



Digital Consumer Trends 2021

Ergebnisse für den österreichischen Markt



Inhalt

Ausgangssituation	03
Das Mobilfunknetz 5G	04
Datenschutz	06
Subscription-Services	07
Mobiltelefone	09
Vernetzte Geräte	10
Auswirkungen der COVID-19-Krise	13

Ausgangssituation

Im Rahmen der Digital Consumer Trends wurden im Sommer 2021 rund 1.000 heimische Konsumentinnen und Konsumenten zu ihren Nutzungsgewohnheiten und ihrer Einstellung gegenüber Angeboten und Entwicklungen im Mobilfunksektor befragt.

Die wesentlichen Ergebnisse: Das neue Mobilfunknetz 5G beginnt sich zu etablieren, sowohl was die Nutzung an sich als auch die Bereitschaft mehr für 5G zu bezahlen betrifft. Insbesondere wird verstärkt beim Kauf neuer Smartphones darauf geachtet, dass sie mit 5G kompatibel

sind. Die Skepsis hinsichtlich gesundheitlicher Risiken von 5G ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken.

Datenschutz ist weiterhin ein wesentliches Anliegen, wobei bereits rund die Hälfte der Befragten bereit ist, ihren Impfstatus mit beispielsweise dem Arbeitgeber, Reiseunternehmen und Event-Veranstaltern zu teilen. Generell ging die durch die COVID-19-Pandemie ausgelöste verstärkte Nutzung von mobilen Dienstleistungen im Vergleich zum Vorjahr zwar zurück, sie bleibt aber dennoch auf einem hohen Niveau.



Das Mobilfunknetz 5G

Laut aktueller Umfrage nutzt in Österreich einer von zehn Befragten das Mobilfunknetz 5G. Knapp die Hälfte der Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer (46 %) kennt den Unterschied zwischen 4G und 5G nicht. Trotzdem haben 53 % bei der Auswahl ihres Smartphones darauf geachtet, dass es eine 5G Ausstattung hat. 44 % der Befragten gaben an zu glauben, dass das Mobilfunknetz 5G eine bessere Netzqualität bietet. Etwas mehr als ein Fünftel stimmt dieser Aussage nicht zu.

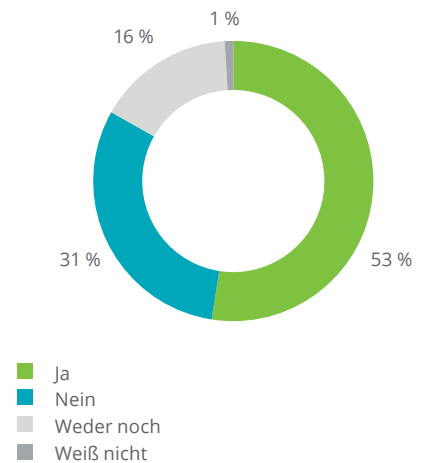
Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Personen, die der Ansicht sind, genug über 5G zu wissen von 20 % auf 28 % gestiegen. Gleichzeitig ist der Anteil jener Befragten, die glauben, dass 5G mit Gesundheitsrisiken verbunden ist, von 36 % auf 28 % gesunken. Ebenfalls ist der Prozentsatz der Personen, die nicht bereit sind, mehr für 5G zu zahlen, auf 46 % gesunken. Im vergangenen Jahr war noch mehr als die Hälfte der Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer nicht gewillt, für 5G tiefer in die Tasche zu greifen.

Deloitte View

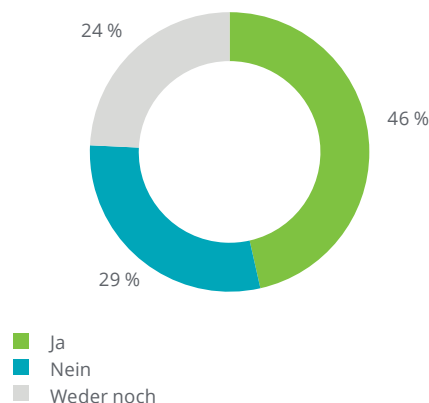
Die befragten Österreicherinnen und Österreicher achten beim Kauf eines neuen Smartphones darauf, dass es mit dem Mobilfunknetz 5G kompatibel ist. Der Anteil jener Befragten, die sich zu wenig über 5G informiert fühlen, ist aber noch immer hoch. Mobilfunkanbieter sind hier gefragt, mehr Aufklärungsarbeit für 5G zu leisten, um ungenutzte Potenziale zu heben.

Es ist ersichtlich, dass sich das Mobilfunknetz 5G langsam am österreichischen Markt etabliert. Während letztes Jahr nur 5 % der Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer 5G nutzten, sind es nun 10 %. Es kann davon ausgegangen werden, dass der Gebrauch von 5G nun zunehmend Fahrt aufnimmt.

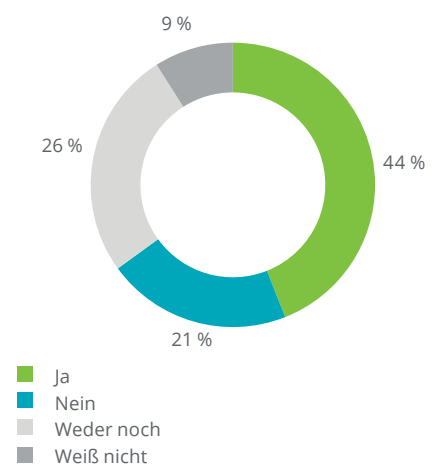
Ich habe bei der Auswahl meines Smartphones darauf geachtet, dass es eine 5G Ausstattung hat.



Ich kenne den Unterschied zwischen 4G und 5G nicht.

