

WIK • PLASMA INSIGHT

Interoperabilität im Dienste der Nutzer - Zwischen Ideal und Akzeptanz

Mai 2024

Serpil Taş
Dr. Lukas Wiewiorra
Marina Happ



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Impressum

Autoren der Studie:



Serpil Taş
Senior Economist | Märkte & Perspektiven
Kontakt: s.tas@wik.org
+49 (0)2224 92 25 96



Dr. Lukas Wiewiorra
Abteilungsleiter | Märkte & Perspektiven
Kontakt: l.wiewiorra@wik.org
+49 (0)2224 92 25 25



Marina Happ
Economist | Märkte & Perspektiven
Kontakt: m.happ@wik.org
+49 (0)2224 92 25 82

WIK Wissenschaftliches Institut für
Infrastruktur und Kommunikationsdienste GmbH
Rhöndorfer Str. 68, 53604 Bad Honnef
Tel.: +49 2224 9225-0
Fax: +49 2224 9225-63
eMail: info@wik.org
www.wik.org

Geschäftsführerin und Direktorin: Dr. Cara Schwarz-Schilling
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Thomas Solbach
Handelsregister: Amtsgericht Siegburg, HRB 7225
Steuer Nr.: 222/5751/0722
Umsatzsteueridentifikations Nr.: DE 123 383 795

Bildnachweis: Titel: Daria Nepriakhina - Unsplash; S. 4/5: Fer Troulik - Unsplash; S. 6/7: Edward Howell - Unsplash; S. 10/11: Karsten Winegeart - Unsplash;
S. 14: Franck - Unsplash; S. 16/17: Starline - Freepik; S. 18/19: Logan Moreno Gutierrez - Unsplash; S. 20: Andrey Popov - stock.adobe.com

Einleitung

Über die heutigen nummernunabhängigen Kommunikationsdienste (NI-ICS) wie WhatsApp, Telegram, Threema und Co. lassen sich in der Regel nur Kontakte erreichen, die denselben Dienst verwenden. Im Allgemeinen gibt es keine Interoperabilität (IOP).

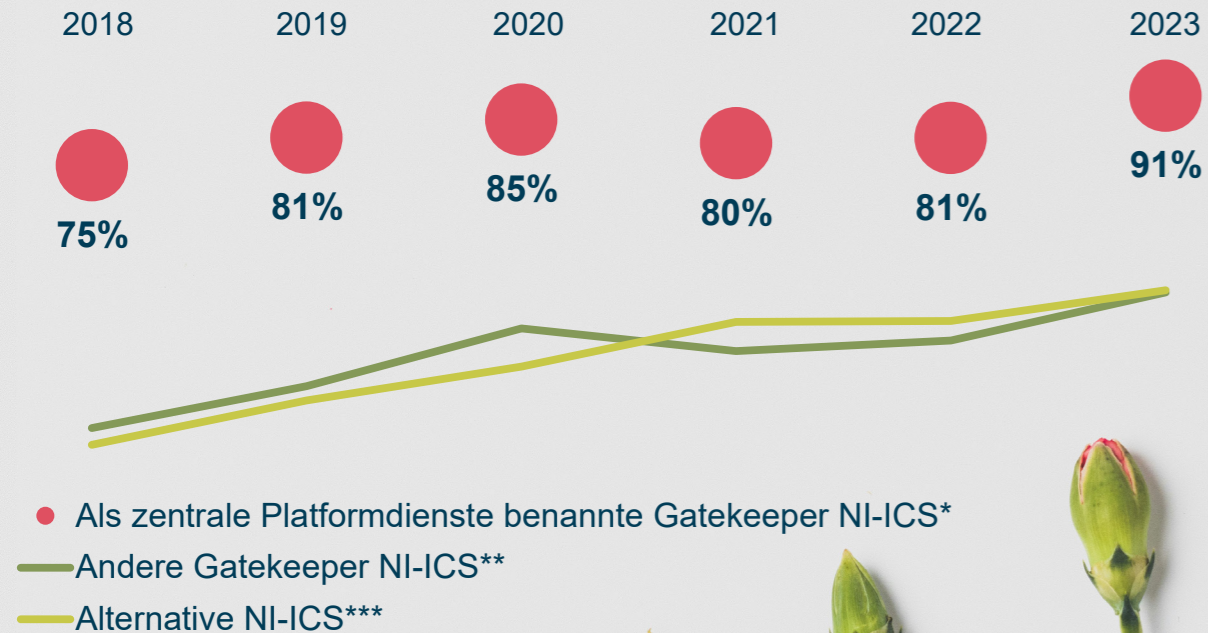
Die NI-ICS, die als zentrale Plattformdienste von Gatekeepern bestimmt wurden, müssen nach dem Digital Markets Act (DMA) nun jedoch IOP für grundlegende Kommunikationsfunktionen ermöglichen. Dies betrifft aktuell WhatsApp und Facebook Messenger. Immerhin 88% der Verbraucher in Deutschland nutzen WhatsApp. Die meisten von ihnen sind tägliche Nutzer. Alternative NI-ICS sind hingegen weniger verbreitet und werden seltener verwendet.

Die Frage ist, welche Auswirkungen die neue Verpflichtung in Zukunft auf die Nachfrage nach NI-ICS haben wird. Wird sie von den Konsumenten akzeptiert? Kann sie bestehenden Konzentrations-tendenzen auf dem Markt für NI-ICS entgegenwirken, oder werden diese durch die IOP sogar verstärkt?

