ventocom

ÖSTERREICH-REPORT **MOBILFUNK-VERHALTEN 2026**



DIE
NEUE WELT
IST DA.
**WIE GEHEN
WIR MIT
IHR UM?**

Das Smartphone hat unseren Alltag grundlegend verändert. Bankfiliale, Kreditkarte, Fernseher, Nachrichtenquelle und seit Kurzem auch KI-Assistent – all das tragen wir heute selbstverständlich in unserer Hosentasche. Die digitale Welt ist längst keine Zukunftsvision mehr. Sie ist unser Alltag.
Mit dem Österreich-Report Mobilfunkverhalten 2026 setzen wir unsere Beobachtung dieser Entwicklung fort. Die Ergebnisse zeigen: Bankgeschäfte werden zunehmend mobil erledigt, künstliche Intelligenz hält Einzug in unseren Alltag. Und während sich vieles verändert, bleibt eine Gewohnheit bemerkenswert beständig: das klassische Telefonat.
Doch der digitale Fortschritt hat auch seine Kehrseiten. Wie viel Zeit verbringen wir täglich am Smartphone? Welche Chancen und Risiken ergeben sich für Kinder und Jugendliche? Und wie können Eltern ihre Kinder im digitalen Alltag begleiten und schützen?
Als Mobilfunkanbieter wollen wir mit leistungsfähigen und leistbaren Angeboten sicherstellen, dass die digitale Welt für alle Bevölkerungsschichten zugänglich bleibt. Gleichzeitig sind wir uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung bewusst.
Wer den Zugang zur digitalen Welt ermöglicht, sollte sich auch mit potenziellen Kehrseiten auseinandersetzen.
Mit diesem Österreich-Report möchten wir deshalb nicht nur Entwicklungen aufzeigen, sondern auch Bewusstsein für Chancen und Risiken schaffen und einen Beitrag zu einem verantwortungsvollen Umgang mit digitalen Medien leisten.



CLAUS KRAMMER
GESCHÄFTSFÜHRER
VENTOCOM

Als wir im vergangenen Jahr den ersten Österreich-Report vorgestellt haben, war für uns bei Marketagent vor allem eines spannend: die Verbindung eines wiederkehrenden Fragenstamms mit einem Fokusthema, das sich von Jahr zu Jahr verändert. Dieser Ansatz bewährt sich auch heute. Mit dem Österreich-Report 2026 liegt ein Bericht vor, der nicht nur zeigt, wie sich unser digitaler und mobiler Alltag innerhalb eines Jahres verändert hat, sondern auch mehrere aktuelle Trendthemen anspricht.
Für den Österreich-Report 2026 haben 1.040 Österreicherinnen und Österreicher ihre Erfahrungen und Einschätzungen zum digitalen und mobilen Alltag mit uns geteilt. Ihre gesammelten Antworten finden sich nun auf den nächsten Seiten wieder.
Auch diesmal gab es einige Überraschungen. So ist etwa die Nutzung mehrerer digitaler Anwendungen unter den Babyboomern deutlich gestiegen. Gleichzeitig ist das Mobile Payment per Smartphone in der Generation Z inzwischen genauso beliebt wie die lange Zeit dominierende Kartenzahlung, während das Bargeld bereits ein Schattendasein fristet.
Somit zeigt sich erneut: die digitale Welt befindet sich ständig im Fluss – wie auch unser Verhältnis zu ihr. Änderungen geschehen schnell. Gerade darin liegt der besondere Wert des jährlichen Österreich-Reports. In diesem Sinne freuen wir uns sehr, Ihnen die folgenden Einblicke präsentieren zu dürfen und wünschen eine spannende Lektüre.



THOMAS SCHWABL
GESCHÄFTSFÜHRER
MARKETAGENT

DETAILS ZUR UMFRAGE

- **METHODE:**
  CAWI | Marketagent Online Access Panel
- **SAMPLE-GRÖSSE:**
  n = 1.040 Netto-Interviews, repräsentativ für die österreichische Bevölkerung
- **KERNZIELGRUPPE:**
  Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren, die privat ein Handy nutzen | Inzidenz: 97,9 %
- **FELDZEIT:**
  03.09.2026 – 16.09.2026



VORWORT 01

INHALTSVERZEICHNIS 03

#1 DIE DIGITALE WELT AM HANDY RÜCKT NOCH STÄRKER IN DEN LEBENSMITTELPUNKT 04

#2 KI IST IM ALLTAG ANGEKOMMEN – ÜBER ALLE GENERATIONEN HINWEG 10

#3 ALLES PER INTERNET – MIT EINER AUSNAHME 14

#4 KINDER IN DER DIGITALEN WELT: ZWISCHEN CHANCEN UND SORGEN 18

#1

DIE **DIGITALE WELT AM HANDY** RÜCKT NOCH STÄRKER IN DEN **LEBENS-MITTELPUNKT**

Das Handy ist aus dem Alltag der Österreicherinnen und Österreicher nicht mehr wegzudenken. Ob Internetsurfen, Nachrichtenlesen, soziale Medien oder E-Mails: Für viele ist das Smartphone längst der wichtigste Gegenstand in ihrem Leben.

Im Vergleich zum Österreich-Report 2025 hat sich diese Entwicklung weiter gefestigt. Besonders bei der Nutzung sozialer Medien gewinnt das Smartphone weiter an Bedeutung, aber auch bei alltäglichen Bankgeschäften schreitet die Digitalisierung deutlich voran. In der Generation Z liegt das Mobile Payment per Smartphone zum ersten Mal gleichauf mit der Kartenzahlung als populärste Bezahlmethode. Bemerkenswert ist, dass die Digitalisierung der Bankgeschäfte nicht auf junge Menschen beschränkt bleibt: auch bei den Babyboomern nimmt die mobile Abwicklung von Bankgeschäften zu.

Eine Entwicklung, die sich auch 2026 fortsetzt, ist der Trend vom TV- zum Handy-Streaming: besonders bei der jungen Generation wird das Streaming zusehends mobil. Das geschieht oft auch unterwegs, was sich deutlich in der Nutzung des mobilen Internets zeigt.

Die Digitalisierung des Alltags ist damit keine Zukunftsvision mehr. Sie findet längst auf dem Smartphone statt.