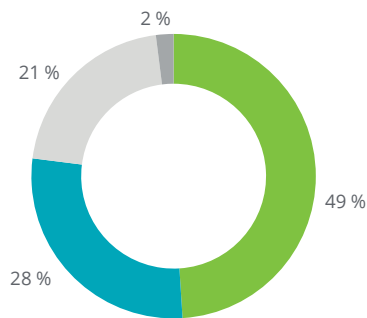


Ich glaube, dass 5G eine bessere Netzqualität bietet.



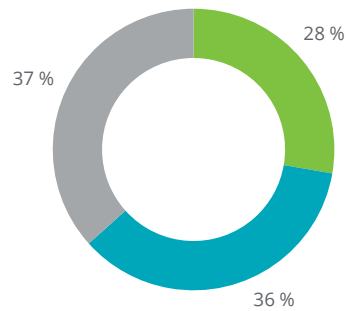
Hinweis: Geringfügige Abweichungen von Sollwerten (z.B. 99 % oder 101 % statt 100 %) sind auf Rundungseffekte zurückzuführen.

Ich weiß noch nicht genug über 5G.



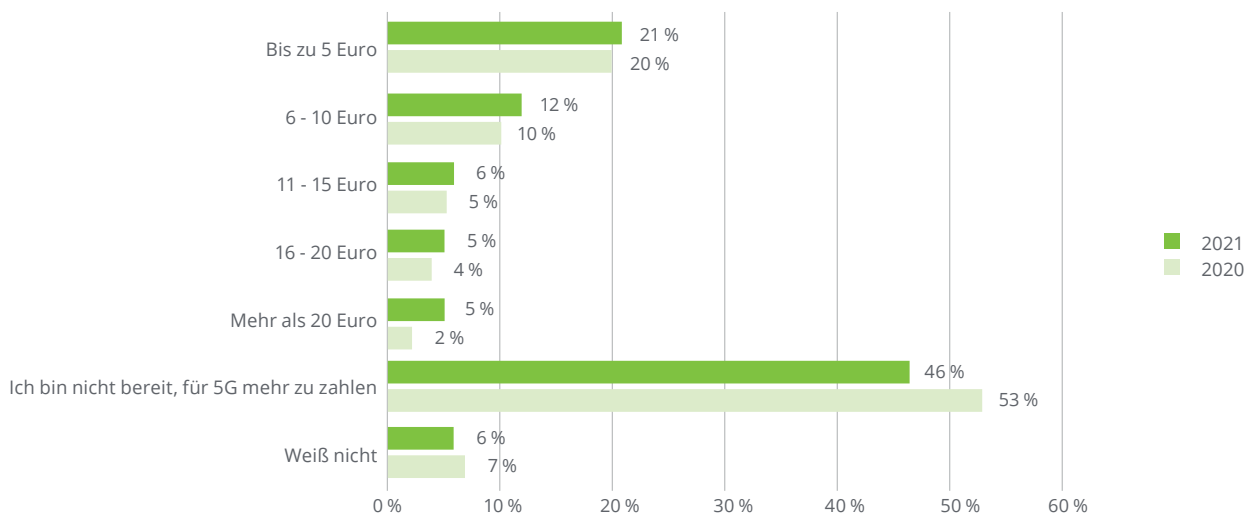
■ Ja
■ Nein
■ Weder noch
■ Weiß nicht

Ich verbinde mit 5G Gesundheitsrisiken.



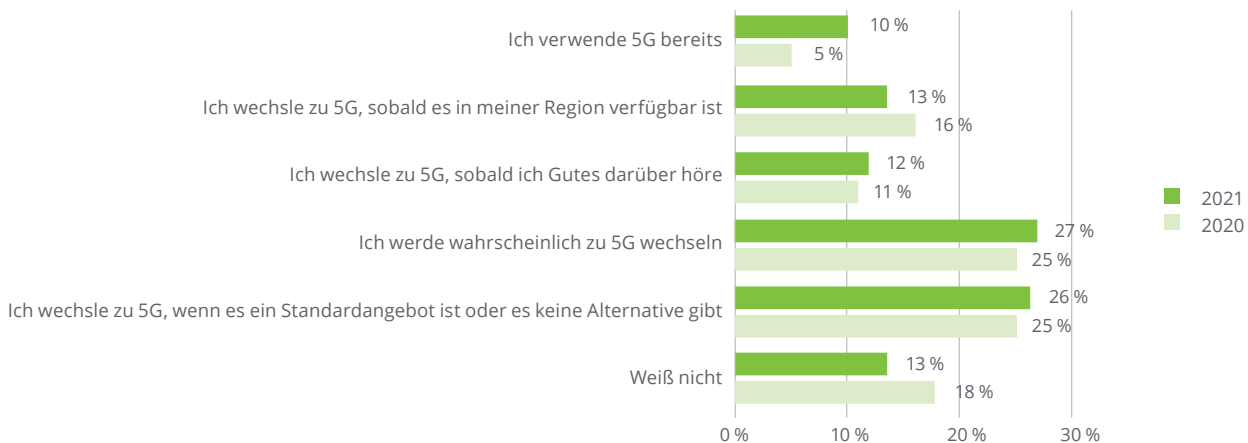
■ Ja
■ Nein
■ Weiß nicht

Wenn 5G zehnfach schnelleres Internet bereitstellt, wie viel sind Sie bereit, mehr zu zahlen?



■ 2021
■ 2020

Welche der folgenden Aussagen beschreibt Ihre Einstellung gegenüber 5G am besten?



