

Kundenpostfächer KuKo IV

Tabellenband

forsa Gesellschaft für
Sozialforschung und
statistische Analysen mbH

Gutenbergstraße 2
10587 Berlin

Telefon 030 62882-0

E-Mail info@forsa.de

Daten zur Untersuchung

Projekttitel:	Kundenpostfächer KuKo IV
---------------	--------------------------

Auftraggeber:	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
---------------	--

Durchführung:	forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH
---------------	--

Grundgesamtheit:	Privathaushalte in Deutschland
------------------	--------------------------------

Zielperson:	Deutschsprachige Personen ab 18 Jahren, die bei Verträgen des Haushaltes (mit-)entscheiden
-------------	--

Auswahlverfahren:	Systematische Zufallsauswahl
-------------------	------------------------------

Stichprobengröße:	1.000 Befragte
-------------------	----------------

Erhebungsmethode:	Computergestützte Telefoninterviews (CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens auf Basis einer Dual Frame Stichprobe (Mobilfunk und Festnetz)
-------------------	---

Befragungszeitraum:	17. Oktober bis 3. November 2023
---------------------	----------------------------------

Gewichtung:	Gewichtung der Haushaltsstichprobe nach Region, Haushaltsgröße, Mieter/Eigentümergehältnis sowie Dual-Frame Gewicht
-------------	---

Statistische Fehlertoleranz:	+/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
------------------------------	---

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)**Frage 1**

Ich lese Ihnen mehrere Bereiche vor. Bitte sagen Sie mir, ob Ihnen in einem dieser Bereiche Ihr Anbieter Mitteilungen über ein eigens dafür eingerichtetes Online-Kundenpostfach übermittelt. Wenn Sie keine derartigen Anbieter nutzen, sagen Sie das bitte auch. Wie ist es bei ...

Übersichtstabelle: Ja, Anbieter übermittelt Mitteilungen über ein eigens dafür eingerichtetes Online-Kundenpostfach

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	1000	849	151	566	432	68	190	355	384	775	225	298	526	614	272	110	151	315	362
Basis (100%)	1000	843	157*	580	417	132*	238	316	311	759	241	327	537	611	270	116*	190*	299	353
Ihren Banken, Versicherungen und anderen Anbietern zum Zahlen, Geldanlagen oder für Kredite	62%	64%	55%	67%D	56%	83%GH	80%GH	66%H	37%	82%J	-	87%	83%	78%NO	49%O	11%	34%	69%P	80%PQ
Ihrem Telefon- bzw. Mobilfunkanbieter	44%	45%	38%	45%	42%	53%H	64%GH	43%H	25%	57%J	-	70%	62%	53%NO	36%O	11%	26%	42%P	57%PQ
Ihrem DSL- bzw. Internetanbieter	36%	36%	37%	39%	32%	43%H	50%H	41%H	18%	48%J	-	63%L	52%	44%NO	30%O	8%	24%	32%	46%PQ
Ihrem Gesundheits- und Fitnessdienstleister	33%	35%	27%	33%	35%	42%H	47%GH	36%H	17%	44%J	-	56%	47%	44%NO	21%O	6%	22%	29%	44%PQ
den von Ihnen genutzten Onlineshops	32%	32%	36%	33%	31%	45%H	44%H	34%H	16%	43%J	-	54%	47%	39%O	30%O	6%	21%	31%	43%PQ
Ihrem Strom- oder Gasanbieter	32%	34%B	22%	32%	33%	34%	42%H	34%H	23%	43%J	-	52%	46%	40%NO	27%O	8%	19%	31%P	43%PQ
Ihrem Video- oder Musik-Streaming-Anbieter	11%	11%	11%	11%	11%	22%GH	18%GH	9%H	3%	15%J	-	22%	17%	14%O	8%	2%	9%	11%	14%
Ihrem Reise- oder Event bezogenem Dienstleister	10%	11%	7%	10%	10%	10%	8%	17%FH	5%	13%J	-	21%	16%	13%O	8%	2%	7%	8%	13%
Ihren sonstigen Anbieter	8%	9%	3%	9%	7%	15%H	11%H	8%H	3%	11%J	-	17%	13%	11%NO	4%	*	8%	8%	10%
Ihrem Anbieter von Videospiele am PC, der Spielekonsole oder per App	7%	8%	6%	10%D	5%	33%FGH	9%GH	2%	1%	10%J	-	16%	12%	11%NO	2%	1%	8%	7%	9%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 2

Wie werden Sie über den Eingang neuer Nachrichten in Ihrem Online-Kundenpostfach informiert? (Mehrfachnennung möglich)