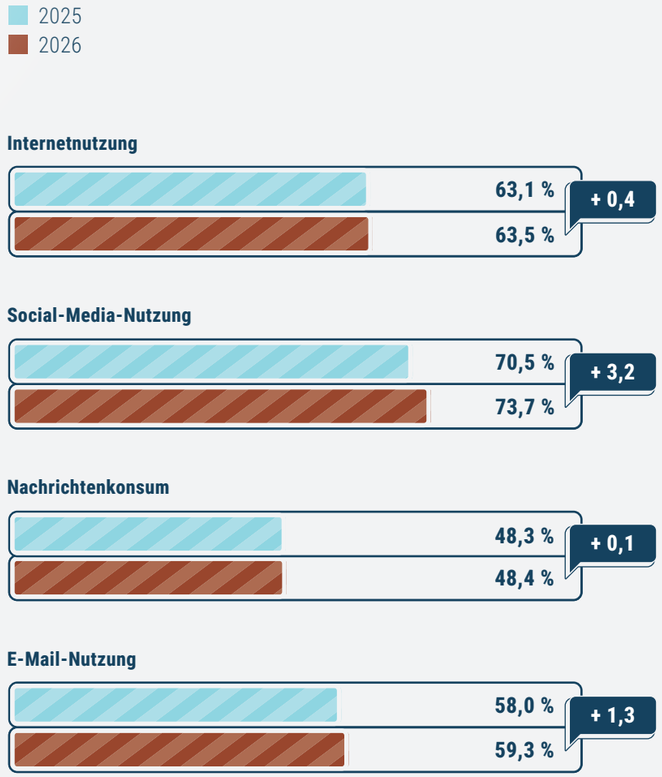


Auch im Mobilfunk ist die Digitalisierung längst angekommen. Bereits 48 % der Österreicherinnen und Österreicher verwalten ihren Mobilfunktarif selbstständig über App oder Web. Bei HoT sind es sogar 61 %. Gleichzeitig zeigt sich: 57 % aller Mobilfunkkundinnen und -kunden haben den Kundenservice noch gar nicht oder höchstens einmal benötigt, bei HoT sind es sogar 75 %.

Die Ergebnisse unterstreichen, welches Potenzial in konsequent durchdachten digitalen Selfservice-Angeboten und einfachen Produkten steckt. Je einfacher Kundinnen und Kunden ihre Anliegen selbst erledigen können, desto weniger Unterstützung benötigen sie.

DAS SMARTPHONE IST DIE ZENTRALE PLATTFORM FÜR DEN DIGITALEN ALLTAG.

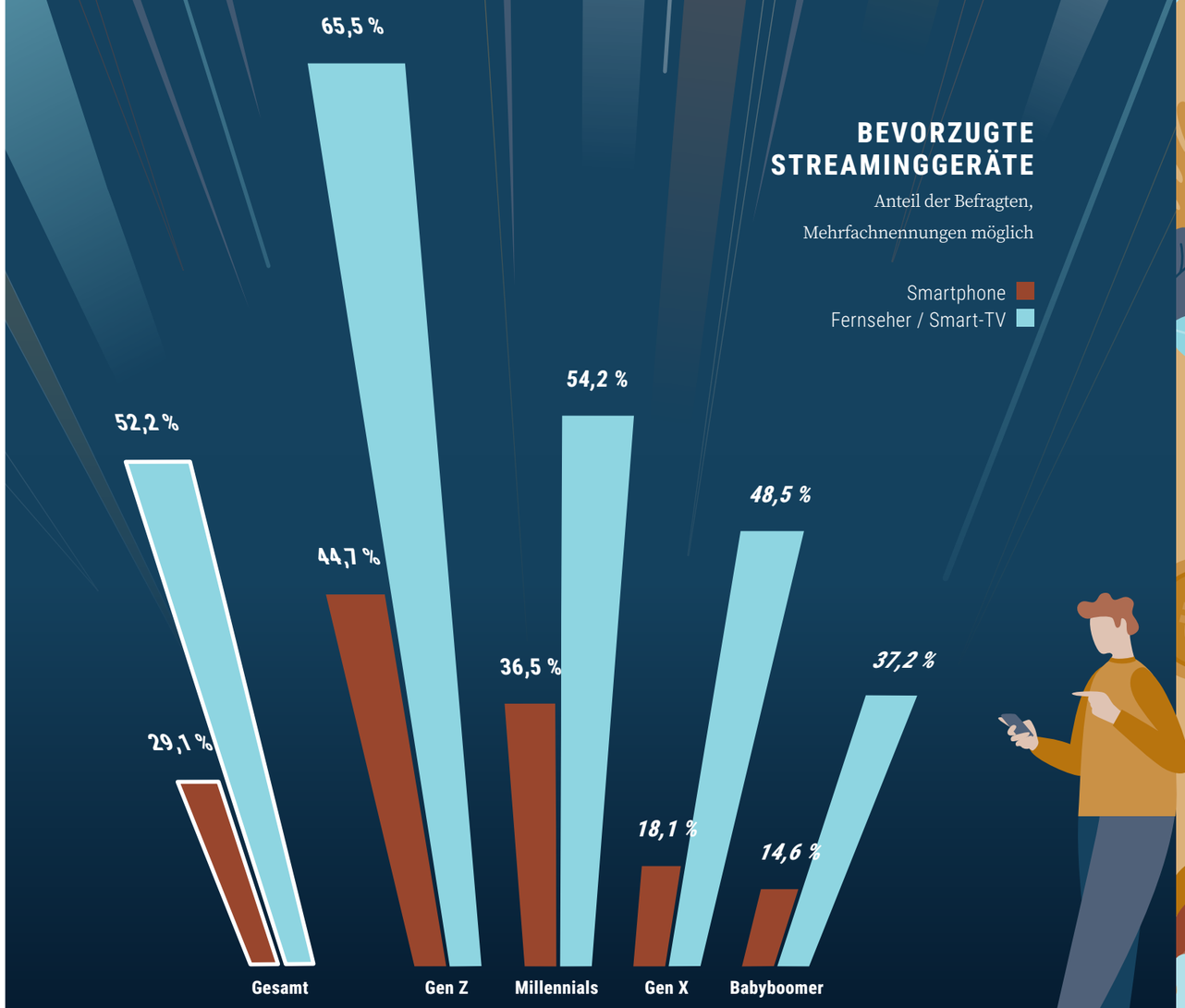
Ob Internetsurfen, Social Media, Nachrichten oder E-Mails – das Handy ist für all diese Tätigkeiten die meistgenutzte Plattform.



