
SE	94%	88%	98%	99%	98%	95%	94%	94%	98%	95%	81%
UK	69%	56%	71%	72%	81%	72%	66%	69%	42%	62%	56%

Anteil der Haushalte, die einen Festnetz- aber keinen Mobiltelefonanschluss besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	11%	24%	12%	3%	2%	13%	11%	9%	1%	5%	39%
EU15	11%	24%	11%	2%	2%	13%	12%	9%	2%	5%	41%
NMS12	10%	20%	14%	4%	2%	13%	9%	9%	1%	5%	31%
BE	11%	19%	13%	3%	3%	13%	9%	11%	0%	9%	31%
BG	14%	33%	20%	4%	1%	18%	16%	11%	0%	4%	45%
CZ	4%	9%	4%	0%	0%	6%	4%	2%	0%	1%	15%
DK	6%	12%	3%	1%	1%	6%	4%	8%	0%	4%	24%
DE	20%	34%	16%	3%	7%	20%	21%	16%	1%	5%	62%
EE	8%	16%	7%	3%	0%	9%	6%	9%	0%	1%	29%
IE	6%	16%	8%	1%	1%	8%	5%	4%	0%	3%	26%
EL	14%	29%	25%	5%	2%	20%	20%	9%	4%	11%	60%
ES	10%	27%	16%	2%	0%	10%	8%	10%	0%	6%	38%
FR	12%	24%	13%	3%	3%	12%	14%	6%	0%	6%	41%
IT	5%	11%	5%	1%	1%	8%	5%	2%	8%	0%	20%
CY	7%	22%	10%	4%	0%	11%	4%	6%	0%	0%	36%
LV	5%	13%	6%	1%	0%	7%	3%	4%	0%	3%	30%
LT	7%	17%	9%	2%	0%	9%	6%	8%	0%	4%	25%
LU	6%	13%	5%	3%	1%	4%	7%	8%	0%	5%	21%
HU	11%	30%	10%	0%	1%	13%	12%	7%	8%	1%	42%
MT	15%	33%	9%	1%	3%	12%	20%	16%	0%	12%	48%
NL	5%	12%	3%	0%	0%	5%	5%	7%	0%	6%	20%
AT	11%	22%	13%	2%	0%	14%	11%	7%	0%	3%	40%
PL	11%	22%	19%	3%	1%	14%	10%	8%	0%	10%	35%
PT	8%	19%	13%	4%	2%	11%	6%	4%	17%	4%	26%
RO	13%	19%	19%	10%	7%	14%	11%	14%	3%	10%	25%
SI	7%	17%	10%	3%	0%	7%	6%	7%	0%	0%	28%
SK	7%	16%	9%	2%	1%	11%	5%	4%	0%	1%	31%
FI	4%	10%	2%	0%	0%	9%	3%	0%	0%	1%	20%
SE	5%	11%	2%	0%	1%	4%	5%	5%	0%	4%	19%
UK	11%	26%	7%	2%	1%	12%	11%	9%	4%	11%	38%

Anteil der Haushalte, die einen Mobiltelefon-, aber keinen Festnetzanschluss besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	25%	26%	22%	27%	28%	23%	26%	27%	53%	38%	13%
EU15	21%	23%	18%	21%	20%	18%	22%	22%	49%	34%	11%
NMS12	46%	41%	39%	50%	52%	44%	49%	44%	79%	61%	24%
BE	35%	38%	29%	37%	36%	25%	38%	47%	73%	57%	17%
BG	30%	20%	26%	32%	42%	39%	38%	21%	73%	39%	9%
CZ	73%	71%	72%	71%	79%	73%	71%	76%	100%	83%	63%
DK	32%	40%	27%	38%	20%	19%	29%	50%	92%	44%	15%
DE	11%	16%	8%	8%	7%	6%	14%	12%	46%	27%	2%
EE	45%	49%	39%	47%	47%	53%	47%	35%	80%	66%	32%
IE	28%	29%	21%	32%	29%	22%	31%	31%	79%	41%	15%
EL	19%	28%	15%	14%	20%	23%	24%	15%	53%	27%	11%
ES	29%	29%	27%	33%	29%	34%	24%	25%	43%	59%	16%
FR	11%	18%	9%	7%	8%	9%	12%	16%	30%	23%	11%
IT	32%	43%	34%	25%	25%	33%	33%	28%	70%	58%	30%
CY	16%	20%	14%	15%	17%	17%	14%	19%	35%	21%	17%
LV	51%	48%	47%	53%	54%	56%	55%	42%	71%	50%	35%
LT	52%	46%	53%	60%	53%	55%	52%	51%	82%	63%	32%
LU	9%	12%	11%	6%	7%	5%	10%	24%	12%	31%	0%
HU	44%	26%	41%	55%	56%	45%	50%	39%	92%	53%	12%
MT	5%	11%	0%	4%	2%	4%	7%	6%	0%	24%	2%
NL	11%	15%	13%	8%	5%	8%	8%	22%	61%	18%	4%
AT	45%	47%	35%	53%	46%	45%	48%	40%	83%	64%	25%
PL	44%	40%	33%	50%	51%	39%	46%	47%	82%	60%	16%
PT	41%	33%	36%	51%	43%	41%	43%	40%	33%	59%	21%
RO	39%	27%	31%	45%	48%	40%	40%	38%	67%	38%	16%
SI	18%	24%	18%	17%	14%	16%	17%	20%	72%	43%	9%
SK	59%	56%	55%	60%	65%	53%	58%	79%	84%	81%	32%
FI	71%	67%	61%	87%	81%	65%	71%	79%	97%	87%	44%
SE	1%	1%	0%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	0%
UK	20%	16%	21%	25%	17%	15%	22%	21%	54%	23%	6%

Anteil der Haushalte, die weder einen Festnetz- noch einen Mobiltelefonanschluss besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	2%	4%	2%	1%	1%	3%	2%	1%	1%	2%	5%
EU15	1%	2%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	3%
NMS12	6%	13%	7%	3%	3%	10%	6%	3%	3%	5%	18%
BE	1%	3%	1%	0%	1%	2%	0%	3%	0%	3%	4%
BG	7%	14%	10%	1%	4%	10%	9%	4%	0%	2%	19%
CZ	2%	5%	3%	0%	0%	2%	3%	1%	0%	0%	8%
DK	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
DE	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	3%
EE	3%	6%	1%	3%	0%	4%	2%	2%	0%	8%	6%
IE	1%	4%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	2%	7%
EL	1%	3%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	6%	4%	1%
ES	2%	6%	3%	0%	0%	2%	1%	2%	0%	2%	8%
FR	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	2%
IT	1%	2%	2%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	3%
CY	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
LV	2%	7%	2%	1%	0%	5%	1%	1%	6%	8%	7%
LT	4%	8%	3%	2%	1%	6%	4%	2%	0%	9%	10%
LU	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
HU	6%	11%	5%	2%	4%	8%	6%	3%	0%	3%	14%
MT	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NL	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	0%
AT	1%	2%	1%	1%	1%	1%	3%	0%	0%	2%	3%
PL	4%	13%	4%	1%	1%	5%	4%	4%	3%	5%	20%
PT	5%	16%	5%	1%	1%	8%	2%	2%	22%	7%	19%
RO	15%	28%	18%	9%	10%	26%	15%	2%	6%	19%	36%
SI	0%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%
SK	4%	10%	2%	1%	1%	6%	2%	0%	0%	0%	19%
FI	1%	1%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	3%	0%	1%
SE	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
UK	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	4%	0%

Anteil der Haushalte, in denen es keinen Mobiltelefonanschluss gibt

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	13%	27%	14%	3%	3%	16%	13%	10%	2%	7%	45%
EU15	12%	26%	12%	3%	2%	14%	13%	10%	2%	7%	44%
NMS12	16%	33%	21%	7%	5%	23%	14%	11%	4%	10%	50%
BE	12%	22%	14%	3%	3%	15%	10%	13%	0%	12%	34%
BG	22%	47%	30%	5%	5%	29%	26%	16%	0%	6%	64%
CZ	6%	14%	6%	0%	1%	8%	6%	3%	0%	1%	23%
DK	6%	12%	3%	1%	1%	7%	4%	8%	0%	4%	24%
DE	20%	36%	16%	3%	7%	20%	22%	17%	1%	5%	65%
EE	11%	22%	9%	5%	0%	13%	8%	11%	0%	10%	35%
IE	7%	21%	8%	1%	1%	9%	7%	5%	0%	5%	32%
EL	15%	33%	25%	6%	3%	21%	23%	10%	10%	15%	62%
ES	11%	33%	19%	2%	0%	13%	9%	12%	0%	7%	46%
FR	13%	25%	14%	4%	3%	13%	15%	7%	0%	7%	42%
IT	6%	14%	7%	2%	1%	9%	6%	3%	8%	1%	23%
CY	7%	22%	10%	4%	0%	11%	4%	6%	0%	0%	36%
LV	7%	20%	8%	2%	0%	12%	5%	6%	6%	10%	37%
LT	11%	25%	11%	3%	1%	15%	10%	10%	0%	13%	35%
LU	6%	13%	6%	3%	1%	5%	7%	8%	0%	5%	21%
HU	16%	41%	15%	2%	5%	21%	18%	10%	8%	4%	56%
MT	15%	33%	9%	1%	3%	12%	20%	16%	0%	12%	48%
NL	6%	13%	4%	0%	0%	5%	5%	8%	0%	8%	20%
AT	12%	24%	14%	2%	1%	15%	13%	7%	0%	5%	43%
PL	15%	35%	22%	4%	3%	20%	14%	12%	3%	14%	55%
PT	13%	35%	19%	5%	3%	20%	8%	7%	39%	10%	45%
RO	28%	46%	37%	19%	17%	40%	26%	15%	9%	28%	61%
SI	7%	19%	11%	3%	0%	8%	6%	7%	0%	0%	30%
SK	11%	26%	11%	2%	1%	17%	7%	4%	0%	1%	50%
FI	5%	12%	3%	0%	2%	10%	5%	0%	3%	1%	21%
SE	5%	11%	2%	0%	1%	4%	5%	5%	0%	4%	19%
UK	12%	27%	7%	3%	2%	12%	12%	10%	4%	15%	38%

Anteil der Haushalte, die nur Handys mit Vertrag besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	34%	33%	35%	36%	31%	34%	32%	36%	60%	45%	20%
EU15	35%	34%	36%	37%	33%	38%	32%	36%	63%	45%	20%
NMS12	29%	30%	32%	32%	23%	19%	30%	37%	46%	43%	20%
BE	35%	31%	40%	43%	27%	38%	35%	30%	39%	38%	25%
BG	48%	38%	46%	59%	51%	36%	46%	56%	93%	65%	25%
CZ	32%	30%	36%	37%	27%	30%	33%	34%	84%	40%	22%
DK	72%	72%	71%	75%	70%	70%	71%	75%	89%	81%	59%
DE	33%	31%	35%	39%	30%	32%	33%	36%	61%	47%	12%
EE	55%	53%	60%	52%	55%	52%	56%	59%	72%	61%	44%
IE	13%	14%	16%	12%	11%	12%	10%	15%	26%	19%	9%
EL	24%	25%	22%	21%	28%	20%	16%	29%	24%	44%	13%
ES	45%	44%	43%	50%	45%	43%	46%	49%	87%	67%	30%
FR	62%	56%	62%	70%	63%	62%	60%	66%	90%	69%	39%
IT	3%	6%	2%	2%	2%	4%	3%	2%	11%	8%	3%
CY	38%	51%	50%	38%	25%	29%	41%	42%	86%	59%	42%
LV	25%	25%	28%	31%	19%	20%	25%	31%	37%	29%	14%
LT	22%	30%	26%	19%	13%	14%	23%	26%	30%	39%	26%
LU	64%	66%	70%	61%	57%	70%	60%	51%	72%	74%	59%
HU	24%	16%	30%	27%	24%	21%	22%	30%	37%	43%	6%
MT	9%	7%	11%	13%	7%	14%	4%	2%	0%	13%	3%
NL	41%	44%	44%	39%	34%	39%	41%	45%	73%	53%	30%
AT	56%	55%	61%	63%	46%	54%	54%	61%	80%	72%	36%
PL	25%	28%	31%	30%	16%	12%	27%	36%	43%	36%	20%
PT	4%	2%	3%	3%	5%	3%	3%	6%	0%	4%	2%
RO	24%	30%	23%	22%	23%	14%	29%	33%	41%	45%	23%
SI	51%	48%	57%	50%	50%	50%	53%	51%	87%	69%	33%
SK	33%	39%	32%	35%	27%	25%	38%	42%	48%	61%	21%
FI	85%	82%	92%	91%	77%	79%	86%	93%	92%	84%	77%
SE	49%	49%	50%	50%	46%	48%	47%	53%	75%	54%	40%
UK	23%	18%	24%	29%	24%	18%	24%	27%	39%	30%	8%

Anteil der Haushalte, die nur Handys mit Pre-Paid-Karte besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	34%	34%	36%	35%	33%	30%	37%	36%	29%	39%	32%
EU15	35%	34%	37%	36%	34%	29%	38%	38%	27%	39%	33%
NMS12	32%	33%	31%	32%	31%	36%	30%	30%	40%	41%	27%
BE	32%	37%	32%	25%	31%	27%	31%	42%	46%	40%	34%
BG	14%	12%	14%	12%	17%	22%	15%	8%	0%	22%	9%
CZ	36%	48%	45%	24%	20%	34%	36%	39%	16%	46%	50%
DK	12%	13%	15%	6%	9%	9%	16%	8%	8%	13%	16%
DE	29%	28%	31%	25%	25%	25%	29%	32%	36%	37%	21%
EE	14%	18%	16%	10%	9%	15%	15%	13%	9%	25%	17%
IE	60%	62%	60%	59%	59%	56%	66%	60%	74%	69%	57%
EL	36%	32%	38%	42%	34%	35%	45%	34%	46%	26%	26%
ES	21%	19%	24%	21%	21%	23%	20%	18%	4%	16%	22%
FR	12%	14%	13%	9%	9%	10%	13%	13%	5%	17%	15%
IT	79%	76%	78%	77%	85%	77%	78%	85%	65%	86%	70%
CY	18%	27%	21%	13%	14%	22%	14%	18%	14%	41%	22%
LV	41%	49%	44%	36%	34%	41%	45%	36%	39%	55%	48%
LT	33%	39%	38%	31%	25%	50%	29%	28%	50%	39%	37%
LU	13%	16%	14%	14%	7%	11%	11%	25%	28%	15%	14%
HU	39%	36%	40%	43%	37%	42%	39%	36%	55%	42%	32%
MT	63%	58%	76%	56%	63%	57%	66%	75%	100%	66%	50%
NL	24%	30%	28%	16%	15%	25%	24%	23%	4%	22%	41%
AT	9%	13%	11%	5%	3%	6%	14%	9%	2%	9%	19%
PL	36%	36%	32%	40%	36%	42%	32%	34%	50%	50%	25%
PT	76%	59%	74%	83%	81%	71%	83%	78%	61%	74%	52%
RO	29%	17%	24%	32%	39%	33%	25%	27%	29%	23%	12%
SI	14%	31%	14%	10%	7%	14%	12%	17%	6%	28%	36%
SK	20%	29%	29%	10%	9%	18%	22%	21%	0%	35%	29%
FI	2%	3%	1%	1%	1%	2%	1%	3%	5%	6%	2%
SE	20%	30%	19%	10%	9%	19%	22%	18%	19%	28%	34%
UK	46%	48%	52%	46%	33%	49%	42%	47%	43%	47%	50%

Anteil der Haushalte, die Handys mit Vertrag und Pre-Paid-Karte besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonehaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	19%	6%	15%	26%	33%	20%	18%	18%	8%	9%	3%
EU15	17%	6%	15%	25%	31%	20%	16%	16%	8%	9%	3%
NMS12	23%	4%	16%	30%	40%	22%	26%	22%	10%	5%	3%
BE	20%	9%	14%	30%	39%	20%	24%	15%	15%	10%	6%
BG	16%	3%	10%	24%	27%	13%	13%	19%	7%	6%	2%
CZ	26%	8%	13%	39%	53%	28%	25%	24%	0%	12%	6%
DK	10%	2%	11%	17%	20%	13%	9%	10%	3%	2%	2%
DE	18%	5%	17%	33%	38%	23%	16%	15%	3%	11%	2%
EE	20%	6%	15%	32%	36%	20%	21%	18%	18%	4%	4%
IE	20%	4%	16%	28%	29%	24%	17%	19%	0%	8%	2%
EL	25%	10%	15%	32%	36%	23%	16%	27%	20%	15%	0%
ES	22%	4%	14%	27%	34%	21%	25%	21%	9%	9%	1%
FR	14%	5%	11%	18%	26%	16%	12%	14%	5%	7%	4%
IT	12%	5%	13%	19%	11%	10%	13%	10%	15%	4%	4%
CY	37%	0%	19%	44%	61%	38%	41%	34%	0%	0%	0%
LV	27%	6%	20%	31%	47%	27%	25%	27%	17%	5%	2%
LT	34%	6%	26%	47%	62%	21%	38%	36%	20%	9%	2%
LU	18%	5%	10%	23%	35%	15%	22%	16%	0%	7%	5%
HU	21%	7%	15%	27%	34%	16%	22%	24%	0%	11%	6%
MT	13%	3%	5%	30%	27%	17%	10%	7%	0%	8%	0%
NL	29%	13%	24%	45%	51%	30%	30%	24%	22%	16%	8%
AT	23%	8%	14%	30%	51%	25%	19%	23%	17%	13%	2%
PL	24%	1%	15%	26%	45%	26%	28%	18%	3%	0%	1%
PT	7%	4%	5%	8%	10%	7%	6%	9%	0%	12%	1%
RO	19%	6%	16%	27%	22%	13%	20%	24%	21%	3%	4%
SI	28%	3%	19%	37%	43%	28%	29%	25%	8%	3%	2%
SK	36%	6%	28%	52%	62%	39%	33%	33%	52%	3%	0%
FI	8%	3%	5%	8%	21%	10%	9%	4%	0%	10%	0%
SE	26%	10%	30%	40%	44%	29%	26%	24%	6%	14%	7%
UK	19%	6%	17%	22%	41%	20%	21%	16%	14%	8%	3%

Anteil der Haushalte, die einen Computer besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonehaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	64%	41%	59%	81%	84%	60%	63%	69%	80%	62%	20%
EU15	66%	44%	63%	83%	87%	65%	65%	71%	80%	66%	22%
NMS12	53%	26%	40%	73%	71%	41%	55%	62%	82%	40%	8%
BE	64%	39%	60%	84%	90%	61%	68%	62%	73%	52%	23%
BG	37%	10%	23%	62%	54%	19%	34%	49%	59%	19%	3%
CZ	51%	19%	43%	76%	82%	49%	51%	54%	50%	36%	7%
DK	87%	74%	91%	97%	100%	85%	88%	89%	94%	92%	51%
DE	63%	40%	64%	91%	92%	67%	60%	65%	72%	62%	18%
EE	65%	36%	61%	86%	96%	58%	61%	75%	90%	48%	16%
IE	64%	31%	57%	75%	82%	60%	61%	70%	54%	52%	16%
EL	50%	35%	27%	59%	70%	35%	43%	59%	72%	46%	1%
ES	58%	23%	40%	69%	82%	55%	57%	66%	74%	35%	12%
FR	72%	48%	70%	91%	91%	72%	68%	80%	89%	70%	22%
IT	62%	36%	49%	82%	83%	51%	62%	71%	92%	64%	11%
CY	58%	22%	31%	67%	86%	52%	69%	52%	82%	39%	4%
LV	58%	33%	50%	73%	77%	47%	61%	66%	76%	34%	9%
LT	54%	22%	40%	75%	87%	32%	58%	66%	93%	36%	3%
LU	78%	56%	73%	96%	95%	78%	82%	65%	100%	73%	38%
HU	50%	19%	43%	74%	69%	39%	46%	64%	68%	46%	6%
MT	57%	29%	52%	83%	93%	65%	55%	42%	100%	47%	14%
NL	92%	82%	95%	97%	99%	94%	89%	91%	100%	93%	68%
AT	58%	40%	43%	75%	90%	58%	57%	60%	75%	62%	14%
PL	60%	34%	44%	79%	79%	51%	62%	68%	92%	47%	9%
PT	48%	12%	24%	64%	77%	39%	55%	60%	0%	36%	3%
RO	42%	21%	32%	61%	48%	25%	46%	59%	57%	30%	10%
SI	70%	35%	56%	84%	92%	66%	73%	73%	80%	57%	19%
SK	55%	31%	41%	77%	78%	51%	53%	73%	82%	46%	11%
FI	75%	51%	80%	98%	96%	61%	78%	89%	93%	66%	26%
SE	87%	72%	92%	99%	100%	84%	86%	90%	97%	92%	52%
UK	68%	46%	69%	82%	90%	68%	66%	71%	72%	71%	27%

Anteil der Haushalte, die keinen Computer besitzen

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	36%	59%	41%	19%	16%	40%	37%	31%	20%	38%	80%
EU15	34%	56%	37%	17%	13%	35%	35%	29%	20%	34%	78%
NMS12	47%	74%	60%	27%	29%	59%	45%	38%	18%	60%	92%
BE	36%	61%	40%	16%	10%	39%	32%	38%	27%	48%	77%
BG	63%	90%	77%	38%	46%	81%	66%	51%	41%	81%	97%
CZ	49%	81%	57%	24%	18%	51%	49%	46%	50%	64%	93%
DK	13%	26%	9%	3%	0%	15%	12%	11%	6%	8%	49%
DE	37%	60%	36%	9%	8%	33%	40%	35%	28%	38%	82%
EE	35%	64%	39%	14%	4%	42%	39%	25%	10%	52%	84%
IE	36%	69%	43%	25%	18%	40%	39%	30%	46%	48%	84%
EL	50%	65%	73%	41%	30%	65%	57%	41%	28%	54%	99%
ES	42%	77%	60%	31%	18%	45%	43%	34%	26%	65%	88%
FR	28%	52%	30%	9%	9%	28%	32%	20%	11%	30%	78%
IT	38%	64%	51%	18%	17%	49%	38%	29%	8%	36%	89%
CY	42%	78%	69%	33%	14%	48%	31%	48%	18%	61%	96%
LV	42%	67%	50%	27%	23%	53%	39%	34%	24%	66%	91%
LT	46%	78%	60%	25%	13%	68%	42%	34%	7%	64%	97%
LU	22%	44%	27%	4%	5%	22%	18%	35%	0%	27%	62%
HU	50%	81%	57%	26%	31%	61%	54%	36%	32%	54%	94%
MT	43%	71%	48%	17%	7%	35%	45%	58%	0%	53%	86%
NL	8%	18%	5%	3%	1%	6%	11%	9%	0%	7%	32%
AT	42%	60%	57%	25%	10%	42%	43%	40%	25%	38%	86%
PL	40%	66%	56%	21%	21%	49%	38%	32%	8%	53%	91%
PT	52%	88%	76%	36%	23%	61%	45%	40%	100%	64%	97%
RO	58%	79%	68%	39%	52%	75%	54%	41%	43%	70%	90%
SI	30%	65%	44%	16%	8%	34%	27%	27%	20%	43%	81%
SK	45%	69%	59%	23%	22%	49%	47%	27%	18%	54%	89%
FI	25%	49%	20%	2%	4%	39%	22%	11%	7%	34%	74%
SE	13%	28%	8%	1%	0%	16%	14%	10%	3%	8%	48%
UK	32%	54%	31%	18%	10%	32%	34%	29%	28%	29%	73%