Filter: Nutzer digitales Kundenpostfach

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	775	666	109	458	315	64	175	293	241	775	-	298	526	549	190	34	87	247	324
Basis (100%)	759	645	114*	462	295	122*	224	258	153	759	-**	327	537	546	184	28**	91*	237	324
per E-Mail	88%	87%	93%	90%D	84%	90%	92%	85%	84%	88%	-	91%	89%	88%	89%	70%	84%	88%	90%
per App-Benachrichtigung	28%	28%	30%	31%	24%	47%GH	32%H	25%H	13%	28%	-	35%	30%	32%N	18%	11%	23%	27%	34%
per SMS	20%	22%	11%	19%	22%	11%	18%	26%E	20%	20%	-	28%	23%	20%	22%	13%	23%	16%	23%
Spontan: per Post/schriftlich	1%	1%	1%	1%	1%	*	*	1%	1%	1%	-	*	*	1%	1%	2%	-	1%	1%
Spontan: direkt/per Anruf	*	*	1%	*	*	-	*	-	1%	*	-	1%	*	*	-	-	1%	-	-
ich werde nicht aktiv informiert, sondern muss selbst in das Postfach schauen.	37%	37%	34%	33%	41%	35%	40%	38%	32%	37%	-	44%	43%	35%	41%	35%	34%	37%	36%
weiß nicht	*	*	-	*	1%	-	-	*	2%	*	-	-	-	*	*	-	-	*	-
keine Angabe	*	*	-	*	*	-	-	-	*	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-
Summe	174%	175%	171%	175%	173%	184%	183%	174%	153%	174%	-	199%	185%	177%	172%	132%	165%	169%	184%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)**Frage 3****Wie häufig erhalten Sie Benachrichtigungen über Mitteilungen, die in einem separaten Kundenpostfach abgerufen werden können?**

Filter: Nutzer eines digitalen Kundenpostfaches

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	142	121	21	81	61	11	22	47	62	142	-	20	73	78	48	16	15	57	43
Basis (100%)	143*	117*	26**	91*	51*	25**	29**	44*	44*	143*	-**	17**	70*	82*	48**	13**	18**	54**	51**
einmal pro Woche oder häufiger	15%	18%	3%	21%	6%	30%	1%	16%	16%	15%	-	18%	21%	18%	7%	28%	11%	20%	14%
ein- bis dreimal pro Monat	45%	42%	60%	44%	48%	39%	36%	47%	53%	45%	-	55%	45%	46%	46%	32%	39%	56%	37%
ein- bis zweimal pro Vierteljahr/Quartal	18%	16%	27%	21%	13%	18%	48%	6%	11%	18%	-	19%	17%	15%	26%	11%	21%	7%	33%
zwei- bis dreimal pro Jahr	7%	9%	2%	4%	13%	3%	-	14%	9%	7%	-	4%	3%	7%	7%	9%	17%	9%	3%
einmal pro Jahr	3%	3%	-	2%	4%	-	5%	5%	-	3%	-	-	3%	1%	3%	11%	6%	2%	-
seltener als einmal pro Jahr	2%	1%	4%	1%	2%	-	-	3%	2%	2%	-	-	2%	3%	-	-	6%	2%	-
Gar nicht	2%	2%	-	*	5%	-	1%	4%	2%	2%	-	-	3%	3%	1%	-	-	*	4%
weiß nicht	8%	9%	4%	7%	10%	11%	8%	7%	7%	8%	-	4%	6%	7%	9%	8%	-	4%	9%
keine Angabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
mind. einmal pro Monat	60%	60%	63%	64%	54%	68%	38%	63%	69%	60%	-	73%	67%	64%	54%	60%	49%	76%	52%
mind. einmal pro Jahr	89%	88%	92%	92%	84%	89%	91%	87%	89%	89%	-	96%	90%	88%	90%	92%	94%	93%	87%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 3

Wie häufig erhalten Sie Benachrichtigungen über Mitteilungen, die in einem separaten Kundenpostfach abgerufen werden können?

(Bitte sagen Sie es mir für das Postfach, zu dem Sie die meisten Benachrichtigungen erhalten und einmal für das Postfach, zu dem Sie die wenigsten Benachrichtigungen erhalten.)

Filter: Nutzer mehrerer digitalen Kundenpostfächer

Beim Postfach zu dem Sie die meisten Benachrichtigungen erhalten

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	633	545	88	377	254	53	153	246	179	633	-	278	453	471	142	18	72	190	281
Basis (100%)	616	529	88*	370	243	97*	195*	214	109	616	**	310	468	465	136*	14**	74*	184	273
einmal pro Woche oder häufiger	33%	33%	35%	34%	32%	35%	42%GH	27%	28%	33%	-	37%	36%	34%	33%	13%	41%	30%	32%
ein- bis dreimal pro Monat	49%	50%	43%	49%	49%	53%	47%	50%	47%	49%	-	49%	47%	50%	44%	44%	37%	50%	54%
ein- bis zweimal pro Vierteljahr/Quartal	13%	13%	16%	13%	14%	11%	10%	16%	16%	13%	-	12%	14%	12%	13%	33%	12%	17%	10%
zwei- bis dreimal pro Jahr	3%	3%	4%	3%	3%	1%	1%	4%	7%F	3%	-	1%	2%	3%	6%	-	9%QR	1%	2%
einmal pro Jahr	1%	1%	-	-	1%	-	-	1%	1%	1%	-	1%	1%	*	2%	-	-	1%	-
seltener als einmal pro Jahr	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gar nicht	1%	1%	2%	1%	*	-	*	1%	1%	1%	-	-	1%	*	1%	9%	-	-	1%
weiß nicht	*	*	-	*	1%	-	1%	1%	-	*	-	-	*	*	1%	-	-	-	1%
keine Angabe	*	*	-	*	-	-	-	-	*	*	-	-	-	*	-	-	1%	-	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
mind. einmal pro Monat	82%	82%	78%	83%	81%	87%	89%GH	77%	75%	82%	-	86%	83%	84%	77%	58%	78%	81%	86%
mind. einmal pro Jahr	99%	99%	98%	99%	99%	100%	99%	98%	98%	99%	-	100%	99%	99%	98%	91%	99%	100%	98%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 3

Wie häufig erhalten Sie Benachrichtigungen über Mitteilungen, die in einem separaten Kundenpostfach abgerufen werden können?