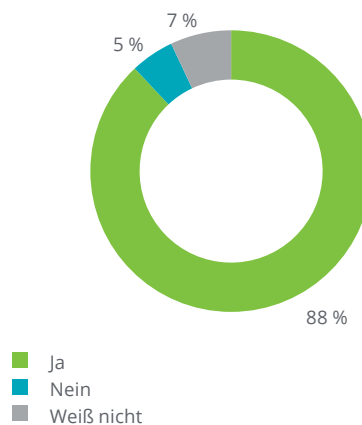
■ 2021
■ 2020

Datenschutz

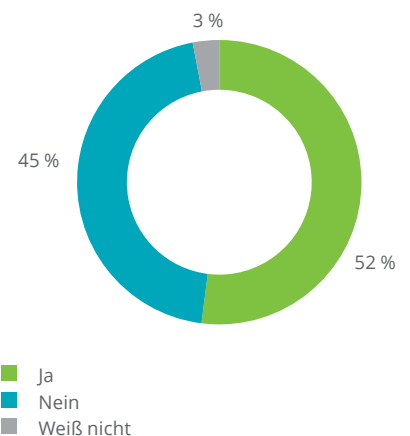
Eine große Mehrheit der Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer (88 %) glaubt, dass ihre persönlichen Daten von Unternehmen verwendet werden, mit welchen sie online agieren. Während mehr als die Hälfte der befragten Personen darüber beunruhigt ist, bereitet es 45 % keine Sorgen.

Der Großteil der Befragten ist sich bewusst, dass persönliche Daten von Firmen gesammelt und verarbeitet werden, aber nur die Hälfte sieht darin ein Risiko. Diese Entwicklung zeigt sich insbesondere auch dadurch, mit wem die Befragten ihren Impfstatus teilen würden: Die Hälfte der Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer ist bereit, diese Auskunft mit ihrem Arbeitgeber (54 %), Fluglinien und Reiseunternehmen (51 %) oder Eventveranstaltern (50 %) zu teilen.

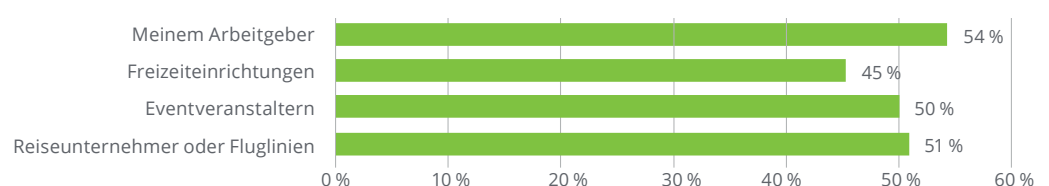
Glauben Sie, dass Ihre persönlichen Daten von Unternehmen verwendet werden, mit welchen Sie online agieren?



Sind Sie darüber besorgt, dass Firmen online persönliche Daten sammeln und diese verwenden?



Wem würden Sie via App Ihren Impfstatus mitteilen?



Subscription-Services

Video-Streaming-Dienste etablieren sich am heimischen Markt. Netflix und Amazon Prime sind mit 46 % und 42 % Nutzerinnen und Nutzern die Spitzenreiter. Mit rund 15 % folgt Disney+ mit deutlichem Abstand auf dem dritten Platz. Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer bei Video-Streaming-Diensten ist bei Amazon Prime Video mit 69 % am höchsten, gefolgt von Netflix mit 62 % und Disney+ mit 54 %. Bei den Musik-Streaming-Diensten sind in

Österreich Amazon Prime Music mit 26 % und Spotify mit 25 % führend.

Nachrichten werden hauptsächlich noch übers Fernsehen (26 %) sowie News-Webseiten und Apps (16 %) konsumiert.

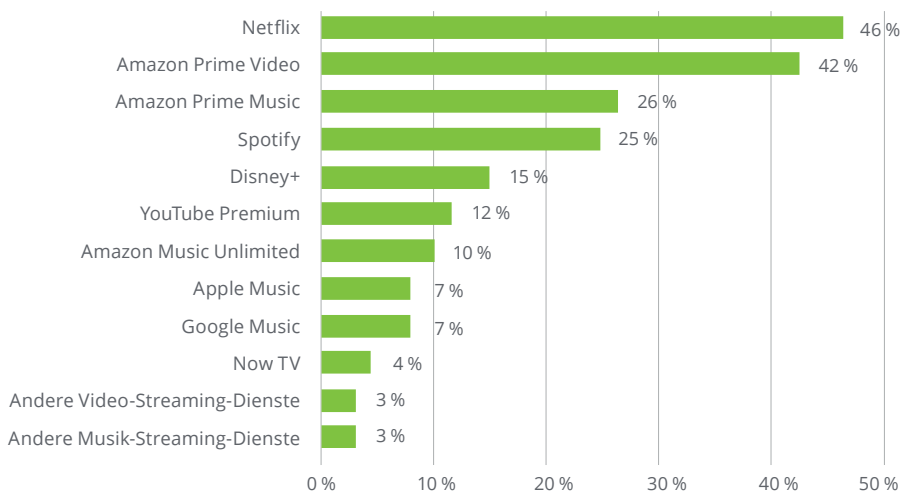
Deloitte View

Netflix und Amazon Prime Video haben sich unter den Video-Streaming-Diensten am heimischen Markt durchgesetzt.

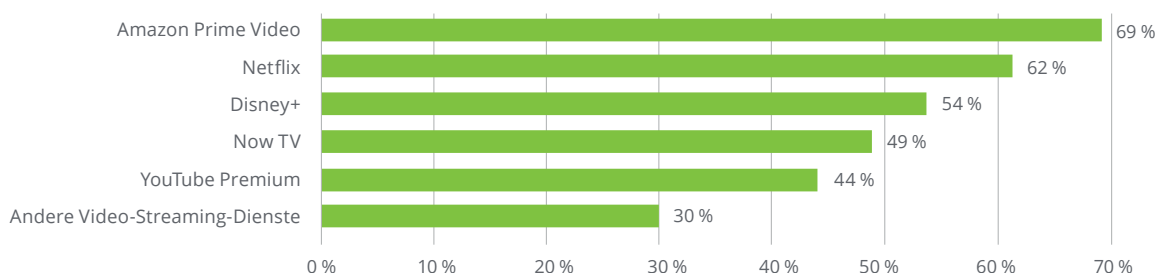
Disney+ ist im Vergleich noch nicht so weit verbreitet. Das könnte darauf zurückzuführen sein, dass der Streaming-Dienst in Österreich erst mit 24. März 2020 gestartet ist.