Diese Studie basiert auf einer im Rahmen des PLASMA-Projekts durchgeführten Konsumentenbefragung in Deutschland mit 2.826 Teilnehmern sowie auf Daten der PLASMA-Datenbank.¹ Sie untersucht einerseits die aktuelle Verbreitung von NI-ICS und andererseits den möglichen Einfluss der IOP auf die Präferenzen der Verbraucher für bestimmte NI-ICS.

Verwendung von Gatekeeper-...

Die von der Europäischen Kommission zunächst als mögliche zentrale Plattformdienste benannten NI-ICS (WhatsApp, Facebook Messenger und iMessage) werden insgesamt von doppelt so vielen Verbrauchern verwendet wie die in Deutschland am weitesten verbreiteten alternativen NI-ICS.¹ Mit 88% ist WhatsApp hier am beliebtesten. Facebook Messenger folgt mit einem Nutzeranteil von 38%.

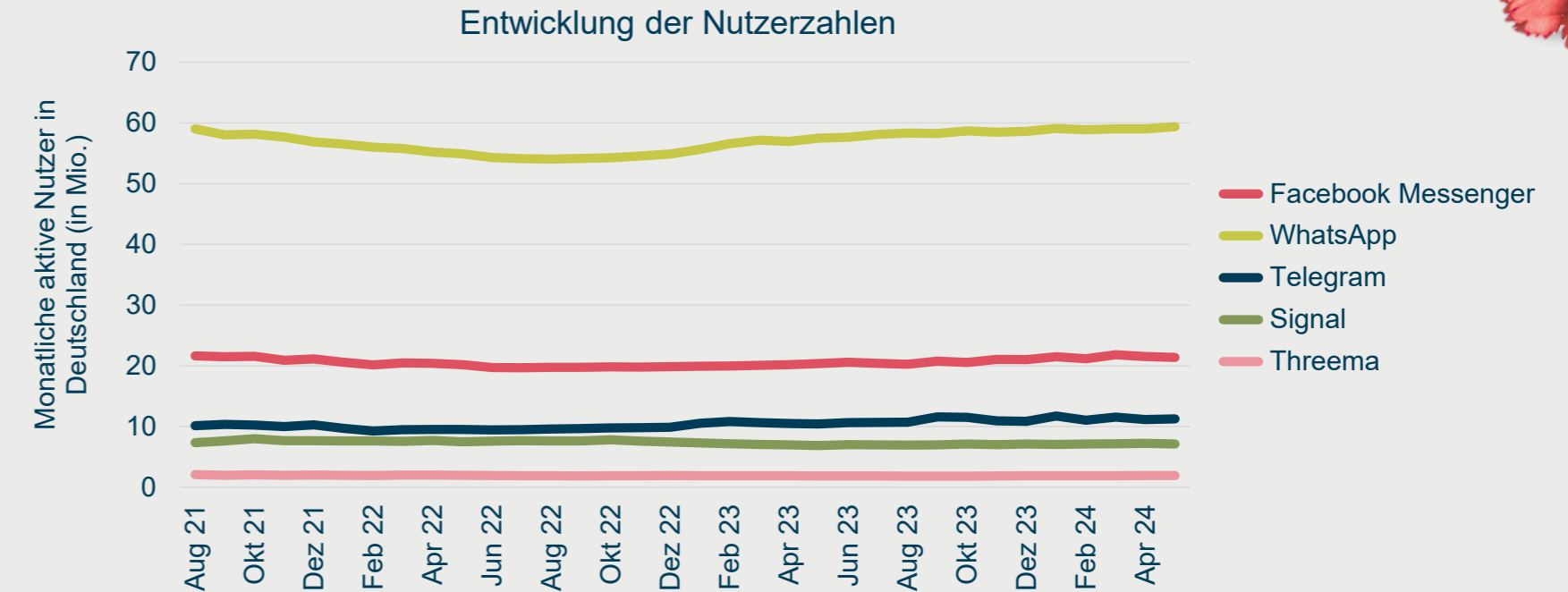


¹ Zum Zeitpunkt der Durchführung der Befragung waren von der Europäischen Kommission potenziell WhatsApp, Facebook Messenger und iMessage als zentrale Plattformdienste der Gatekeeper Meta und Apple benannt worden.

Die Daten basieren auf der jährlichen Online-Befragung des WIK (N=3.184 (2018); 3.016 (2019); 3.090 (2020); 3.178 (2021); 3.254 (2022)) sowie der im Rahmen von PLASMA durchgeführten Online-Befragung (N=2.826 (2023)). *WhatsApp, Facebook Messenger, iMessage. **FaceTime, Google-Kommunikationsdienste, Microsoft Teams (ab 2020), Skype. ***Snapchat, Threema, Signal, Telegram, WeChat, Discord (ab 2020), Slack (ab 2020), Zoom (ab 2021) und Cisco Webex (ab 2021).