(Bitte sagen Sie es mir für das Postfach, zu dem Sie die meisten Benachrichtigungen erhalten und einmal für das Postfach, zu dem Sie die wenigsten Benachrichtigungen erhalten.)

Filter: Nutzer mehrerer digitalen Kundenpostfächer

Beim Postfach zu dem Sie die wenigsten Benachrichtigungen erhalten

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	633	545	88	377	254	53	153	246	179	633	-	278	453	471	142	18	72	190	281
Basis (100%)	616	529	88*	370	243	97*	195*	214	109	616	**	310	468	465	136*	14**	74*	184	273
einmal pro Woche oder häufiger	1%	1%	4%	1%	2%	1%	1%	1%	4%	1%	-	1%	1%	1%	2%	4%	-	1%	1%
ein- bis dreimal pro Monat	12%	13%	7%	13%	12%	10%	8%	18% F	11%	12%	-	11%	12%	13%	11%	9%	23% Q	10%	13%
ein- bis zweimal pro Vierteljahr/Quartal	23%	23%	23%	25%	21%	26%	27%	21%	20%	23%	-	26%	25%	23%	23%	35%	24%	24%	23%
zwei- bis dreimal pro Jahr	21%	21%	20%	22%	19%	20%	23%	17%	24%	21%	-	23%	22%	21%	21%	10%	7%	22% P	23% P
einmal pro Jahr	27%	27%	30%	24%	31%	20%	23%	33%	29%	27%	-	26%	26%	28%	26%	29%	32%	31%	24%
seltener als einmal pro Jahr	6%	5%	8%	6%	4%	15% G	4%	3%	4%	6%	-	6%	5%	5%	7%	4%	9%	3%	7%
Gar nicht	5%	5%	7%	5%	5%	6%	6%	4%	5%	5%	-	4%	6%	4%	8%	9%	5%	4%	6%
weiß nicht	4%	4%	1%	3%	5%	1%	8% H	2%	1%	4%	-	2%	3%	4%	2%	-	*	4%	3%
keine Angabe	*	*	1%	*	1%	-	-	1%	1%	*	-	*	*	*	1%	-	1%	1%	*
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
mind. einmal pro Monat	14%	14%	10%	14%	14%	11%	9%	19% F	15%	14%	-	12%	13%	14%	13%	13%	23%	11%	14%
mind. einmal pro Jahr	85%	86%	83%	86%	85%	77%	82%	90%	88%	85%	-	88%	86%	86%	83%	87%	86%	88%	85%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)**Frage 4****Mit welchem Endgerät schauen Sie überwiegend in die Online-Kundenpostfächer?**

Filter: Nutzer digitales Kundenpostfach

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	775	666	109	458	315	64	175	293	241	775	-	298	526	549	190	34	87	247	324
Basis (100%)	759	645	114*	462	295	122*	224	258	153	759	-**	327	537	546	184	28**	91*	237	324
Mit Ihrem eigenen Computer oder Laptop	50%	51%	49%	53%	46%	48%	44%	48%	66% EFG	50%	-	45%	47%	49%	56%	44%	55%	46%	50%
Mit Ihrem Smartphone	42%	41%	45%	39%	47%	48% H	50% H	43% H	24%	42%	-	48%	45%	43%	39%	40%	42%	45%	43%
Mit Ihrem Tablet	6%	7%	6%	6%	6%	4%	4%	8%	9%	6%	-	5%	6%	7%	4%	16%	3%	8%	6%
Mit einem Computer oder Laptop, der nicht Ihnen gehört (z. B. Rechner des Arbeitgebers)	1%	1%	-	1%	*	-	2%	1%	-	1%	-	1%	1%	1%	1%	-	1%	-	2%
weiß nicht	*	*	-	-	*	-	-	*	*	*	-	-	-	*	*	-	-	*	-
keine Angabe	*	*	-	*	-	-	-	-	*	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)**Frage 5****Und wenn Sie an Ihre bisherigen Erfahrungen mit Ihren Online-Kundenpostfächern denken:****Waren Ihre Erfahrungen insgesamt sehr positiv, eher positiv, sowohl positiv als auch negativ, eher negativ oder sehr negativ?**