In puncto Nachrichtenkonsumation sind die Befragten noch sehr traditionell. Sie informieren sich am liebsten übers Fernsehen oder News-Webseiten und Apps.

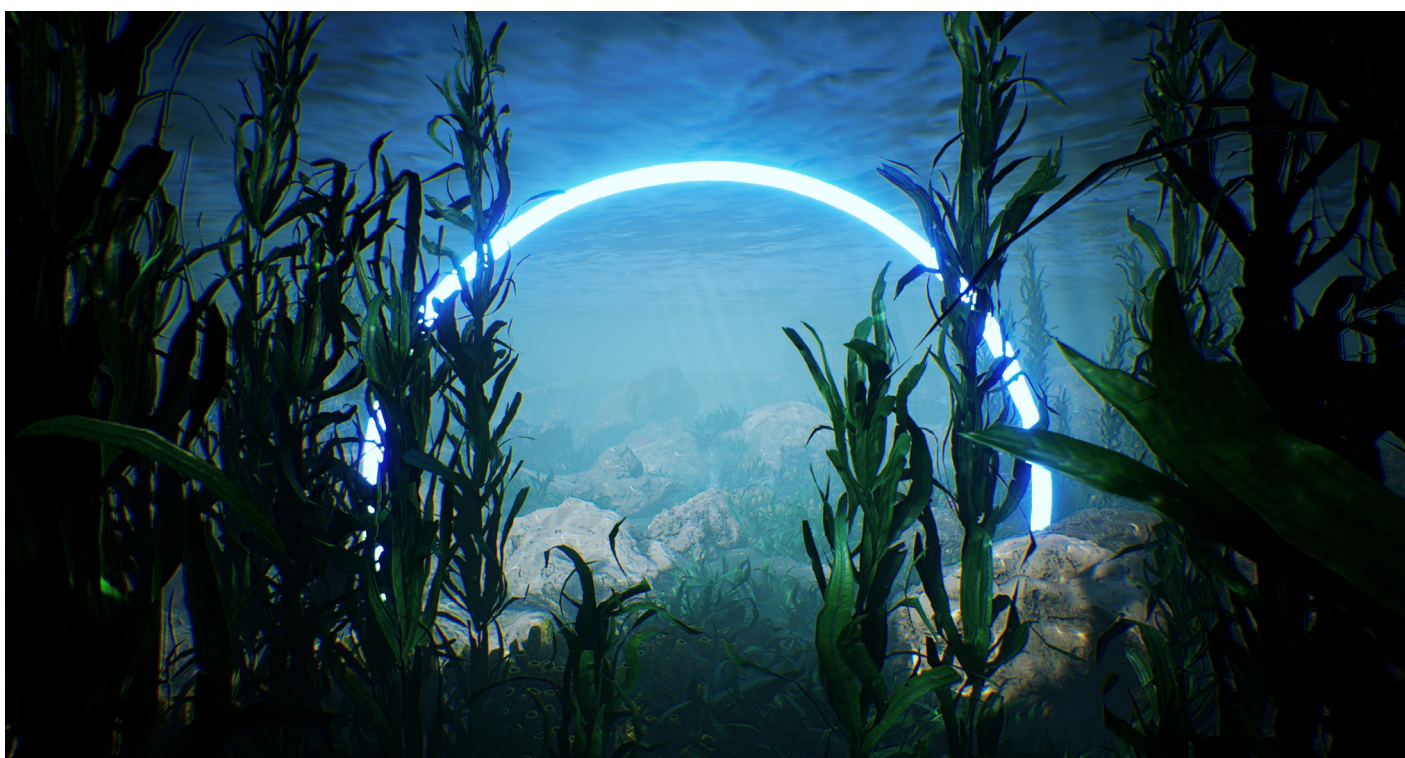
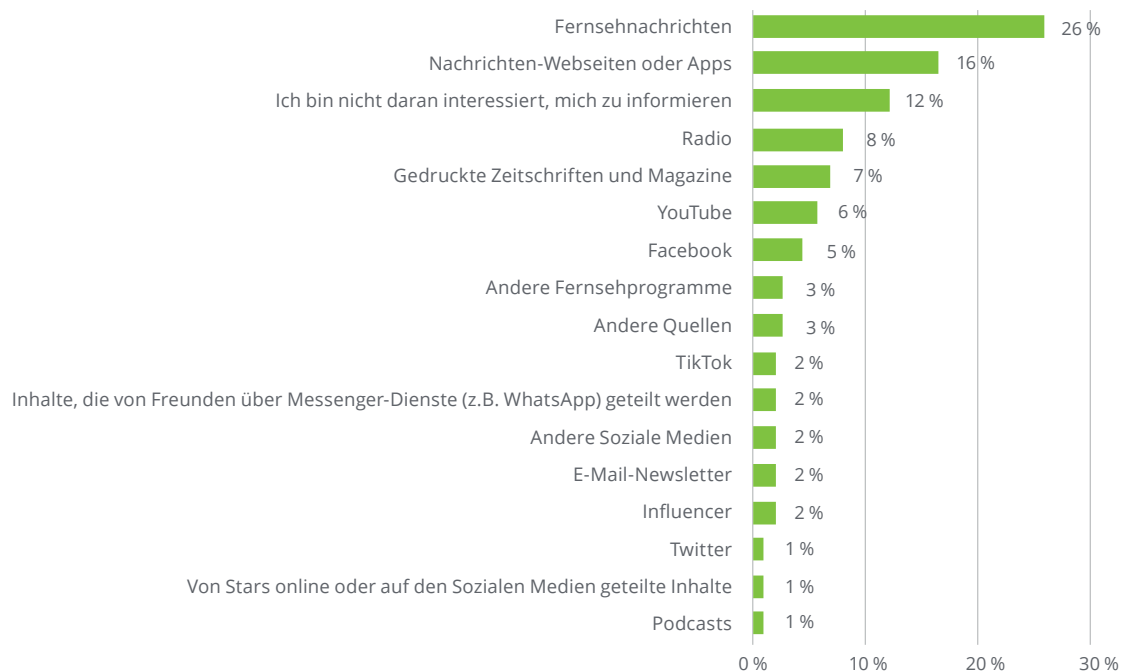
Welche Online-Dienste haben Sie abonniert?