Anteil der Haushalte, die eine Internetverbindung haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	57%	36%	53%	72%	75%	53%	57%	61%	73%	54%	17%
EU15	59%	38%	56%	75%	80%	58%	58%	64%	73%	57%	19%
NMS12	45%	24%	34%	62%	61%	33%	48%	55%	75%	37%	7%
BE	60%	37%	55%	79%	87%	58%	63%	58%	70%	47%	21%
BG	35%	8%	22%	61%	51%	17%	32%	47%	59%	17%	1%
CZ	48%	18%	38%	71%	79%	45%	48%	51%	50%	33%	8%
DK	85%	69%	88%	97%	99%	84%	84%	87%	92%	89%	44%
DE	59%	37%	60%	87%	91%	63%	56%	61%	72%	56%	16%
EE	61%	33%	57%	85%	91%	53%	58%	74%	82%	45%	15%
IE	62%	30%	56%	68%	79%	56%	60%	68%	63%	49%	16%
EL	39%	28%	21%	46%	54%	22%	32%	49%	61%	34%	1%
ES	47%	17%	35%	55%	66%	42%	50%	53%	66%	20%	10%
FR	65%	41%	62%	81%	87%	66%	62%	73%	84%	63%	16%
IT	49%	23%	35%	69%	69%	42%	48%	57%	50%	39%	9%
CY	49%	17%	21%	59%	76%	43%	58%	45%	82%	31%	0%
LV	51%	26%	42%	69%	69%	39%	54%	62%	64%	24%	9%
LT	48%	19%	34%	67%	77%	26%	52%	58%	88%	24%	4%
LU	74%	47%	69%	94%	96%	76%	77%	58%	62%	63%	34%
HU	44%	18%	37%	61%	62%	31%	38%	60%	59%	44%	6%
MT	56%	29%	48%	83%	93%	64%	54%	41%	100%	47%	14%
NL	89%	77%	92%	95%	99%	91%	88%	87%	100%	87%	64%
AT	56%	38%	41%	74%	88%	55%	56%	57%	75%	58%	13%
PL	52%	33%	38%	66%	66%	40%	57%	58%	88%	46%	9%
PT	40%	12%	19%	51%	64%	31%	48%	50%	11%	30%	4%
RO	31%	15%	24%	47%	36%	15%	36%	48%	36%	27%	6%
SI	65%	31%	47%	77%	90%	59%	70%	69%	75%	49%	16%
SK	45%	26%	29%	62%	66%	39%	43%	66%	82%	36%	9%
FI	74%	48%	77%	98%	97%	59%	76%	87%	93%	62%	22%
SE	85%	69%	90%	99%	99%	81%	86%	88%	94%	86%	52%
UK	62%	39%	63%	76%	84%	60%	61%	65%	61%	62%	23%

Anteil der Haushalte, die einen Schmalband-Internetzugang haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonehaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	7%	5%	7%	8%	8%	8%	7%	5%	7%	8%	3%
EU15	7%	5%	8%	9%	8%	9%	7%	6%	6%	9%	3%
NMS12	4%	3%	3%	5%	6%	3%	5%	4%	7%	4%	1%
BE	6%	6%	6%	6%	7%	5%	9%	6%	9%	12%	2%
BG	2%	0%	0%	4%	3%	1%	1%	3%	0%	0%	0%
CZ	2%	2%	1%	1%	5%	2%	2%	2%	0%	5%	0%
DK	6%	5%	8%	4%	5%	9%	5%	4%	6%	5%	4%
DE	15%	10%	17%	19%	21%	19%	15%	11%	14%	17%	5%
EE	3%	1%	3%	5%	4%	3%	2%	5%	3%	0%	1%
IE	6%	3%	5%	7%	7%	10%	3%	4%	0%	5%	2%
EL	5%	2%	1%	8%	6%	5%	3%	5%	3%	5%	0%
ES	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	0%	2%	1%
FR	5%	3%	5%	9%	7%	8%	4%	1%	2%	6%	2%
IT	7%	5%	6%	10%	10%	6%	7%	11%	16%	5%	3%
CY	9%	4%	6%	12%	12%	6%	11%	10%	0%	12%	0%
LV	9%	5%	6%	13%	12%	7%	12%	7%	6%	6%	2%
LT	15%	4%	10%	18%	29%	10%	20%	11%	8%	8%	1%
LU	12%	9%	11%	17%	13%	11%	13%	12%	0%	5%	13%
HU	2%	1%	1%	4%	2%	2%	1%	2%	0%	1%	1%
MT	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
NL	7%	6%	9%	3%	6%	8%	8%	4%	2%	7%	7%
AT	10%	5%	8%	15%	16%	12%	9%	7%	9%	3%	4%
PL	5%	4%	3%	4%	6%	3%	6%	6%	7%	5%	3%
PT	2%	0%	1%	1%	3%	1%	2%	1%	0%	0%	0%
RO	4%	2%	2%	5%	5%	3%	5%	3%	5%	3%	1%
SI	11%	3%	7%	14%	16%	15%	11%	4%	0%	6%	2%
SK	5%	5%	3%	5%	7%	5%	5%	3%	41%	2%	0%
FI	8%	5%	10%	9%	7%	8%	8%	6%	3%	12%	2%
SE	6%	6%	8%	7%	4%	9%	6%	4%	0%	10%	5%
UK	2%	2%	2%	3%	2%	3%	1%	3%	0%	3%	2%

Anteil der Haushalte, die einen Breitband-Internetzugang haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonehaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	48%	30%	44%	61%	65%	45%	47%	53%	62%	45%	13%
EU15	51%	32%	48%	64%	70%	50%	49%	56%	63%	49%	14%
NMS12	36%	17%	27%	50%	48%	25%	37%	46%	56%	26%	6%
BE	54%	31%	50%	74%	79%	54%	55%	53%	60%	36%	19%
BG	27%	7%	17%	45%	39%	12%	26%	36%	48%	15%	1%
CZ	39%	14%	30%	59%	63%	33%	38%	47%	50%	24%	7%
DK	76%	64%	77%	88%	90%	71%	77%	81%	86%	83%	40%
DE	45%	28%	43%	69%	70%	48%	41%	48%	57%	43%	10%
EE	55%	29%	51%	77%	85%	46%	55%	66%	74%	42%	11%
IE	54%	26%	49%	58%	70%	45%	55%	62%	55%	42%	13%
EL	31%	24%	17%	35%	43%	15%	24%	41%	56%	26%	1%
ES	44%	16%	33%	52%	63%	38%	49%	52%	62%	18%	9%
FR	59%	37%	57%	72%	80%	58%	57%	70%	75%	57%	13%
IT	38%	18%	26%	54%	56%	33%	38%	43%	34%	34%	4%
CY	39%	16%	16%	44%	61%	33%	49%	34%	82%	25%	0%
LV	38%	20%	34%	51%	49%	27%	37%	50%	55%	16%	7%
LT	29%	13%	22%	45%	41%	14%	28%	42%	71%	16%	2%
LU	59%	37%	53%	76%	78%	63%	59%	46%	62%	61%	17%
HU	40%	17%	34%	57%	54%	26%	34%	56%	59%	42%	6%
MT	54%	28%	45%	79%	90%	61%	50%	39%	100%	43%	14%
NL	79%	66%	80%	85%	93%	80%	77%	78%	87%	78%	51%
AT	45%	32%	32%	58%	69%	41%	47%	49%	62%	53%	10%
PL	40%	21%	30%	53%	52%	31%	43%	46%	61%	25%	6%
PT	33%	11%	18%	43%	50%	23%	43%	41%	11%	29%	3%
RO	25%	13%	20%	35%	29%	10%	28%	40%	36%	22%	5%
SI	54%	27%	40%	64%	72%	43%	58%	65%	75%	42%	14%
SK	36%	22%	24%	49%	52%	26%	35%	63%	41%	34%	9%
FI	64%	42%	66%	84%	88%	50%	66%	78%	88%	50%	18%
SE	76%	60%	82%	88%	91%	71%	77%	79%	89%	71%	44%
UK	58%	35%	59%	70%	80%	56%	56%	61%	56%	58%	18%

Anteil der Haushalte, die ein Leistungspaket haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	38%	24%	36%	46%	49%	34%	36%	44%	40%	34%	15%
EU15	40%	26%	38%	49%	53%	38%	37%	47%	42%	35%	16%
NMS12	28%	17%	27%	34%	35%	20%	29%	37%	29%	23%	12%
BE	39%	23%	40%	52%	50%	38%	42%	34%	36%	26%	17%
BG	18%	7%	11%	30%	25%	10%	18%	23%	41%	12%	2%
CZ	19%	8%	19%	29%	25%	12%	19%	28%	18%	14%	3%
DK	54%	47%	58%	53%	60%	49%	55%	54%	46%	60%	36%
DE	41%	24%	42%	59%	62%	39%	39%	48%	28%	38%	14%
EE	52%	39%	51%	64%	63%	37%	54%	67%	56%	43%	33%
IE	27%	11%	25%	24%	38%	23%	29%	30%	12%	15%	9%
EL	34%	25%	21%	39%	47%	22%	21%	44%	36%	37%	7%
ES	42%	21%	32%	47%	57%	36%	47%	49%	57%	16%	18%
FR	51%	33%	50%	67%	66%	49%	49%	67%	75%	46%	12%
IT	21%	9%	16%	29%	32%	17%	20%	29%	0%	14%	6%
CY	34%	14%	24%	46%	43%	24%	43%	33%	49%	32%	0%
LV	24%	12%	21%	32%	32%	18%	26%	29%	18%	11%	10%
LT	25%	9%	19%	34%	41%	13%	31%	26%	23%	21%	2%
LU	40%	26%	37%	50%	53%	43%	41%	27%	62%	37%	14%
HU	36%	23%	33%	36%	49%	20%	32%	52%	49%	35%	17%
MT	47%	40%	39%	52%	63%	49%	48%	40%	0%	63%	27%
NL	60%	51%	58%	76%	67%	61%	63%	52%	75%	54%	45%
AT	37%	30%	28%	48%	49%	37%	28%	46%	45%	40%	19%
PL	26%	15%	25%	27%	33%	19%	29%	29%	23%	16%	11%
PT	34%	14%	25%	43%	43%	20%	43%	49%	19%	26%	8%
RO	36%	33%	35%	42%	35%	23%	36%	51%	36%	51%	25%
SI	47%	24%	38%	53%	62%	38%	54%	52%	58%	30%	17%
SK	30%	18%	28%	37%	41%	24%	32%	44%	64%	20%	8%
FI	13%	8%	14%	18%	18%	13%	12%	16%	5%	11%	9%
SE	43%	35%	42%	54%	51%	29%	46%	51%	43%	51%	23%
UK	40%	27%	39%	45%	56%	33%	38%	48%	37%	36%	20%

Anteil der Haushalte, die kein Leistungspaket haben

	TOTAL	Haushaltszusammenstellung				Subjektive Verstädterung			Einpersonenhaushalte je Altersgruppe		
		1	2	3	4+	Ländliche Gegend	Kleine / mittel-große Stadt	Groß-stadt	-29	30-59	60+
EU27	57%	70%	58%	47%	46%	60%	58%	52%	57%	63%	78%
EU15	55%	69%	57%	44%	42%	57%	56%	50%	56%	61%	77%
NMS12	66%	77%	68%	60%	59%	74%	65%	58%	62%	73%	82%
BE	57%	74%	54%	43%	45%	57%	54%	64%	64%	72%	78%
BG	75%	84%	82%	63%	69%	82%	70%	73%	59%	81%	87%
CZ	78%	90%	79%	68%	72%	87%	78%	67%	82%	84%	94%
DK	43%	48%	40%	43%	37%	46%	43%	40%	54%	36%	56%
DE	52%	67%	50%	35%	33%	50%	54%	49%	72%	56%	73%
EE	7%	9%	8%	4%	7%	7%	6%	7%	5%	6%	11%
IE	66%	85%	68%	65%	54%	71%	68%	60%	57%	84%	89%
EL	64%	73%	78%	58%	50%	76%	77%	54%	64%	60%	89%
ES	55%	77%	64%	49%	41%	60%	51%	48%	38%	81%	80%
FR	47%	65%	49%	31%	32%	49%	49%	32%	25%	51%	86%
IT	67%	80%	72%	57%	58%	73%	67%	61%	77%	79%	80%
CY	64%	86%	74%	51%	54%	73%	54%	66%	51%	68%	100%
LV	72%	81%	76%	66%	64%	77%	70%	68%	75%	79%	87%
LT	66%	80%	72%	56%	52%	74%	63%	64%	66%	72%	87%
LU	47%	61%	52%	34%	36%	48%	46%	49%	38%	44%	76%
HU	63%	74%	66%	63%	50%	79%	66%	47%	51%	63%	80%
MT	52%	59%	60%	45%	34%	48%	52%	60%	100%	37%	72%
NL	37%	47%	41%	19%	28%	36%	35%	43%	25%	46%	53%
AT	61%	69%	67%	51%	48%	61%	70%	52%	54%	58%	81%
PL	69%	82%	69%	65%	61%	75%	67%	64%	68%	81%	86%
PT	64%	83%	73%	54%	55%	78%	54%	50%	81%	72%	88%
RO	56%	59%	58%	50%	57%	67%	55%	43%	53%	46%	65%
SI	53%	75%	61%	46%	38%	62%	46%	47%	42%	68%	83%
SK	67%	80%	69%	58%	58%	73%	67%	54%	36%	78%	90%
FI	84%	90%	83%	80%	78%	83%	85%	84%	95%	89%	89%
SE	53%	63%	55%	38%	41%	67%	49%	46%	57%	49%	74%
UK	55%	70%	56%	46%	38%	62%	56%	48%	63%	63%	76%

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA2.3 Et en pensant à tous les membres de votre ménage, vous y compris, pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.
 (SEULEMENT SI TELEPHONE MOBILE EN ITEM 1 OU 2) Un abonnement à la téléphonie mobile donnant accès à Internet p.e. pour regarder\ écouter ou télécharger du contenu vidéo\ audio, pour envoyer et recevoir des emails
 QA2.3 And thinking about all household members, including yourself, please indicate for each of the following how many of them are available in your household.
 (ONLY IF MOBILE PHONE IN ITEM 1 OR 2) Mobile phone subscription giving access to Internet e.g. for playing or downloading audio\ video content, sending and receiving e-mails
 QA2.3 Wenn Sie einmal an alle Mitglieder Ihres Haushalts denken, Sie selbst eingeschlossen, Sie selbst sagen Sie mir für jedes der folgenden Geräte bzw. Dienste, wie viele Sie davon in Ihrem Haushalt haben.
 (NUR WENN MOBILTELEFON BEI ITEM 1 ODER 2) Mobiltelefonanschluss, der den Zugriff auf das Internet erlaubt, um dort Spiele zu spielen, Audio- oder Videoinhalte runterzuladen oder um E-Mails zu empfangen und zu versenden

1ère colonne: EB72 automne 2009
 2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007

	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Aucun	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
	63	+3	77	+7	58	0	60	+1	52	+2	60	-7	60	-9	60	-17	49	-1	65	+14	71	+5	69	+18
1	18	-3	11	-7	17	-3	17	-4	23	-2	22	+5	21	+4	18	+2	20	-1	13	-7	12	-10	12	-13
2	8	0	5	-2	5	+2	14	+3	15	+3	8	+3	8	+4	9	+6	13	-2	10	-1	5	-4	8	-2
3	2	0	1	-1	1	0	4	0	4	+1	2	+1	2	+1	2	+1	6	0	2	0	1	-1	3	+1
4 et plus	2	0	2	0	0	0	2	0	4	+1	0	-1	1	0	1	+1	4	+2	2	-1	1	0	1	-2
NSP	7	+1	4	+3	19	+1	3	0	3	-4	9	-1	9	+1	10	+7	9	+3	8	-5	10	+10	6	-3
Oui	31	-3	19	-10	22	-2	37	-2	45	+3	32	+9	31	+9	30	+10	42	-2	27	-9	19	-14	24	-16

1st column: EB72 autumn 2009
 2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
None	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
	65	+1	75	+16	82	+12	56	+6	68	+23	56	+7	64	+4	80	+1	65	+5	58	-1	52	-1	69	+11
1	23	+1	11	-10	8	-7	21	-4	14	-9	16	-14	13	-7	7	-5	23	-4	17	-3	17	-8	9	-9
2	6	+1	4	-5	3	-4	12	-2	7	-7	6	-7	8	-3	5	0	9	+1	14	+2	13	+1	9	+1
3	1	0	1	-1	1	-1	5	-1	3	-3	1	-2	4	0	2	0	1	-1	2	0	3	-1	2	0
4 and more	2	+1	2	-1	0	-1	3	+1	1	-2	1	-1	2	+1	0	-1	0	-1	1	0	4	+2	1	-1
DK	2	-4	7	+1	5	+1	3	0	7	-3	20	+17	9	+4	6	+5	2	-1	7	+1	11	+6	9	-4
Yes	33	+3	18	-17	12	-13	41	-6	26	-19	24	-24	27	-8	14	-6	33	-4	34	-1	37	-6	21	-9

erste Spalte: EB72 Herbst 2009
 zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Keine	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
	78	+8	50	-3	62	+9	48	-10	33	-23	53	-4
1	12	-6	20	-3	20	-5	22	-2	30	+5	24	+2
2	1	-6	15	+2	10	+1	10	-1	20	+9	13	+1
3	0	-1	5	0	2	0	3	0	6	+3	4	+1
4 und mehr	0	0	5	+2	4	+3	3	+1	3	+1	2	0
Weiß nicht / Keine Angabe	9	+5	5	+2	3	-6	14	+11	9	+6	4	0
Ja	13	-13	45	+1	35	-2	38	-1	58	+17	43	+4

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA6 Vous m'avez dit que vous n'aviez pas de ligne de téléphone fixe à la maison. Parmi la liste suivante, quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage ne dispose pas de ligne de téléphonie fixe ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QA6 You said there is no fixed telephone line at your home. Among the following list, which ones best explain why your household does not have a fixed telephone line? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QA6 Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt. Welche der folgenden Aussagen beschreibt am ehesten, warum es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

1ère colonne: EB72 automne 2009

2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007

	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Votre ménage a l'intention d'avoir une ligne fixe dans les 6 prochains mois ou attend son installation	5	-1	3	-3	1	0	1	+1	1	-2	12	+2	9	-1	3	-9	1	0	3	-8	9	-6	8	+4
Une ou plusieurs personnes de votre ménage dispose(nt) d'un téléphone mobile et cela suffit aux besoins de votre ménage	39	+6	45	+7	34	0	60	+5	56	-11	38	+8	40	+7	45	+7	55	+7	31	-7	48	+5	39	+3
Le coût de l'installation\ du raccordement est trop élevé (y compris d'éventuels frais supplémentaires ou garanties)	11	-1	14	+1	4	-6	20	-4	25	+7	9	+6	12	+6	20	+9	5	0	10	0	12	+4	9	0
Le coût de l'abonnement (location de la ligne) est trop élevé	25	-4	20	-7	29	-8	31	-10	44	+13	28	+2	32	+1	41	-2	11	-7	31	+6	18	+4	16	+4
Le coût des communications est trop élevé	16	-2	10	-7	22	-3	16	-2	20	-1	6	-4	8	-2	13	+2	6	-6	30	+8	24	+5	12	+3
La téléphonie fixe n'est pas disponible là où vous vivez (p.e. chez un voisin, au bureau, une cabine publique)	2	0	2	0	3	+2	0	-1	0	-3	3	+3	3	+3	4	+4	8	+2	1	+1	1	-1	2	0
Vous ou d'autres membres de votre ménage avez facilement accès à un téléphone en dehors du ménage (p.e. chez un voisin, au bureau, une cabine publique)	3	-1	4	-4	1	+1	5	-1	5	-2	0	-5	0	-7	2	-10	2	-1	3	-1	3	+1	3	0
Vous ou d'autres membres de votre ménage ne voulez pas de ligne de téléphone fixe	34	+5	37	+18	52	+34	42	+8	43	+8	36	+7	37	+8	39	+8	31	-3	26	+1	30	-2	35	+5
Autre (SPONTANÉ)	4	-1	5	0	2	+2	1	+1	2	-5	6	-5	6	-2	4	+1	2	0	5	+4	0	0	8	+2
NSP	3	-5	1	-11	8	-12	0	-1	0	-1	4	-4	3	-4	0	-3	4	+2	12	+2	0	-1	0	-6

1st column: EB72 autumn 2009

2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Your household plans to get a fixed telephone line in the next 6 months, or is awaiting installation	19	+4	6	0	5	-8	1	-1	1	0	12	-11	1	0	0	-4	6	-1	2	+2	1	-3	3	0
One or more household members has\ have a mobile phone that serves the needs of the household	27	-4	36	+8	52	+7	49	-1	32	-5	30	-14	42	+4	97	+76	58	+4	47	+5	35	+4	45	+20
The initial installation\ connection costs are too high (including possible charges or deposits)	9	-1	19	+2	7	+1	7	+3	3	-3	3	-16	8	0	24	+20	10	-2	7	+1	8	-2	13	+1
The line rental charges are too high	23	-9	29	+5	39	-5	14	+2	15	-4	13	-7	27	-6	24	-3	33	+5	27	-10	25	-8	31	0
The cost of calls are too high	10	0	12	-5	11	+7	13	+5	16	-7	0	-31	17	-4	47	+33	11	+6	19	-1	19	-1	17	-5
Landline is not available where you live	2	-2	1	-1	3	+3	5	+2	3	+1	0	0	2	+1	0	0	0	0	1	0	2	+1	1	+1
You or other members of your household have easy access to a phone elsewhere (i.e. neighbour, work, public payphone)	6	+5	4	-1	0	-3	2	-1	2	0	1	+1	3	0	1	-8	5	+5	5	0	3	+1	2	0
You or other members of your household do not want a fixed telephone line	28	0	31	+4	18	+1	40	+8	55	+12	22	-1	44	+19	0	-56	31	+1	45	+1	39	+5	16	-2
Other (SPONTANEOUS)	10	+1	3	-3	17	+16	0	-2	6	+3	18	+13	2	-5	3	+3	4	-2	1	-1	4	+2	1	0
DK	1	-2	3	-13	0	-7	2	0	1	-2	1	-1	1	-6	0	0	1	0	0	-2	6	+1	3	-10

QA6 Vous m'avez dit que vous n'aviez pas de ligne de téléphone fixe à la maison. Parmi la liste suivante, quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage ne dispose pas de ligne de téléphonie fixe ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QA6 You said there is no fixed telephone line at your home. Among the following list, which ones best explain why your household does not have a fixed telephone line? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QA6 Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt. Welche der folgenden Aussagen beschreibt am ehesten, warum es in Ihrem Haushalt keinen Telefonfestnetzanschluss gibt? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

erste Spalte: EB72 Herbst 2009

zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2
Unser Haushalt hat vor, sich innerhalb der nächsten 6 Monate einen Telefonfestnetzanschluss zuzulegen, oder wartet auf die Freischaltung	6	0	6	+2	1	-1	0	0	0	-16	8	+2
Ein oder mehrere Haushaltsmitglieder hat/ haben ein Handy, das den Bedarf des Haushalts deckt.	25	0	58	+15	46	0	74	+21	57	+42	23	+5
Die anfänglichen Installations- bzw. die Verbindungskosten sind zu hoch (mögliche Gebühren oder Kaution mit eingerechnet).	11	0	4	-2	5	-1	4	0	18	-1	10	-3
Die Grundgebühren sind zu hoch	25	-11	14	0	11	-6	19	-11	60	+34	27	-2
Die Gesprächsgebühren sind zu hoch.	21	-3	13	-2	11	-7	10	-1	18	+2	31	-1
Da, wo Sie leben, steht ein Telefonfestnetzanschluss nicht zur Verfügung.	4	+1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	-2
Sie oder andere Mitglieder Ihres Haushalts haben woanders leichten Zugang zu einem Telefon (z.B. Nachbar, Arbeitsplatz, öffentliches Telefon).	2	-4	4	-1	4	0	1	-1	0	-7	3	-1
Sie oder andere Mitglieder Ihres Haushalts wollen keinen Telefonfestnetzanschluss.	36	+6	38	-1	56	+14	23	-12	0	-31	16	-4
Spontan: Sonstiges	1	+1	8	+2	1	0	2	-1	12	+12	9	+1
Weiß nicht / Keine Angabe	14	+2	0	-1	0	-11	0	0	0	-9	3	-5