Filter: Nutzer digitales Kundenpostfach

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	775	666	109	458	315	64	175	293	241	775	-	298	526	549	190	34	87	247	324
Basis (100%)	759	645	114*	462	295	122*	224	258	153	759	-**	327	537	546	184	28**	91*	237	324
sehr positiv	11%	11%	9%	11%	11%	11%	13%	11%	9%	11%	-	6%	8%	11%	12%	2%	13%	10%	12%
eher positiv	48%	48%	47%	47%	50%	39%	41%	52%	60% EF	48%	-	35%	41%	49%	46%	44%	52%	52%	47%
sowohl positiv als auch negativ	30%	29%	35%	31%	27%	29%	32%	31%	24%	30%	-	41%	37%	29%	31%	42%	28%	26%	32%
eher negativ	9%	9%	6%	9%	9%	17% GH	12% GH	4%	5%	9%	-	16%	12%	9%	8%	10%	6%	11%	6%
sehr negativ	1%	1%	2%	1%	1%	*	2%	1%	-	1%	-	2%	1%	1%	1%	-	-	1%	1%
weiß nicht	1%	1%	2%	1%	2%	4%	*	2%	1%	1%	-	*	1%	1%	2%	-	-	1%	2%
keine Angabe	*	1%	-	*	1%	-	-	-	2% G	*	-	-	-	*	*	2%	-	*	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
sehr positiv/eher positiv	59%	60%	56%	58%	60%	49%	54%	63%	69% EF	59%	-	41%	49%	60%	58%	46%	65%	62%	60%
eher negativ/sehr negativ	10%	10%	7%	9%	10%	18% GH	14% GH	5%	5%	10%	-	18%	13%	10%	9%	10%	6%	11%	7%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 6

Haben Sie schon mindestens einmal eine negative Erfahrung mit Online-Kundenpostfächern gemacht?

Bitte sagen Sie es mir für jede der Branchen, in denen Sie Online-Kundenpostfächer haben. Wie ist es bei ...

Filter: Branchen mit Online-Kundenpostfach

Übersichtstabelle: Ja, negative Erfahrung mit Online-Kundenpostfächern gemacht

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Ihrem Anbieter von Videospiele am PC, der Spielekonsole oder per App	32%	28%	52%	37%	16%	41%	17%	7%	59%	32%	-	45%	36%	33%	21%	-	35%	58%	22%
Ihrem sonstigen Anbieter den von Ihnen genutzten Onlineshops	29%	28%	53%	24%	38%	29%	32%	27%	32%	29%	-	44%	34%	27%	42%	100%	44%	3%	35%
Ihrem DSL- bzw. Internetanbieter	27%	25%	35%	29%	23%	31%	30%	24%	21%	27%	-	49%L	32%	29%	17%	61%	21%	23%	29%
Ihrem Telefon- bzw. Mobilfunkanbieter	23%	24%	13%	21%	26%	33%	26%	17%	17%	23%	-	40%	28%	23%	23%	-	5%	17%	24%
Ihrem Telefon- bzw. Mobilfunkanbieter	22%	23%	16%	16%	31%G	32%	23%	19%	18%	22%	-	42%L	28%	23%	22%	5%	11%	15%	25%
Ihren Banken, Versicherungen und anderen Anbietern zum Zahlen, Geldanlegen oder für Kredite	21%	22%	14%	19%	23%	22%H	28%H	21%H	8%	21%	-	46%L	28%	21%	21%	19%	12%	23%	23%
Ihrem Reise- oder Event bezogenem Dienstleister	19%	20%	12%	19%	22%	37%	19%	19%	6%	19%	-	30%	23%	17%	31%	-	33%	17%	15%
Ihrem Strom- oder Gasanbieter	18%	18%	21%	19%	16%	23%	25%G	10%	16%	18%	-	34%	23%	17%	21%	12%	13%	9%	21%Q
Ihrem Gesundheits- und Fitnessdienstleister	18%	17%	20%	15%	21%	26%	26%H	13%H	2%	18%	-	33%	23%	17%	18%	32%	22%	12%	18%
Ihrem Video- oder Musik-Streaming-Anbieter	14%	9%	40%	16%	11%	14%	20%	6%	14%	14%	-	21%	17%	16%	7%	-	-	11%	16%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 7

Welche der folgenden Erfahrungen beziehungsweise Probleme haben Sie mit Ihren Online-Kundenpostfächern auf den Kundenportalen erlebt? (Mehrfachnennung möglich)