... vs. alternativen NI-ICS

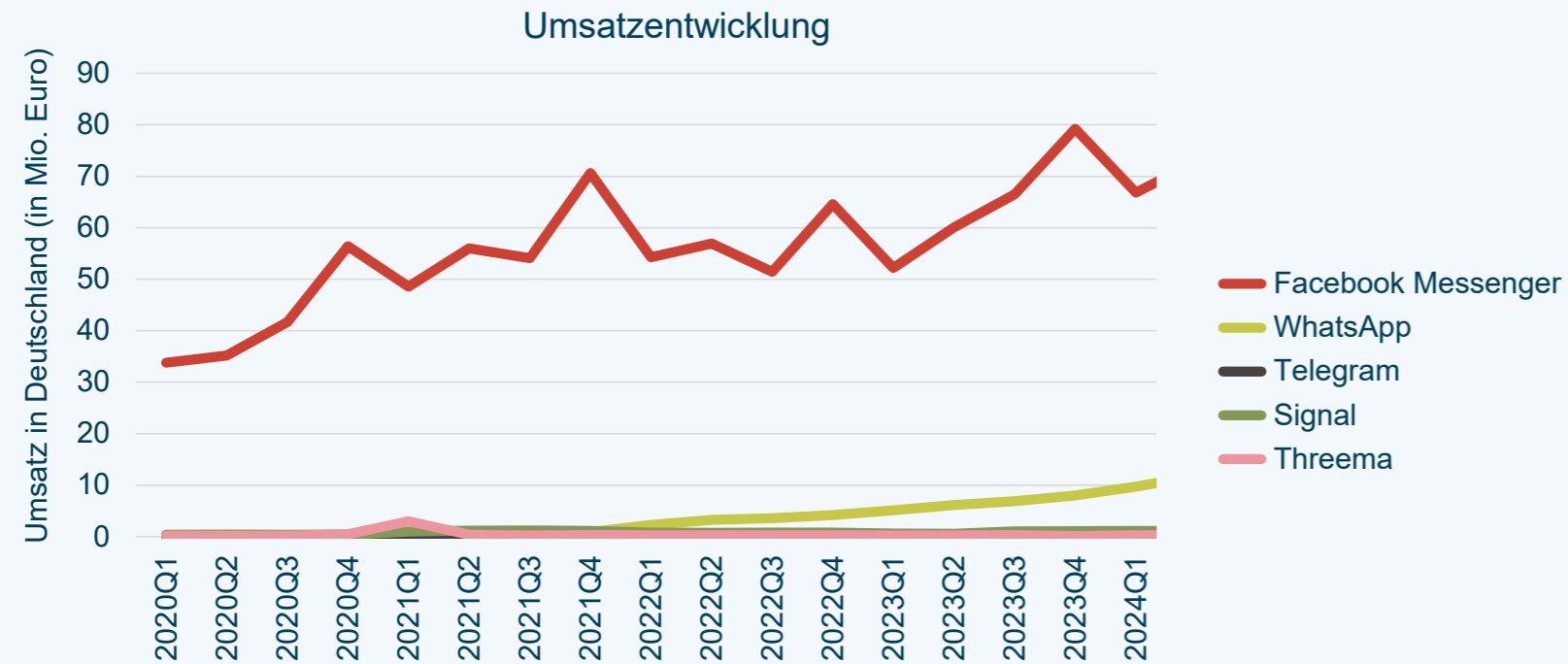
Die Daten aus der PLASMA-Datenbank zeigen, dass WhatsApp und der Facebook Messenger eine starke Stellung auf dem Markt der Messenger-Dienste haben. WhatsApp hat in Deutschland 60 Millionen monatlich aktive Nutzer.



Die Daten stammen aus der PLASMA-Datenbank.

Hohe Umsätze bei Facebook Messenger

Facebook Messenger erzielt zudem die höchsten Umsätze.



Die Daten stammen aus der PLASMA-Datenbank.

Streuung bei der Nutzung von NI-ICS

3,6
verschiedene
Dienste¹

Im Durchschnitt greifen die befragten NI-ICS-Nutzer auf etwa 3,6 Dienste zurück. Die Anzahl der verwendeten Dienste nimmt mit steigendem Alter der Nutzer ab. Die meisten Dienste (5,4) werden von NI-ICS-Nutzern in der Altersgruppe 25–34 Jahre verwendet, während die wenigsten Dienste (2,5) von NI-ICS-Nutzern, die älter als 55 Jahre sind, genutzt werden.

3,1
verschiedene
Anbieter²

Wird die Anbieterebene betrachtet, so greifen die NI-ICS-Nutzer in Deutschland auf Dienste von 3,1 verschiedenen Anbietern zurück.

Die Daten basieren auf der Online-Befragung, N=2.650 (2023).
1 von 16 NI-ICS (inklusive Google-Kommunikationsdienste, aggregiert).
2 von 13 Anbietern von NI-ICS.