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA9 Votre ménage reçoit-il la télévision par... ? (PLUSIEURS REPNSES POSSIBLES)
 QA9 Does your household receive the television via...? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
 QA9 Empfängt Ihr Haushalt Fernsehsender über...? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

1ère colonne: EB72 automne 2009	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Une antenne hertzienne classique (sur le toit ou directement posée sur votre téléviseur)	34	-7	2	0	21	-6	36	-30	16	-12	4	+2	3	+1	3	+2	27	-18	25	-14	95	-3	59	-18
Un abonnement de télévision par câble	30	-4	69	-18	62	-1	22	+5	66	+4	44	-10	46	-9	52	-9	45	+5	33	+2	1	+1	14	+3
Un satellite grâce à une parabole	24	+2	6	0	6	-1	22	+6	16	+2	48	+7	47	+7	42	+4	10	+1	42	+11	3	-2	5	-2
Une télévision numérique terrestre (antenne + décodeur) (UTILISER EXEMPLE APPROPRIE – UK : Freeview\ Digibox - FR : TNT)	23	+11	28	+18	12	+9	25	+19	5	+2	4	-1	4	0	4	+3	17	+12	5	0	2	+1	60	+48
Un réseau téléphonique + modem	4	+2	2	+1	0	0	1	-1	3	+2	1	+1	1	+1	1	+1	6	+2	1	0	1	+1	2	-1
NSP	1	0	1	0	1	-1	0	-1	1	-2	1	0	1	0	1	+1	1	0	1	0	0	0	0	-2

1st column: EB72 autumn 2009	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
An aerial (on the roof or on the top of the TV set)	58	-9	61	-18	81	-10	32	-10	54	-5	6	0	17	-8	13	-4	0	0	7	+1	38	-15	54	-10
A cable TV network	10	+2	6	-4	7	0	46	-1	33	-4	63	-8	64	+3	64	-6	75	-8	46	-3	36	+3	35	+2
Satellite TV via a satellite dish	20	-2	22	+4	13	+3	19	+4	7	+3	24	-1	17	+5	12	-3	6	-2	49	+7	27	+11	8	+4
Digital Terrestrial Television (aerial + decoder) (USE APPROPRIATE EXAMPLE IN EACH COUNTRY – UK: Freeview\ Digibox - FR: TNT)	35	+14	33	+25	14	+7	6	+5	7	+6	5	+3	1	-2	20	+11	21	+9	6	+1	2	+1	3	+2
The telephone network + modem	19	+13	1	+1	1	0	2	+2	1	0	1	0	1	+1	1	0	2	+1	1	0	0	0	1	+1
DK	1	0	2	-1	0	0	2	+2	1	0	2	+1	1	+1	0	0	1	+1	1	+1	2	+2	1	0

erste Spalte: EB72 Herbst 2009	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
eine Antenne (auf dem Dach oder Zimmerantenne)	11	-3	28	-8	30	-19	38	-5	15	+1	33	-9
einen Kabelanschluss	64	-13	54	0	39	-2	34	-4	46	+3	16	0
eine Satellitenschüssel	6	+4	9	-3	25	+8	4	0	15	-4	35	+4
digitales terrestrisches Fernsehen (Dach- oder Zimmerantenne + Decoder) (VERWENDUNG VON	18	+10	6	+4	11	+6	29	+8	32	-4	31	0
das Telefonnetz + Modem	1	+1	10	+5	1	0	1	0	6	+1	1	0
Weiß nicht / Keine Angabe	2	+1	1	+1	0	-1	1	0	3	+2	1	0

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA10 De quel type d'accès à Internet votre ménage dispose-t-il à la maison ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QA10 How does your household access the Internet from home? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QA10 Wie wird in Ihrem Haushalt eine Verbindung zum Internet hergestellt? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

1ère colonne: EB72 automne 2009	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Par une ligne téléphonique standard	7	-5	9	-1	3	-12	2	-5	4	-2	10	-6	10	-7	8	-14	3	-3	8	-27	8	-18	3	-9
Par une ligne numérisée du type RNIS\ ISDN	5	-3	1	0	2	-10	3	-3	3	+1	17	-6	16	-7	12	-13	2	-1	1	-8	4	-3	0	-4
Par un raccordement du type ADSL, XDSL ou similaire sur la ligne du téléphone fixe à l'aide d'un modem, d'une box ou d'un routeur (Internet à haut débit)	62	+3	50	-8	23	+12	29	+1	52	-4	70	+8	70	+10	70	+22	42	-7	60	+33	74	+10	80	+19
Par le réseau télévisé câblé à l'aide d'un modem pour câble, d'une box ou d'un routeur (Internet à haut débit)	15	+1	39	+6	36	-16	24	+5	33	+3	3	+1	3	+1	6	+3	41	+9	16	+10	1	+1	13	0
Par le réseau de téléphonie mobile	5	+1	1	0	3	0	5	-7	4	0	1	0	2	0	6	+3	3	+1	15	+11	2	-1	3	-1
Par le réseau satellite	2	+1	1	+1	2	0	19	+4	1	0	1	+1	1	+1	0	0	3	0	2	-4	3	+3	0	-1
Par le réseau d'électricité (SPONTANE)	0	0	0	0	2	+2	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	2	+1	0	-1	0	0	0	0
Par une ligne à fibre optique (SPONTANE)	1	+1	1	+1	12	+12	4	+4	3	+3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	+1	0	0
Autre (SPONTANE – SPECIFIER)	2	+1	0	0	10	+10	13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	1	-6	2	+2	4	+3
NSP	4	+1	2	+2	9	-3	3	0	3	0	4	+1	3	0	3	0	5	+1	2	-6	8	+8	1	-7

1st column: EB72 autumn 2009

2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Via a dial-up connection using a standard telephone line	8	0	11	-13	15	-8	11	-7	25	0	8	-4	3	-2	0	-7	3	-2	7	-5	5	0	3	-8
Via a dial-up connection using an ISDN line	0	0	4	-7	4	-9	6	-4	6	0	8	-4	1	-1	1	0	5	0	11	+3	3	-2	2	0
Via ADSL, XDSL or similar type of connection on the fixe telephone line using a modem, a box or a router (Broadband Internet)	85	0	72	+20	65	+9	27	-1	13	-2	61	-16	26	-14	61	0	64	-8	33	+5	27	-16	19	-10
Via the cable TV network using a cable modem, box or router (Broadband Internet)	5	0	1	-3	12	+9	32	+5	34	0	15	+13	54	+11	35	+12	23	+6	32	-2	30	+5	50	+5
Via the mobile phone network	2	+1	6	-3	7	+5	6	+1	8	+3	4	+3	8	+3	2	+1	3	+2	15	+2	14	+7	11	+3
Via the satellite network	1	+1	0	-1	2	+1	4	+1	3	+1	0	0	3	+1	0	0	0	0	2	0	6	+4	3	+2
Via a power line (SPONTANEOUS)	0	0	0	-1	0	0	1	0	0	0	0	-2	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	1	+1
Via an optical fibre line (SPONTANEOUS)	1	+1	1	+1	0	0	5	+5	4	+4	0	0	1	+1	0	0	1	+1	0	0	0	0	1	+1
Other (SPONTANEOUS – SPECIFY)	1	0	2	+1	0	0	0	-3	1	-4	0	0	2	0	0	0	1	0	2	+1	6	-2	10	+10
DK	2	0	5	+2	6	-2	9	+3	7	-3	4	+1	3	+1	5	-1	4	+3	4	0	9	+4	6	0

erste Spalte: EB72 Herbst 2009

zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Über eine normale Telefonleitung	6	-15	6	-7	4	-10	8	+2	6	-5	3	-4
Über eine ISDN-Leitung	6	+2	10	-4	7	-2	2	0	1	-1	1	-1
Über ADSL, DSL oder eine ähnliche Verbindung unter Nutzung einer Telefonleitung (Nutzung eines Modems, einer Box oder eines Routers)	10	-5	48	+1	18	-2	69	-11	58	-5	60	-3
Über das Netzwerk des Kabelfernsehbieters, indem Sie ein Kabelmodem, eine Box oder einen Router verwenden (Breitband-Internet)	44	-4	23	+3	27	0	8	+1	23	+8	21	+2
Per Mobilfunknetzwerk	9	+5	4	+1	14	-4	12	+6	12	+6	8	+4
Per Satellitennetzwerk	3	+3	1	0	14	0	1	+1	1	+1	6	+4
Spontan: über eine Stromleitung	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1
Spontan: über eine Glasfaserleitung	16	+16	10	+10	6	+6	0	0	4	+4	0	0
Spontan: Sonstige, bitte eintragen	0	-9	2	-1	4	-1	1	0	1	0	1	+1
Weiß nicht / Keine Angabe	11	+7	1	-3	6	+2	3	0	3	-2	3	-1

QA11 Vous avez dit que votre ménage a accès à Internet uniquement via le réseau de téléphone mobile. Cet accès répond-il aux besoins de tous les membres de votre ménage qui veulent aller sur Internet à tout moment ?

QA11 You said the household's Internet access is via the mobile phone network only. Does this access serve the needs of all household members that want to go on the Internet anytime?

QA11 Sie haben angegeben, dass die Internetverbindung in Ihrem Haushalt nur über das Mobilfunknetzwerk hergestellt wird. Reicht dieser Zugang aus, um allen Familienmitgliedern die jederzeitige Internetnutzung zu ermöglichen?

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Oui	85	91	76	83	64	74	87	100	70	78
Non	14	9	24	17	33	26	13	0	6	19
NSP	1	0	0	0	3	0	0	0	24	3

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	NL
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Yes	69	100	100	88	100	71	70	65	100	79
No	31	0	0	9	0	29	28	30	0	21
DK	0	0	0	3	0	0	2	5	0	0

	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ja	89	81	81	65	83	83	83	90	86
Nein	10	19	15	23	17	11	17	10	14
Weiß nicht / Keine Angabe	1	0	4	12	0	6	0	0	0

QA12 Et quels appareils de connexion votre ménage utilise-t-il pour aller sur Internet ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QA12 And which connecting devices do your household use to go on the Internet? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QA12 Und welches Gerät nutzen Sie in Ihrem Haushalt, um damit ins Internet zu gehen? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Un téléphone mobile	30	19	45	44	41	50	24	0	41	38
Un ordinateur portable ou de poche (PDA)	4	22	40	7	14	0	0	0	12	2
Un ordinateur connecté à Internet par une carte Internet, un modem USB qui y est inséré	60	48	27	66	43	26	45	62	31	50
Un ordinateur connecté à Internet par un téléphone mobile (SPONTANE)	14	11	34	0	39	43	33	24	0	19
Autre (SPONTANE)	3	0	0	0	6	0	7	14	10	0
NSP	2	0	9	0	0	0	0	0	24	3

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	NL
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
A mobile phone	18	23	0	34	27	43	30	33	11	0
Handheld or pocket computer (PDA)	0	0	0	0	27	4	6	34	0	0
A computer that is connected to the Internet via an Internet card, an USB modem that is plugged into it	62	88	73	51	36	50	61	37	76	100
A computer that is connected to the internet via the mobile phone (SPONTANEOUS)	38	29	27	14	37	3	2	7	13	0
Other (SPONTANEOUS)	0	0	0	4	0	0	5	0	0	0
DK	0	0	0	2	0	0	3	0	3	0

	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ein Handy	17	14	1	38	36	20	20	29	63
Ein Handheld/PDA oder einen Pocket-PC	3	2	2	0	11	3	6	19	9
Einen Computer, der über eine integrierte Internetkarte oder ein USB-Modem mit dem Internet verbunden ist	55	76	69	32	74	72	57	39	59
Einen Computer, der über das Mobiltelefon mit dem Internet verbunden ist	28	7	21	21	21	0	30	31	2
Spontan: Sonstiges	3	2	0	3	0	0	3	9	4
Weiß nicht / Keine Angabe	2	5	9	6	0	7	0	4	0

QA12B Data mobile
QA12B Mobile data
QA12B Mobildaten

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ménages avec uniquement Data Mobile	4	1	2	4	3	1	2	5	3	11
Ménages avec Internet Fixe et Data Mobile	1	0	1	0	1	0	0	1	0	4
Ménages à Haut Débit Mobile	4	1	2	3	2	1	2	4	2	8
Ménages d'une personne à Haut Débit Mobile	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1
Ménages de plusieurs personnes à Haut Débit Mobile	2	1	2	3	1	0	1	3	1	7

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Households with Mobile Data only	2	2	0	5	1	5	7	4	7	0
Households with Fixed Internet and Mobile Data	0	2	1	1	6	1	1	0	1	2
Households with Mobile Broadband	1	2	0	5	1	4	6	3	6	0
Single households with Mobile Broadband	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
Multiple occupancy households with Mobile Broadband	0	1	0	4	1	3	5	1	6	0

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Haushalte, die ausschließlich einen mobilen Internetzugang besitzen	0	12	14	11	5	2	14	9	5	6
Haushalte, die einen Festnetz-Internetzugang und einen mobilen Internetzugang besitzen	3	3	1	0	3	1	0	4	8	2
Haushalte mit mobilem Breitbandanschluss	1	12	12	6	5	2	11	8	6	5
Einpersonenhaushalte mit mobilem Breitbandanschluss	1	4	2	0	2	0	4	4	3	1
Mehrpersonenhaushalte mit mobilem Breitbandanschluss	0	8	9	6	3	1	7	4	3	4

QA13 Et est-il toujours possible d'accéder à Internet à la maison ?
 QA13 And is it possible to always access the Internet in your home?
 QA13 Ist es in Ihrem Haushalt zu jeder Zeit möglich, auf das Internet zuzugreifen?

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Oui, le dispositif qui permet de se connecter à Internet est en permanence à la maison	93	94	93	97	98	97	97	97	95	90
Non, il n'est pas possible d'avoir toujours accès à Internet parce que le dispositif est mobile et pas toujours à la maison	5	5	2	2	2	2	2	2	3	7
NSP	2	1	5	1	0	1	1	1	2	3

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Yes, the device that connects to the Internet is permanently at home	85	97	92	91	89	93	89	92	96	95
No, it is not possible to always access the Internet because the device is mobile and not always at home	8	3	7	4	10	5	7	6	3	2
DK	7	0	1	5	1	2	4	2	1	3

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ja, das Gerät, mit dem die Internetverbindung hergestellt wird, befindet sich immer im Haus	97	93	91	81	92	94	93	92	96	89
Nein, eine Internetverbindung ist nicht immer möglich, da diese über ein mobiles Gerät hergestellt wird, das sich nicht immer im Haus befindet	2	6	5	12	5	4	6	8	3	10
Weiß nicht / Keine Angabe	1	1	4	7	3	2	1	0	1	1

QA15 Dans votre ménage, quelqu'un, y compris vous-même, utilise-t-il un PC à la maison pour téléphoner via Internet ?
 QA15 Does any household member, including yourself, use a PC at home to make phone calls over the Internet?
 QA15 Nutzen Sie oder jemand in Ihrem Haushalt den Computer zu Hause, um über das Internet zu telefonieren?

1ère colonne: EB72 automne 2009 2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Non	76	0	82	0	41	-5	49	0	72	0	82	+2	82	+1	78	-9	67	-4	77	-7	76	-10	85	+2
Oui, vous appelez des utilisateurs qui ont souscrit le même service de téléphone gratuit via Internet que vous (ENQ.: des sites d'appels comme SKYPE)	17	+1	11	-4	46	+10	49	+4	22	+1	13	+1	14	+3	17	+12	24	0	17	+9	10	+3	7	0
Oui, vous passez des appels internationaux à moindre coût vers des lignes fixes ou mobiles, en utilisant un service de téléphone par Internet	3	-1	4	+3	3	-1	1	-2	3	-1	2	-1	2	-1	3	0	7	+5	2	-1	5	-2	2	-1
Oui, les deux options (SPONTANE)	2	0	2	0	6	0	0	-2	2	0	1	-1	1	-1	2	-1	1	0	1	-1	3	+3	3	+2
NSP	2	0	1	+1	4	-4	1	0	1	0	2	-1	1	-2	0	-2	1	-1	3	0	6	+6	3	-3
Oui	22	0	17	-1	55	+9	50	0	27	0	16	-1	17	+1	22	+11	32	+5	20	+7	18	+4	12	+1

1st column: EB72 autumn 2009 2nd column: % change from EB68 autumn 2007	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
No	71	-3	82	+6	59	-11	38	-8	33	-7	73	-2	65	0	80	+1	79	-5	78	0	62	+13	90	+7
Yes, you call users who have subscribed to the same Internet phone service as you, for free (INT.: Internet call sites such as SKYPE)	16	0	12	-4	22	+14	58	+13	61	+7	21	+2	30	+1	14	+1	17	+4	17	+2	32	-12	4	-4
Yes, you make cheap international calls to landlines or mobile phones by mean of an Internet phone service	8	+2	1	-3	10	-1	2	-1	3	-1	3	0	0	-4	1	-2	3	0	3	0	2	-2	1	0
Yes, both options (SPONTANEOUS)	2	0	1	0	6	+4	1	-2	1	+1	1	0	3	+2	0	-1	0	0	1	-1	1	0	1	-1
DK	3	+1	4	+1	3	-6	1	-2	2	0	2	0	2	+1	5	+1	1	+1	1	-1	3	+1	4	-2
Yes	26	+2	14	-7	38	+17	61	+10	65	+7	25	+2	33	-1	15	-2	20	+4	21	+1	35	-14	6	-5

erste Spalte: EB72 Herbst 2009 zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Nein	75	+7	73	-6	53	-4	73	+1	77	-6	81	0
Ja, Sie rufen kostenlos Nutzer an, die beim gleichen Internet-Telefondienst angemeldet sind wie Sie (Seiten für Internet-Telefonie wie SKYPE)	13	-7	17	0	43	+8	22	-3	19	+7	15	+4
Ja, Sie rufen über einen Internet-Telefondienst billig Festnetzanschlüsse oder Handys im Ausland an	5	+2	4	+2	4	0	3	+2	1	-1	2	-4
Spontan: Ja, beide Möglichkeiten werden genutzt	2	-2	4	+3	0	-2	1	-1	2	+1	0	0
Weiß nicht / Keine Angabe	5	0	2	+1	0	-2	1	+1	1	-1	2	0
Ja	20	-7	25	+5	47	+6	26	-2	22	+7	17	0

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA17 Avez-vous ou quelqu'un dans votre ménage a-t-il envisagé de changer de fournisseur d'accès à Internet ? (ROTATION ITEMS 2 A 11 – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
 QA17 Have you or someone in your household ever considered changing Internet service provider? (ROTATE ITEMS 2 TO 11 – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
 QA17 Haben Sie oder jemand in Ihrem Haushalt jemals darüber nachgedacht, Ihren Internetanbieter zu wechseln? (ITEMS 2 BIS 11 ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27		EU25		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES			
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB		
1ère colonne: EB72 automne 2009	2ème colonne: % changement par rapport à EB64 automne 2005																											
UE27	UE27	UE25	UE25																									
Non, ni vous ni quelqu'un de votre ménage ne l'a jamais envisagé	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4
Oui, mais vous et les membres de votre ménage êtes satisfait(e)s du service actuellement fourni	59	-3	73	-7	80	+28	64	+11	45	-14	55	-3	56	-2	59	0	61	-5	56	+4	61	-7	51	-21	20	+18	20	+18
Oui, mais là où vous et votre ménage vivez il n'y a pas d'autre fournisseur d'accès à Internet qui vous fournirait un bon rapport qualité prix	10	+7	6	0	6	-12	14	+6	14	-2	11	+2	11	+2	10	-7	10	+7	16	-3	8	-7	8	-7	8	-7	20	+18
Oui, vous ou un membre de votre ménage a déjà	4	+4	1	+1	3	+3	6	+6	5	+5	3	+3	3	+3	5	+5	7	+7	11	+11	1	+1	5	+5	5	+5	5	+5
Oui, vous ou les membres de votre ménage changent chaque fois qu'il y a de meilleures conditions offertes par d'autres fournisseurs d'accès à Internet	9	+7	5	-1	1	-1	3	-1	22	+15	11	-2	10	-3	9	-1	6	+2	7	0	8	+4	9	+4	9	+4	9	+4
Oui, mais vous et les membres de votre ménage êtes lié(e)s par les conditions du contrat de votre fournisseur actuel	2	-1	2	-1	2	+1	1	-1	3	-1	2	-1	2	-2	3	-1	2	0	1	0	3	-3	3	-2	3	-2	3	-2
Oui, mais vous et les membres de votre ménage avez obtenu l'accès Internet via une offre comprenant plusieurs services (bouquet\ pack\ bundle) et changer de fournisseur est dès lors plus difficile	5	+2	5	+2	4	+3	5	-2	4	+2	9	+6	8	+5	6	+4	1	-2	2	-1	5	+4	4	+4	4	+4	4	+4
Oui, mais vous et les membres de votre ménage ne voulez pas perdre vos adresses e-mail actuelles\ vos liens vers des pages Internet sur le serveur de votre fournisseur de service Internet	3	+2	2	+1	1	-1	2	-2	7	+5	3	0	3	+1	4	+3	4	+3	2	+1	5	+5	1	0	1	0	1	0
Oui, il y a des offres plus intéressantes chez d'autres fournisseurs, mais vous et les membres de votre ménage ne leur faites pas confiance	2	0	2	-1	0	-3	1	-2	2	+1	2	0	2	0	2	-1	0	0	1	+1	2	+1	1	0	1	0	1	0
Oui, mais cela demande trop d'efforts et de temps	3	0	2	+1	2	-2	4	-2	3	+2	4	+1	4	0	6	0	2	0	1	-1	4	+3	5	+1	5	+1	5	+1
Oui, mais vous et les membres de votre ménage ne saviez pas qu'il est actuellement possible de changer de fournisseur	6	+1	4	0	2	-3	6	+3	7	+3	7	+1	8	+2	9	+1	4	+1	4	-3	2	0	2	0	2	0	2	0
Autre (SPONTANE)	1	+1	1	+1	1	-3	0	-1	1	0	1	+1	1	+1	0	0	1	-5	1	0	1	+1	0	-1	0	-1	0	-1
NSP	3	-1	2	-1	0	0	0	-1	3	-4	2	-2	2	-2	2	-2	2	-2	2	-4	3	-1	1	0	2	-1	2	-1
Oui	3	-1	1	-1	4	-8	1	-9	1	-2	1	-1	1	-1	1	0	4	-1	3	-5	7	-1	2	-5	7	-1	2	-5
	39	+5	26	+2	16	-20	35	-3	54	+16	43	+2	43	+3	40	0	35	+6	41	+1	31	+7	47	+26	47	+26	47	+26

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA17 Avez-vous ou quelqu'un dans votre ménage a-t-il envisagé de changer de fournisseur d'accès à Internet ? (ROTATION ITEMS 2 A 11 – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
 QA17 Have you or someone in your household ever considered changing Internet service provider? (ROTATE ITEMS 2 TO 11 – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
 QA17 Haben Sie oder jemand in Ihrem Haushalt jemals darüber nachgedacht, Ihren Internetanbieter zu wechseln? (ITEMS 2 BIS 11 ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