STREAMING WIRD MOBIL – BESONDERS BEI DER JUNGEN GENERATION

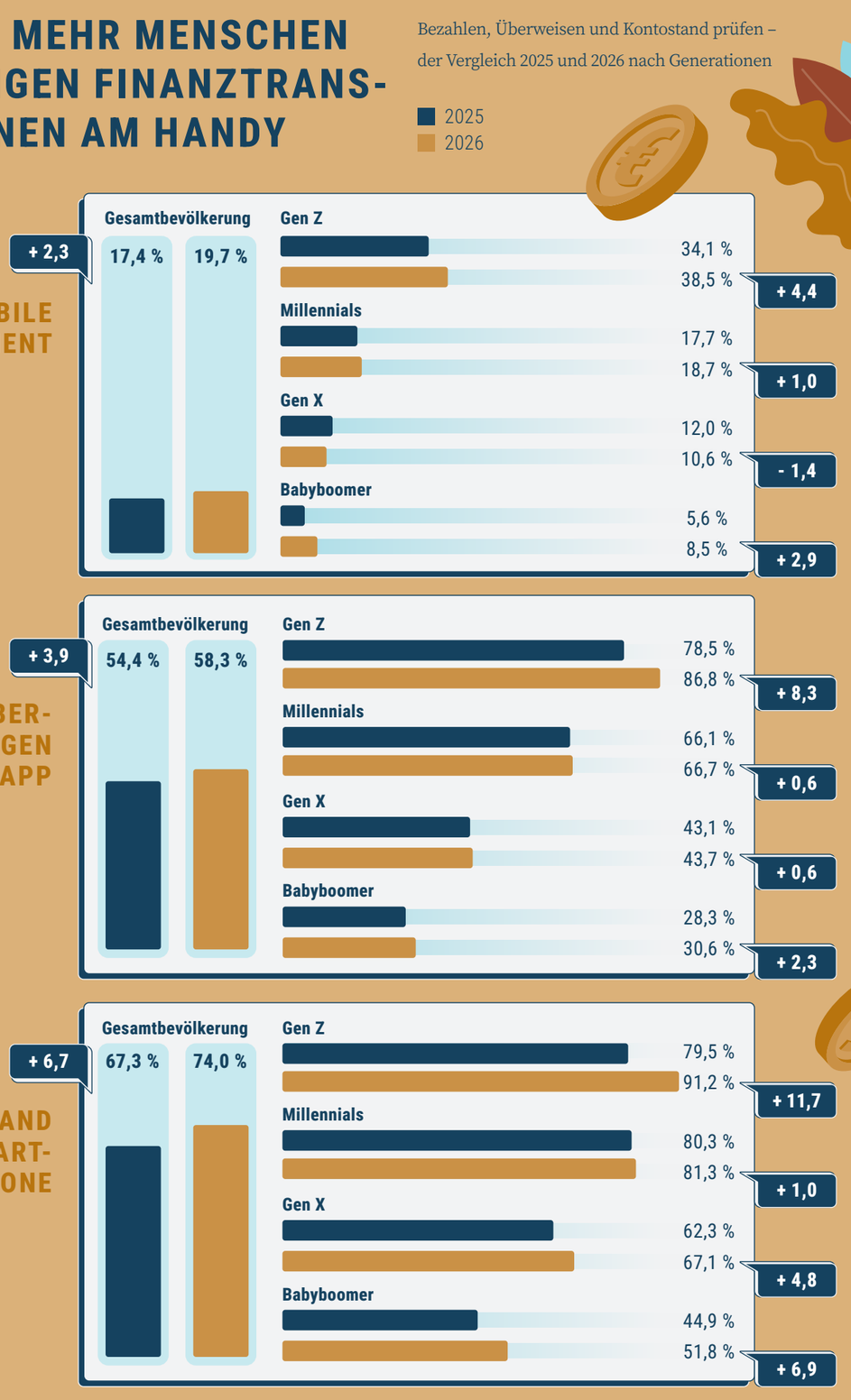
BEVORZUGTE STREAMINGGERÄTE

Anteil der Befragten, Mehrfachnennungen möglich



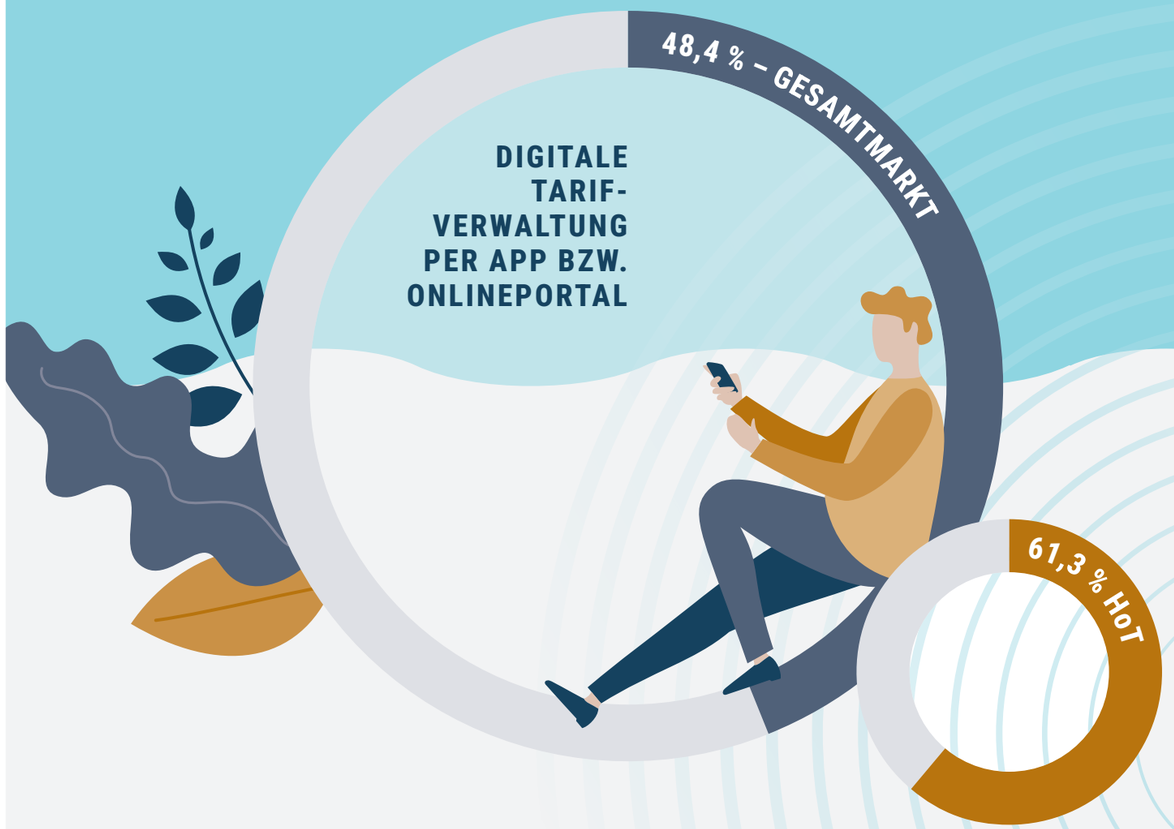
IMMER MEHR MENSCHEN ERLEDIGEN FINANZTRANS-AKTIONEN AM HANDY

Bezahlen, Überweisen und Kontostand prüfen – der Vergleich 2025 und 2026 nach Generationen