Unverzichtbarer NI-ICS

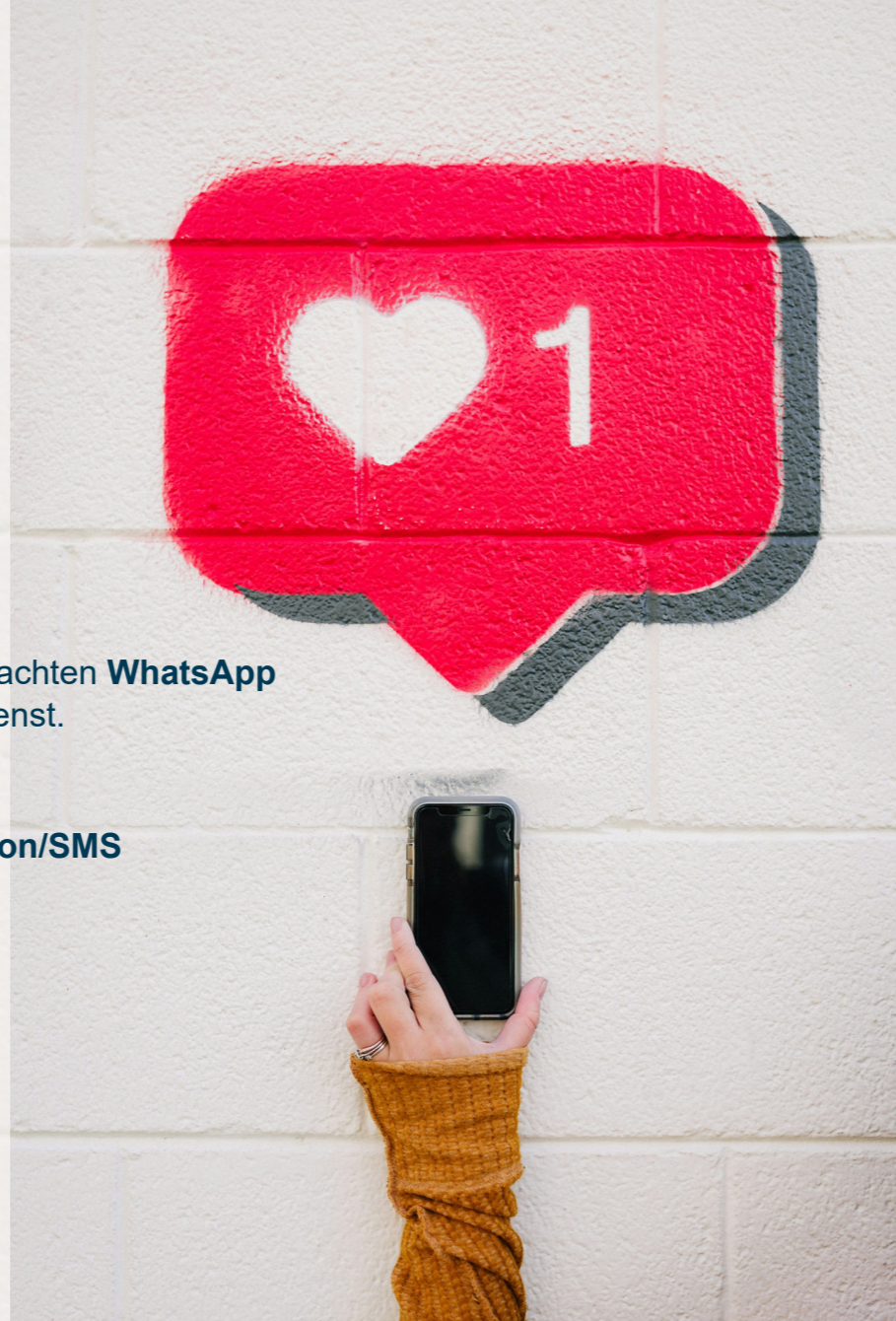
Die meisten ICS-Nutzer geben an, dass WhatsApp ihr wichtigstes Medium für die Kommunikation mit anderen ist. Dies trifft auf Telefon, SMS und andere NI-ICS hingegen seltener zu.

53%
der ICS-Nutzer erachten **WhatsApp** als wichtigsten Dienst.

23%
der ICS-Nutzer erachten **Telefon/SMS** als wichtigsten Dienst.

13%
der ICS-Nutzer erachten einen **E-Mail-Dienst** als wichtigsten Dienst.

11%
der ICS-Nutzer erachten einen **anderen NI-ICS** als wichtigsten Dienst.