Filter: Nutzer digitales Kundenpostfach

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	775	666	109	458	315	64	175	293	241	775	-	298	526	549	190	34	87	247	324
Basis (100%)	759	645	114*	462	295	122*	224	258	153	759	**	327	537	546	184	28**	91*	237	324
Ich habe Benachrichtigungen über neue Dokumente/Unterlagen im Postfach nicht erhalten oder sie nicht bemerkt und die Dokumente/Unterlagen deshalb auch erst später wahrgenommen.	46%	47%	40%	44%	49%	68% GH	56% GH	40% H	26%	46%	-	68%	65%	48%	42%	48%	46%	42%	51%
Es gab Probleme auf das Postfach zuzugreifen.	35%	35%	36%	31%	42% C	33%	45% H	36% H	23%	35%	-	53%	50%	36%	35%	29%	34%	29%	40%
Ich habe Benachrichtigungen erhalten, die mir nicht konkret mitgeteilt haben, was im Postfach hinterlegt wurde, und im Kundenpostfach dann nur Werbung vorgefunden.	27%	28%	19%	28%	24%	30%	30%	26%	20%	27%	-	37%	38%	27%	27%	22%	26%	22%	26%
Es gab Probleme, die Dokumente herunterzuladen.	22%	21%	31%	18%	28% C	10%	34% EGH	21%	18%	22%	-	35%	32%	19%	32% M	20%	28%	16%	28% C
Es gab Probleme, weil Unterlagen nicht oder nicht mehr verfügbar waren.	18%	18%	18%	18%	18%	25% H	23% H	15%	10%	18%	-	30%	26%	17%	21%	25%	27%	17%	20%
Ich konnte den Inhalt des Kundenpostfaches nicht gut lesen, z. B. wegen der Schriftgröße oder dem Format von Dokumenten.	9%	8%	15%	9%	9%	8%	11%	9%	7%	9%	-	15%	12%	7%	12%	19%	10%	10%	8%
Spontan: schlechte Bedienbarkeit	3%	3%	3%	3%	3%	*	6%	4%	1%	3%	-	6%	5%	3%	4%	1%	*	2%	5%
Spontan: fehlende Ansprechpartner	2%	2%	5%	3%	2%	2%	1%	4%	1%	2%	-	4%	3%	3%	1%	4%	1%	2%	3%
Spontan: fehlende Sicherheit	2%	1%	3%	2%	1%	4% G	2%	-	2% G	2%	-	3%	2%	2%	1%	-	-	3%	2%
Spontan: schlechte Gestaltung	1%	1%	-	1%	1%	-	1%	2%	1%	1%	-	3%	2%	1%	1%	-	-	2%	1%
Spontan: Übermittlung falscher Dokumente bzw. Termine	*	1%	-	*	*	-	1%	-	1%	*	-	1%	1%	1%	-	-	-	1%	-
Spontan: sonstiges	1%	1%	-	1%	1%	3%	*	*	2%	1%	-	2%	1%	1%	1%	2%	2%	-	2%
nichts davon / keine Probleme weiß nicht	29%	29%	28%	31%	26%	20%	22%	30%	43% EFG	29%	-	4% L	-	28%	30%	27%	33%	32%	25%
keine Angabe	-	-	1%	-	1%	-	-	*	2%	*	-	1%	-	*	1%	-	-	*	*
Summe	197%	196%	200%	192%	205%	203%	232%	189%	156%	197%	-	262%	237%	193%	210%	197%	207%	178%	210%

f23_0359 KI/Os, Oktober 2023

Proportions: Columns Tested (5% risk level) - A/B - C/D - E/F/G/H - I/J - K/L - M/N/O - P/Q/R

* small base; ** very small base (under 30) ineligible for sig testing

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)**Frage 8****Hatte eine oder mehrere dieser Erfahrungen Folgen für Sie bzw. sind Ihnen hierdurch Nachteile entstanden? (offene Frage)**

Filter: Negative Erfahrungen

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	544	466	78	320	222	54	139	200	151	544	-	298	526	384	134	26	58	159	248
Basis (100%)	552	470	82*	331	218	100*	176*	184	91	552	**	327	537	402	129*	21**	62*	167*	246
finanzielle Kosten	9%	8%	11%	11%	5%	7%	16% GH	5%	4%	9%	-	14%	9%	10%	6%	12%	7%	5%	11%
zeitlicher Mehraufwand	7%	5%	15% A	7%	6%	2%	12% H	5%	4%	7%	-	10%	7%	6%	7%	6%	2%	5%	8%
Termin verpasst	2%	3%	*	3%	2%	3%	3%	2%	1%	2%	-	3%	2%	2%	3%	2%	1%	1%	4%
Konto wurde gesperrt	1%	1%	2%	*	3%	1%	2%	1%	1%	1%	-	2%	1%	1%	3%	-	3%	1%	1%
entgangene Informationen	1%	1%	-	1%	1%	1%	2%	*	-	1%	-	2%	1%	1%	1%	-	2%	2%	*
unfreiwillige Vertragsverlängerung	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	2%	1%	1%	1%	-	-	*	1%
Dokumente sind verschwunden	1%	1%	1%	1%	-	-	-	2%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	-	-	*	1%
sonstiges	3%	3%	3%	4%	1%	6%	4%	2%	1%	3%	-	5%	3%	3%	2%	13%	2%	5%	3%
Nein	79%	81% B	67%	75%	84%	82%	65%	85% F	89% F	79%	-	67%	78% K	79%	77%	73%	88%	81%	75%
weiß nicht	*	*	-	*	-	-	1%	-	-	*	-	*	*	-	1%	-	-	-	-
keine Angabe	*	*	-	-	*	-	-	-	1%	*	-	*	*	-	*	-	-	-	-
Summe	103%	104%	100%	104%	102%	104%	105%	103%	101%	103%	-	106%	104%	104%	102%	107%	105%	101%	104%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 9

Sie haben angegeben, dass Sie keinen Vertrag besitzen, bei dem Sie mit einem Anbieter über ein Online-Kundenpostfach kommunizieren.

Welche der folgenden Gründe treffen dafür zu? (Mehrfachnennung möglich)

Filter: Nichtnutzer digitales Kundenpostfach

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	225	183	42	108	117	4	15	62	143	-	225	-	-	65	82	76	64	68	38
Basis (100%)	241	198*	43**	119*	122*	9**	14**	58*	158*	**	241	**	**	64*	86*	89*	99**	62*	29**
Ich bevorzuge es, die Unterlagen als schriftliche Belege per E-Mail oder Post zu erhalten.	87%	87%	88%	88%	86%	81%	92%	97%	83%	-	87%	-	-	83%	90%	89%	89%	83%	88%
Ich kenne mich zu wenig mit Computern / mit dem Internet aus.	52%	50%	65%	42%	63% C	36%	24%	37%	61% G	-	52%	-	-	16%	49% M	81% MN	64%	49%	49%
Ich befürchte, elektronische Nachrichten zu übersehen oder nicht rechtzeitig zu sehen.	32%	29%	48%	29%	35%	60%	23%	31%	31%	-	32%	-	-	24%	35%	34%	28%	26%	43%
Ich hatte bislang keine Zeit mich mit dem Thema zu beschäftigen.	30%	28%	38%	28%	31%	60%	50%	31%	25%	-	30%	-	-	40%	29%	23%	24%	45%	40%
Ich habe keinen Internetzugang.	20%	21%	17%	16%	24%	-	14%	5%	26% G	-	20%	-	-	10%	4%	42% MN	29%	11%	6%
Spontan: brauche ich nicht/kein Interesse	10%	11%	8%	14%	7%	-	17%	8%	11%	-	10%	-	-	6%	7%	16%	10%	5%	13%
Spontan: ist zu unsicher	3%	3%	4%	2%	4%	-	-	4%	3%	-	3%	-	-	2%	5%	2%	2%	5%	2%
Spontan: sonstiges	2%	1%	5%	1%	3%	-	13%	4%	*	-	2%	-	-	1%	3%	1%	2%	2%	5%
weiß nicht	1%	1%	4%	1%	1%	-	-	-	2%	-	1%	-	-	1%	-	3%	1%	-	-
keine Angabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Summe	238%	229%	275%	222%	253%	238%	233%	217%	243%	-	238%	-	-	184%	223%	291%	248%	227%	245%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 12

Wie bewerten Sie Postfächer auf Online-Kundenportalen als Idee generell, auch losgelöst von Ihren Erfahrungen?

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	1000	849	151	566	432	68	190	355	384	775	225	298	526	614	272	110	151	315	362
Basis (100%)	1000	843	157*	580	417	132*	238	316	311	759	241	327	537	611	270	116*	190*	299	353
sehr hilfreich	11%	12%	7%	12%	11%	7%	19% H	12% H	7%	15% J	1%	8%	10%	14% O	10%	3%	8%	11%	15%
eher hilfreich	29%	29%	31%	31%	27%	31%	35% H	32% H	22%	35% J	10%	37%	36%	35% NO	24%	12%	17%	35% P	36% P
teils teils	32%	31%	38%	29%	36%	34%	27%	34%	34%	33%	31%	32%	35%	29%	39% M	36%	37%	32%	31%
eher nicht hilfreich	13%	14%	9%	12%	14%	21%	11%	14%	11%	12%	17%	16%	14%	12%	12%	16%	10%	12%	
gar nicht hilfreich	8%	8%	9%	10%	7%	8%	7%	5%	14% G	5%	19% I	7%	6%	6%	10%	17% M	11%	7%	6%
weiß nicht	5%	5%	6%	6%	4%	-	1%	3%	13% EFG	*	20% I	-	-	2%	5%	19% MN	10% R	5% R	1%
keine Angabe	*	*	1%	*	1%	-	-	-	1%	*	1%	-	-	-	1%	2% M	1%	*	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
sehr hilfreich/eher hilfreich	41%	41%	38%	43%	38%	37%	54% H	45% H	28%	50% J	11%	45%	46%	49% NO	34% O	15%	24%	46% P	51% P
eher nicht hilfreich/gar nicht hilfreich	22%	22%	18%	22%	21%	29%	18%	19%	24%	17%	36% I	23%	19%	20%	22%	29%	28%	17%	17%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)**Frage 13****Jetzt ganz allgemein: Wenn Sie an eine ideale Kommunikation über ein Online-Kundenpostfach mit Ihrem Anbieter denken, welche der folgenden Aspekte wären Ihnen wichtig?****Wäre es Ihnen wichtig, dass ...****Übersichtstabelle: sehr wichtig/eher wichtig**