MOBILFUNK
IST DIGITAL

Digitale Tarifverwaltung ist im Alltag etabliert – HoT zeigt, wie weit sie reichen kann.



WEITERE WEGE DER TARIFVERWALTUNG (GESAMTMARKT)

18,2 %	Kundenservice kontaktieren
12,7 %	Shop / Mitarbeiter/innen
5,7 %	Familie / Freunde
11,3 %	Kein Verwaltungsbedarf
3,7 %	Sonstiges

WENIG SERVICEBEDARF –
BESONDERS BEI HoT

Viele Kundinnen und Kunden haben den Kundenservice noch gar nicht oder höchstens einmal benötigt.





DER BESTE SERVICE IST DER, DEN MAN NICHT BRAUCHT.

#2

KI IST IM ALLTAG ANGEKOMMEN – ÜBER ALLE GENERATIONEN HINWEG

Was vor wenigen Jahren noch nach Zukunft klang, ist für die Mehrheit der Bevölkerung bereits selbstverständlich geworden. Rund 79 % der Österreicherinnen und Österreicher nutzen zumindest gelegentlich künstliche Intelligenz, 46 % greifen sogar täglich oder mehrmals pro Woche darauf zurück. Besondere Heavy User sind junge Menschen aus der Generation Z: Rund 92 % nutzen KI zumindest gelegentlich, 64 % täglich oder mehrmals wöchentlich. Aber auch unter den Babyboomern ist KI längst keine Randerscheinung mehr. Bereits 59 % dieser Generation nutzen entsprechende Anwendungen.

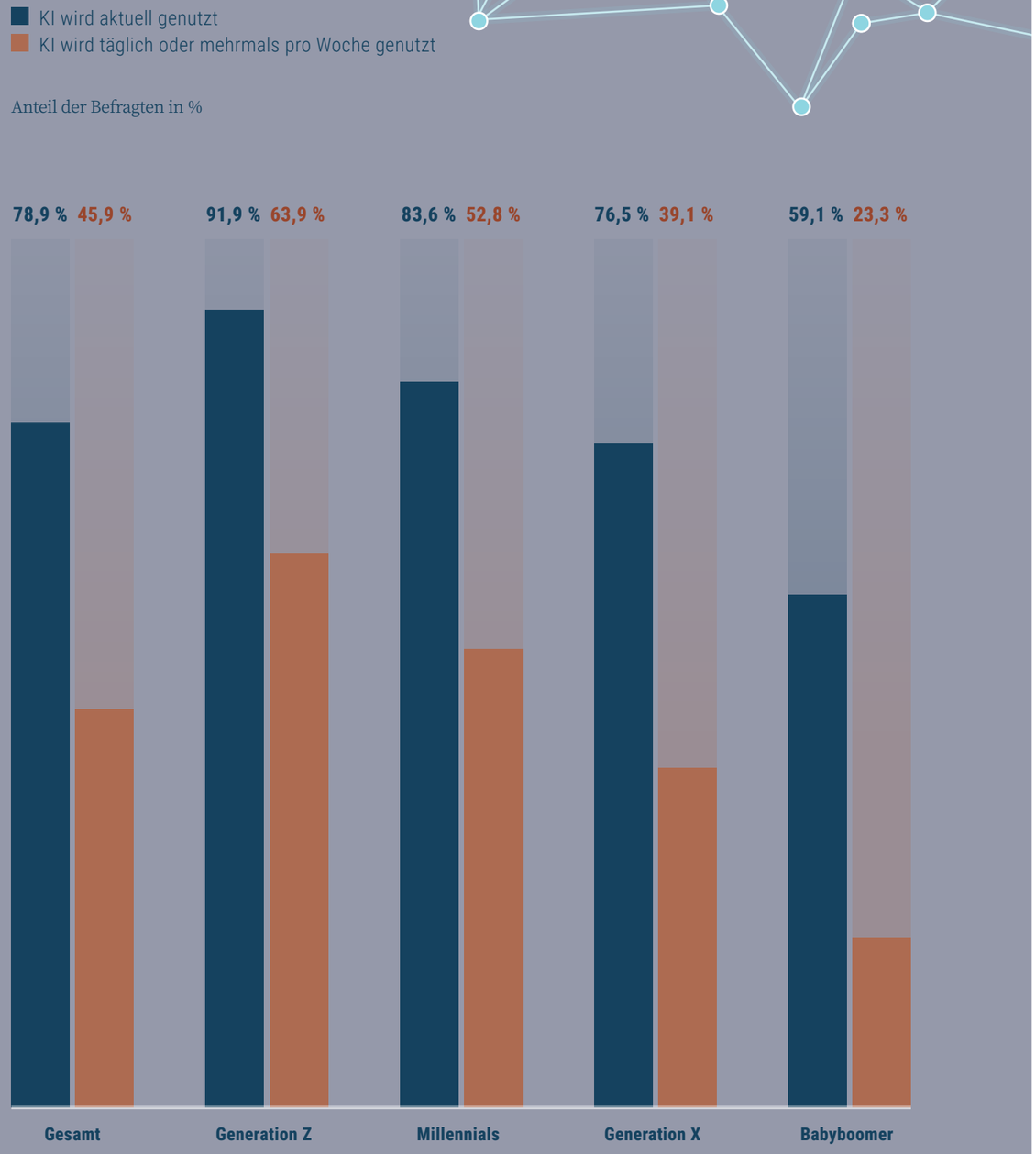
Künstliche Intelligenz entwickelt sich damit zu einer weiteren digitalen Alltagstechnologie – ähnlich wie zuvor das Internet oder das Smartphone selbst.
Der größte Vorteil künstlicher Intelligenz ist aus Sicht der User ganz pragmatisch: Sie spart Zeit und dient als Recherchetool sowie als digitaler Assistent.