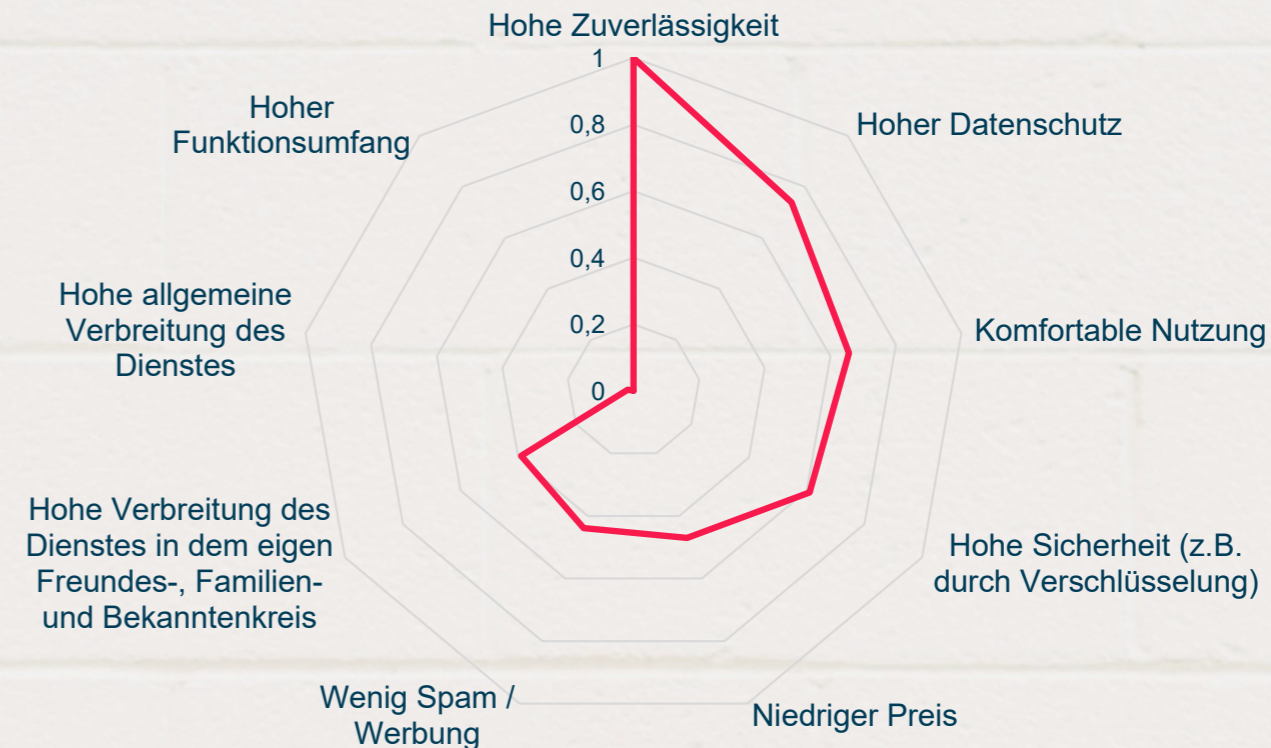


Die Daten basieren auf der Online-Befragung, N=2.782 (2023). Allerdings wurden 86 Fälle, in denen die ICS-Nutzer keinen der in Frage kommenden ICS für wichtig hielten, nicht in die Auswertung einbezogen. Betrachtete Dienste: Cisco Webex, FaceTime, Google-Kommunikationsdienste, Skype, Slack, Snapchat, Threema, WeChat, Discord, Facebook Messenger, iMessage, Microsoft Teams, Signal, Telegram, Zoom.

Suche nach dem besten Rundum-Angebot

Alle Produkteigenschaften sind wichtig für die Wahl des verwendeten Dienstes. Auf einer Skala von 0 (überhaupt nicht wichtig) bis 6 (sehr wichtig) werden die Eigenschaften im Durchschnitt mit 5 Punkten bewertet.

Die Analyse der relativen Bedeutung der Eigenschaften hat ergeben, dass eine hohe Zuverlässigkeit und ein hoher Datenschutz im Vergleich besonders wichtig sind.



Die Daten basieren auf der Online-Befragung, N=1.373 (2023). Zur Betrachtung der relativen Wichtigkeit wurden die durchschnittlichen Bewertungen der Eigenschaften auf einer Skala von 0 (niedrigste Bewertung) bis 1 (höchste Bewertung) übertragen (siehe Abbildung).

Relevanz von Funktionen

NI-ICS ermöglichen es den Nutzern, auf vielfältige Weise mit anderen in Kontakt zu treten. Für die meisten Nutzer ist das Versenden und Empfangen von Textnachrichten dabei die wichtigste Funktion.

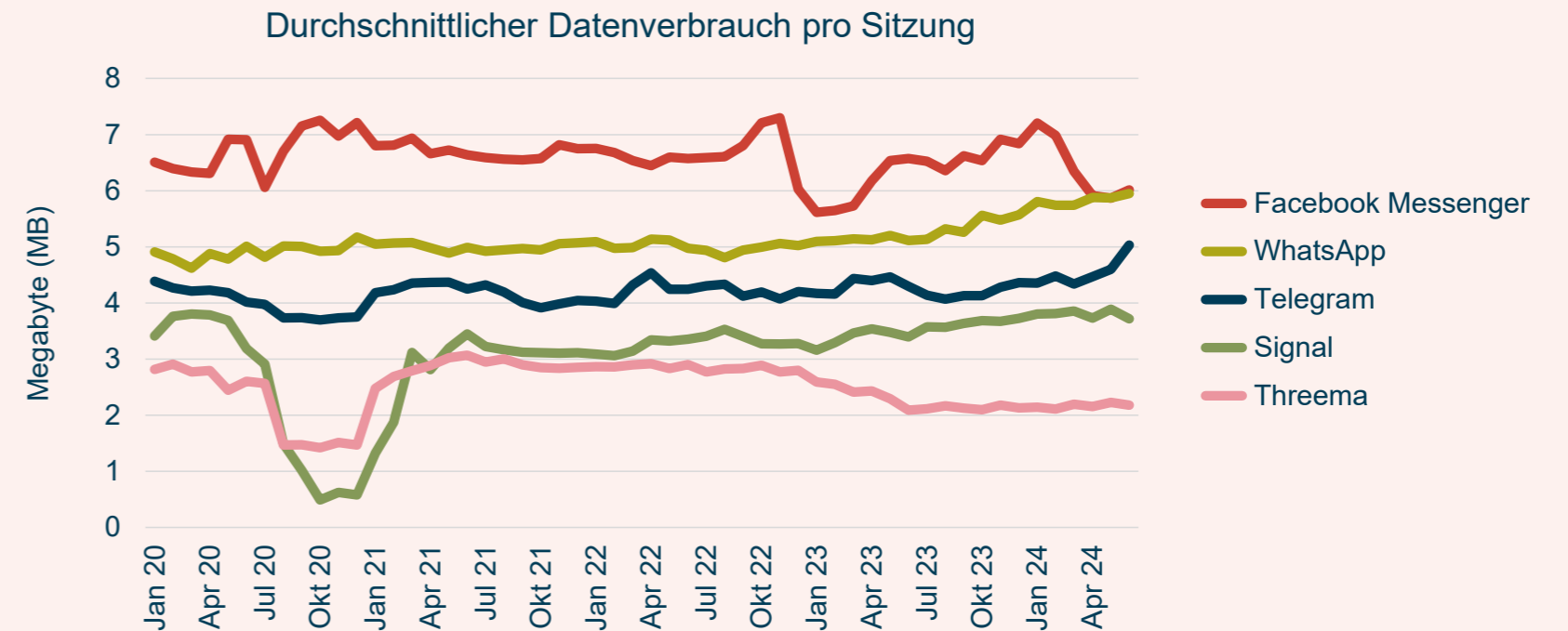
Nutzer können auch den Kreis der Personen, mit denen sie kommunizieren, flexibel wählen. Die meisten nutzen NI-ICS, um sich bilateral mit ihren Kontakten auszutauschen (86%). Nur 56% nutzen die Dienste für die Gruppenkommunikation und 14% für die Kommunikation innerhalb von Communities/Kanälen.