1st column: EB72 autumn 2009

2nd column: % change from EB64 autumn 2005

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4
No, you and the members of your household never considered it	65	+1	63	+2	69	-19	62	-10	65	-13	78	+2	85	+7	72	+13	55	-8	59	-1	62	-2	62	-11
Yes, but you and the members of your household are satisfied with the current service you get	7	0	9	-4	9	+6	10	+2	7	+3	6	-1	3	+2	5	-5	11	+2	14	+3	6	-2	10	+5
Yes, but there are no other Internet access providers in the area of your household which would deliver good value for money	2	+2	6	+6	5	+5	7	+7	5	+5	1	+1	2	+2	0	0	2	+2	3	+3	5	+5	3	+3
Yes, you or someone in your household has already changed	11	+3	7	+1	4	+2	5	0	6	+4	5	+2	1	-3	10	0	10	+2	7	-1	4	-2	6	+2
Yes, you or someone in your household changes each time there are better conditions offered by another Internet provider	2	-1	2	+1	1	+1	1	+1	1	0	2	0	4	+3	3	-4	2	-1	4	+2	1	-1	3	-1
Yes, but you and the members of your household are bound by your contract conditions to your current provider	3	-3	3	+2	2	+2	6	+3	9	+7	3	+1	3	0	2	+1	2	-1	7	+4	6	+1	5	+4
Yes, but you and the members of your household are getting the Internet access via a package (bundle) which makes it difficult to switch to another provider	1	0	2	+2	4	+4	3	+1	0	-1	3	+2	2	+2	3	+3	3	+3	6	+2	2	0	1	+1
Yes, but you and the members of your household do not want to lose your current e-mail address(es)\ web page(s) hosted on the server of the Internet service provider	2	0	3	+2	3	+1	0	0	1	+1	1	+1	0	-2	2	-1	5	+3	4	0	2	+2	0	0
Yes, there are more interesting offers from other providers but you and the members of your household do not trust them	3	0	6	+3	5	+2	2	+1	2	0	2	+1	2	+1	1	+1	4	+2	5	-2	2	+1	3	+2
Yes, but it takes too much effort and time to do it	6	+2	3	+1	4	+2	5	0	3	-2	3	+1	0	-1	2	0	14	+7	9	+4	5	-1	2	0
Yes, but you and the members of your household did not know it is actually possible to change provider	0	0	0	-1	0	0	1	0	1	+1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	+1	0	0	1	+1
Other (SPONTANEOUS)	3	-2	2	-1	3	+2	2	-1	1	-3	1	-2	0	-3	1	-2	5	0	0	-2	3	-4	2	-1
DK	2	+1	5	-6	3	+3	2	0	1	-3	0	-2	2	-5	3	-2	1	0	1	-2	7	+4	6	-3
Yes	33	-2	33	+5	28	+17	36	+10	34	+16	21	-2	13	-2	26	-11	44	+8	40	+4	31	-2	32	+14

QA17 Avez-vous ou quelqu'un dans votre ménage a-t-il envisagé de changer de fournisseur d'accès à Internet ? (ROTATION ITEMS 2 A 11 – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
 QA17 Have you or someone in your household ever considered changing Internet service provider? (ROTATE ITEMS 2 TO 11 – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
 QA17 Haben Sie oder jemand in Ihrem Haushalt jemals darüber nachgedacht, Ihren Internetanbieter zu wechseln? (ITEMS 2 BIS 11 ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
erste Spalte: EB72 Herbst 2009	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB64 Herbst 2005	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4	72.5	64.4
Nein, Sie oder jemand anderes im Haushalt haben nie darüber nachgedacht	64	<i>+26</i>	58	<i>-1</i>	54	<i>+1</i>	55	<i>-15</i>	45	<i>-12</i>	52	<i>-10</i>
Ja, aber Sie sind zufrieden mit dem Service, den Sie jetzt bekommen	11	<i>+11</i>	10	<i>-4</i>	11	<i>-11</i>	10	<i>+2</i>	18	<i>+7</i>	9	<i>-1</i>
Ja, aber es gibt in der Gegend Ihres Haushalts keinen anderen Internetanbieter, der ein gutes Preis-Leistungsverhältnis bietet	10	<i>+10</i>	5	<i>+5</i>	5	<i>+5</i>	2	<i>+2</i>	5	<i>+5</i>	4	<i>+4</i>
Ja, Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben bereits gewechselt.	4	<i>+4</i>	7	<i>+1</i>	1	<i>-1</i>	13	<i>+8</i>	15	<i>+4</i>	12	<i>+3</i>
Ja, Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt wechseln jedes Mal, wenn ein Anbieter bessere Konditionen anbietet.	2	<i>+2</i>	1	<i>0</i>	4	<i>-2</i>	1	<i>-1</i>	3	<i>0</i>	4	<i>+1</i>
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt sind durch Ihre Vertragsbedingungen an Ihren jetzigen Anbieter gebunden.	4	<i>+1</i>	7	<i>+4</i>	14	<i>+3</i>	7	<i>+5</i>	8	<i>+3</i>	5	<i>+3</i>
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt erhalten Ihren Internetanschluss in einem Leistungspaket, weshalb es schwierig ist, zu einem anderen Anbieter zu wechseln	2	<i>0</i>	4	<i>+3</i>	6	<i>+4</i>	2	<i>0</i>	7	<i>+6</i>	5	<i>+4</i>
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt möchten Ihre jetzige e-Mail Adresse nicht verlieren.	0	<i>-1</i>	2	<i>+1</i>	2	<i>-1</i>	3	<i>0</i>	4	<i>+2</i>	1	<i>-1</i>
Ja, es gibt interessantere Angebote von anderen Anbietern, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt vertrauen ihnen nicht	1	<i>-1</i>	2	<i>-1</i>	3	<i>-2</i>	2	<i>+1</i>	3	<i>+2</i>	2	<i>0</i>
Ja, aber es kostet zu viel Aufwand und Zeit	1	<i>-2</i>	7	<i>+4</i>	7	<i>+1</i>	9	<i>+3</i>	13	<i>+6</i>	7	<i>+2</i>
Ja, aber Sie und die anderen in Ihrem Haushalt wussten nicht, dass man den Anbieter überhaupt wechseln kann.	1	<i>0</i>	3	<i>+1</i>	0	<i>-1</i>	2	<i>+2</i>	0	<i>0</i>	0	<i>0</i>
Spontan: Sonstiges	0	<i>0</i>	4	<i>-5</i>	0	<i>0</i>	4	<i>-1</i>	4	<i>-3</i>	3	<i>+1</i>
Weiß nicht / Keine Angabe	6	<i>-44</i>	1	<i>-2</i>	2	<i>-1</i>	1	<i>+1</i>	1	<i>0</i>	3	<i>-2</i>
Ja	30	<i>+18</i>	41	<i>+3</i>	45	<i>+1</i>	45	<i>+16</i>	55	<i>+14</i>	46	<i>+12</i>

QA18 Pourquoi n'avez-vous pas un accès Internet à haut débit dans votre foyer ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QA18 Why does your household not have broadband Internet access? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QA18 Warum hat Ihr Haushalt keinen Breitband-Internetzugang? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

1ère colonne: EB72 automne 2009

2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007

	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Vous ou un membre de votre ménage prévoyez de vous abonner\ connecter à un accès à haut débit dans les 2 mois à venir	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Vous et les membres de votre ménage êtes satisfait(e)(s) de la vitesse de votre raccordement téléphonique actuel	7	-2	6	+1	13	+8	13	+4	14	+5	9	+3	8	+1	2	-7	21	0	17	+6	4	-3	0	-13
L'endroit où se situe votre ménage n'est pas couvert par une infrastructure de réseau d'accès à haut débit	26	-4	31	-22	35	+7	47	+8	43	+16	22	-9	23	-9	30	-4	28	0	11	-1	40	-7	14	-11
Le coût de raccordement au réseau haut débit coûte trop cher	16	+1	2	-1	0	-3	0	-10	11	+4	10	-7	12	-4	29	+18	15	0	35	+19	6	+4	0	-11
L'abonnement mensuel à un réseau Internet à haut débit coûte trop cher	4	-5	6	-4	0	-15	3	-11	14	+9	0	-8	2	-7	11	-3	0	-14	6	+3	9	-3	0	-7
Le contenu des sites ou les services de communication électronique ne sont pas suffisamment attrayants pour justifier une dépense supplémentaire	5	-5	4	-18	4	-16	0	-18	16	+5	5	-2	5	-3	7	-5	0	-16	3	-5	1	-15	4	-17
Le dispositif de connexion de votre ménage (p.e. un PC) n'est pas compatible à un accès haut débit	3	-1	3	-2	3	-3	12	+5	5	+2	2	-2	2	-2	1	-5	0	0	4	+2	6	+3	0	-3
Vous et les membres de votre ménage n'utilisez pas suffisamment Internet (SPONTANE)	5	+2	7	+5	15	+10	11	+7	3	+3	5	+2	6	+2	11	+3	0	0	3	+2	5	+5	0	-3
Autre (SPONTANE)	10	-3	23	+8	0	-3	11	+3	11	-2	11	-3	11	-2	15	+5	0	-3	3	-8	2	-22	0	-8
NSP	5	0	10	+2	0	-2	0	-6	7	+1	4	+1	4	+1	2	-1	0	-3	0	0	0	-5	12	+6
	26	+10	15	+6	37	+10	3	-6	3	-32	35	+15	31	+13	10	+2	36	+9	22	-19	32	+30	70	+43

1st column: EB72 autumn 2009

2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
You or someone in your household plan to subscribe\ connect to a broadband access in the next two months	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
You and the members of your household are satisfied with the speed of your current dial-up connection	0	-6	7	-4	13	+11	5	0	2	+1	2	-16	10	+5	0	0	0	-4	9	+2	13	+3	4	-13
The local area of your household is not covered by a broadband access network infrastructure	11	+1	34	+1	33	0	39	0	35	+8	34	+12	41	+10	84	+52	30	-4	49	+8	16	-10	41	+7
The initial installation cost for the broadband network is too high	56	+16	17	-1	0	-3	10	0	11	-5	0	0	6	-15	0	0	7	+3	6	+1	7	-9	27	+16
The monthly subscription cost of broadband Internet is too high	5	-4	6	-2	7	-1	10	+2	1	-8	1	-12	6	+3	0	-7	3	-1	10	-8	9	-12	14	+10
There is not enough attractive online content or e-services justifying the extra-cost	0	-14	5	-2	8	+4	6	-1	3	-6	1	-8	11	-11	0	0	11	+4	13	-19	2	-19	11	+8
The equipment of your household (e.g. PC) is not compatible with broadband	0	-2	3	-1	0	0	2	+1	2	-1	1	0	0	0	0	0	1	-1	5	+4	9	+6	0	-5
You and the members of your household do not use Internet enough (SPONTANEOUS)	6	+1	2	+2	0	-3	0	-2	3	-3	0	-4	0	0	0	0	4	-2	6	-1	6	+4	0	0
Other (SPONTANEOUS)	5	-12	18	+4	7	-8	8	+3	6	+2	18	+3	16	+7	0	-30	3	-16	21	-2	1	-1	13	+10
DK	11	+7	2	-6	0	-5	1	+1	6	0	0	-13	4	-7	0	0	1	-13	3	0	0	-3	0	0
	12	+6	13	+2	38	+6	24	-2	34	+8	43	+13	24	+13	16	-15	47	+31	7	+2	41	+24	4	-27

QA18 Pourquoi n'avez-vous pas un accès Internet à haut débit dans votre foyer ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QA18 Why does your household not have broadband Internet access? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QA18 Warum hat Ihr Haushalt keinen Breitband-Internetzugang? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

erste Spalte: EB72 Herbst 2009

zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben vor, innerhalb der nächsten 2 Monate eine Breitbandverbindung anzuschaffen.	2	-4	3	-7	19	+9	3	-8	10	-2	7	-23
Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt sind mit der Geschwindigkeit Ihrer jetzigen Einwahl-Verbindung zufrieden	16	-26	39	+2	41	+5	39	+8	25	+13	25	+10
Ihre Wohngegend ist nicht mit Breitbandnetzwerktechnologie versorgt	16	+12	26	-7	29	+17	7	+2	22	-3	4	+2
Die anfänglichen Einrichtungskosten für die Breitbandverbindung sind zu hoch	0	-5	4	+1	4	+1	4	-1	6	-9	4	-3
Die monatlichen Abonnementgebühren für Breitband-Internet sind zu hoch	4	-3	2	-1	8	-1	5	-1	14	+8	4	-8
Es gibt nicht genügend attraktive Online-Inhalte oder Dienste im Internet, die die zusätzlichen Kosten rechtfertigen würden.	0	-2	0	0	1	-10	2	0	7	+4	0	-5
Die Geräte in Ihrem Haushalt (z.B. PC) sind nicht breitbandkompatibel	3	-3	1	+1	5	+2	3	-1	0	-2	12	+8
Spontan: Sie und die anderen in Ihrem Haushalt nutzen das Internet nicht oft genug	17	+7	10	-2	4	-8	12	0	7	-11	0	-17
Spontan: Sonstiges	0	-3	13	+7	3	-2	20	+10	14	+8	29	+20
Weiß nicht / Keine Angabe	47	+12	5	-1	1	-21	12	-7	13	-4	27	+20

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA19 Vous m'avez dit que vous n'aviez pas d'accès Internet chez vous. Parmi la liste suivante, quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage n'a pas d'accès Internet ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
 QA19 You said you do not have Internet access at home. Among the following list, which ones best explain why your household does not have access to the Internet? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
 QA19 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)

1ère colonne: EB72 automne 2009	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2
Vous ou un membre de votre ménage prévoyez de vous abonner\ connecter dans les 6 prochains mois	8	0	5	-1	3	-2	8	+1	10	-3	9	+5	9	+4	5	-5	4	-4	8	-1	10	0	6	-1
Vous et les membres de votre ménage ne savez pas exactement ce qu'est Internet	7	-2	9	-6	11	0	3	-6	20	+7	4	+1	4	+1	8	+5	7	-2	7	-2	6	-4	9	-5
Personne dans votre ménage n'est intéressé par Internet	58	+8	65	+4	56	+17	54	+9	64	+10	72	+3	69	+2	56	-3	47	-4	57	+9	66	+8	57	+16
L'endroit où se situe votre ménage n'est pas couvert par une infrastructure de réseau d'accès à haut débit	2	+2	0	0	2	+2	0	0	1	+1	1	+1	1	+1	2	+2	3	+3	4	+4	1	+1	0	0
Le coût de raccordement au réseau haut débit coûte trop cher	6	+6	10	+10	2	+2	10	+10	4	+4	2	+2	4	+4	8	+8	9	+9	8	+8	3	+3	6	+6
L'abonnement mensuel à un réseau Internet à haut débit coûte trop cher	7	+7	10	+10	4	+4	13	+13	9	+9	3	+3	5	+5	10	+10	9	+9	8	+8	4	+4	11	+11
Le coût d'un ordinateur personnel et d'un modem est trop élevé	9	-6	10	-8	15	-5	20	-5	14	+1	6	-7	9	-6	18	-6	14	-7	10	-2	4	-4	7	-4
L'abonnement mensuel coûte trop cher	9	-5	14	-6	10	-1	18	-3	10	-2	3	-6	5	-6	9	-7	12	-4	3	-4	5	-4	11	+1
Les membres de votre ménage qui sont intéressés par Internet y ont accès sur leur lieu de travail ou dans un établissement d'enseignement ou ailleurs, et cela suffit	6	-3	4	-3	9	-2	11	-8	1	-11	4	-2	5	-1	10	+4	12	-2	5	-7	7	-4	4	-4
Vous ou un membre de votre ménage êtes préoccupé(e) par l'existence de sites Internet dont le contenu est douteux	2	-1	1	0	1	0	1	-1	2	-2	2	-2	3	0	5	+3	0	-1	2	0	3	-1	1	-1
Autre (SPONTANE – SPECIFIER)	5	+1	6	+1	3	+3	3	+2	3	-3	2	-2	2	-1	4	+1	12	+8	3	+1	2	+2	6	+1
NSP	6	-1	2	+1	16	-5	1	-2	2	-5	4	0	4	+1	5	+5	6	+5	10	-3	2	+2	2	-10

1st column: EB72 autumn 2009	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2	EB 72.5	EB 68.2
You or someone in your household plan to subscribe\ connect in the next six months	12	-3	10	+3	7	-5	9	-4	8	-2	5	-5	5	-3	3	-7	12	+1	8	0	8	-5	4	0
You and the members of your household do not know exactly what the Internet is	3	-7	5	-8	19	+10	5	-5	8	-2	7	-8	12	+2	13	-2	8	+2	8	-2	6	-2	14	-2
No-one in your household is interested in the Internet	59	+11	52	+2	66	+7	42	+7	55	+13	58	0	54	+16	74	+17	54	+4	73	+12	56	+11	61	+7
The local area of your household is not covered by a broadband access network infrastructure	3	+3	3	+3	1	+1	5	+5	2	+2	0	0	1	+1	0	0	1	+1	1	+1	3	+3	1	+1
The initial installation cost for the broadband network is too high	6	+6	6	+6	9	+9	8	+8	2	+2	3	+3	8	+8	2	+2	7	+7	6	+6	6	+6	5	+5
The monthly subscription cost of broadband Internet is too high	7	+7	7	+7	8	+8	8	+8	6	+6	1	+1	11	+11	3	+3	9	+9	7	+7	9	+9	5	+5
The cost of buying a personal computer and modem is too high	9	-4	4	-2	5	+1	15	-7	14	-6	1	-10	17	-11	6	-3	6	-8	15	-2	12	-9	7	-14
The monthly subscription cost is too high	10	-6	6	-2	8	+1	16	+1	14	+4	0	-8	22	-11	2	-4	10	-3	11	-5	12	-7	8	-4
The interested members of your household have access at work, school or elsewhere and this is sufficient	3	-2	13	-1	5	-4	9	-4	8	-5	1	-10	6	-4	2	-3	3	-1	7	-7	4	-3	7	+2
You or someone in your household are concerned about access to unsuitable content	0	-4	2	-2	2	-3	1	0	1	-1	2	-6	1	-1	0	-2	2	-6	1	-2	1	0	1	+1
Other (SPONTANEOUS – SPECIFY)	12	-4	3	+2	12	+11	5	0	0	-3	8	-5	2	-2	1	-2	13	-1	2	+1	3	0	2	+1
DK	3	0	6	-1	2	-5	3	0	4	0	14	+10	1	-1	7	+2	6	+3	2	0	5	0	4	-2

QA19 Vous m'avez dit que vous n'aviez pas d'accès Internet chez vous. Parmi la liste suivante, quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage n'a pas d'accès Internet ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
 QA19 You said you do not have Internet access at home. Among the following list, which ones best explain why your household does not have access to the Internet? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
 QA19 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)

erste Spalte: EB72 Herbst 2009

zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt haben vor, innerhalb der nächsten 6 Monate einen Anschluss anzuschaffen.	5	-4	10	0	9	0	4	-4	10	+2	9	+1
Sie und die anderen in Ihrem Haushalt wissen nicht genau, was das Internet ist	20	+5	9	+1	15	+1	13	+4	3	-2	2	-2
Niemand in Ihrem Haushalt interessiert sich für das Internet	38	+4	64	+3	45	+12	68	+7	61	-7	55	+3
Ihre Wohngegend ist nicht mit Breitbandnetzwerktechnologie versorgt	7	+7	6	+6	3	+3	1	+1	2	+2	0	0
Die Einrichtungskosten für das Breitbandnetzwerk sind zu hoch.	10	+10	2	+2	11	+11	2	+2	6	+6	5	+5
Die monatlichen Gebühren für die Nutzung des Breitbandnetzwerks sind zu hoch.	8	+8	3	+3	13	+13	3	+3	6	+6	5	+5
Die Kosten für den Kauf eines PCs und Modems sind zu hoch	14	-11	6	-4	18	-8	1	-9	7	-4	7	-9
Die monatlichen Abonnementgebühren sind zu hoch	12	-3	6	0	18	-7	1	-9	7	0	9	-5
Die interessierten Mitglieder Ihres Haushalts haben Zugang zum Internet am Arbeitsplatz, in der Schule oder woanders, und das ist ausreichend.	6	-5	10	+2	20	-5	9	-5	10	0	4	-3
Sie oder jemand anderes in Ihrem Haushalt machen sich Sorgen über Internetseiten mit problematischen Inhalten	2	0	0	-2	2	-1	0	-1	1	-1	1	-2
Spontan: Sonstiges, bitte eintragen	0	-1	5	-4	3	+2	7	-1	7	+4	9	+4
Weiß nicht / Keine Angabe	23	+2	1	0	2	-4	1	0	3	-2	8	-1

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA24 Un pack\ une offre groupée est un ensemble de services de communication proposé par un même fournisseur à un prix unique. Votre ménage a-t-il souscrit à deux ou plusieurs de ces services faisant partie d'un pack\ d'une offre groupée ? (MIN. 2 REponses)

QA24 By bundle, we mean a combined package offering more than one communication service from the same provider at a single price. Does your household buy two or more of the following services as part of a bundle? (MIN. 2 ANSWERS)

QA24 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? (MIND. 2 NENNUNGEN)

1ère colonne: EB72 automne 2009		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Des chaînes de télévision		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
		18	+6	30	+10	12	-2	11	+2	31	+9	6	+2	7	+3	9	+4	44	+20	8	+3	4	+3	14	-2
La téléphonie fixe		30	+7	29	+4	7	-1	9	+1	35	+6	37	0	36	+1	34	+9	27	+4	21	+11	31	+21	38	+9
La téléphonie mobile		8	+2	5	0	4	+3	4	-4	23	+7	11	+3	11	+3	10	+2	12	+6	2	+1	11	+7	5	0
Un accès à Internet		32	+8	33	+7	15	+3	17	+4	47	+8	37	+3	36	+4	35	+11	41	+9	26	+14	28	+19	38	+10
Aucun		57	-9	57	-9	75	+5	78	-2	43	-7	51	-5	52	-6	59	-9	7	-52	66	-13	64	-24	55	-10
Autre (SPONTANE)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	+1	1	+1	1	+1	0	0	0	0	0	0	1	+1
NSP		5	0	4	+3	7	-6	3	0	4	+1	8	+2	7	+1	3	-1	41	+36	7	+1	2	+2	3	0

1st column: EB72 autumn 2009		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Television channels		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
		29	+15	5	0	17	+8	12	-1	15	+4	9	+5	31	+10	42	+30	32	+14	24	+4	15	+6	32	+10
Fixed telephony		47	+18	18	+8	29	+19	17	+3	13	+3	34	-1	20	+4	40	+30	49	+16	18	+3	15	+2	23	+8
Mobile telephony		6	0	4	-1	19	+13	3	-3	4	0	20	-4	7	-1	20	+17	8	+2	18	+8	5	+1	3	0
Internet access		48	+15	17	+7	28	+14	22	+5	21	+3	35	0	27	+9	33	+22	54	+17	29	+6	22	+5	25	+9
None		47	-16	67	-4	64	-12	72	-1	66	-10	47	-6	63	-9	52	-27	37	-17	61	-4	69	-6	64	-9
Other (SPONTANEOUS)		0	0	1	+1	1	+1	0	0	1	+1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DK		2	0	12	-2	2	-4	4	+1	9	+6	13	+4	1	0	1	-4	3	-1	2	-2	6	+1	2	0

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Fernsekanäle		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
		32	+9	37	+18	17	+4	7	+5	25	+12	25	+7
Telefonfestnetzanschluss		22	+4	37	+15	12	+1	4	+1	35	+8	32	+8
Mobilfunk		15	+15	3	-1	14	0	9	+5	11	+3	7	+4
Internetzugang		20	+4	44	+14	22	+12	10	+4	36	+9	34	+10
Keine		56	-10	53	-14	67	-5	84	-7	53	-11	55	-12
Spontan: Sonstiges		0	0	0	0	0	0	0	0	1	+1	0	0
Weiß nicht / Keine Angabe		8	-1	1	0	2	-3	3	+1	4	0	5	+2

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA24 Packs
QA24 Packs
QA24 Packs

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
1+2+3+4	1	2	0	0	6	1	1	2	1	0
1+2+3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
1+2+4	8	14	1	2	8	3	3	3	16	3
1+3+4	0	0	1	0	4	0	0	0	2	0
2+3+4	2	1	0	0	5	4	4	4	0	0
1+2	2	4	1	1	2	1	1	1	4	1
1+3	1	0	1	1	1	0	0	0	5	0
1+4	4	8	8	7	9	1	1	1	16	4
2+3	1	0	0	0	2	2	2	1	1	0
2+4	15	7	4	5	11	26	25	21	4	17
3+4	2	1	1	2	4	3	3	2	2	1

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
1+2+3+4	0	1	2	0	7	0	0	2	1	14
1+2+3	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1
1+2+4	1	9	22	1	5	5	3	2	8	10
1+3+4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2+3+4	4	1	1	1	5	0	0	11	0	0
1+2	1	2	2	1	1	2	2	2	5	10
1+3	1	0	0	1	0	1	1	0	2	2
1+4	0	2	2	1	4	5	8	2	13	4
2+3	4	1	1	1	4	0	0	2	1	1
2+4	21	24	19	13	6	10	7	14	3	3
3+4	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
1+2+3+4	3	3	0	1	4	1	1	1	3	2
1+2+3	0	1	0	0	3	0	1	1	0	0
1+2+4	15	3	4	14	4	24	1	0	13	13
1+3+4	1	2	0	0	1	0	1	1	0	0
2+3+4	1	4	0	0	1	0	0	0	3	1
1+2	4	2	2	7	7	2	2	0	2	5
1+3	1	3	1	1	5	0	4	2	1	0
1+4	8	10	7	9	8	8	8	2	5	4
2+3	1	2	0	0	1	0	2	0	2	1
2+4	24	4	7	1	2	9	6	1	11	11
3+4	1	4	3	1	1	0	5	4	2	3

1 = Des chaînes de télévision / Television channels / Fernsehkanäle
 2 = La téléphonie fixe / Fixed telephony / Telefonfestnetzanschluss
 3 = La téléphonie mobile / Mobile telephony / Mobilfunk
 4 = Un accès à Internet / Internet access / Internetzugang

DATENTABELLEN
(15+ Bevölkerungsstichprobe)

QA1 Votre abonnement de téléphone mobile vous permet-il d'aller sur Internet afin de regarder écouter ou télécharger du contenu vidéo\ audio, d'envoyer et de recevoir des emails ?
 QA1 Does your mobile phone subscription allow you to access Internet for playing or downloading audio\ video content, sending and receiving e-mails?
 QA1 Haben Sie die Möglichkeit, über Ihren Mobiltelefonanschluss auf das Internet zuzugreifen, um dort Spiele zu spielen, Audio- oder Videoinhalte runterzuladen oder um E-Mails zu empfangen und zu versenden?