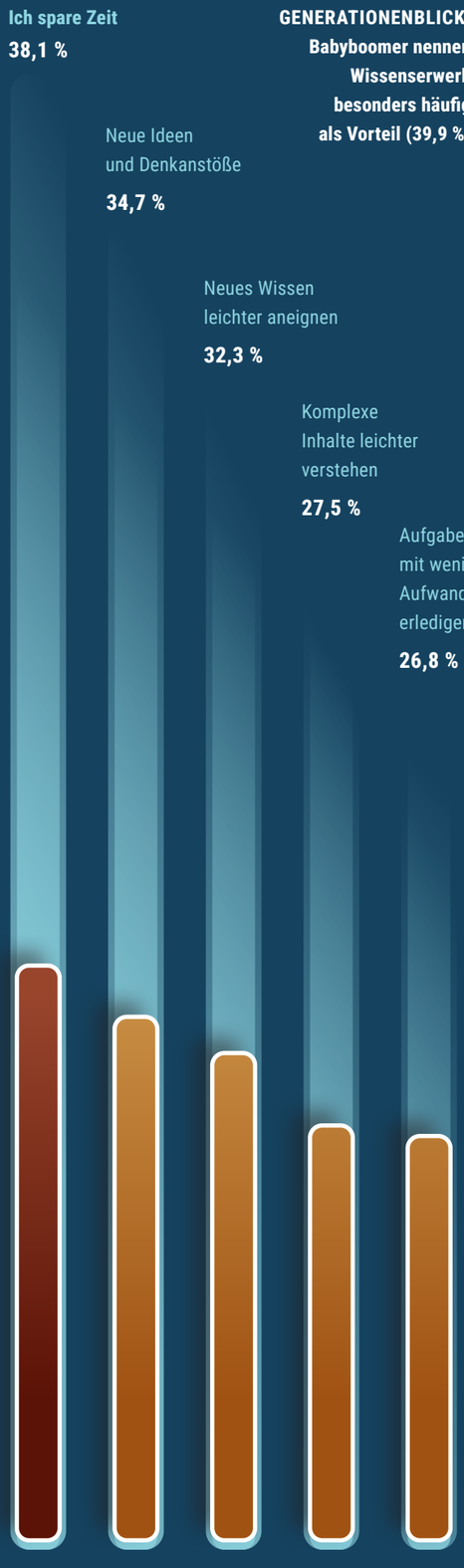
Doch nicht jede Anwendung überzeugt. Besonders im Kundenservice bleibt die Akzeptanz begrenzt. Zwar haben 55 % der Österreicherinnen und Österreicher bereits Erfahrungen mit Chatbots oder Voicebots gesammelt, unter diesen Personen bewertet allerdings fast die Hälfte die Servicequalität als unterdurchschnittlich – rund 43 % gaben den Bots weniger als vier von zehn Punkten. Die Ergebnisse zeigen: Technologische Möglichkeiten allein reichen nicht. Entscheidend bleibt, ob digitale Anwendungen den Alltag tatsächlich erleichtern.



KI-NUTZUNG IN ÖSTERREICH 2026

Auch bei den Babyboomern nutzt bereits eine Mehrheit KI. Jüngere verwenden sie besonders intensiv.



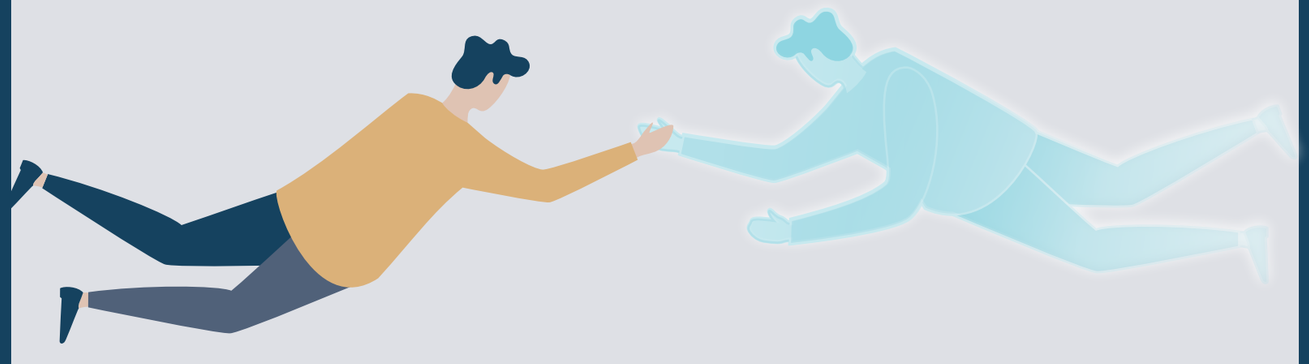


KI SPART IM ALLTAG VOR ALLEM **ZEIT UND LIEFERT NEUE IDEEN**

TOP 5 VORTEILE DER KI-NUTZUNG

Die wichtigsten persönlich empfundenen Vorteile der KI-Nutzung in Österreich.

Anteil der aktuellen KI-Nutzerinnen und -Nutzer. Mehrfachnennungen möglich.



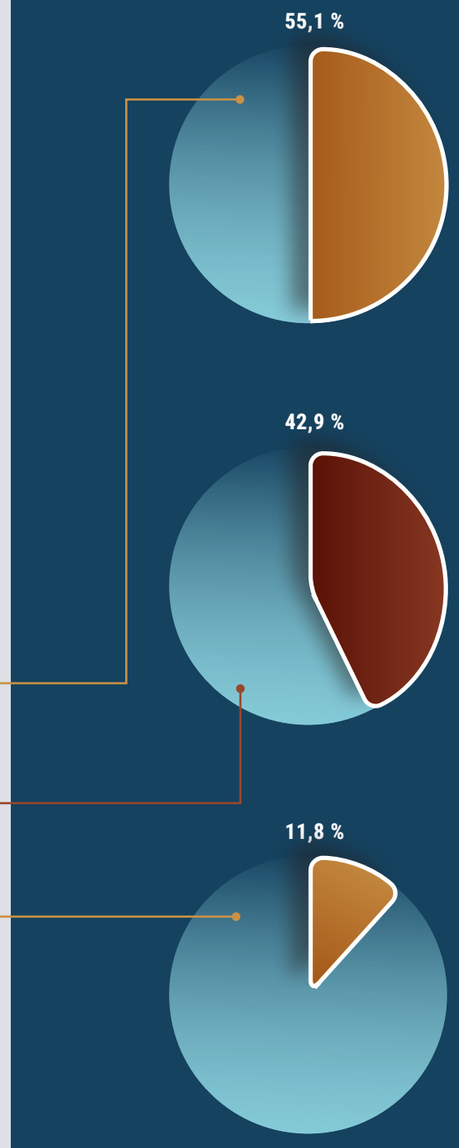
CHATBOTS WERDEN GENUTZT – ÜBERZEUGEN ABER NOCH NICHT

Viele haben Erfahrung mit Chatbots und Voicebots – nur wenige sind sehr zufrieden.

Erfahrungen gesammelt 55,1 %
haben bereits Chatbots oder Voicebots im Kundenservice erlebt.

(Sehr) unzufrieden 42,9 %
bewerten den KI-Kundenservice mit 1-3 von 10 Punkten.

(Sehr) zufrieden 11,8 %
vergeben 8-10 Punkte für den KI-Kundenservice.



#3
ALLES PER INTERNET – MIT EINER AUSNAHME

Während sich immer mehr Kommunikation ins Internet verlagert, bleibt das klassische Telefonat überraschend beständig. Bei Textnachrichten haben Messengerdienste die SMS längst abgelöst – beim Telefonieren zeigt sich dagegen ein völlig anderes Bild: Rund 78 % führen ihre Gespräche weiterhin hauptsächlich über das klassische Mobilfunknetz, nur 21 % nutzen dafür vorwiegend Messengerdienste. Selbst in der Generation Z telefonieren 68 % hauptsächlich über das Mobilfunknetz.

Während sich die Art des Nachrichtenschreibens grundlegend verändert hat, bleibt das klassische Telefongespräch also ein fester Bestandteil des digitalen Alltags.



BEIM TELEFONIEREN BLEIBT DER **MOBILFUNK DIE ERSTE WAHL.**



Während Nachrichten längst über Messenger laufen, wird zum Telefonieren weiterhin überwiegend das Mobilfunknetz genutzt. Anders als beim Telefonieren ist bei Textnachrichten der internetbasierte Messenger klar die erste Wahl – in jeder Generation.

78,4 %
FÜHREN ANRUFE HAUPTSÄCHLICH ÜBER DEN KLASSISCHEN KANAL DURCH

Nur **20,8 %** telefonieren hauptsächlich über Messengerdienste.

Mobilfunkanruf
Messengerdienste (z.B. WhatsApp, Signal)

Rest auf 100 %: telefoniere nicht per Handy

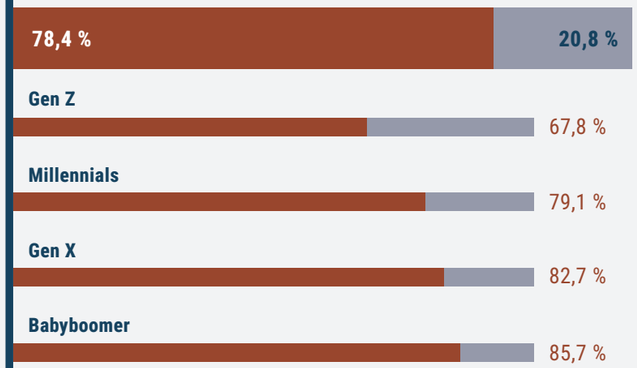
91,6 %
VERSENDEN TEXTNACHRICHTEN HAUPTSÄCHLICH ÜBER MESSENGERDIENSTE

Nur **6,9 %** nutzen hauptsächlich die klassische SMS.

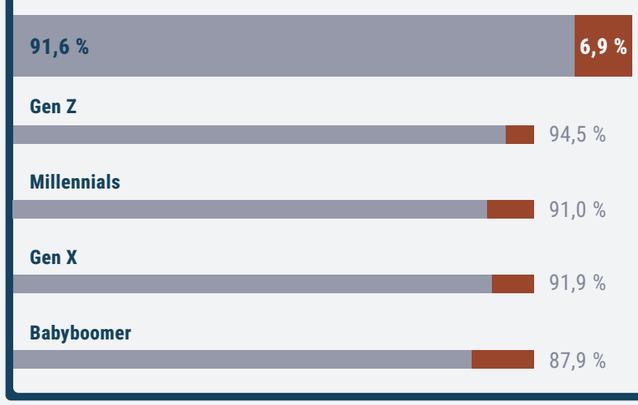
Messengerdienste (z.B. WhatsApp, Signal)
SMS

Rest auf 100 %: versende keine Textnachrichten per Handy

SO TELEFONIERT ÖSTERREICH



BEIM SCHREIBEN HABEN MESSENGER-DIENSTE DIE SMS ABGELÖST



#4

KINDER IN DER DIGITALEN WELT: ZWISCHEN CHANCEN UND SORGEN



Die neuen Technologien eröffnen viele Möglichkeiten – gleichzeitig wird die Kehrseite der digitalen Durchdringung unseres Alltags auch sichtbar. Die Bildschirmzeit, der Umgang von Kindern und Jugendlichen mit sozialen Medien und die Frage nach sinnvollen Schutzmechanismen sind zu gesellschaftlichen Themen geworden. Die aktuelle Debatte über Zugangskontrollen für Social-Media-Plattformen zeigt, wie unmittelbar diese Fragen inzwischen sind.

IMMER MEHR ZEIT AM BILDSCHIRM

Je mehr Aufgaben das Smartphone übernimmt, desto mehr Zeit verbringen wir naturgemäß damit.
Besonders hoch ist die durchschnittliche private Bildschirmzeit in der Generation Z – Babyboomer kommen nur auf rund halb so viel.
Auffällig ist dabei auch die eigene Wahrnehmung: Rund 51 % aller Befragten schätzen ihre Bildschirmzeit als mittelmäßig ein.
Nur 30 % empfinden sie als eher oder sehr lang.
Das Smartphone ist zu einem selbstverständlichen Begleiter geworden. Damit stellt sich zunehmend die Frage, wie viel digitale Nutzung unserem Alltag guttut.

DIE KEHRSEITE: VIEL ZEIT, OFT ALS NORMAL EMPFUNDEN

Wie die Befragten ihre Bildschirmzeit selbst einschätzen.