Wie zufrieden sind Sie mit den jeweiligen Streaming-Anbietern?



Wie informieren Sie sich über Nachrichten?



Mobiltelefone

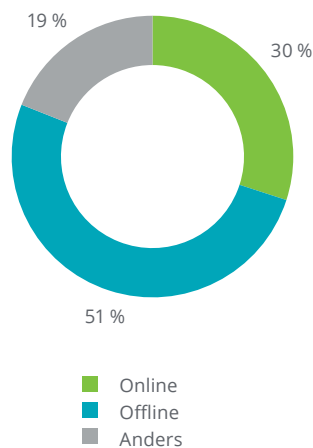
Sowohl die Online- als auch die Offline-Käufe von Mobiltelefonen und Smartphones sind im Vergleich zum Vorjahr stabil geblieben. Die heimischen Befragten kaufen ihre Mobiltelefone und Smartphones bevorzugt offline (51 %).

Im Vergleich zu den Vorjahresergebnissen hat es Veränderungen bei der Nutzung von Smartphones gegeben: Während nun 32 % der befragten Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer auf Shopping-Webseiten surfen, waren es letztes Jahr noch 25 %. Folglich stieg auch die Zahl der Online-Einkäufe, die über Smartphones getätigt wurden, von 23 % auf 32 % an. Mittlerweile greift mehr als die Hälfte (54 %) der Befragten auf die Möglichkeit zurück, finanzielle Angelegenheiten mittels E-Banking am Mobiltelefon oder Smartphone zu erledigen. Im Vorjahr waren es noch 7 % weniger. Immer mehr Menschen nutzen ihr Mobiltelefon oder Smartphone zudem für Online-Suchanfragen (45 %) und Online-Spiele (27 %).

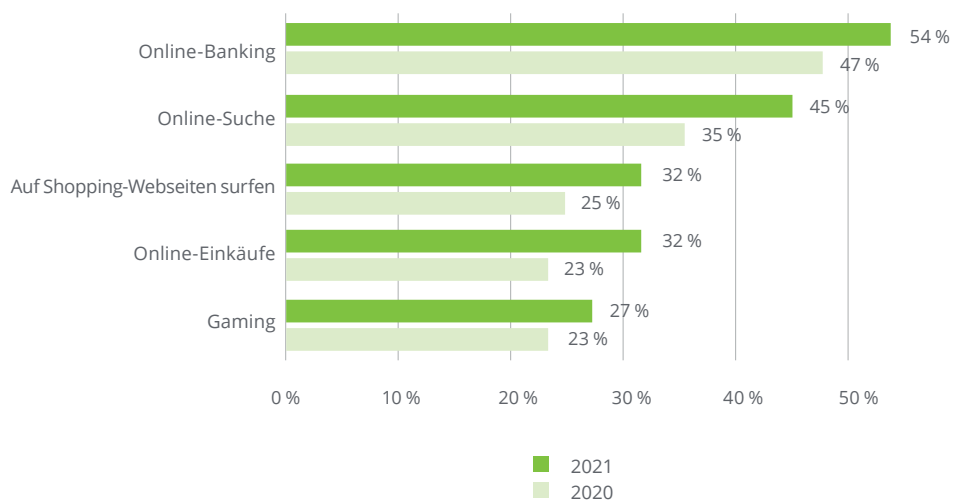
Deloitte View

Beim alltäglichen Gebrauch zeigt sich der verstärkte Trend, dass Mobiltelefone und Smartphones für bestimmte Online-Aktivitäten anderen Geräten gegenüber bevorzugt werden. Dieser Trend wird sich zukünftig noch verstärken.

Wie haben Sie Ihr aktuelles Mobiltelefon oder Smartphone gekauft?



Für welche Aktivitäten nutzen Sie Ihr Mobiltelefon oder Smartphone hauptsächlich?



Vernetzte Geräte

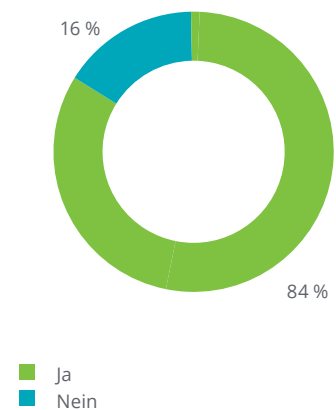
Wie in anderen Märkten zu beobachten war, sind vernetzte Geräte, wie Smartwatches oder Spielekonsolen, sehr beliebt. Auch in Österreich wuchs deren Popularität: 84 % der Befragten besitzen mindestens ein vernetztes Gerät. Im Vergleich zum Vorjahr sind das 6 % mehr. Der größte Anstieg ist bei intelligenten Lautsprechern mit Sprachassistenten zu verzeichnen. Während letztes Jahr 15 % der Befragten im Besitz eines intelligenten Lautsprechers mit Sprachassistenten waren, ist es nun bereits mehr als ein Fünftel. Auch beim Gebrauch der Geräte im Alltag gab es Veränderungen: 63 % der heimischen Befragten, also 4 % mehr als im Vorjahr, verwenden ihre Smartwatch täglich. Ebenfalls stieg der alltägliche Gebrauch von Fitness-Trackern

und Set-Top-Boxen bzw. vernetzten Personal-Video-Recordern. Doch nicht alle Geräte wurden in den vergangenen Monaten häufiger verwendet. Der tägliche Gebrauch von Laptops ist um 12 % auf 61 % gesunken, der von Desktop-/Tower-Computer um 6 % auf ebenfalls 61 %.