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	1000	849	151	566	432	68	190	355	384	775	225	298	526	614	272	110	151	315	362
Basis (100%)	1000	843	157*	580	417	132*	238	316	311	759	241	327	537	611	270	116*	190*	299	353
Sie die Unterlagen auch noch über einen längeren Zeitraum nach dem Ende eines Vertrages abrufen können, etwa um Schlussabrechnungen zu prüfen, Belege für die Steuer zu haben und ähnliches.	85%	85%	87%	86%	85%	99% H	90% H	91% H	71%	91% J	67%	95%	94%	92% NO	83% O	61%	80%	88%	89%
Sie zu Nachrichten, die Sie rechtzeitig zur Kenntnis nehmen müssen, stets eine Benachrichtigung erhalten und nicht selbstständig das Postfach kontrollieren müssen.	84%	85%	82%	86%	81%	98% H	89% H	92% H	67%	92% J	61%	98%	95%	93% NO	78% O	58%	76%	87% P	90% P
Sie entscheiden können, bei welchen Anbietern Sie ein digitales Kundenpostfach nutzen und bei welchen nicht.	78%	80% B	68%	77%	78%	88% H	78%	80% H	71%	81% J	67%	86%	83%	83% O	75% O	59%	77%	80%	76%
Sie in der Benachrichtigung über die neuen Dokumente/Unterlagen auch gleich sehen können, welche Art von Dokumenten/Unterlagen abgelegt sind.	76%	78% B	66%	75%	78%	86% H	76% H	83% H	65%	81% J	59%	85%	85%	80% O	75% O	60%	69%	80%	81% P

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 13

Jetzt ganz allgemein: Wenn Sie an eine ideale Kommunikation über ein Online-Kundenpostfach mit Ihrem Anbieter denken, welche der folgenden Aspekte wären Ihnen wichtig?
Wäre es Ihnen wichtig, dass ...

Sie entscheiden können, bei welchen Anbietern Sie ein digitales Kundenpostfach nutzen und bei welchen nicht.

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	1000	849	151	566	432	68	190	355	384	775	225	298	526	614	272	110	151	315	362
Basis (100%)	1000	843	157*	580	417	132*	238	316	311	759	241	327	537	611	270	116*	190*	299	353
sehr wichtig	49%	51%	42%	45%	54% C	60%	44%	51%	48%	50%	46%	56%	52%	51%	49%	41%	52%	51%	45%
eher wichtig	28%	29%	26%	32% D	24%	28%	34%	29%	23%	31%	22%	30%	31%	32% O	26%	18%	25%	28%	31%
eher nicht wichtig	10%	9%	16%	10%	11%	5%	14%	10%	9%	11%	7%	8%	12%	11%	10%	8%	7%	11%	13%
gar nicht wichtig	10%	9%	12%	11%	9%	5%	8%	9%	14%	7%	19% I	6%	5%	6%	12% M	26% NN	13%	7%	10%
weiß nicht	2%	1%	4%	2%	2%	1%	-	1%	5% FG	1%	6% I	-	*	1%	2%	6% M	2%	2%	1%
keine Angabe	*	*	-	*	1%	-	-	-	1%	*	1%	-	-	*	-	1%	*	*	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
sehr wichtig/eher wichtig	78%	80% B	68%	77%	78%	88% H	78%	80% H	71%	81% J	67%	86%	83%	83% O	75% O	59%	77%	80%	76%
eher nicht wichtig/gar nicht wichtig	20%	19%	28% A	21%	19%	11%	22%	19%	24%	18%	26%	14%	17%	16%	23%	34% M	20%	18%	23%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 13

Jetzt ganz allgemein: Wenn Sie an eine ideale Kommunikation über ein Online-Kundenpostfach mit Ihrem Anbieter denken, welche der folgenden Aspekte wären Ihnen wichtig?
Wäre es Ihnen wichtig, dass ...

Sie zu Nachrichten, die Sie rechtzeitig zur Kenntnis nehmen müssen, stets eine Benachrichtigung erhalten und nicht selbständig das Postfach kontrollieren müssen.

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	1000	849	151	566	432	68	190	355	384	775	225	298	526	614	272	110	151	315	362
Basis (100%)	1000	843	157*	580	417	132*	238	316	311	759	241	327	537	611	270	116*	190*	299	353
sehr wichtig	65%	67%	59%	67%	62%	87% GH	72% H	71% H	45%	74% J	37%	85%	79%	76% NO	55% O	36%	61%	63%	74% PO
eher wichtig	19%	18%	23%	19%	19%	11%	17%	21%	22%	17%	24%	13%	16%	17%	23%	22%	15%	25% R	16%
eher nicht wichtig	6%	6%	5%	5%	7%	2%	5%	3%	10% G	5%	9%	2%	4%	4%	9%	7%	9%	6%	5%
gar nicht wichtig	7%	7%	8%	6%	8%	-	5%	4%	15% EFG	3%	20% I	*	1%	2%	11% M	23% MN	11% R	5%	4%
weiß nicht	2%	2%	4%	2%	3%	-	1%	1%	6% FG	*	8% I	-	*	1%	2%	10% MN	3%	1%	1%
keine Angabe	*	1%	-	*	1%	-	-	*	1%	*	1%	*	*	*	-	2%	1%	*	*
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
sehr wichtig/eher wichtig	84%	85%	82%	86%	81%	98% H	89% H	92% H	67%	92% J	61%	98%	95%	93% NO	78% O	58%	76%	87% P	90% P
eher nicht wichtig/gar nicht wichtig	13%	13%	14%	11%	15%	2%	10%	7%	26% EFG	8%	30% I	2%	4%	7%	20% M	30% M	21% R	11%	10%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 13

Jetzt ganz allgemein: Wenn Sie an eine ideale Kommunikation über ein Online-Kundenpostfach mit Ihrem Anbieter denken, welche der folgenden Aspekte wären Ihnen wichtig?
Wäre es Ihnen wichtig, dass ...