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Oui	33	20	15	45	38	30	30	30	42	35
Non	63	79	80	48	59	67	67	67	54	57
NSP	4	1	5	7	3	3	3	3	4	8

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Yes	20	30	35	20	18	43	23	34	28	18
No	78	67	63	76	75	54	71	63	70	80
DK	2	3	2	4	7	3	6	3	2	2

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ja	32	38	44	21	12	47	38	36	58	49
Nein	67	58	50	77	77	50	59	60	34	47
Weiß nicht / Keine Angabe	1	4	6	2	11	3	3	4	8	4

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA3a.1 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vos communications sur votre téléphone mobile ne sont jamais coupées

QA3a.1 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

Your mobile communication never cuts-off while on a call

QA3a.1 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Ihre Mobilfunkverbindung wird niemals während eines Anrufs unterbrochen.

1ère colonne: EB72 automne 2009

2ème colonne: % changement par rapport à

EB68 automne 2007

	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Tout à fait d'accord	39	+5	46	0	43	+9	41	+6	52	0	50	+7	52	+8	58	+10	51	+7	31	+8	38	-5	23	+9
Plutôt d'accord	33	-3	29	0	37	-7	44	-3	20	-3	25	-3	24	-5	21	-13	24	-1	37	-1	39	+4	42	-8
Plutôt pas d'accord	18	-1	15	-2	11	-4	12	-3	21	+7	15	-1	14	-1	11	-1	18	-3	20	-8	18	+2	26	+2
Pas du tout d'accord	8	-1	9	+1	6	+2	3	0	6	-4	7	-5	8	-2	9	+4	7	-3	11	+2	5	0	8	-1
Pas applicable (SPONTANE)	1	0	1	+1	0	0	0	0	0	0	1	+1	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	
NSP	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	+1	1	0	1	0	0	0	1	-1	0	0	1	-1
D'accord	72	+2	75	0	80	+2	85	+3	72	-3	75	+4	76	+3	79	-3	75	+6	68	+7	77	-1	65	+1
Pas d'accord	26	-2	24	-1	17	-2	15	-3	27	+3	22	-6	22	-3	20	+3	25	-6	31	-6	23	+2	34	+1

1st column: EB72 autumn 2009

2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Totally agree	44	+13	31	+3	44	-1	49	-1	51	+6	34	+7	53	+10	50	+7	54	+11	28	+9	38	+1	21	-6
Tend to agree	24	-4	47	-1	29	0	31	+5	25	-2	39	+10	34	-5	34	-5	21	-2	40	-2	38	-4	58	+11
Tend to disagree	21	-3	15	-1	16	-3	17	-3	18	-6	21	-4	10	-3	11	-2	15	-4	22	-3	16	+3	15	-5
Totally disagree	11	-4	5	0	11	+5	3	-1	6	+2	5	-13	3	0	5	+1	9	-4	7	-3	7	+1	5	+1
Not applicable (SPONTANEOUS)	0	-1	1	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-2	0	0	0	-1	2	-1	0	-1	1	0
DK	0	-1	1	0	0	-1	0	0	0	0	1	+1	0	0	0	-1	1	0	1	0	1	0	0	-1
Agree	68	+9	78	+2	73	-1	80	+4	76	+4	73	+17	87	+5	84	+2	75	+9	68	+7	76	-3	79	+5
Disagree	32	-7	20	-1	27	+2	20	-4	24	-4	26	-17	13	-3	16	-1	24	-8	29	-6	23	+4	20	-4

erste Spalte: EB72 Herbst 2009

zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu

EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Stimme voll und ganz zu	29	-3	47	+3	26	+1	37	+9	47	0	39	+8
Stimme eher zu	33	-4	33	-2	44	-4	34	-3	29	+3	24	-5
Stimme eher nicht zu	24	+3	15	+2	23	+2	21	-2	11	-3	20	-6
Stimme überhaupt nicht zu	13	+5	5	-3	7	+2	8	-4	11	-1	15	+3
Spontan: Trifft nicht zu	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Weiß nicht / Keine Angabe	1	-1	0	0	0	-1	0	0	1	+1	1	0
Stimme zu	62	-7	80	+1	70	-3	71	+6	76	+3	63	+3
Stimme nicht zu	37	+8	20	-1	30	+4	29	-6	22	-4	35	-3

QA3a.3 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous limitez les appels depuis votre téléphone mobile parce que vous vous souciez des coûts de communication

QA3a.3 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You limit your calls with your mobile phone because you are concerned about communication charges

QA3a.3 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

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

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait d'accord	30	33	42	28	25	32	33	37	30	35
Plutôt d'accord	31	35	33	42	19	24	24	22	28	43
Plutôt pas d'accord	18	18	13	23	14	16	15	13	16	12
Pas du tout d'accord	19	13	9	7	39	26	26	27	26	8
Pas applicable (SPONTANE)	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1
NSP	1	0	3	0	1	1	1	0	0	1
D'accord	61	68	75	70	44	56	57	59	58	78
Pas d'accord	37	31	22	30	53	42	41	40	42	20

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Totally agree	33	35	42	28	27	35	25	20	24	38
Tend to agree	41	34	28	41	32	33	33	27	31	30
Tend to disagree	19	17	15	19	17	21	22	24	15	22
Totally disagree	6	12	14	11	24	11	19	24	26	9
Not applicable (SPONTANEOUS)	1	1	1	1	0	0	0	2	4	1
DK	0	1	0	0	0	0	1	3	0	0
Agree	74	69	70	69	59	68	58	47	55	68
Disagree	25	29	29	30	41	32	41	48	41	31

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Stimme voll und ganz zu	18	11	28	21	24	33	24	11	17	26
Stimme eher zu	24	19	39	46	34	22	45	26	25	25
Stimme eher nicht zu	17	29	22	16	19	21	22	26	12	20
Stimme überhaupt nicht zu	39	33	8	13	19	23	8	36	44	26
Spontan: Trifft nicht zu	1	7	1	2	2	1	1	1	2	2
Weiß nicht / Keine Angabe	1	1	2	2	2	0	0	0	0	1
Stimme zu	42	30	67	67	58	55	69	37	42	51
Stimme nicht zu	56	62	30	29	38	44	30	62	56	46

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA3a.4 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous avez la possibilité de vérifier votre consommation de service de téléphonie mobile d'une manière simple et claire

QA3a.4 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You are able to verify your mobile telephone service consumption in a simple and consumer friendly way

QA3a.4 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Sie können auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen, wie Sie Ihr Mobiltelefon nutzen.

1ère colonne: EB72 automne 2009		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Tout à fait d'accord		42	+2	38	-11	46	+5	25	-9	47	-9	52	+5	53	+5	57	+5	58	-2	31	+4	29	-13	25	+5
Plutôt d'accord		38	-2	39	+6	38	-5	53	+6	30	+9	28	-4	28	-4	29	-4	29	0	53	+3	43	+3	49	-3
Plutôt pas d'accord		9	-2	13	+3	6	-3	15	+4	8	+1	7	-4	7	-4	7	-2	5	+1	7	-3	19	+6	10	-5
Pas du tout d'accord		5	+1	5	+1	2	0	3	+1	5	-1	6	+1	6	+1	5	+1	2	-1	3	0	6	+2	6	-2
Pas applicable (SPONTANE)		2	0	3	-1	0	-1	0	-2	4	0	2	+1	2	+1	0	-1	2	+1	1	0	1	+1	2	0
NSP		4	+1	2	+2	8	+4	4	0	6	0	5	+1	4	+1	2	+1	4	+1	5	-4	2	+1	8	+5
D'accord		80	0	77	-5	84	0	78	-3	77	0	80	+1	81	+1	86	+1	87	-2	84	+7	72	-10	74	+2
Pas d'accord		14	-1	18	+4	8	-3	18	+5	13	0	13	-3	13	-3	12	-1	7	0	10	-3	25	+8	16	-7

1st column: EB72 autumn 2009		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Totally agree		57	+7	32	+2	39	-25	62	-1	43	-11	41	-4	39	-2	37	-7	47	+4	33	+8	40	-1	26	-4
Tend to agree		29	-5	46	0	34	+13	29	+1	38	+4	33	+5	36	-2	43	-2	25	-4	49	-5	45	+2	57	+4
Tend to disagree		6	-2	13	-1	4	+2	4	0	7	+2	10	0	13	0	7	+1	12	0	10	-4	9	+7	12	+4
Totally disagree		4	-1	5	-1	6	+1	1	-1	3	+1	8	+1	8	+3	5	+4	6	-1	3	-1	1	-2	2	-2
Not applicable (SPONTANEOUS)		1	0	1	0	8	+6	1	0	3	+2	3	-1	3	0	0	0	3	0	1	0	1	-1	1	-1
DK		3	+1	3	0	9	+3	3	+1	6	+2	5	-1	1	+1	8	+4	7	+1	4	+2	4	+1	2	-1
Agree		86	+2	78	+2	73	-12	91	0	81	-7	74	+1	75	-4	80	-9	72	0	82	+3	85	+7	83	0
Disagree		10	-3	18	-2	10	+3	5	-1	10	+3	18	+1	21	+3	12	+5	18	-1	13	-5	10	-1	14	+2

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Stimme voll und ganz zu		40	-12	53	-4	20	-1	32	+2	58	-2	50	+8
Stimme eher zu		41	+8	30	+1	59	0	34	-6	20	+1	34	-7
Stimme eher nicht zu		7	0	6	0	15	+1	16	+1	7	-2	6	-2
Stimme überhaupt nicht zu		4	+2	7	+4	2	0	7	-1	6	+1	3	+1
Spontan: Trifft nicht zu		1	0	1	-1	1	0	4	+2	3	+2	4	0
Weiß nicht / Keine Angabe		7	+2	3	0	3	0	7	+2	6	0	3	0
Stimme zu		81	-4	83	-3	79	-1	66	-4	78	-1	84	+1
Stimme nicht zu		11	+2	13	+4	17	+1	23	0	13	-1	9	-1

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA3a.5 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous pouvez facilement comparer les tarifs de votre ligne mobile actuelle avec d'autres offres

QA3a.5 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You can easily compare your current mobile tariff scheme with other offers

QA3a.5 Sagen Sie mir bitte für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Sie können Ihren derzeitigen Mobilfunktarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen.

1ère colonne: EB72 automne 2009		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Tout à fait d'accord		31	+1	20	-7	42	+8	33	-2	27	-12	47	+7	48	+7	48	+5	43	-5	26	+5	32	0	17	+3
Plutôt d'accord		37	-1	34	0	35	-6	48	+3	28	+7	28	-1	28	-2	27	-7	30	-4	46	+1	43	+2	43	-2
Plutôt pas d'accord		14	-1	23	+1	8	-2	13	+2	16	+1	9	-7	9	-7	12	-1	10	+3	11	-3	17	-1	13	-6
Pas du tout d'accord		8	0	14	+3	2	-1	3	0	16	+3	10	+1	9	+1	8	+1	4	-1	7	+2	5	-2	12	+1
Pas applicable (SPONTANE)		3	0	6	+1	2	0	1	-1	5	-1	2	0	2	0	3	+2	5	+3	2	0	2	0	2	-1
NSP		7	+1	3	+2	11	+1	2	-2	8	+2	4	0	4	+1	2	0	8	+4	8	-5	1	+1	13	+5
D'accord		68	0	54	-7	77	+2	81	+1	55	-5	75	+6	76	+5	75	-2	73	-9	72	+6	75	+2	60	+1
Pas d'accord		22	-1	37	+4	10	-3	16	+2	32	+4	19	-6	18	-6	20	0	14	+2	18	-1	22	-3	25	-5

1st column: EB72 autumn 2009		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Totally agree		27	-4	23	+2	29	-4	38	-6	38	-8	26	-8	29	+1	29	-7	25	-2	29	+7	29	-4	23	0
Tend to agree		30	-5	48	+3	32	+9	36	+3	37	+1	29	+2	37	-1	43	-4	25	-1	47	-1	46	+1	52	+5
Tend to disagree		17	+4	16	-5	8	+1	13	+3	10	+4	11	-1	18	+2	8	+2	16	+1	15	-5	12	+2	15	-1
Totally disagree		14	+3	7	0	13	-8	3	-1	4	0	10	+1	9	-2	6	+4	12	-1	6	-1	3	-1	2	-2
Not applicable (SPONTANEOUS)		3	-1	2	+1	8	0	2	-1	4	+2	11	+3	6	0	1	-1	9	+1	1	-1	2	-1	3	-2
DK		9	+3	4	-1	10	+2	8	+2	7	+1	13	+3	1	0	13	+6	13	+2	2	+1	8	+3	5	0
Agree		57	-9	71	+5	61	+5	74	-3	75	-7	55	-6	66	0	72	-11	50	-3	76	+6	75	-3	75	+5
Disagree		31	+7	23	-5	21	-7	16	+2	14	+4	21	0	27	0	14	+6	28	0	21	-6	15	+1	17	-3

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Stimme voll und ganz zu		34	-4	42	+5	24	0	20	-4	28	-6	37	+5
Stimme eher zu		34	+1	35	+3	59	-1	36	0	21	0	29	-8
Stimme eher nicht zu		14	+2	8	-5	13	+2	21	0	18	+5	11	-2
Stimme überhaupt nicht zu		4	-1	7	-2	2	0	10	-2	18	+1	7	+3
Spontan: Trifft nicht zu		2	0	2	-1	0	-1	6	+3	6	0	6	0
Weiß nicht / Keine Angabe		12	+2	6	0	2	0	7	+3	9	0	10	+2
Stimme zu		68	-3	77	+8	83	-1	56	-4	49	-6	66	-3
Stimme nicht zu		18	+1	15	-7	15	+2	31	-2	36	+6	18	+1

QA3b Et comparé à il y a deux ans, diriez-vous que vous payez plus, moins ou le même montant pour votre consommation de service de téléphonie mobile ?
 QA3b And compared to two years ago, would you say you pay more, less or the same amount for your mobile telephone service consumption?
 QA3b Würden Sie sagen, dass Sie - verglichen mit der Situation vor zwei Jahren - heute mehr, weniger oder etwa gleich viel für die Nutzung Ihres Mobiltelefons zahlen?

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Plus	25	26	26	35	18	13	13	16	17	20
Moins	24	23	18	14	29	37	37	35	32	32
Le même montant	46	48	47	50	50	46	46	47	47	43
NSP	5	3	9	1	3	4	4	2	4	5

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
More	42	33	27	32	33	13	19	22	31	26
Less	22	19	15	16	12	42	36	19	20	25
The same	36	45	53	47	49	42	41	49	47	42
DK	0	3	5	5	6	3	4	10	2	7

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Mehr	24	9	22	21	30	30	30	18	25	20
Weniger	24	50	25	21	23	23	17	28	33	27
Etwa gleich viel	43	36	49	55	35	43	51	47	36	48
Weiß nicht / Keine Angabe	9	5	4	3	12	4	2	7	6	5

QA4.1 Pouvez-vous me dire si chacune des situations suivantes s'applique à vous ou non ?
 L'accès aux contenus et aux applications en ligne est peu aisé à cause de la capacité limitée de votre téléphone mobile
 QA4.1 For each of the following situations, please tell me if it applies to you or not?
 The accessibility to online content and applications is constrained by the limited capacity of your mobile phone
 QA4.1 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Situationen, ob diese auf Sie zutrifft oder nicht.
 Der Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen ist durch die begrenzten Möglichkeiten Ihres Mobiltelefons eingeschränkt

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Oui	36	36	25	51	31	32	32	35	26	43
Non	64	64	75	49	69	68	68	65	74	57

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Yes	32	28	40	25	40	13	27	33	31	38
No	68	72	60	75	60	87	73	67	69	62

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ja	37	29	30	43	44	28	58	43	29	47
Nein	63	71	70	57	56	72	42	57	71	53

QA4.2 Pouvez-vous me dire si chacune des situations suivantes s'applique à vous ou non ?
 L'accès aux contenus et aux applications en ligne est limité par l'abonnement auquel vous avez souscrit chez votre opérateur de téléphonie mobile
 QA4.2 For each of the following situations, please tell me if it applies to you or not?
 The accessibility to online content and applications is limited by the subscription scheme you have contracted with your mobile operator
 QA4.2 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Situationen, ob diese auf Sie zutrifft oder nicht.
 Der Zugriff auf Onlineinhalte und -anwendungen ist aufgrund Ihres Mobilfunkvertrages oder Ihrer Mobilfunkkarte eingeschränkt

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Oui	32	40	25	42	17	25	25	27	16	33
Non	68	60	75	58	83	75	75	73	84	67

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Yes	29	30	44	30	18	9	21	24	29	27
No	71	70	56	70	82	91	79	76	71	73

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ja	26	22	33	37	38	20	66	15	16	37
Nein	74	78	67	63	62	80	34	85	84	63

QA4.3 Pouvez-vous me dire si chacune des situations suivantes s'applique à vous ou non ?
 L'accès à certains contenus et applications en ligne est bloqué par votre opérateur de téléphonie mobile
 QA4.3 For each of the following situations, please tell me if it applies to you or not?
 The accessibility to certain online content and applications is blocked by your mobile operator
 QA4.3 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Situationen, ob diese auf Sie zutrifft oder nicht.
 Ihr Mobilfunkbetreiber hat den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Oui	21	17	4	26	12	14	14	12	9	22
Non	79	83	96	74	88	86	86	88	91	78

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Yes	27	21	23	22	31	6	9	19	30	21
No	73	79	77	78	69	94	91	81	70	79

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ja	10	23	24	31	24	14	41	14	11	27
Nein	90	77	76	69	76	86	59	86	89	73

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA5.1 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Votre opérateur de téléphonie fixe vous envoie une facture complète et claire sur votre consommation et les tarifs des services de téléphonie fournis

QA5.1 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

Your fixed telephone service operator provides a complete and clear bill for the consumption and tariffs of the telephone services provided

QA5.1 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Ihr Festnetzanbieter stellt Ihnen eine vollständige und eindeutige Rechnung über den Gebrauch und die Preise der bereitgestellten Telefondienste aus.

1ère colonne: EB72 automne 2009		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Tout à fait d'accord		50	-1	47	-4	36	+9	58	+19	51	-10	71	-1	72	0	75	+4	65	-8	42	+4	39	-12	37	-1
Plutôt d'accord		33	-1	34	+1	38	0	32	-1	25	+2	18	-1	17	-2	16	-7	23	+4	48	+1	44	+8	51	+2
Plutôt pas d'accord		7	0	8	+1	12	-3	5	+1	8	+2	4	-1	4	0	4	+1	5	+3	3	-1	11	+3	6	-1
Pas du tout d'accord		4	+1	4	-1	10	+2	3	0	5	+2	3	+1	3	+1	2	+1	2	0	1	-2	3	-1	1	0
Pas applicable (SPONTANE)		3	+2	5	+2	0	-2	2	-2	4	+2	1	+1	1	0	2	+1	2	+1	0	-1	2	+1	1	+1
NSP		3	-1	2	+1	4	-6	0	-17	7	+2	3	+1	3	+1	1	0	3	0	6	-1	1	+1	4	-1
D'accord		83	-2	81	-3	74	+9	90	+18	76	-8	89	-2	89	-2	91	-3	88	-4	90	+5	83	-4	88	+1
Pas d'accord		11	+1	12	0	22	-1	8	+1	13	+4	7	0	7	+1	6	+2	7	+3	4	-3	14	+2	7	-1

1st column: EB72 autumn 2009		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Totally agree		52	+1	26	+4	61	-7	56	-9	53	-8	57	-17	41	-2	46	+4	57	-3	36	+12	36	-3	28	-2
Tend to agree		28	-6	49	-1	29	+11	33	+10	34	+9	32	+14	41	0	39	+2	23	-1	50	-10	45	-1	57	+2
Tend to disagree		6	0	10	-7	3	-3	5	-1	7	+1	4	0	11	+2	5	0	8	+1	7	-3	8	+1	6	0
Totally disagree		9	+4	6	0	5	+3	2	0	1	-2	3	0	3	-1	2	+1	4	0	2	+1	5	+1	3	+2
Not Applicable (SPONTANEOUS)		2	0	6	+5	0	-1	3	+2	2	+1	1	+1	2	+1	4	-4	4	+3	2	+1	4	+3	3	-1
DK		3	+1	3	-1	2	-3	1	-2	3	-1	3	+2	2	0	4	-3	4	0	3	-1	2	-1	3	-1
Agree		80	-5	75	+3	90	+4	89	+1	87	+1	89	-3	82	-2	85	+6	80	-4	86	+2	81	-4	85	0
Disagree		15	+4	16	-7	8	0	7	-1	8	-1	7	0	14	+1	7	+1	12	+1	9	-2	13	+2	9	+2

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Stimme voll und ganz zu		40	-14	50	-5	35	-7	47	+6	72	-2	55	-1
Stimme eher zu		35	+2	35	+3	47	+2	36	+8	16	0	30	-3
Stimme eher nicht zu		6	0	8	0	8	-1	6	-5	3	-1	5	+1
Stimme überhaupt nicht zu		4	+3	2	0	5	+3	2	-2	3	+1	3	+1
Spontan: trifft nicht zu		0	0	1	0	3	+3	4	-9	2	+2	3	+1
Weiß nicht / Keine Angabe		15	+9	4	+2	2	0	5	+2	4	0	4	+1
Stimme zu		75	-12	85	-2	82	-5	83	+14	88	-2	85	-4
Stimme nicht zu		10	+3	10	0	13	+2	8	-7	6	0	8	+2

QA5.2 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous limitez les appels depuis votre ligne fixe parce que vous vous souciez des coûts de communication

QA5.2 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You limit your calls with your landline because you are concerned about communication charges

QA5.2 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

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

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait d'accord	23	22	36	21	15	28	29	32	21	28
Plutôt d'accord	26	31	36	33	15	20	19	18	22	37
Plutôt pas d'accord	20	21	15	33	13	14	14	13	15	18
Pas du tout d'accord	27	23	10	12	50	27	27	27	39	12
Pas applicable (SPONTANE)	3	2	0	1	5	9	9	10	2	1
NSP	1	1	3	0	2	2	2	0	1	4
D'accord	49	53	72	54	30	48	48	50	43	65
Pas d'accord	47	44	25	45	63	41	41	40	54	30

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Totally agree	24	18	27	17	22	29	19	15	20	30
Tend to agree	37	32	21	32	33	23	30	24	32	25
Tend to disagree	28	24	17	24	15	22	23	25	15	25
Totally disagree	10	24	33	25	29	22	25	31	29	16
Not Applicable (SPONTANEOUS)	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3
DK	0	1	1	1	0	1	1	3	1	1
Agree	61	50	48	49	55	52	49	39	52	55
Disagree	38	48	50	49	44	44	48	56	44	41

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Stimme voll und ganz zu	9	8	27	15	24	26	19	11	10	24
Stimme eher zu	11	25	36	42	30	23	39	21	15	24
Stimme eher nicht zu	21	29	23	22	20	22	31	19	11	22
Stimme überhaupt nicht zu	56	30	9	13	13	28	9	41	61	27
Spontan: trifft nicht zu	2	7	2	5	1	1	2	6	2	2
Weiß nicht / Keine Angabe	1	1	3	3	12	0	0	2	1	1
Stimme zu	20	33	63	57	54	49	58	32	25	48
Stimme nicht zu	77	59	32	35	33	50	40	60	72	49

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA5.3 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous avez la possibilité de vérifier votre consommation de services de téléphonie fixe d'une manière simple et claire.

QA5.3 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You are able to verify your fixed telephone service consumption in a simple and consumer friendly way.

QA5.3 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Sie können auf einfache und verbraucherfreundliche Weise überprüfen, wie Sie Ihren Festnetztelefondienst nutzen.

1ère colonne: EB72 automne 2009		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Tout à fait d'accord		37	-6	36	-7	20	-2	24	-5	33	-21	56	0	57	-1	64	-1	51	-15	32	-3	29	-11	18	-7
Plutôt d'accord		37	+2	39	+2	28	-5	54	+17	23	+4	26	+2	26	+1	23	-5	26	+5	52	+8	43	+4	54	+6
Plutôt pas d'accord		10	-1	13	+4	22	0	11	0	15	+5	6	-5	6	-3	5	+2	6	+2	5	-3	19	+5	10	-3
Pas du tout d'accord		7	+3	8	+2	19	+8	6	+4	8	+4	6	+3	5	+2	4	+2	4	+2	2	-1	5	-1	6	0
Pas applicable (SPONTANE)		2	0	3	0	0	-1	1	-3	8	+5	2	+1	2	+1	1	0	4	+2	1	0	1	+1	1	-1
NSP		7	+2	1	-1	11	0	4	-13	13	+3	4	-1	4	0	3	+2	9	+4	8	-1	3	+2	11	+5
D'accord		74	-4	75	-5	48	-7	78	+12	56	-17	82	+2	83	0	87	-6	77	-10	84	+5	72	-7	72	-1
Pas d'accord		17	+2	21	+6	41	+8	17	+4	23	+9	12	-2	11	-1	9	+4	10	+4	7	-4	24	+4	16	-3

1st column: EB72 autumn 2009		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Totally agree		39	-8	23	+3	39	-12	40	-16	36	-14	39	-24	23	-12	30	-1	46	-10	21	-1	23	-8	17	-9
Tend to agree		32	-3	53	+7	38	+16	36	+10	39	+10	36	+17	45	+3	40	-6	26	+2	55	+5	45	+1	50	-7
Tend to disagree		9	+1	13	-7	4	-3	8	+1	9	+3	10	+4	15	+3	5	-2	10	+2	13	-5	16	+3	18	+10
Totally disagree		11	+6	6	-2	7	+2	5	+1	5	+1	6	0	8	+2	8	+6	6	+1	4	0	6	0	5	+4
Not Applicable (SPONTANEOUS)		2	0	1	0	3	+2	4	+2	4	+2	3	+1	4	+2	2	0	3	+2	2	+1	2	+1	4	0
DK		7	+4	4	-1	9	-5	7	+2	7	-2	6	+2	5	+2	15	+3	9	+3	5	0	8	+3	6	+2
Agree		71	-11	76	+10	77	+4	76	-6	75	-4	75	-7	68	-9	70	-7	72	-8	76	+4	68	-7	67	-16
Disagree		20	+7	19	-9	11	-1	13	+2	14	+4	16	+4	23	+5	13	+4	16	+3	17	-5	22	+3	23	+14

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Stimme voll und ganz zu		26	-18	20	-16	16	-10	24	-2	53	-11	44	-7
Stimme eher zu		34	+2	30	-3	49	+1	30	-2	23	+4	34	0
Stimme eher nicht zu		14	+5	15	+4	19	+1	14	-3	8	+2	7	+2
Stimme überhaupt nicht zu		7	+4	26	+19	8	+5	7	+2	7	+4	5	+2
Spontan: trifft nicht zu		2	+2	2	-2	2	+1	7	-8	2	+1	5	+3
Weiß nicht / Keine Angabe		17	+5	7	-2	6	+2	18	+13	7	0	5	0
Stimme zu		60	-16	50	-19	65	-9	54	-4	76	-7	78	-7
Stimme nicht zu		21	+9	41	+23	27	+6	21	-1	15	+6	12	+4

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA5.4 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous pouvez facilement comparer les tarifs de votre ligne fixe actuelle avec d'autres offres

QA5.4 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You can easily compare your current landline tariff scheme with other offers

QA5.4 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Sie können Ihren derzeitigen Festnetztarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen.

1ère colonne: EB72 automne 2009		2ème colonne: % changement par rapport à		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
EB68 automne 2007		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Tout à fait d'accord		29	-2	21	-2	23	+9	25	-4	21	-10	52	+4	53	+5	56	+11	37	-8	27	+1	32	+1	15	-1	15	-1
Plutôt d'accord		35	+2	32	+3	35	+7	45	+10	25	+7	25	0	24	-2	23	-8	24	-3	45	+7	43	+2	41	+2	41	+2
Plutôt pas d'accord		14	-1	20	-3	16	-7	15	+4	17	+1	8	-5	8	-5	9	-6	11	+3	11	0	18	+1	14	-3	14	-3
Pas du tout d'accord		9	0	14	0	14	+2	9	+5	15	0	7	0	7	0	6	+2	7	+1	4	-1	5	-4	11	-2	11	-2
Pas applicable (SPONTANE)		4	+1	10	+2	1	-3	2	-2	8	+1	2	0	3	+1	3	+2	6	+3	2	0	1	0	2	-1	2	-1
NSP		9	0	3	0	11	-8	4	-13	14	+1	6	+1	5	+1	3	-1	15	+4	11	-7	1	0	17	+5	17	+5
D'accord		64	0	53	+1	58	+16	70	+6	46	-3	77	+4	77	+3	79	+3	61	-11	72	+8	75	+3	56	+1	56	+1
Pas d'accord		23	-1	34	-3	30	-5	24	+9	32	+1	15	-5	15	-5	15	-4	18	+4	15	-1	23	-3	25	-5	25	-5

1st column: EB72 autumn 2009		2nd column: % change from EB68 autumn 2007		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
EB68 autumn 2007		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Totally agree		25	-1	17	-3	28	+2	30	-2	24	-8	25	-9	19	-3	30	0	27	-4	19	+3	16	-10	16	0	16	0
Tend to agree		31	-3	50	+7	28	+8	34	+3	37	+15	31	+9	36	+2	38	-8	24	0	45	+2	47	+5	46	-3	46	-3
Tend to disagree		16	+3	15	-4	8	+2	12	+1	11	-1	9	-2	21	+2	8	+5	16	-1	21	-2	17	+3	22	+8	22	+8
Totally disagree		14	+2	8	0	16	-8	8	+1	7	-3	10	-3	14	0	6	+4	9	-3	6	-3	7	0	5	+1	5	+1
Not Applicable (SPONTANEOUS)		4	0	3	+2	7	-1	5	0	10	+4	11	+4	8	+1	1	0	9	+3	3	0	2	+1	5	-1	5	-1
DK		10	-1	7	-2	13	-3	11	-3	11	-7	14	+1	2	-2	17	-1	15	+5	6	0	11	+1	6	-5	6	-5
Agree		56	-4	67	+4	56	+10	64	+1	61	+7	56	0	55	-1	68	-8	51	-4	64	+5	63	-5	62	-3	62	-3
Disagree		30	+5	23	-4	24	-6	20	+2	18	-4	19	-5	35	+2	14	+9	25	-4	27	-5	24	+3	27	+9	27	+9

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
EB68 Herbst 2007		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Stimme voll und ganz zu		27	-7	20	-2	16	-9	14	-2	28	-8	33	-2	33	-2
Stimme eher zu		32	+8	32	+5	54	+2	23	0	25	+6	33	-2	33	-2
Stimme eher nicht zu		13	-2	13	-7	19	+8	17	-2	18	+4	10	0	10	0
Stimme überhaupt nicht zu		7	+1	23	+10	5	+1	10	-4	14	-2	8	+2	8	+2
Spontan: trifft nicht zu		3	+1	5	-2	2	0	9	-9	5	+1	8	+4	8	+4
Weiß nicht / Keine Angabe		18	-1	7	-4	4	-2	27	+17	10	-1	8	-2	8	-2
Stimme zu		59	+1	52	+3	70	-7	37	-2	53	-2	66	-4	66	-4
Stimme nicht zu		20	-1	36	+3	24	+9	27	-6	32	+2	18	+2	18	+2

QA7 A quelle fréquence utilisez-vous personnellement les téléphones publics ?

QA7 How often do you personally use public payphones?

QA7 Wie oft benutzen Sie persönlich öffentliche Telefone?

1ère colonne: EB72 automne 2009

2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007

	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Une fois par semaine ou plus	1	-1	2	0	1	-2	0	-1	0	0	1	0	1	0	1	-1	0	0	1	0	2	-2	5	-1
Environ une fois par mois	2	-1	2	-1	2	-3	1	-1	0	0	1	-1	2	0	2	+1	0	-1	1	-1	2	-2	4	-2
Moins d'une fois par mois	4	-1	4	0	3	-4	2	-2	2	-3	4	-2	3	-2	1	-3	2	-1	3	-2	5	0	8	0
Uniquement en déplacement ou en voyage	8	-4	5	-7	5	-6	4	-6	4	-4	10	-7	9	-8	6	-12	4	-2	8	-5	12	-4	10	-3
Jamais	84	+7	87	+8	87	+26	93	+11	94	+7	83	+10	84	+10	88	+13	94	+5	86	+10	78	+7	73	+8
NSP	1	0	0	0	2	-11	0	-1	0	0	1	0	1	0	2	+2	0	-1	1	-2	1	+1	0	-2

1st column: EB72 autumn 2009

2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Once a week or more often	1	0	2	0	0	0	0	-1	0	0	1	0	1	0	0	-1	1	0	2	+1	0	-1	2	0
About once a month	2	-1	3	-1	0	-1	1	0	0	-1	1	0	2	-1	0	0	0	0	2	-2	2	0	3	-1
Less often than once a month	4	-2	1	-1	1	0	2	-4	1	-1	2	-1	5	-2	1	-2	1	-1	8	+1	1	-2	5	-2
Only when away from home or travelling	8	-4	6	-2	2	+1	6	-1	2	-1	6	-1	6	-2	4	-3	5	-5	20	-2	4	-4	11	+1
Never	85	+7	87	+5	97	+1	90	+6	96	+2	90	+2	86	+5	95	+6	93	+6	67	+3	91	+6	78	+2
DK	0	0	1	-1	0	-1	1	0	1	+1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	2	+1	1	0

erste Spalte: EB72 Herbst 2009

zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Einmal pro Woche oder häufiger	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	1	-1
Ungefähr einmal im Monat	2	-1	0	-1	1	-1	0	0	0	0	2	-1
Weniger als ein mal im Monat	4	-4	1	-1	2	-1	1	0	1	-2	6	-1
Nur wenn ich von zu Hause weg bin oder auf Reisen	7	-7	4	-2	9	-5	2	-1	6	-2	9	-5
Niemals	82	+12	95	+4	87	+8	97	+1	92	+3	82	+8
Weiß nicht / Keine Angabe	4	0	0	0	1	0	0	0	1	+1	0	0

QA8 Pour quelles raisons vous servez-vous personnellement des téléphones publics ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QA8 For what reasons do you personally make use of public payphones? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QA8 Aus welchen Gründen nutzen Sie persönlich solche öffentlichen Telefone? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

1ère colonne: EB72 automne 2009	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Il n'y a pas de téléphone fixe à la maison	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Vous n'avez pas accès à un téléphone mobile et vous devez téléphoner quand vous n'êtes pas à la maison	13	+1	21	+9	30	+22	19	-1	5	+4	2	-2	4	0	12	+8	5	-4	14	+3	14	-1	19	+1
Vous avez un téléphone mobile mais les appels internationaux sont trop chers	9	-10	5	-7	19	0	6	-7	9	-23	11	-4	12	-3	16	+5	3	-37	6	-11	18	+1	5	-12
Le seul téléphone disponible à la maison est toujours occupé	17	+1	41	+6	14	+6	10	-2	5	-12	20	-9	21	-8	31	+2	17	+10	26	+8	13	-4	22	+6
Quand le téléphone mobile est hors réseau\ n'a plus de crédit\ est déchargé	3	+1	2	0	0	-2	1	-2	0	-1	1	-4	1	-3	4	+4	1	+1	2	0	3	+3	6	+3
Autre (SPONTANÉ)	41	-3	20	-15	38	-7	63	+10	56	+7	46	+2	45	-1	34	-22	52	-11	31	-24	59	+2	37	+6
NSP	17	+5	20	+4	5	0	3	-3	31	+22	27	+18	25	+15	12	+2	15	+10	7	+4	3	+1	28	+11
	10	+5	11	+9	4	-15	7	-2	0	-2	3	+1	3	+1	4	+3	12	+11	19	+9	1	+1	1	-5

1st column: EB72 autumn 2009	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
There is no fixed telephone at home	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
You do not have a mobile phone access and need to make phone calls while away from home	8	-1	6	-3	0	0	5	-4	19	-11	3	+3	21	+1	6	+3	7	+5	10	+3	21	+9	26	0
You have a mobile phone but it is too costly to make international phone calls	9	-16	6	-12	0	-34	5	-29	13	-24	5	-18	16	0	19	-21	3	-3	9	-5	16	-8	8	-5
The only phone at home is always in use	16	+5	22	+6	7	+7	16	+11	4	-12	17	-9	10	+7	34	+14	22	-8	27	+7	14	+6	15	+9
When the mobile phone is out of range\ out of credit\ out of battery	2	+2	6	+1	0	0	1	0	3	+1	2	+1	7	+2	0	-3	2	+2	2	-2	3	+2	0	-3
Other (SPONTANEOUS)	39	-1	29	-10	74	+11	72	+14	52	+17	26	-7	48	-9	36	-5	53	+12	55	+1	32	-8	55	+2
DK	22	0	4	-13	13	+10	4	+1	7	-6	22	0	5	-1	11	+8	20	-1	8	-2	9	-1	3	-2
	11	+6	28	+24	6	+6	1	0	16	+12	25	+24	6	+1	3	+2	4	+1	2	-2	11	+1	3	-2

erste Spalte: EB72 Herbst 2009	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Es gibt keinen Telefonfestnetzanschluss zu Hause.	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Ihnen steht kein Handy zur Verfügung, und Sie müssen Anrufe tätigen, wenn Sie unterwegs sind.	28	+1	1	-1	7	-6	11	+9	0	0	11	-3
Sie haben ein Handy zur Verfügung aber es ist zu teuer, Auslandsgespräche zu führen.	19	+3	9	-32	7	-15	0	-17	7	-31	10	-15
Das einzige Telefon zu Hause ist ständig in Benutzung.	13	+1	14	-1	7	-1	8	0	22	+10	6	0
Wenn das Handy keinen Empfang hat/ kein Guthaben hat/ der Akku leer ist	0	-1	4	+4	2	+2	6	+6	1	+1	4	+2
Spontan: Sonstiges	25	-9	65	+31	58	-4	47	-4	45	-9	47	-8
Weiß nicht / Keine Angabe	8	-5	14	-3	3	0	34	-3	13	+2	16	+10
	23	+12	4	0	19	+16	2	+1	14	+9	15	+10

QA14 Avez-vous le sentiment que la vitesse et la capacité de téléchargement correspondent aux conditions décrites dans le contrat que vous ou votre ménage avez signé ?
 QA14 Do you feel that the download\ upload speed and capacity matches your contract conditions?
 QA14 Haben Sie das Gefühl, dass die Kapazität und Geschwindigkeit, mit der Sie Inhalte hoch- oder runterladen können, den Bedingungen Ihres Internetvertrages entspricht?

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Oui	60	78	76	80	74	61	62	63	75	68
Non	24	15	8	15	16	25	25	26	16	16
NSP	16	7	16	5	10	14	13	11	9	16

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Yes	58	47	58	53	66	70	79	65	80	68
No	26	36	26	18	20	22	16	20	13	14
DK	16	17	16	29	14	8	5	15	7	18

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Ja	62	72	68	72	66	79	77	71	65	49
Nein	14	14	18	10	18	15	16	22	23	38
Weiß nicht / Keine Angabe	24	14	14	18	16	6	7	7	12	13

QA16.3 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

L'accès à certains contenus et applications en ligne est bloqué par votre fournisseur Internet

QA16.3 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

The accessibility to certain online content and applications is blocked by your Internet provider

QA16.3 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Ihr Internetanbieter hat den Zugriff auf bestimmte Onlineinhalte und -anwendungen gesperrt

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait d'accord	7	6	5	2	7	5	6	6	7	9
Plutôt d'accord	14	14	17	10	9	10	9	5	8	24
Plutôt pas d'accord	21	26	27	38	11	12	12	15	18	23
Pas du tout d'accord	38	44	26	41	51	50	52	61	55	23
Pas applicable (SPONTANE)	2	4	2	1	3	3	2	2	2	2
NSP	18	6	23	8	19	20	19	11	10	19
D'accord	21	20	22	12	16	15	15	11	15	33
Pas d'accord	59	70	53	79	62	62	64	76	73	46

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Totally agree	11	4	5	10	9	5	8	5	8	7
Tend to agree	20	18	11	25	28	9	17	17	16	11
Tend to disagree	29	21	26	18	18	31	26	26	25	21
Totally disagree	20	37	42	16	23	42	33	31	37	27
Not Applicable (SPONTANEOUS)	5	1	2	1	1	2	2	8	8	1
DK	15	19	14	30	21	11	14	13	6	33
Agree	31	22	16	35	37	14	25	22	24	18
Disagree	49	58	68	34	41	73	59	57	62	48

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Stimme voll und ganz zu	4	11	8	9	10	9	5	7	5	9
Stimme eher zu	6	12	18	34	16	16	27	16	9	11
Stimme eher nicht zu	23	14	29	23	25	27	44	19	9	25
Stimme überhaupt nicht zu	49	39	25	11	24	37	14	45	54	38
Spontan: trifft nicht zu	2	11	2	3	3	1	0	3	2	3
Weiß nicht / Keine Angabe	16	13	18	20	22	10	10	10	21	14
Stimme zu	10	23	26	43	26	25	32	23	14	20
Stimme nicht zu	72	53	54	34	49	64	58	64	63	63

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA16.4 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous pouvez facilement contacter votre fournisseur en cas de problème de connexion Internet

QA16.4 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You can easily contact your provider in case of Internet connection problems

QA16.4 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Sie können Ihren Anbieter im Fall von Problemen mit der Internetverbindung leicht erreichen.

1ère colonne: EB72 automne 2009		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Tout à fait d'accord		31	+2	33	-3	40	+11	34	-2	41	-3	33	0	33	+1	33	+1	58	+12	25	+2	31	+4	24	+9
Plutôt d'accord		38	+7	37	+3	47	-7	50	+4	26	-7	30	+4	31	+4	34	+2	26	-11	48	+4	42	-3	52	0
Plutôt pas d'accord		12	-3	12	-2	4	-1	9	+1	11	-1	13	-4	13	-4	11	-5	5	-4	9	-5	12	-2	11	-4
Pas du tout d'accord		7	0	10	+3	2	+1	2	-1	12	+6	9	+1	9	+1	9	+4	2	-1	4	0	4	-5	3	-2
Pas applicable (SPONTANE)		2	-1	5	-1	0	-1	1	-1	4	+2	2	-2	2	-2	4	0	3	+1	1	0	2	0	0	-2
NSP		10	+1	3	0	7	-3	4	-1	6	-3	13	+1	12	0	9	-2	6	+3	13	-1	9	+6	10	-1
D'accord		69	+3	70	0	87	+4	84	+2	67	-4	63	+4	64	+5	67	+3	84	+1	73	+6	73	+1	76	+9
Pas d'accord		19	-3	22	+1	6	0	11	0	23	+5	22	-3	22	-3	20	-1	7	-5	13	-5	16	-7	14	-6

1st column: EB72 autumn 2009		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Totally agree		22	0	18	+6	49	-3	54	-2	56	+9	37	-2	35	-11	38	+4	30	-1	33	+5	36	+1	16	-14
Tend to agree		32	-1	47	-2	29	+7	34	+6	30	-5	38	+9	39	+3	46	+2	27	0	47	-2	43	-7	62	+7
Tend to disagree		16	-4	11	-6	8	+3	6	-1	5	-4	9	-1	10	+2	4	-4	17	+2	8	0	8	+3	10	+6
Totally disagree		17	+1	4	-1	3	-1	2	0	0	-1	4	-2	4	+2	3	-2	10	+1	3	+1	2	-1	1	-1
Not Applicable (SPONTANEOUS)		2	0	1	-2	0	-1	1	-1	3	+1	4	-1	5	-1	0	-1	5	-2	1	-1	2	0	0	-1
DK		11	+4	19	+5	11	-5	3	-2	6	0	8	-3	7	+5	9	+1	11	0	8	-3	9	+4	11	+3
Agree		54	-1	65	+4	78	+4	88	+4	86	+4	75	+7	74	-8	84	+6	57	-1	80	+3	79	-6	78	-7
Disagree		33	-3	15	-7	11	+2	8	-1	5	-5	13	-3	14	+4	7	-6	27	+3	11	+1	10	+2	11	+5

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Stimme voll und ganz zu		34	-4	33	-4	29	+3	16	-7	47	+1	44	+8
Stimme eher zu		43	+7	42	+8	56	-6	35	-3	25	-1	33	-3
Stimme eher nicht zu		15	+3	11	-1	8	0	19	-2	11	0	8	-6
Stimme überhaupt nicht zu		3	+1	6	+1	1	0	11	0	7	+2	7	+2
Spontan: trifft nicht zu		1	0	1	-1	1	+1	5	+4	1	-1	3	0
Weiß nicht / Keine Angabe		4	-7	7	-3	5	+2	14	+8	9	-1	5	-1
Stimme zu		77	+3	75	+4	85	-3	51	-10	72	0	77	+5
Stimme nicht zu		18	+4	17	0	9	0	30	-2	18	+2	15	-4

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA16.5 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Le coût du service d'assistance téléphonique ou du site de support est abordable

QA16.5 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

The cost of the support you receive from the helpline staff or support site is affordable

QA16.5 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Die Kosten für die Unterstützung, die Sie vom Personal der Hotline oder auf der Supportseite im Internet erhalten, sind erschwinglich

1ère colonne: EB72 automne 2009		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
2ème colonne: % changement par rapport à EB68 automne 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Tout à fait d'accord		23	+2	25	-2	29	+10	24	+2	36	-5	19	-5	19	-4	20	-1	45	+3	19	+1	22	-1	17	+7
Plutôt d'accord		35	0	35	0	50	0	54	+4	21	0	33	+6	33	+5	35	+3	24	-8	45	+7	40	-13	38	-7
Plutôt pas d'accord		11	-3	12	-4	10	-7	8	-1	5	-3	8	-9	10	-7	14	-4	7	+1	8	-3	11	+3	17	-1
Pas du tout d'accord		7	-1	8	+2	1	-1	2	0	13	+7	8	+2	8	+2	8	+4	2	-1	3	-3	3	-3	9	0
Pas applicable (SPONTANE)		5	-1	12	+2	0	-2	3	-1	12	+4	6	0	6	0	5	-1	6	+2	5	+2	11	+4	2	-1
NSP		19	+3	8	+2	10	0	9	-4	13	-3	26	+6	24	+4	18	-1	16	+3	20	-4	13	+10	17	+2
D'accord		58	+2	60	-2	79	+10	78	+6	57	-5	52	+1	52	+1	55	+2	69	-5	64	+8	62	-14	55	0
Pas d'accord		18	-4	20	-2	11	-8	10	-1	18	+4	16	-7	18	-5	22	0	9	0	11	-6	14	0	26	-1

1st column: EB72 autumn 2009		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
2nd column: % change from EB68 autumn 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Totally agree		14	+1	19	+7	31	-9	41	-4	35	0	27	-7	25	-5	20	-7	24	+8	29	+8	28	+1	15	-8
Tend to agree		29	+6	42	-8	38	+12	34	+5	36	-1	35	+8	33	-2	33	-12	23	-3	50	0	39	-6	55	+6
Tend to disagree		16	-2	11	-5	8	+1	5	0	4	-4	8	+3	5	-4	2	-3	13	+1	9	+1	4	-1	13	+1
Totally disagree		18	-10	3	0	2	-3	2	0	1	-1	4	-4	2	0	3	+1	9	+1	2	-1	1	-1	2	-2
Not Applicable (SPONTANEOUS)		3	0	2	-2	1	-1	6	-1	9	+5	5	-2	18	+7	18	+11	10	-1	1	-1	6	+1	0	-1
DK		20	+5	23	+8	20	0	12	0	15	+1	21	+2	17	+4	24	+10	21	-6	9	-7	22	+6	15	+4
Agree		43	+7	61	-1	69	+3	75	+1	71	-1	62	+1	58	-7	53	-19	47	+5	79	+8	67	-5	70	-2
Disagree		34	-12	14	-5	10	-2	7	0	5	-5	12	-1	7	-4	5	-2	22	+2	11	0	5	-2	15	-1

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB68 Herbst 2007		EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Stimme voll und ganz zu		24	-8	39	+1	17	-2	14	-5	51	+1	32	+8
Stimme eher zu		47	+7	39	+6	59	+6	27	-8	12	0	31	-5
Stimme eher nicht zu		11	+2	6	-2	9	-5	17	+2	4	+2	9	-3
Stimme überhaupt nicht zu		4	+2	2	-1	1	-2	6	+1	3	+1	6	-1
Spontan: trifft nicht zu		1	0	4	0	3	+2	8	+1	8	+3	7	-2
Weiß nicht / Keine Angabe		13	-3	10	-4	11	+1	28	+9	22	-7	15	+3
Stimme zu		71	-1	78	+7	76	+4	41	-13	63	+1	63	+3
Stimme nicht zu		15	+4	8	-3	10	-7	23	+3	7	+3	15	-4

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA16.6 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

La réponse que vous recevez du service d'assistance téléphonique ou du site de support est utile

QA16.6 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

The response you receive from helpline staff or support site is helpful

QA16.6 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Die Antworten, die Sie vom Personal der Hotline oder auf der Supportseite im Internet erhalten, sind hilfreich

1ère colonne: EB72 automne 2009

2ème colonne: % changement par rapport à

EB68 automne 2007

	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Tout à fait d'accord	24	+3	30	+3	32	+14	26	+2	36	-4	20	+1	21	+2	24	+6	42	+4	20	+2	32	+6	18	+6
Plutôt d'accord	41	+7	40	+1	53	-2	57	+2	27	+5	37	+5	36	+3	34	-2	30	-10	51	+8	43	-11	50	+1
Plutôt pas d'accord	10	-3	11	-1	4	-8	7	-1	7	0	11	-6	11	-6	14	-1	6	+1	6	-3	8	-1	9	-5
Pas du tout d'accord	5	0	4	-1	1	-1	1	0	9	+2	5	0	5	0	5	0	1	-1	3	-3	2	-1	5	-1
Pas applicable (SPONTANE)	4	-2	10	-2	0	-1	2	-1	8	+1	5	-2	6	-1	7	-1	7	+3	2	-1	4	0	1	-3
NSP	16	+7	5	0	10	-2	7	-2	13	-4	22	+2	21	+2	16	-2	14	+3	18	-3	11	+7	17	+2
D'accord	65	+4	70	+4	85	+12	83	+4	63	+1	57	+6	57	+5	58	+4	72	-6	71	+10	75	-5	68	+7
Pas d'accord	15	-3	15	-2	5	-9	8	-1	16	+2	16	-6	16	-6	19	-1	7	0	9	-6	10	-2	14	-6

1st column: EB72 autumn 2009

2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Totally agree	18	+1	16	+6	55	0	41	-4	35	0	26	-4	25	-13	37	+6	29	+10	30	+9	28	+3	17	-2
Tend to agree	39	-2	50	-1	28	+5	41	+7	37	-5	41	+9	37	+4	44	-4	28	-1	46	-3	43	-4	55	-3
Tend to disagree	14	0	11	-6	3	0	4	-4	3	-3	7	-2	5	0	3	-2	13	0	12	0	5	-2	10	+1
Totally disagree	10	-2	2	-3	0	0	1	-1	1	0	4	-1	1	-1	1	0	4	-2	3	0	2	0	2	0
Not Applicable (SPONTANEOUS)	3	-1	1	-3	1	0	4	+1	10	+6	5	-2	16	+5	2	+1	10	-4	1	-1	3	-2	2	0
DK	16	+4	20	+7	13	-5	9	+1	14	+2	17	0	16	+5	13	-1	16	-3	8	-5	19	+5	14	+4
Agree	57	-1	66	+5	83	+5	82	+3	72	-5	67	+5	62	-9	81	+2	57	+9	76	+6	71	-1	72	-5
Disagree	24	-2	13	-9	3	0	5	-5	4	-3	11	-3	6	-1	4	-2	17	-2	15	0	7	-2	12	+1

erste Spalte: EB72 Herbst 2009

zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu

EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Stimme voll und ganz zu	27	-6	34	+4	19	-3	16	-1	47	+5	32	+7
Stimme eher zu	48	+8	41	-1	64	+7	38	-6	22	+2	35	-4
Stimme eher nicht zu	9	0	11	+2	6	-4	12	+1	5	-4	9	-2
Stimme überhaupt nicht zu	6	+2	2	-1	0	-1	2	-1	3	0	5	0
Spontan: trifft nicht zu	2	+1	2	-2	3	+2	8	+1	5	+2	6	-2
Weiß nicht / Keine Angabe	8	-5	10	-2	8	-1	24	+6	18	-5	13	+1
Stimme zu	75	+2	75	+3	83	+4	54	-7	69	+7	67	+3
Stimme nicht zu	15	+2	13	+1	6	-5	14	0	8	-4	14	-2

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA16.7 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Vous pouvez facilement comparer les tarifs de votre fournisseur Internet actuel avec d'autres offres

QA16.7 For each of the following, please tell me whether you totally agree, tend to agree, tend to disagree or totally disagree.

You can easily compare your current Internet tariff scheme with other offers

QA16.7 Bitte sagen Sie mir für jede der folgenden Aussagen, ob Sie ihr voll und ganz zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.

Sie können Ihren derzeitigen Internettarif einfach mit anderen Angeboten vergleichen

1ère colonne: EB72 automne 2009		2ème colonne: % changement par rapport à		EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
EB68 automne 2007		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Tout à fait d'accord		33	+4	26	-3	35	+10	38	0	29	-5	46	+6	47	+8	52	+18	46	+2	20	+1	34	+5	23	+8		
Plutôt d'accord		40	-1	38	+1	46	-4	52	+3	24	+3	35	+4	33	0	26	-18	27	-10	48	+10	43	-7	48	+3		
Plutôt pas d'accord		9	-3	17	-2	5	-4	5	-2	14	+1	7	-6	8	-4	9	0	8	+4	11	-3	10	-4	8	-7		
Pas du tout d'accord		5	-1	8	+2	2	0	1	0	15	+2	5	-2	5	-2	6	0	2	-1	6	-1	3	0	5	-5		
Pas applicable (SPONTANE)		3	-1	7	+1	0	0	1	0	5	-2	1	-3	1	-3	1	-1	5	+2	1	-2	3	+2	2	-1		
NSP		10	+2	4	+1	12	-2	3	-1	13	+1	6	+1	6	+1	6	+1	12	+3	14	-5	7	+4	14	+2		
D'accord		73	+3	64	-2	81	+6	90	+3	53	-2	81	+10	80	+8	78	0	73	-8	68	+11	77	-2	71	+11		
Pas d'accord		14	-4	25	0	7	-4	6	-2	29	+3	12	-8	13	-6	15	0	10	+3	17	-4	13	-4	13	-12		

1st column: EB72 autumn 2009		2nd column: % change from EB68 autumn 2007		FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
EB68 autumn 2007		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Totally agree		26	-4	21	+8	35	0	36	-7	42	+2	24	-9	37	-1	34	-1	34	+4	30	+7	30	+3	20	-3		
Tend to agree		43	-1	53	-1	30	+12	43	+11	39	+3	33	+4	44	+5	44	+1	29	+1	51	+4	44	-5	58	+5		
Tend to disagree		9	0	9	-7	6	0	7	-2	5	-5	9	-3	7	-4	2	-5	12	-1	10	-10	10	+1	10	+1		
Totally disagree		8	0	4	-2	10	-4	3	-1	2	-2	6	-2	3	0	1	-1	6	-1	4	0	3	-1	0	-2		
Not Applicable (SPONTANEOUS)		3	0	1	-3	4	-3	2	-2	4	+2	10	+2	5	-2	1	+1	5	-4	1	-2	2	+1	2	-4		
DK		11	+5	12	+5	15	-5	9	+1	8	0	18	+8	4	+2	18	+5	14	+1	4	+1	11	+1	10	+3		
Agree		69	-5	74	+7	65	+12	79	+4	81	+5	57	-5	81	+4	78	0	63	+5	81	+11	74	-2	78	+2		
Disagree		17	0	13	-9	16	-4	10	-3	7	-7	15	-5	10	-4	3	-6	18	-2	14	-10	13	0	10	-1		

erste Spalte: EB72 Herbst 2009		zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu		RO		SI		SK		FI		SE		UK	
EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
EB68 Herbst 2007		72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2	72.5	68.2
Stimme voll und ganz zu		32	-5	34	+3	25	+1	21	+2	37	+1	39	+9		
Stimme eher zu		38	+5	40	+5	62	+2	36	-3	23	+2	34	-8		
Stimme eher nicht zu		9	0	9	-4	10	0	15	-2	13	0	7	-4		
Stimme überhaupt nicht zu		5	+2	5	-2	1	0	7	0	11	0	4	0		
Spontan: trifft nicht zu		1	-3	2	-1	0	-1	10	-1	4	-1	6	+1		
Weiß nicht / Keine Angabe		15	+1	10	-1	2	-2	11	+4	12	-2	10	+2		
Stimme zu		70	0	74	+8	87	+3	57	-1	60	+3	73	+1		
Stimme nicht zu		14	+2	14	-6	11	0	22	-2	24	0	11	-4		

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA20 Les compagnies comme les fournisseurs de télécoms récoltent des données personnelles telles que le nom, l'adresse et des détails sur les cartes de crédit. Au cas où vos données personnelles étaient perdues, volées ou endommagées d'une façon ou d'une autre
 QA20 Companies like telecom providers collect personal data such as name, address and credit card details. In case any of your personal data was lost, stolen or altered in any way, would you like to be informed or not?
 QA20 Unternehmen wie z.B. Telekommunikationsanbieter sammeln persönliche Daten wie Name, Adresse sowie Informationen zu Kreditkarten. Gesetzt den Fall, Ihre persönlichen Daten wären verloren gegangen, gestohlen oder verändert worden, wären Sie darüber gern informiert oder nicht?

1ère colonne: EB72 automne 2009 2ème colonne: % changement par rapport à EB66 automne 2006	EU27	EU25	BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	UE27	UE25	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Oui, dans tous les cas	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3
Oui, mais uniquement si vous encourez un risque financier suite à la perte, au vol ou à un endommagement de vos données	70	+4	60	-13	53	+12	60	-1	74	-9	77	+18	76	+16	73	+9	79	+7	75	+22	74	-5	74	+6
Non	14	0	20	+7	23	+6	28	+3	13	+7	10	-5	11	-4	14	-2	10	0	12	-1	20	+8	9	-2
NSP	11	-1	18	+6	14	-4	9	0	11	+4	9	-7	9	-7	10	-7	7	+1	5	0	4	-4	10	0
Oui	5	-3	2	0	10	-14	3	-2	2	-2	4	-6	4	-5	3	0	4	-8	8	-21	2	+1	7	-4
	84	+4	80	-6	76	+18	88	+2	87	-2	87	+13	87	+12	87	+7	89	+7	87	+21	94	+3	83	+4

1st column: EB72 autumn 2009 2nd column: % change from EB66 autumn 2006	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Yes, under all circumstances	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3
Yes, but only if you risk financial harm as a result of your data being lost, stolen or altered	73	+8	62	+7	78	+2	69	-2	58	+1	83	+6	64	+14	81	-1	74	+1	48	+6	64	-4	67	-10
No	13	-2	18	-1	15	+4	18	+6	11	-1	9	+2	14	0	11	+2	18	+1	32	+8	17	+8	16	+4
DK	10	-3	14	-2	3	-1	9	-2	22	+4	7	-3	18	-8	3	0	6	+1	14	-8	14	0	12	+8
Yes	4	-3	6	-4	4	-5	4	-2	9	-4	1	-5	4	-6	5	-1	2	-3	6	-6	5	-4	5	-2
	86	+6	80	+6	93	+6	87	+4	69	0	92	+8	78	+14	92	+1	92	+2	80	+14	81	+4	83	-6

erste Spalte: EB72 Herbst 2009 zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB66 Herbst 2006	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
Ja, in jedem Fall	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3	72.5	66.3
Ja, aber nur wenn Ihnen durch Verlust, Diebstahl oder Veränderung Ihrer Daten ein finanzieller Schaden droht	62	+23	67	-4	53	-3	72	-9	81	-2	80	+5
Nein	11	-3	10	-2	28	+5	13	+1	12	+5	7	-2
Weiß nicht / Keine Angabe	7	+2	19	+8	16	+2	10	+7	5	-1	11	+1
Ja	20	-22	4	-2	3	-4	5	+1	2	-2	2	-4
	73	+20	77	-6	81	+2	85	-8	93	+3	87	+3

QA21 Dans quelle mesure êtes-vous personnellement soucieux(se) du mauvais usage qui pourrait être fait de données personnelles disponibles sur certains sites de réseaux sociaux tels que (INSERER LE NOM APPROPRIÉ DANS CHAQUE PAYS: Facebook, MySpace, Twitter, etc.) ? Etes-vous ... ?

QA21 To what extent are you worried or not about misuse of personal data uploaded onto social networking websites such as (USE APPROPRIATE EXAMPLES IN EACH COUNTRY: Facebook, MySpace, Twitter, etc.): Are you ...?

QA21 Inwieweit sind Sie beunruhigt über den möglichen Missbrauch persönlicher Daten, die auf sozialen Netzwerkseiten eingestellt werden, wie (VERWENDUNG VON SPEZIFISCHEN BEISPIELEN IN JEDEM LAND: Facebook, MySpace, Twitter etc.)? Sind Sie darüber ...?

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Très soucieux(se)	19	15	24	19	13	29	28	25	9	20
Plutôt soucieux(se)	26	30	29	25	29	24	24	26	17	20
Pas très soucieux(se)	21	22	13	24	28	19	20	22	26	22
Pas du tout soucieux(se)	23	24	17	20	25	18	19	21	29	29
NSP	11	9	17	12	5	10	9	6	19	9
Soucieux(se)	45	45	53	44	42	53	52	51	26	40
Pas soucieux(se)	44	46	30	44	53	37	39	43	55	51

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Very worried	26	22	21	18	27	10	13	17	10	13
Fairly worried	30	18	30	37	14	24	25	32	18	20
Not very worried	16	17	17	19	10	24	13	16	22	21
Not at all worried	20	33	20	16	32	30	30	14	34	29
DK	8	10	12	10	17	12	19	21	16	17
Worried	56	40	51	55	41	34	38	49	28	33
Not worried	36	50	37	35	42	54	43	30	56	50

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Sehr beunruhigt	13	12	12	21	23	13	14	8	9	16
Ziemlich beunruhigt	26	26	21	35	17	19	28	24	24	25
Nicht sehr beunruhigt	37	37	26	21	9	22	26	22	38	22
Gar nicht beunruhigt	18	20	29	16	18	37	21	33	24	30
Weiß nicht / Keine Angabe	6	5	12	7	33	9	11	13	5	7
Beunruhigt	39	38	33	56	40	32	42	32	33	41
Nicht beunruhigt	55	57	55	37	27	59	47	55	62	52

QA22 Pouvez-vous me dire si vous utilisez des sites de réseaux sociaux tels que (INSERER LE NOM APPROPRIE DANS CHAQUE PAYS: Facebook, MySpace, Twitter, etc.) ?

QA22 Could you tell me if you use social networking websites such as (USE APPROPRIATE EXAMPLES IN EACH COUNTRY: Facebook, MySpace, Twitter, etc.)?

QA22 Bitte sagen Sie mir, ob Sie soziale Netzwerkeiten nutzen (VERWENDUNG VON SPEZIFISCHEN BEISPIELEN IN JEDEM LAND: Facebook, MySpace, Twitter etc.)?

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tous les jours ou presque	12	14	6	8	24	7	7	10	16	11
Deux ou trois fois par semaine	8	9	5	7	9	6	5	3	8	9
Environ une fois par semaine	5	4	4	8	7	3	3	3	6	6
Deux ou trois fois par mois	3	2	2	6	6	3	3	3	3	5
Moins souvent	7	7	6	13	6	8	8	6	7	8
Jamais	49	46	38	48	42	58	58	58	39	43
Pas d'accès à Internet (SPONTANE)	14	18	31	9	6	13	14	16	17	16
NSP	2	0	8	1	0	2	2	1	4	2

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Everyday\ Almost everyday	11	8	14	11	16	30	15	12	9	20
Two or three times a week	8	9	6	11	5	13	8	10	15	7
About once a week	6	5	3	7	2	6	5	5	9	4
Two or three times a month	3	2	3	2	1	5	3	4	5	1
Less often	5	4	6	6	3	3	9	4	6	4
Never	34	57	52	47	37	27	49	50	27	47
No Internet access (SPONTANEOUS)	31	12	15	15	31	14	7	10	28	15
DK	2	3	1	1	5	2	4	5	1	2

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Täglich oder fast täglich	19	6	11	3	2	14	10	19	26	18
2 bis 3 mal in der Woche	12	9	10	6	2	8	10	7	7	8
Ungefähr einmal die Woche	7	7	7	5	3	5	8	3	5	6
2 oder 3 mal pro Monat	5	5	7	3	3	2	4	1	4	4
Seltener	9	7	8	7	9	8	12	6	6	6
Niemals	46	37	35	45	52	45	54	53	47	54
Spontan: kein Internetzugang	1	28	21	28	17	17	2	10	4	2
Weiß nicht / Keine Angabe	1	1	1	3	12	1	0	1	1	2

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA23.2 Personnellement, combien de fois consultez-vous ... ?
 Les annuaires téléphoniques en ligne
 QA23.2 How often do you personally consult...?
 Online telephone directories
 QA23.2 Wie oft ziehen Sie die folgenden Dinge zu Rate?
 Online-Telefonverzeichnisse

1ère colonne: EB72 automne 2009
 2ème colonne: % changement par rapport à
 EB68 automne 2007

	EU27		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
Plus d'une fois par mois	10	-1	9	-4	4	+2	6	0	42	+2	15	+1	14	+1	12	+3	12	-1	5	-2	2	-1	5	+1
Environ une fois par mois	8	+1	9	-1	1	-1	6	-1	15	+1	10	+1	10	+1	10	+3	14	+3	8	0	5	+1	4	0
Environ tous les 2 ou 3 mois	8	+1	9	+2	3	-1	8	+1	12	0	8	+1	8	+1	9	+4	8	-1	10	+1	10	+7	9	+1
Environ 2 fois par an	5	+1	5	+1	2	-2	7	+2	5	0	5	+2	5	+1	4	0	6	0	4	-1	6	+4	5	+2
Environ 1 fois par an	3	+1	4	+1	1	0	3	+1	2	0	2	0	2	0	1	-2	2	-1	1	-1	3	+1	3	+1
Moins souvent	9	0	14	+6	9	0	17	+1	2	0	12	+1	12	+1	12	-1	7	0	9	-2	12	+6	7	-3
Jamais	56	-3	50	-5	78	+7	52	-5	22	-2	48	-6	49	-5	52	-7	50	0	61	+4	62	-18	67	0
NSP	1	0	0	0	2	-5	1	+1	0	-1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	+1	0	0	0	-2

1st column: EB72 autumn 2009
 2nd column: % change from EB68 autumn 2007

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
More than once a month	21	-2	4	0	2	-2	8	-2	5	+1	25	+4	5	-1	13	+7	27	-8	10	+1	2	-2	1	0
About once a month	15	+5	8	0	2	-1	7	+1	5	0	14	+7	4	-1	8	+4	21	+5	12	+1	2	-1	2	0
About every 2 or 3 months	10	+2	10	+3	2	0	6	+1	5	0	8	+1	7	+3	5	0	15	+5	12	+2	5	-1	4	+2
About twice a year	4	+1	7	+1	2	+2	3	+2	3	0	1	-2	6	+3	5	0	7	+2	6	+1	4	+2	3	+1
About once a year	1	-1	4	+2	1	0	2	0	3	+1	0	-3	2	0	3	+1	3	+2	4	+1	3	0	1	-3
Less often	3	-2	13	-1	4	+1	3	0	6	0	8	+1	13	+3	9	+1	5	-1	9	-5	5	-1	9	0
Never	45	-4	53	-5	84	-1	70	-3	72	-2	43	-8	63	-7	55	-14	22	-5	47	-1	78	+3	79	0
DK	1	+1	1	0	3	+1	1	+1	1	0	1	0	0	0	2	+1	0	0	0	0	1	0	1	0

erste Spalte: EB72 Herbst 2009
 zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu
 EB68 Herbst 2007

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	
mehr als einmal im Monat	2	0	13	-3	3	-1	14	-1	53	+7	7	0
Ungefähr einmal im Monat	2	0	11	+1	6	0	14	+5	17	+2	8	+1
Ungefähr alle zwei bis drei Monate	2	-1	10	+4	7	+2	7	+1	7	0	8	+1
Ungefähr zweimal im Jahr	2	-1	6	+2	7	+2	7	+2	2	0	6	+2
Ungefähr einmal im Jahr	3	0	2	0	2	0	4	0	0	-1	3	0
Seltener	10	0	13	+1	20	+6	9	+2	4	0	7	0
Nie	76	+3	45	-5	55	-7	44	-10	17	-8	60	-3
Weiß nicht / Keine Angabe	3	-1	0	0	0	-2	1	+1	0	0	1	-1