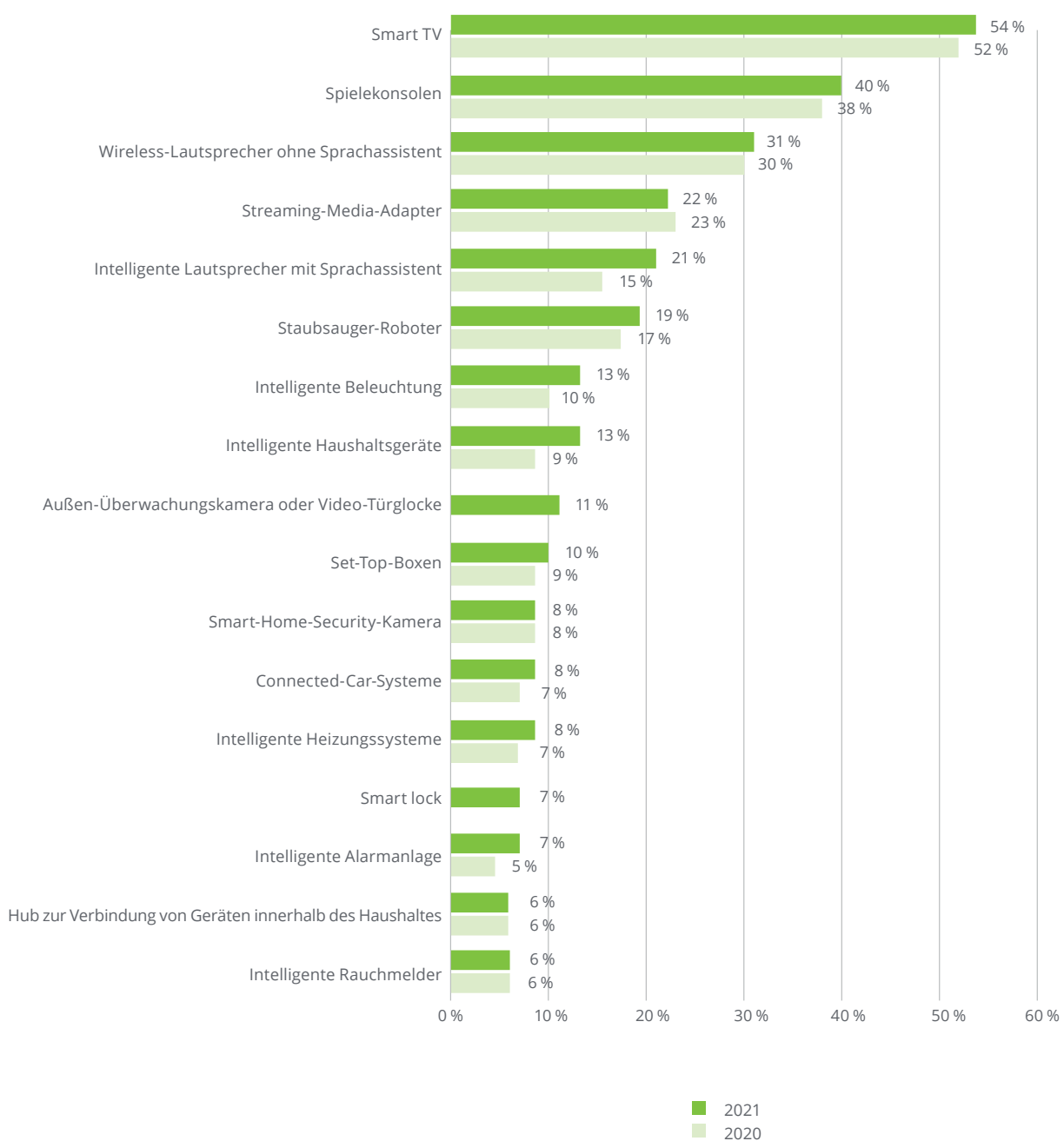
Deloitte View

Immer mehr Österreicherinnen und Österreicher finden Gefallen an vernetzten Geräten und integrieren sie in ihren Alltag. Laptops und Desktops werden aber wohl noch länger nicht von ihnen abgelöst werden. Dennoch ist davon auszugehen, dass sich der Trend hin zu mehr vernetzten Geräten in den nächsten Jahren weiter verstärken wird.