Basis: Befragte, die ihre Bildschirmzeit kontrolliert haben.

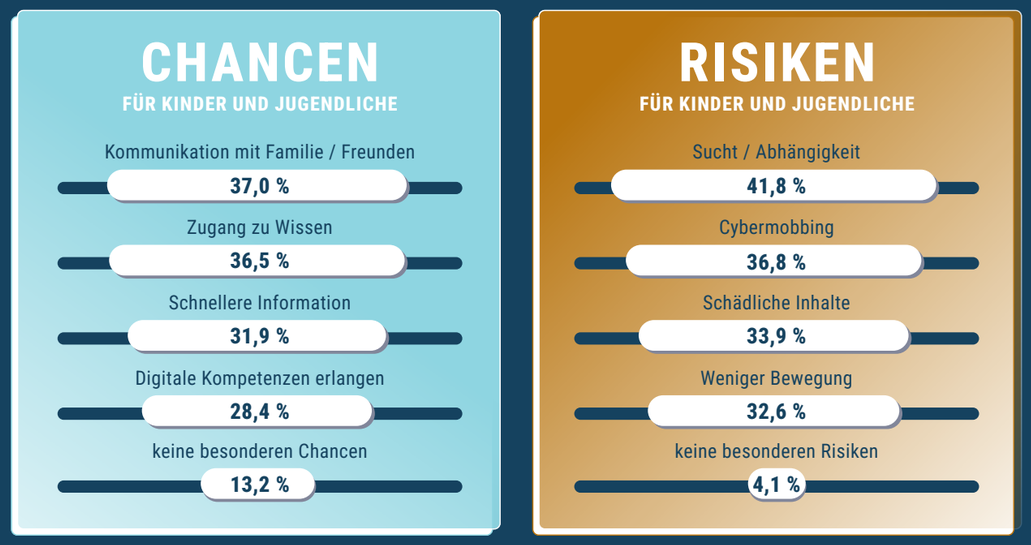
Die Digitalisierung eröffnet Kindern und Jugendlichen viele Möglichkeiten. Gleichzeitig wächst die Sorge um mögliche negative Auswirkungen.

Die Ergebnisse verdeutlichen ein Spannungsfeld: Digitale Medien ermöglichen gesellschaftliche Teilhabe, machen soziale Beziehungen unmittelbarer und ermöglichen es, mehr Fähigkeiten zu erlernen und Wissen zu erlangen als jemals zuvor. Gleichzeitig entstehen neue Herausforderungen für einen verantwortungsvollen Umgang.

KINDER IN DER DIGITALEN WELT: ZWISCHEN CHANCEN UND SORGEN

DIGITALISIERUNG: CHANCEN UND RISIKEN ZUGLEICH

Top4 | Mehrfachauswahl | max. 3 Antworten möglich



BEIM EIGENEN KIND FÄLLT DAS URTEIL NEUTRAL BIS POSITIV AUS

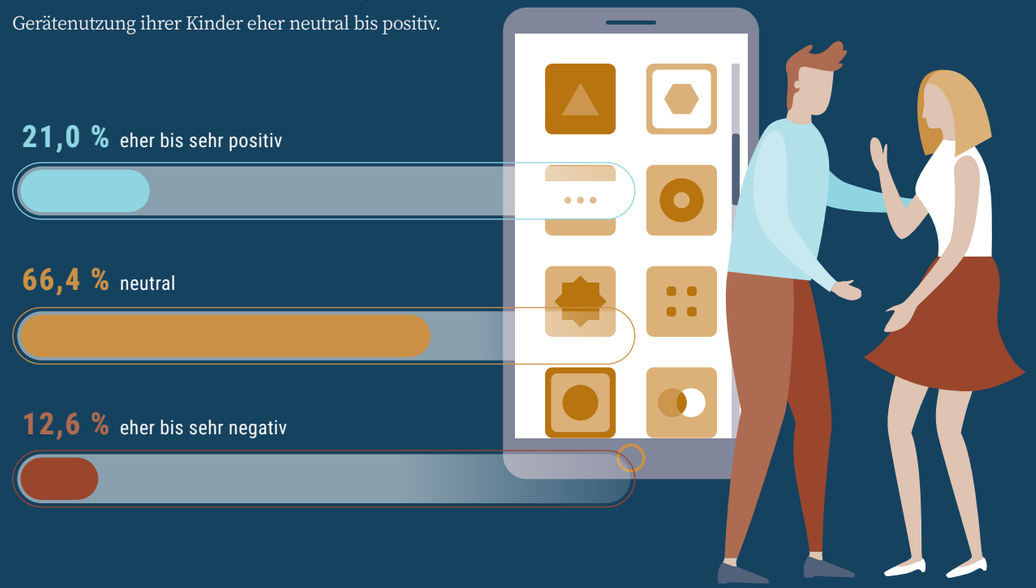
Interessant ist der Unterschied zwischen den allgemeinen Sorgen um Kinder in unserer Gesellschaft und der persönlichen Einschätzung von Eltern, wenn es um ihre eigenen Kinder geht.

Die meisten Eltern sehen die aktuelle bzw. zukünftige Gerätenutzung ihrer Kinder neutral (66 %) bis positiv (21 %). Nur rund 13 % stehen dem Thema negativ gegenüber.

Das zeigt: Eltern lehnen das digitale Leben ihrer Kinder nicht grundsätzlich ab. Vielmehr versuchen sie, korrekt zwischen den Möglichkeiten und den Risiken abzuwägen – keine einfache Aufgabe.

WIE ELTERN DIE NUTZUNG VON DIGITALEN GERÄTEN DURCH IHRE EIGENEN KINDER SEHEN

Eltern bewerten die aktuelle oder zukünftige Gerätenutzung ihrer Kinder eher neutral bis positiv.



JUGEND-SCHUTZ: MEHRHEIT UNTERSTÜTZT SOCIAL-MEDIA-BESCHRÄN-KUNGEN

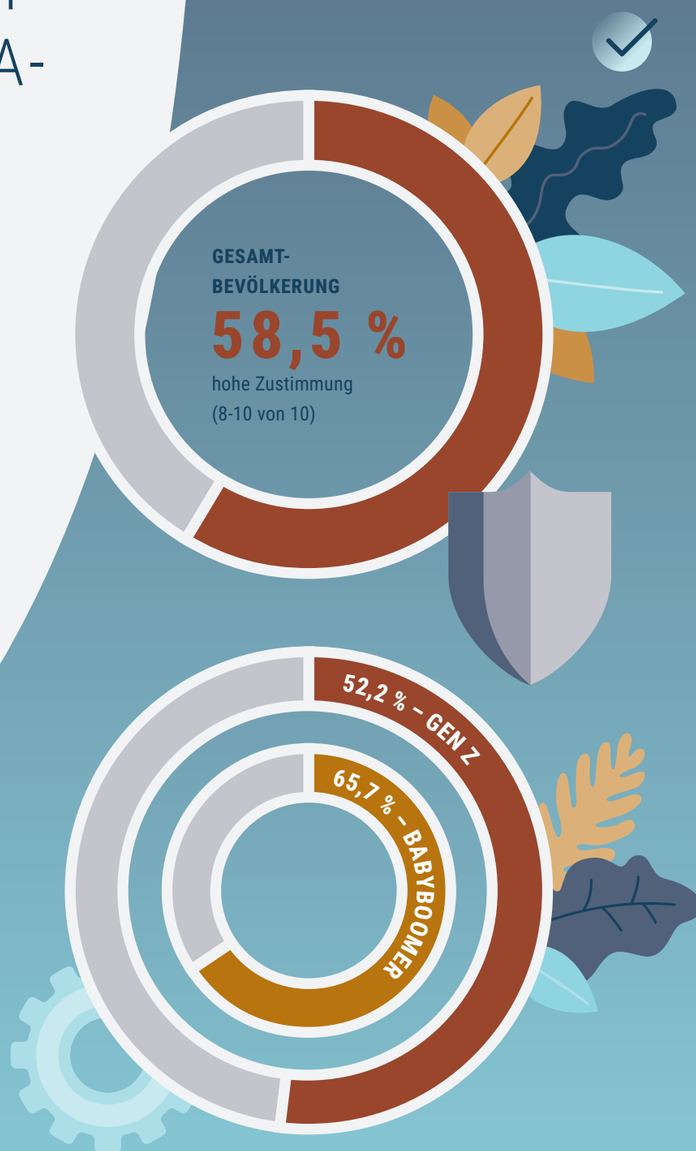
Die Frage, wie Kinder und Jugendliche im digitalen Raum geschützt werden sollen, beschäftigt zunehmend auch die Politik.

Im Österreich-Report 2026 zeigt sich eine deutliche Unterstützung für eine gesetzliche Beschränkung der Social-Media-Nutzung Minderjähriger. Rund 59 % der Bevölkerung vergeben auf einer zehnteiligen Zustimmungsskala acht bis zehn Punkte. Bemerkenswert ist auch die Zustimmung unter jungen Erwachsenen: Selbst in der Generation Z unterstützen 52 % das Vorhaben mit einer hohen Bewertung. Bei den Babyboomern sind es sogar 66 %.

Die Ergebnisse zeigen, dass der Wunsch nach stärkeren Schutzmechanismen nicht nur auf die Elterngenerationen beschränkt ist, sondern altersübergreifend einen Nerv trifft.

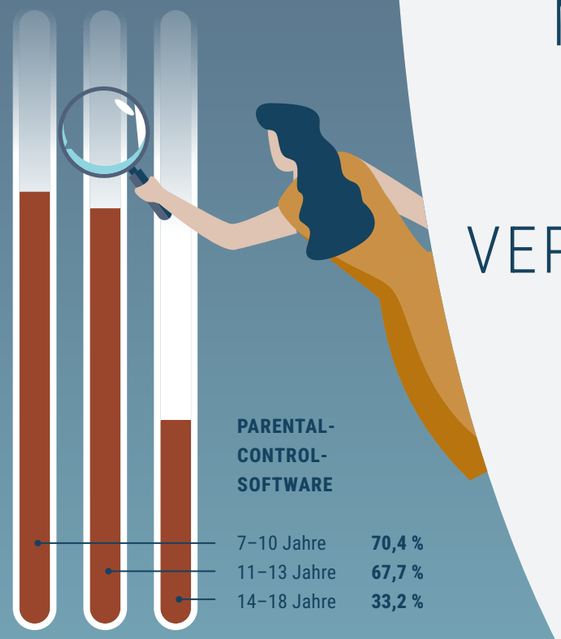
MEHRHEIT BEFÜRWORTET SOCIAL-MEDIA-BESCHRÄNKUNGEN

Auch unter jungen Erwachsenen gibt es mehrheitlich hohe Zustimmung zum abgefragten Gesetzesvorhaben



WIE ELTERN IHRE KINDER SCHÜTZEN

Mit zunehmendem Alter werden Kontrolle und feste Vorgaben seltener



KINDER BEKOMMEN IHR ERSTES SMARTPHONE IMMER FRÜHER

Die Jahrgänge **2008-2012** haben durchschnittlich erst mit **11 Jahren** ihr erstes Smartphone bekommen.

Die Jahrgänge **2013-2015** mit **10 Jahren.**

Die Jahrgänge **2016-2019** bereits mit **8 Jahren.**



WIE ELTERN IHRE KINDER SCHÜTZEN: MIT DEM ALTER WÄCHST DIE EIGEN-VERANTWORTUNG

Die Herausforderung für Eltern besteht darin, Kinder frühzeitig an die digitale Welt heranzuführen und sie gleichzeitig vor deren Risiken zu schützen. Im Familienalltag setzen viele Eltern auf technische Kontrolle und klare Regeln. Mit zunehmendem Alter der Kinder werden diese Maßnahmen jedoch seltener.

Bei Kindern zwischen sieben und zehn Jahren nutzen rund 70 % der befragten Eltern mit entsprechender Gerätenutzung eine Parental-Control-Software; bei den 14- bis 18-Jährigen sinkt der Anteil auf 33 %. Auch bei zeitlichen Vorgaben verändert sich der Umgang. Während bei jüngeren Kindern Nutzungslimits eine wichtige Rolle spielen, erhalten ältere Jugendliche zunehmend mehr Entscheidungsfreiheit.

Das zeigt: mit dem Alter wächst auch das Vertrauen – und die Überzeugung, dass die Jugendlichen selbst verantwortungsvoll über ihre Nutzungsgewohnheiten entscheiden können. Aus Kontrolle muss mit zunehmendem Alter schrittweise Eigenverantwortung werden.

ventocom

© 2026 VENTOCOM

BESUCHE UNSERE
HOMEPAGE UNTER:
WWW.VENTOCOM.AT