Sie in der Benachrichtigung über die neuen Dokumente/Unterlagen auch gleich sehen können, welche Art von Dokumenten/Unterlagen abgelegt sind.

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	1000	849	151	566	432	68	190	355	384	775	225	298	526	614	272	110	151	315	362
Basis (100%)	1000	843	157*	580	417	132*	238	316	311	759	241	327	537	611	270	116*	190*	299	353
sehr wichtig	44%	45%	36%	41%	47%	47%	40%	51% H	38%	46%	36%	52%	51%	46%	43%	35%	42%	48%	43%
eher wichtig	32%	32%	30%	33%	30%	38%	36%	32%	27%	35% J	23%	32%	34%	34%	31%	25%	27%	32%	38%
eher nicht wichtig	11%	10%	18% A	13%	8%	12%	15%	9%	9%	12%	8%	10%	10%	12%	12%	3%	8%	12%	12%
gar nicht wichtig	10%	10%	12%	10%	11%	2%	8%	7%	19% EFG	6%	23% I	5%	5%	8%	11%	24% MN	20% QR	6%	7%
weiß nicht	2%	2%	5%	2%	3%	-	1%	1%	6% FG	*	8% I	-	*	*	2%	11% MN	3%	2%	1%
keine Angabe	*	*	-	*	1%	-	-	*	1%	*	1%	-	-	*	*	1%	*	1%	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
sehr wichtig/eher wichtig	76%	78% B	66%	75%	78%	86% H	76% H	83% H	65%	81% J	59%	85%	85%	80% O	75% O	60%	69%	80%	81% P
eher nicht wichtig/gar nicht wichtig	21%	20%	29%	23%	19%	14%	23%	16%	28% G	18%	32% I	15%	15%	19%	23%	28%	28%	18%	18%

forsa.

Kundenkommunikation / Online-Kundenpostfächer bei Anbietern (KuKo IV)

Frage 13

Jetzt ganz allgemein: Wenn Sie an eine ideale Kommunikation über ein Online-Kundenpostfach mit Ihrem Anbieter denken, welche der folgenden Aspekte wären Ihnen wichtig?
Wäre es Ihnen wichtig, dass ...

Sie die Unterlagen auch noch über einen längeren Zeitraum nach dem Ende eines Vertrages abrufen können, etwa um Schlussabrechnungen zu prüfen,
Belege für die Steuer zu haben und ähnliches.

	Gesamt	Region		Geschlecht		Alter				digitales Kundenpostfach		negative Erfahrungen mit Kundenpostfach		Internetaffinität			Haushaltsnettoeinkommen		
		West (A)	Ost (B)	Männer (C)	Frauen (D)	18-34 Jahre (E)	35-49 Jahre (F)	50-64 Jahre (G)	65 J. und älter (H)	Nutzer (I)	Nichtnutzer (J)	laut F6 (K)	laut F7 (L)	hoch (M)	mittel (N)	niedrig (O)	bis u. 2.000 Euro (P)	2.000 bis u. 3.500 Euro (Q)	3.500 Euro und mehr (R)
Basis ungewichtet	1000	849	151	566	432	68	190	355	384	775	225	298	526	614	272	110	151	315	362
Basis (100%)	1000	843	157*	580	417	132*	238	316	311	759	241	327	537	611	270	116*	190*	299	353
sehr wichtig	62%	62%	57%	60%	64%	80% H	67% H	64% H	48%	67% J	44%	73%	71%	69% NO	56% O	38%	55%	66%	65%
eher wichtig	24%	23%	30%	26%	21%	19%	23%	27%	23%	24%	23%	22%	22%	23%	27%	23%	25%	22%	24%
eher nicht wichtig	6%	6%	5%	6%	6%	1%	5%	5%	9%	5%	10% I	4%	4%	5%	8%	7%	8%	6%	6%
gar nicht wichtig	6%	7%	5%	6%	6%	-	4%	3%	13% EFG	3%	15% I	1%	1%	3%	8% M	22% MN	10%	4%	5%
weiß nicht	2%	2%	4%	2%	2%	-	1%	1%	6% FG	1%	7% I	-	1%	1%	2%	9% MN	2%	2%	1%
keine Angabe	*	*	-	*	1%	-	-	*	1%	*	1%	-	-	*	-	1%	*	*	-
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
sehr wichtig/eher wichtig	85%	85%	87%	86%	85%	99% H	90% H	91% H	71%	91% J	67%	95%	94%	92% NO	83% O	61%	80%	88%	89%
eher nicht wichtig/gar nicht wichtig	12%	13%	9%	12%	12%	1%	10%	8%	22% EFG	8%	25% I	5%	6%	7%	15% M	30% MN	18%	10%	10%