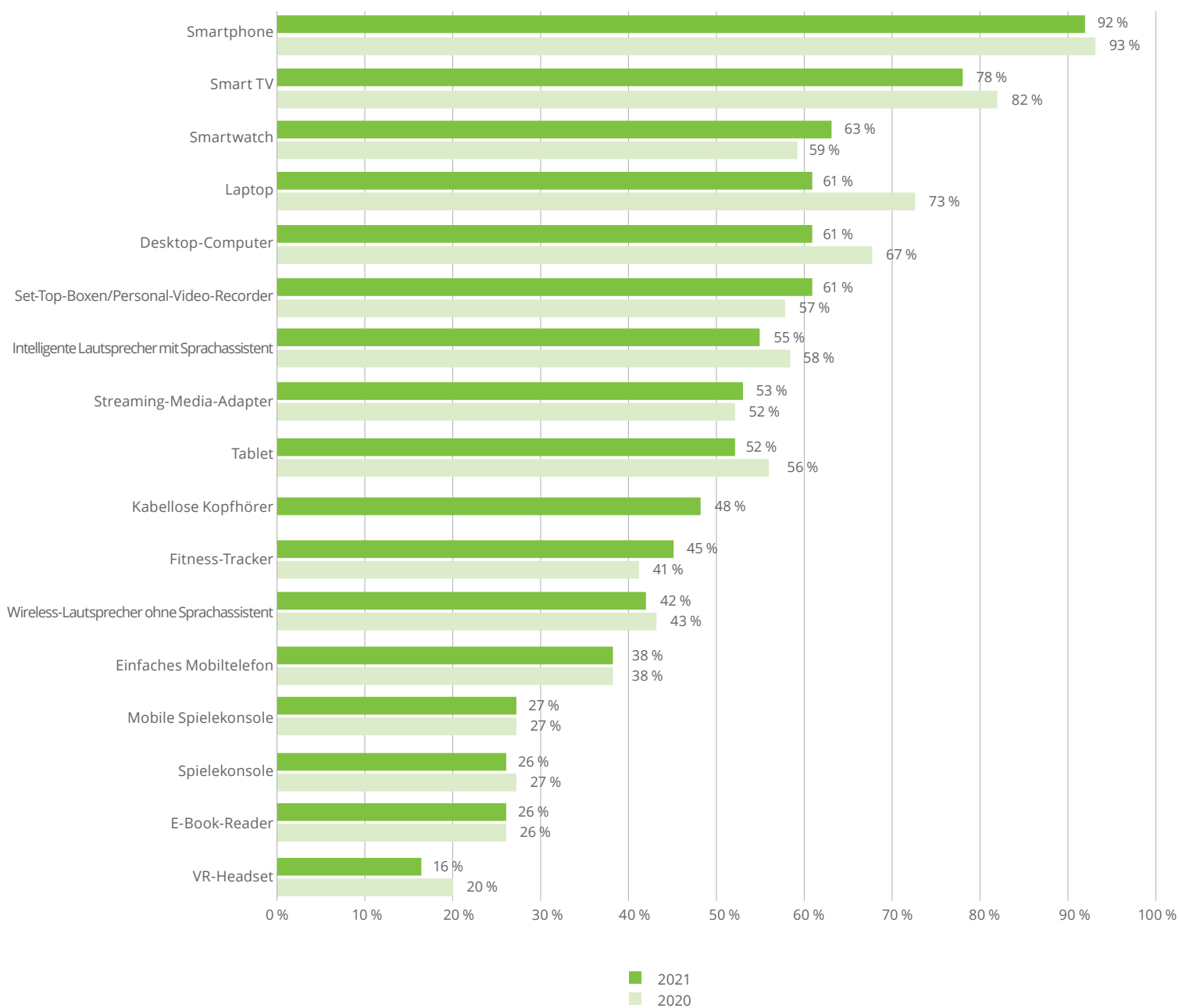
Besitzen Sie mindestens ein vernetztes Gerät?



Welche der folgenden vernetzten Geräte besitzen Sie bzw. auf welche haben Sie Zugriff?



Tägliche Verwendung von vernetzten Geräten:



Auswirkungen der COVID-19-Krise

Fast 40 % der Befragten geben an, seit Beginn der COVID-19-Pandemie Änderungen an ihrem Internetservice vorgenommen zu haben – die meisten Änderungen betrafen die Internetgeschwindigkeit (13 %) bzw. ein besseres Gesamtpaket (10 %) sowie eine Kostenreduktion (10 %). Wie bereits erwähnt, ist nun auch ein hoher Anteil der Befragten bereit, den eigenen Impfstatus mit dem Arbeitgeber, Fluglinien und Reiseunternehmen zu teilen.

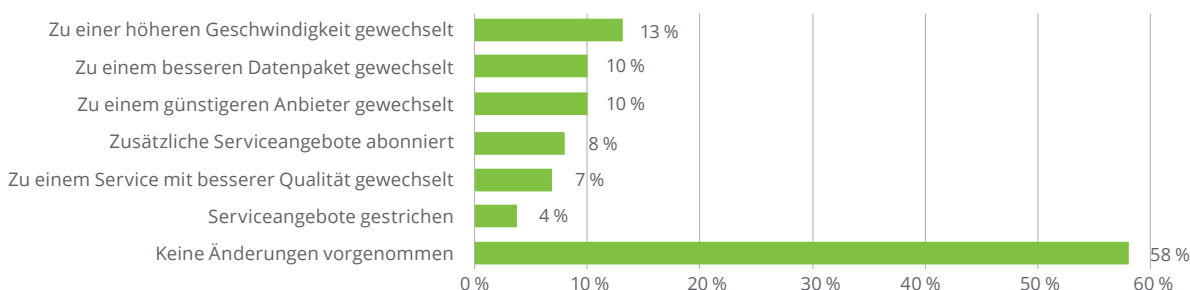
Die COVID-19-Pandemie bedingte auch Verhaltensänderungen in Bezug auf den Konsum von Nachrichten, Video-Streaming-Diensten und Sozialen Netzwerken.

Diese gehen – eineinhalb Jahre nach Beginn der Krise – langsam wieder zurück.