Die Daten basieren auf der Online-Befragung, N=2.650 (2023).

Datenvolumen

Der Datenverbrauch von Facebook Messenger und WhatsApp ist deutlich höher als der von alternativen NI-ICS. Trotz des ähnlichen Funktionsumfangs, zu dem unter anderem Videoanrufe, hochauflösende Medien und regelmäßige Datensynchronisierungen gehören, zeigt sich hier die deutlich intensivere Nutzung der beiden Dienste.



Die Daten stammen aus der PLASMA-Datenbank.

IOP: Opt-in oder Opt-out

Nutzer der künftigen interoperablen NI-ICS sollten entscheiden können, ob sie die Interoperabilität zwischen den Diensten erlauben oder nicht. Die meisten NI-ICS-Nutzer (52%) sprechen sich für eine Opt-In-Implementierung aus. Nur 31% befürworten eine Opt-Out-Implementierung.

Die meisten Verbraucher möchten differenziert entscheiden, für welche Kontakte, Dienste oder Funktionen sie eine interoperable Kommunikation zulassen wollen.



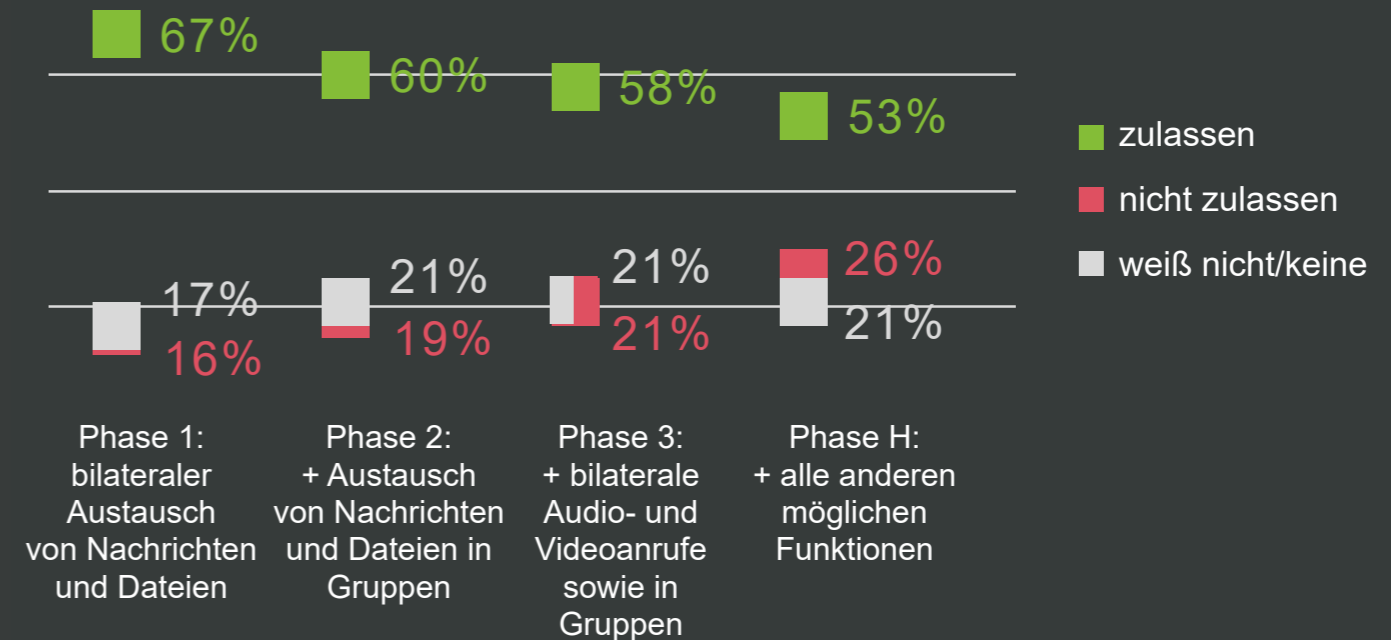
Die Daten basieren auf der Online-Befragung. N=2.650 (2023).

Präferenz für IOP

Etwa zwei Drittel der Nutzer finden IOP sinnvoll.

Die meisten NI-ICS-Nutzer würden IOP zumindest teilweise zulassen. Dieser Anteil sinkt jedoch mit zunehmendem Umfang interoperabler Funktionen. Insgesamt bleiben etwa 49% der NI-ICS-Nutzer in den Phasen 1 bis 3 der IOP-Implementierung nach DMA bei ihrer ursprünglichen Entscheidung, IOP zuzulassen.

Nur 11% lehnen in jeder der drei Phasen IOP ab. Wenn über die grundlegenden Kommunikationsfunktionen hinaus alle anderen Funktionen interoperabel gestaltet würden, würde das zu noch weniger Akzeptanz führen.



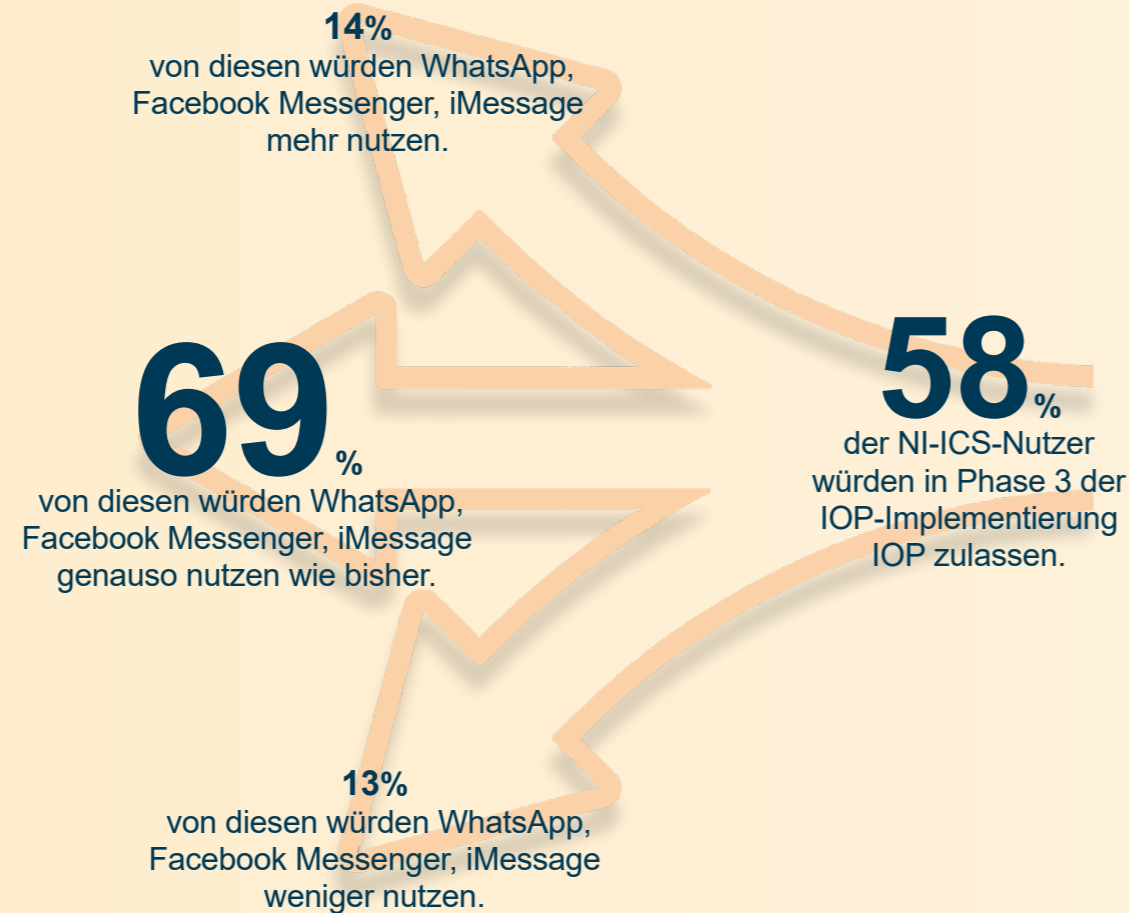
Daten basieren auf der Online-Befragung. N=2.650 (2023). Phase H: Hypothetisches Szenario, welches nicht im DMA vorgesehen ist. Dieses Szenario ist dadurch charakterisiert, dass nicht nur die im DMA adressierten Funktionen interoperabel sind, sondern alle von den NI-ICS angebotenen Funktionen.

Der Effekt von IOP auf die Nutzung von Gatekeeper ...

Alternative NI-ICS sind im Vergleich zu den als zentrale Plattformdienste benannten NI-ICS weniger stark verbreitet. Sie werden von ihren Nutzern seltener angewendet und spielen insgesamt eine weniger wichtige Rolle in der zwischenmenschlichen Kommunikation.

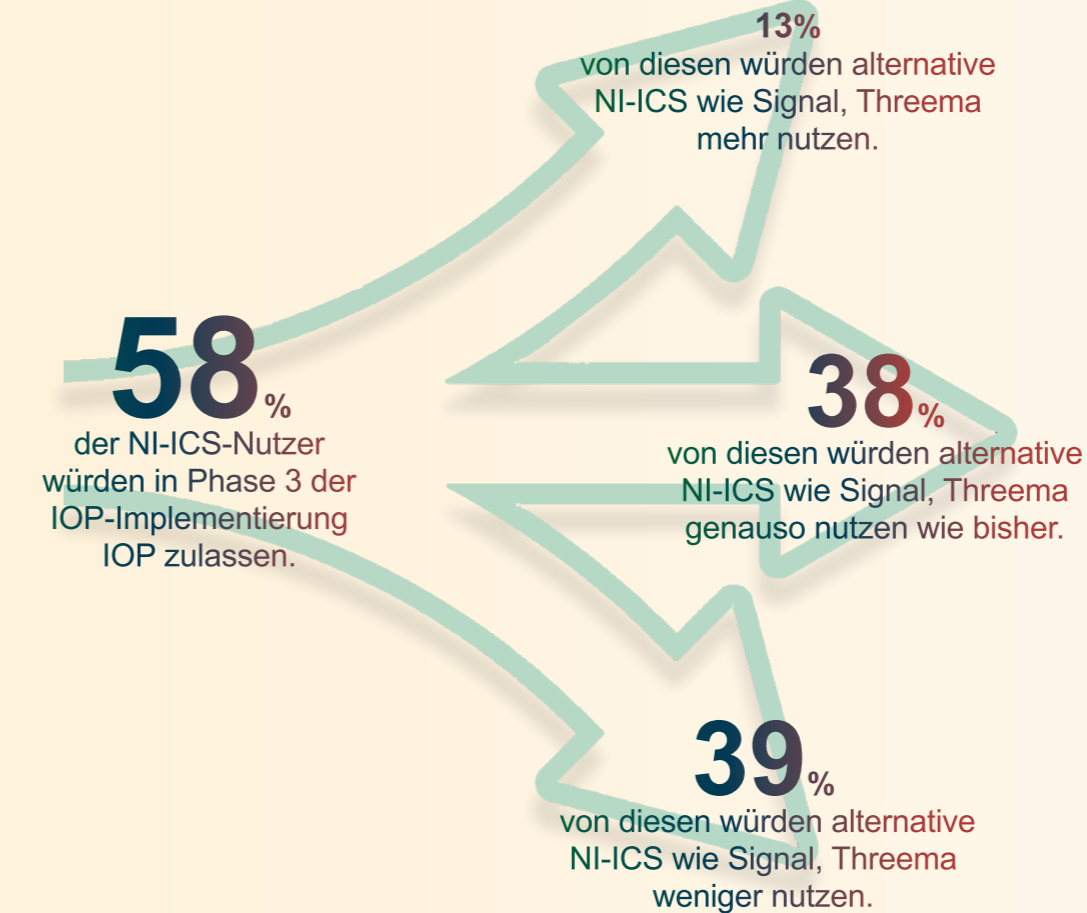
Das könnte sich durch IOP weiter verfestigen.

Wenn alle grundlegenden Kommunikationsfunktionen interoperabel sind, würden 69% der NI-ICS-Nutzer, die IOP zulassen würden, WhatsApp, Facebook Messenger und iMessage wie bisher weiter nutzen.¹ Bei den alternativen NI-ICS liegt dieser Anteil bei nur 38%.



Daten basieren auf der Online-Befragung. N=2.650 (2023). 1 Zum Zeitpunkt der Durchführung der Befragung waren von der Europäischen Kommission potenziell WhatsApp, Facebook Messenger und iMessage als zentrale Plattformdienste der Gatekeeper Meta und Apple benannt worden.

...und alternativen NI-ICS



Die Daten basieren auf der Online-Befragung. N=2.650 (2023).

Zudem ist der Anteil der NI-ICS-Nutzer, die die Nutzung alternativer NI-ICS reduzieren würden, dreimal so hoch wie der Anteil derjenigen, die die Nutzung ausweiten würden.

Ähnliche Ergebnisse werden auch im hypothetischen Szenario erzielt.

Fazit

Die Ergebnisse zur Einführung und den Auswirkungen der Interoperabilität sind ernüchternd.

Die Analyse zeigt, dass Verbraucher IOP weniger akzeptieren, je mehr interoperable Funktionen es gibt.

Die meisten Nutzer von NI-ICS, die die Interoperabilität zulassen wollen, denken, dass sie WhatsApp, Facebook und iMessage genauso oft nutzen werden wie bisher. Bei den alternativen NI-ICS ist das weniger der Fall. Zudem würden mehr NI-ICS-Nutzer alternative NI-ICS weniger nutzen als vor der Einführung von IOP als Nutzer, die diese Dienste stärker nutzen wollen.



Folglich ist es fraglich, ob es viele Anbieter alternativer NI-ICS mit Interesse an IOP mit den als zentrale Plattformdienste benannten NI-ICS der Gatekeeper haben werden.

Die beiden größten alternativen Dienste Threema und Signal haben schon signalisiert, dass sie nicht an IOP interessiert sind.¹

Über die Studie:

Für die Ergebnisse wurden insgesamt 2.826 Personen im Herbst 2023 mittels Online-Befragung durch das internationale Marktforschungsinstitut YouGov befragt. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung (Alter 18+). Zudem wurden Daten aus der PLASMA-Datenbank in der Studie verwendet.

Über das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK):

Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) in Bad Honnef berät seit mehr als 30 Jahren öffentliche und private Auftraggeber weltweit in den Bereichen Telekommunikation, Internet, Post und Energie. Zu den Schwerpunktthemen gehören Politik, Regulierung und Strategie. Weitere Informationen finden Sie unter: www.wik.org.