Special Eurobarometer 335 – E-Communications Household Survey



QA25 Que pensez-vous personnellement de ces types de services combinés ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
 QA25 What do you personally think about these kinds of communication packages? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
 QA25 Was halten Sie persönlich von dieser Art von Leistungspaketen im Bereich der Kommunikation? (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27		EU25		BE		BG		CZ		DK		D-W		DE		D-E		EE		IE		EL		ES			
1ère colonne: EB72 automne 2009	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
2ème colonne: % changement par rapport à EB66 automne 2006	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25
Ils sont plus commodes parce qu'il y a une seule facture	39	+12	45	+12	21	+13	26	+6	48	+11	43	+13	42	+14	39	+16	58	+10	30	+10	45	+20	46	+9				
C'est moins cher que de payer séparément pour chacun des services	29	+10	28	+11	18	+7	24	+3	29	+10	33	+13	33	+13	32	+13	31	+10	24	+11	35	+17	30	+5				
Les bouquets sont moins transparents et moins clairs en ce qui concerne les coûts et conditions de chaque service	9	+2	9	-2	7	+4	16	+3	13	+4	9	-1	9	-1	12	+3	8	+5	7	+3	10	-3	7	+3				
Les bouquets ne sont pas intéressants parce que vous êtes lié(e) au même fournisseur pour tous les services	8	0	11	+3	13	+8	15	+2	12	+1	10	+1	11	+1	15	+3	4	+2	11	+6	6	-8	4	-1				
Les bouquets ne sont pas intéressants parce que vous obtenez des services dont vous n'avez pas vraiment besoin	17	-7	25	-7	29	+12	35	+5	18	-1	16	-16	18	-16	27	-16	16	+4	16	+1	21	-28	17	+4				
Autre (SPONTANE)	3	0	4	-2	0	-1	2	+1	4	0	2	-1	2	-1	1	-1	2	+1	1	0	1	+1	5	0				
NSP	18	-7	8	0	26	-33	6	-14	11	-8	15	0	13	-1	5	-5	11	-15	27	-20	6	+3	15	-16				

	FR		IT		CY		LV		LT		LU		HU		MT		NL		AT		PL		PT			
1st column: EB72 autumn 2009	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
2nd column: % change from EB66 autumn 2006	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25
It is more convenient because there is only one invoice	42	+11	25	+14	45	+14	42	+9	29	+6	35	-1	45	+18	38	+23	50	+13	44	+19	38	+6	34	+4		
It is cheaper than paying separately for each service	31	+8	18	+7	26	+12	26	+10	17	+8	18	-5	40	+25	47	+20	36	+11	33	+10	28	+11	20	+3		
Packages offer less transparency and clarity about the cost and conditions of each service	11	+2	12	+4	7	+2	5	+1	5	+3	5	+1	8	+4	6	+1	9	-1	13	0	7	+2	6	+1		
Packages are not interesting because you are bound to the same provider for all services	5	-1	9	0	10	+5	9	+3	12	+7	3	-1	6	+2	8	+2	9	+3	17	+3	8	+4	9	+4		
Packages are not interesting because you get services you do not really need	19	-4	15	-5	20	+7	22	-12	26	-6	10	-3	20	-6	15	-8	9	-5	22	-6	9	-5	20	-3		
Other (SPONTANEOUS)	4	-1	2	0	1	-2	2	+1	5	+2	6	+2	1	-1	0	-1	2	-1	1	-3	0	-2	2	0		
DK	15	-7	28	-15	24	-18	15	-1	19	-12	23	-5	7	-24	17	-17	12	-10	9	-7	28	-6	22	-5		

	RO		SI		SK		FI		SE		UK	
erste Spalte: EB72 Herbst 2009	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
zweite Spalte: % Veränderungen im Vergleich zu EB66 Herbst 2006	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25	UE27	UE25
Es ist bequemer, weil es nur eine Rechnung gibt	45	+24	57	+19	29	+8	19	-1	44	+9	35	+10
Es ist billiger, als jede Leistung separat zu bezahlen	24	+11	45	+13	28	+9	8	-2	30	+16	37	+16
Pakete liefern weniger Transparenz und Klarheit über Kosten und Bedingungen der einzelnen Leistungen	4	+1	8	+3	12	+2	9	-1	12	+7	5	+1
Pakete sind nicht interessant, weil man für jede Leistung an den gleichen Anbieter gebunden ist	6	+2	8	+2	20	+5	14	+5	13	0	5	-1
Pakete sind nicht interessant, weil man Leistungen bekommt, die man nicht wirklich braucht.	6	-3	14	-2	23	-5	43	+1	22	-2	14	-9
Spontan: Sonstiges	2	-1	7	-3	4	+3	7	0	3	0	3	+2
Weiß nicht / Keine Angabe	35	-23	8	-8	6	-14	16	+6	11	-11	21	-8

QA26.1 En général, en pensant à tous les « services e-com » tels que la téléphonie fixe et mobile, Internet et la télévision digitale, utilisés dans votre ménage, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de ... ?

L'offre de nouveaux services

QA26.1 Overall, thinking about all the "e-com services" such as fixed and mobile telephony, the Internet and digital TV, that your household uses, are you very satisfied, fairly satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with the ...?

Offer of new services

QA26.1 Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht: Angebot neuer Dienste

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait satisfait(e)	15	18	16	20	29	22	21	21	12	14
Plutôt satisfait(e)	56	54	47	67	56	53	54	56	48	39
Plutôt pas satisfait(e)	9	10	5	7	5	6	7	8	7	6
Pas du tout satisfait(e)	2	3	2	1	0	2	2	2	2	1
Pas applicable (SPONTANE)	10	14	0	2	5	9	9	10	20	13
NSP	8	1	30	3	5	8	7	3	11	27
Satisfait(e)	71	72	63	87	85	75	75	77	60	53
Pas satisfait(e)	11	13	7	8	5	8	9	10	9	7

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Very satisfied	24	12	10	7	27	11	13	7	22	21
Fairly satisfied	58	57	57	58	51	48	40	50	54	50
Not very satisfied	11	15	10	13	5	10	14	7	6	7
Not at all satisfied	2	4	2	4	1	2	3	1	2	1
Not Applicable (SPONTANEOUS)	4	5	12	9	2	23	19	24	11	6
DK	1	7	9	9	14	6	11	11	5	15
Satisfied	82	69	67	65	78	59	53	57	76	71
Not satisfied	13	19	12	17	6	12	17	8	8	8

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Sehr zufrieden,	16	22	9	6	17	19	18	17	19	22
Ziemlich zufrieden,	58	60	60	65	45	51	63	60	66	51
Nicht sehr zufrieden	7	5	7	6	11	9	9	9	5	6
Überhaupt nicht zufrieden	1	1	1	0	2	2	1	2	0	1
Spontan: trifft nicht zu	10	9	16	18	10	14	6	8	5	15
Weiß nicht / Keine Angabe	8	3	7	5	15	5	3	4	5	5
Zufrieden	74	82	69	71	62	70	81	77	85	73
Nicht zufrieden	8	6	8	6	13	11	10	11	5	7

QA26.2 En général, en pensant à tous les « services e-com » tels que la téléphonie fixe et mobile, Internet et la télévision digitale, utilisés dans votre ménage, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de ... ?

Un plan tarifaire adapté aux besoins de votre ménage

QA26.2 Overall, thinking about all the "e-com services" such as fixed and mobile telephony, the Internet and digital TV, that your household uses, are you very satisfied, fairly satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with the ...?

Pricing schemes adapted to your household's needs

QA26.2 Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht: Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse Ihres Haushaltes

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait satisfait(e)	13	16	11	9	21	20	20	20	11	11
Plutôt satisfait(e)	51	50	38	57	53	50	50	50	46	40
Plutôt pas satisfait(e)	16	14	15	25	14	10	11	15	14	7
Pas du tout satisfait(e)	4	4	4	5	3	3	3	4	3	2
Pas applicable (SPONTANE)	9	14	0	2	4	8	8	8	18	13
NSP	7	2	32	2	5	9	8	3	8	27
Satisfait(e)	64	66	49	66	74	70	70	70	57	51
Pas satisfait(e)	20	18	19	30	17	13	14	19	17	9

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Very satisfied	19	9	11	7	14	10	10	7	12	17
Fairly satisfied	47	50	54	53	53	47	37	53	50	49
Not very satisfied	23	22	18	19	14	14	17	9	21	11
Not at all satisfied	4	8	5	5	2	2	4	3	4	2
Not Applicable (SPONTANEOUS)	6	4	8	9	3	22	19	19	10	5
DK	1	7	4	7	14	5	13	9	3	16
Satisfied	66	59	65	60	67	57	47	60	62	66
Not satisfied	27	30	23	24	16	16	21	12	25	13

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Sehr zufrieden,	11	21	9	4	18	11	12	13	10	18
Ziemlich zufrieden,	45	57	55	57	46	48	56	56	61	51
Nicht sehr zufrieden	14	9	15	17	12	20	21	18	17	9
Überhaupt nicht zufrieden	4	1	2	3	2	3	4	4	2	2
Spontan: trifft nicht zu	15	7	14	15	10	13	6	5	4	15
Weiß nicht / Keine Angabe	11	5	5	4	12	5	1	4	6	5
Zufrieden	56	78	64	61	64	59	68	69	71	69
Nicht zufrieden	18	10	17	20	14	23	25	22	19	11

QA26.3 En général, en pensant à tous les « services e-com » tels que la téléphonie fixe et mobile, Internet et la télévision digitale, utilisés dans votre ménage, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de ... ?

La facilité d'emploi de ces services

QA26.3 Overall, thinking about all the "e-com services" such as fixed and mobile telephony, the Internet and digital TV, that your household uses, are you very satisfied, fairly satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with the ...?

Ease of use of these services

QA26.3 Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht: Benutzerfreundlichkeit der Dienste

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait satisfait(e)	22	25	19	31	30	28	28	27	21	17
Plutôt satisfait(e)	55	52	41	61	55	52	53	55	49	39
Plutôt pas satisfait(e)	7	7	7	4	7	7	7	9	5	4
Pas du tout satisfait(e)	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Pas applicable (SPONTANE)	8	13	0	2	3	5	5	7	18	12
NSP	6	1	32	1	4	7	6	1	6	26
Satisfait(e)	77	77	60	92	85	80	81	82	70	56
Pas satisfait(e)	9	9	8	5	8	8	8	10	6	6

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Very satisfied	29	18	17	14	38	19	23	13	28	29
Fairly satisfied	52	59	64	56	47	51	42	51	52	54
Not very satisfied	11	9	6	9	3	4	6	9	7	2
Not at all satisfied	3	3	2	5	1	1	1	1	1	0
Not Applicable (SPONTANEOUS)	4	4	7	9	2	21	17	19	8	5
DK	1	7	4	7	9	4	11	7	4	10
Satisfied	81	77	81	70	85	70	65	64	80	83
Not satisfied	14	12	8	14	4	5	7	10	8	2

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Sehr zufrieden,	25	25	21	8	20	26	22	25	23	30
Ziemlich zufrieden,	56	58	57	66	50	49	65	58	62	48
Nicht sehr zufrieden	6	8	4	6	10	6	7	9	6	4
Überhaupt nicht zufrieden	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1
Spontan: trifft nicht zu	8	6	14	15	8	14	4	4	4	14
Weiß nicht / Keine Angabe	4	2	4	4	11	4	1	2	4	3
Zufrieden	81	83	78	74	70	75	87	83	85	78
Nicht zufrieden	7	9	4	7	11	7	8	11	7	5

QA26.4 En général, en pensant à tous les « services e-com » tels que la téléphonie fixe et mobile, Internet et la télévision digitale, utilisés dans votre ménage, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de ... ?

Le budget total de ces services

QA26.4 Overall, thinking about all the "e-com services" such as fixed and mobile telephony, the Internet and digital TV, that your household uses, are you very satisfied, fairly satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with the ...?

Total budget of these services

QA26.4 Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht: Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27									
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait satisfait(e)	13	13	8	8	17	20	20	17	11	10
Plutôt satisfait(e)	50	47	35	56	54	53	53	54	43	38
Plutôt pas satisfait(e)	18	20	20	26	15	14	15	19	18	9
Pas du tout satisfait(e)	4	5	7	6	4	2	2	3	3	3
Pas applicable (SPONTANE)	8	13	0	2	5	5	5	5	18	12
NSP	7	2	30	2	5	6	5	2	7	28
Satisfait(e)	63	60	43	64	71	73	73	71	54	48
Pas satisfait(e)	22	25	27	32	19	16	17	22	21	12

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Very satisfied	17	9	10	7	12	9	10	9	10	16
Fairly satisfied	47	48	52	47	54	44	37	47	46	45
Not very satisfied	26	22	20	19	16	18	23	15	28	14
Not at all satisfied	4	8	6	6	3	4	4	3	4	2
Not Applicable (SPONTANEOUS)	5	5	7	10	2	21	15	18	7	5
DK	1	8	5	11	13	4	11	8	5	18
Satisfied	64	57	62	54	66	53	47	56	56	61
Not satisfied	30	30	26	25	19	22	27	18	32	16

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Sehr zufrieden,	12	18	9	5	14	14	10	12	8	20
Ziemlich zufrieden,	54	59	54	52	40	44	57	53	59	49
Nicht sehr zufrieden	14	13	15	21	22	16	24	21	19	10
Überhaupt nicht zufrieden	2	2	2	3	5	3	4	5	2	2
Spontan: trifft nicht zu	8	6	14	15	8	17	4	4	4	14
Weiß nicht / Keine Angabe	10	2	6	4	11	6	1	5	8	5
Zufrieden	66	77	63	57	54	58	67	65	67	69
Nicht zufrieden	16	15	17	24	27	19	28	26	21	12

QA26.5 En général, en pensant à tous les « services e-com » tels que la téléphonie fixe et mobile, Internet et la télévision digitale, utilisés dans votre ménage, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de ... ?

La possibilité de contrôler les dépenses de votre ménage

QA26.5 Overall, thinking about all the "e-com services" such as fixed and mobile telephony, the Internet and digital TV, that your household uses, are you very satisfied, fairly satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with the ...?

Ability to control your household's expenditure

QA26.5 Würden Sie sagen, Sie sind mit den elektronischen Kommunikationsdiensten, die in Ihrem Haushalt genutzt werden, wie z.B. Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet und Digitalfernsehen, sehr zufrieden, ziemlich zufrieden, nicht sehr zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden, wenn es um Folgendes geht: Möglichkeit der Kostenkontrolle

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Tout à fait satisfait(e)	17	20	12	18	25	30	31	34	17	12
Plutôt satisfait(e)	52	51	39	65	49	46	46	48	47	39
Plutôt pas satisfait(e)	12	11	14	11	10	10	9	7	6	8
Pas du tout satisfait(e)	3	3	3	2	2	2	3	5	1	2
Pas applicable (SPONTANE)	9	13	0	2	7	5	5	4	19	12
NSP	7	2	32	2	7	7	6	2	10	27
Satisfait(e)	69	71	51	83	74	76	77	82	64	51
Pas satisfait(e)	15	14	17	13	12	12	12	12	7	10

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Very satisfied	18	10	13	9	15	12	12	10	14	18
Fairly satisfied	49	54	59	52	57	52	45	49	56	46
Not very satisfied	25	16	13	18	9	7	13	7	16	10
Not at all satisfied	4	6	4	6	3	1	2	4	2	3
Not Applicable (SPONTANEOUS)	3	5	7	8	3	22	15	20	8	5
DK	1	9	4	7	13	6	13	10	4	18
Satisfied	67	64	72	61	72	64	57	59	70	64
Not satisfied	29	22	17	24	12	8	15	11	18	13

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Sehr zufrieden,	17	22	12	6	16	17	12	18	26	25
Ziemlich zufrieden,	47	54	59	60	39	44	65	60	52	46
Nicht sehr zufrieden,	8	13	8	12	20	13	14	9	10	7
Überhaupt nicht zufrieden	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2
Spontan: trifft nicht zu	14	5	13	17	12	16	5	5	4	15
Weiß nicht / Keine Angabe	12	3	7	4	11	7	2	5	6	5
Zufrieden	64	76	71	66	55	61	77	78	78	71
Nicht zufrieden	10	16	9	13	22	16	16	12	12	9

QA27.1 Diriez-vous que, comparé à il y a trois ans, les choses se sont améliorées, ont empiré ou sont restées à peu près les mêmes en ce qui concerne ... ?

L'offre de nouveaux services

QA27.1 Would you say that compared with three years ago things have improved, gotten worse or stayed about the same when it comes to the ...?

Offer of new services

QA27.1 Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht:

Angebot neuer Dienste

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27									
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Les choses se sont améliorées	44	44	54	65	63	41	41	42	43	48
Les choses ont empiré	7	9	2	3	2	6	6	7	5	3
Les choses sont restées à peu près les mêmes	35	34	20	29	27	38	39	41	30	20
Pas applicable (SPONTANE)	6	11	0	1	3	4	4	5	14	7
NSP	8	2	24	2	5	11	10	5	8	22

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Improved	69	40	32	39	68	43	40	44	59	74
Got worse	3	8	6	12	2	6	6	7	4	2
Stayed about the same	23	41	47	37	17	26	35	21	28	13
Not Applicable (SPONTANEOUS)	3	3	7	5	1	17	10	19	4	1
DK	2	8	8	7	12	8	9	9	5	10

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Verbessert	45	49	49	40	48	68	64	39	62	43
Verschlechtert	7	5	4	7	4	3	5	6	5	7
Ist etwa gleich geblieben	35	36	31	35	26	16	27	45	23	32
Spontan: trifft nicht zu	3	6	10	11	8	9	2	7	3	12
Weiß nicht / Keine Angabe	10	4	6	7	14	4	2	3	7	6

QA27.2 Diriez-vous que, comparé à il y a trois ans, les choses se sont améliorées, ont empiré ou sont restées à peu près les mêmes en ce qui concerne ... ?

Un plan tarifaire adapté aux besoins de votre ménage

QA27.2 Would you say that compared with three years ago things have improved, gotten worse or stayed about the same when it comes to the ...?

Pricing schemes adapted to your household's needs

QA27.2 Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht:

Flexibilität der Preismodelle entsprechend der Bedürfnisse Ihres Haushaltes

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27									
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Les choses se sont améliorées	32	32	33	24	35	37	36	34	27	38
Les choses ont empiré	11	13	8	24	10	7	8	10	9	7
Les choses sont restées à peu près les mêmes	42	41	33	49	45	42	43	47	40	24
Pas applicable (SPONTANE)	7	11	0	1	3	4	4	5	14	8
NSP	8	3	26	2	7	10	9	4	10	23

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Improved	46	29	21	32	43	30	26	32	33	50
Got worse	10	13	14	14	12	9	9	10	18	8
Stayed about the same	39	46	54	42	30	35	40	29	40	26
Not Applicable (SPONTANEOUS)	4	4	5	5	2	18	13	19	5	1
DK	1	8	6	7	13	8	12	10	4	15

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Verbessert	26	41	39	26	42	40	44	23	36	29
Verschlechtert	9	6	9	12	6	17	14	10	16	12
Ist etwa gleich geblieben	44	44	36	44	29	28	36	59	37	40
Spontan: trifft nicht zu	7	5	10	11	8	10	4	4	3	13
Weiß nicht / Keine Angabe	14	4	6	7	15	5	2	4	8	6

QA27.3 Diriez-vous que, comparé à il y a trois ans, les choses se sont améliorées, ont empiré ou sont restées à peu près les mêmes en ce qui concerne ... ?

La facilité d'emploi de ces services

QA27.3 Would you say that compared with three years ago things have improved, gotten worse or stayed about the same when it comes to the ...?

Ease of use of these services

QA27.3 Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht:

Benutzerfreundlichkeit der Dienste

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27									
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Les choses se sont améliorées	38	37	38	47	40	35	34	31	38	44
Les choses ont empiré	6	8	4	3	5	5	6	8	3	3
Les choses sont restées à peu près les mêmes	44	43	31	49	48	48	49	53	38	23
Pas applicable (SPONTANE)	6	10	0	0	2	3	3	4	14	8
NSP	6	2	27	1	5	9	8	4	7	22

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Improved	64	35	28	39	63	35	26	34	44	69
Got worse	4	6	6	11	1	3	4	8	6	1
Stayed about the same	29	46	56	39	25	38	50	33	42	22
Not Applicable (SPONTANEOUS)	2	4	5	5	2	18	11	17	4	0
DK	1	9	5	6	9	6	9	8	4	8

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Verbessert	39	41	47	35	44	52	53	30	44	39
Verschlechtert	5	6	2	5	6	4	5	6	7	3
Ist etwa gleich geblieben	45	46	37	43	30	30	39	58	39	42
Spontan: trifft nicht zu	4	5	10	11	6	10	2	4	3	11
Weiß nicht / Keine Angabe	7	2	4	6	14	4	1	2	7	5

QA27.4 Diriez-vous que, comparé à il y a trois ans, les choses se sont améliorées, ont empiré ou sont restées à peu près les mêmes en ce qui concerne ... ?

Le budget total de ces services

QA27.4 Would you say that compared with three years ago things have improved, gotten worse or stayed about the same when it comes to the ...?

Total budget of these services

QA27.4 Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht:

Gesamtkosten für die Nutzung der Dienste

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27									
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Les choses se sont améliorées	30	30	27	21	23	42	40	32	26	34
Les choses ont empiré	14	17	15	27	20	8	9	13	11	8
Les choses sont restées à peu près les mêmes	42	40	32	49	47	39	41	47	39	25
Pas applicable (SPONTANE)	6	10	0	1	3	3	3	4	15	8
NSP	8	3	26	2	7	8	7	4	9	25

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Improved	48	26	16	26	43	25	24	27	30	44
Got worse	12	13	19	18	12	15	15	13	23	10
Stayed about the same	36	46	55	40	30	35	40	33	38	30
Not Applicable (SPONTANEOUS)	3	4	5	6	1	19	12	17	4	1
DK	1	11	5	10	14	6	9	10	5	15

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Verbessert	26	44	36	23	31	36	39	19	30	27
Verschlechtert	12	7	10	15	17	13	16	12	20	14
Ist etwa gleich geblieben	43	42	38	44	32	31	40	61	37	40
Spontan: trifft nicht zu	4	5	10	11	7	13	3	4	3	13
Weiß nicht / Keine Angabe	15	2	6	7	13	7	2	4	10	6

QA27.5 Diriez-vous que, comparé à il y a trois ans, les choses se sont améliorées, ont empiré ou sont restées à peu près les mêmes en ce qui concerne ... ?

La possibilité de contrôler les dépenses de votre ménage

QA27.5 Would you say that compared with three years ago things have improved, gotten worse or stayed about the same when it comes to the ...?

Ability to control your household's expenditure

QA27.5 Würden Sie sagen, die Situation in den vergangenen drei Jahren hat sich verbessert, verschlechtert oder ist etwa gleich geblieben, wenn es um Folgendes geht:

Möglichkeit der Kostenkontrolle

	UE27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EU27									
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Les choses se sont améliorées	27	29	30	26	25	30	28	23	29	32
Les choses ont empiré	10	12	8	7	6	6	7	9	5	10
Les choses sont restées à peu près les mêmes	49	46	33	65	58	54	55	61	41	28
Pas applicable (SPONTANE)	7	10	0	1	4	3	3	2	15	7
NSP	7	3	29	1	7	7	7	5	10	23

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Improved	41	24	17	26	37	25	19	27	27	44
Got worse	16	12	13	18	11	7	8	6	13	10
Stayed about the same	40	50	59	45	37	42	51	37	51	32
Not Applicable (SPONTANEOUS)	2	4	5	5	3	18	11	18	5	1
DK	1	10	6	6	12	8	11	12	4	13

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
Verbessert	19	38	35	26	32	39	39	16	30	25
Verschlechtert	7	5	5	8	13	8	9	5	6	9
Ist etwa gleich geblieben	51	50	44	47	30	34	47	70	53	47
Spontan: trifft nicht zu	9	4	10	13	9	12	3	5	2	14
Weiß nicht / Keine Angabe	14	3	6	6	16	7	2	4	9	5