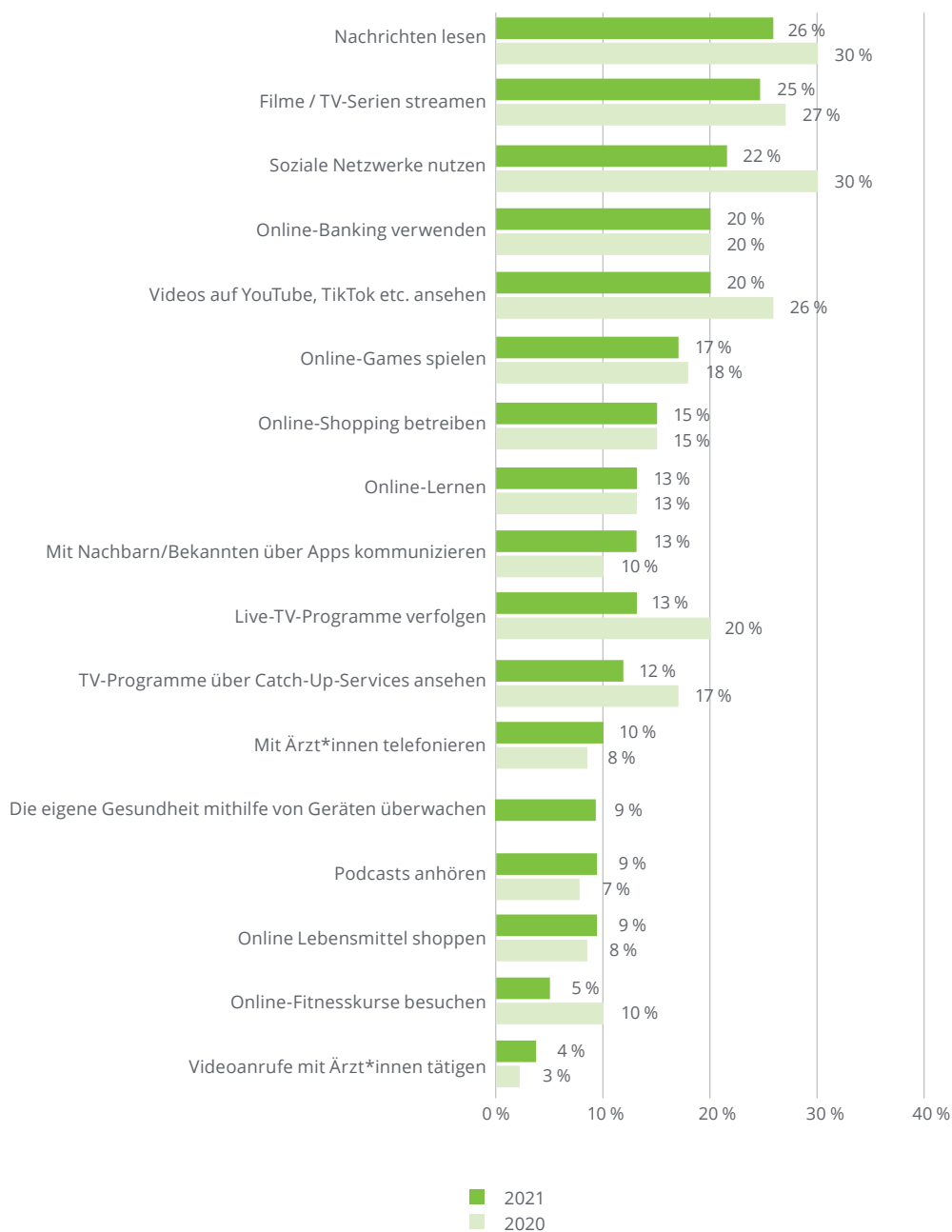
Deloitte View

Verstärktes Up- und Cross-Selling der Mobilfunkanbieter sowie hohes Interesse an Video-Streaming-Diensten stellen während der COVID-19-Pandemie wesentliche Treiber bei der verstärkten Nachfrage nach schnelleren Internetanbindungen dar. Generell lassen die Ergebnisse darauf schließen, dass der Konsum von digitalen Medien seit Beginn der Corona-Krise zwar leicht zurückgegangen ist, jedoch weiterhin auf einem hohen Niveau bleibt.

Welche Änderungen haben Sie seit dem Beginn der COVID-19-Krise an Ihrem Internetservice vorgenommen?



Welche der folgenden Aktivitäten haben Sie während des Lockdowns häufiger ausgeübt?







Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“. DTTL („Deloitte Global“), jedes ihrer Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen. DTTL erbringt keine Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/about.

Deloitte Legal bezieht sich auf die ständige Kooperation mit Jank Weiler Operenyi, der österreichischen Rechtsanwaltskanzlei im internationalen Deloitte Legal-Netzwerk.

Deloitte ist ein global führender Anbieter von Dienstleistungen aus den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory sowie Risk Advisory. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ in mehr als 150 Ländern und Regionen betreuen wir vier von fünf Fortune Global 500® Unternehmen. „Making an impact that matters“ – mehr als 345.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Deloitte teilen dieses gemeinsame Verständnis für den Beitrag, den wir als Unternehmen stetig für unsere Klientinnen und Klienten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Gesellschaft erbringen. Mehr Information finden Sie unter www.deloitte.com.

Diese Kommunikation enthält lediglich allgemeine Informationen, die eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen können. Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk an Mitgliedsunternehmen oder mit ihnen verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ bieten im Rahmen dieser Kommunikation keine professionelle Beratung oder Services an. Bevor Sie die vorliegenden Informationen als Basis für eine Entscheidung oder Aktion nutzen, die Auswirkungen auf Ihre Finanzen oder Geschäftstätigkeit haben könnte, sollten Sie qualifizierte, professionelle Beratung in Anspruch nehmen.

DTTL, seine Mitgliedsunternehmen, mit ihnen verbundene Unternehmen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ihre Vertreterinnen und Vertreter übernehmen keinerlei Haftung, Gewährleistung oder Verpflichtungen (weder ausdrücklich noch stillschweigend) für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der in dieser Kommunikation enthaltenen Informationen. Sie sind weder haftbar noch verantwortlich für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt in Verbindung mit Personen stehen, die sich auf diese Kommunikation verlassen haben. DTTL, jedes seiner Mitgliedsunternehmen und mit ihnen verbundene Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen.