



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA Háztartási felmérés - 2021.

Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából
Kutatóműhely: Ariosz Kft.

Az adatfelvétel időpontja: 2021.08.24. - 10.01.

Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel
Mintanagyság: 3229 háztartás, illetve személy

Súlyozás:

Háztartások esetében: a háztartás mérete, a háztartás korösszetétele, településtípus, régió

Személyek esetében: a kérdezett neme, korcsoportja, iskolai végzettsége, a háztartás nagysága, településtípus, régió

Alkalmazott eljárás: RIM weighting (többszemponútú iterációs faktorsúlyozás)

A súlyozáshoz a KSH 2016-os mikrocenzusának adatait vettük alapul

Jelölések:

háztartásokra
vonatkozó adat



személyekre
vonatkozó adat



Az idősorok elemzése során tekintettel kell lenni arra, hogy 2019-ben a kérdezés módszertana megváltozott: a korábbi papír kérdőívet programozott kérdőív váltotta, ami komplexebb logikai ellenőrzést és kérdőívszerkezetet tett lehetővé.

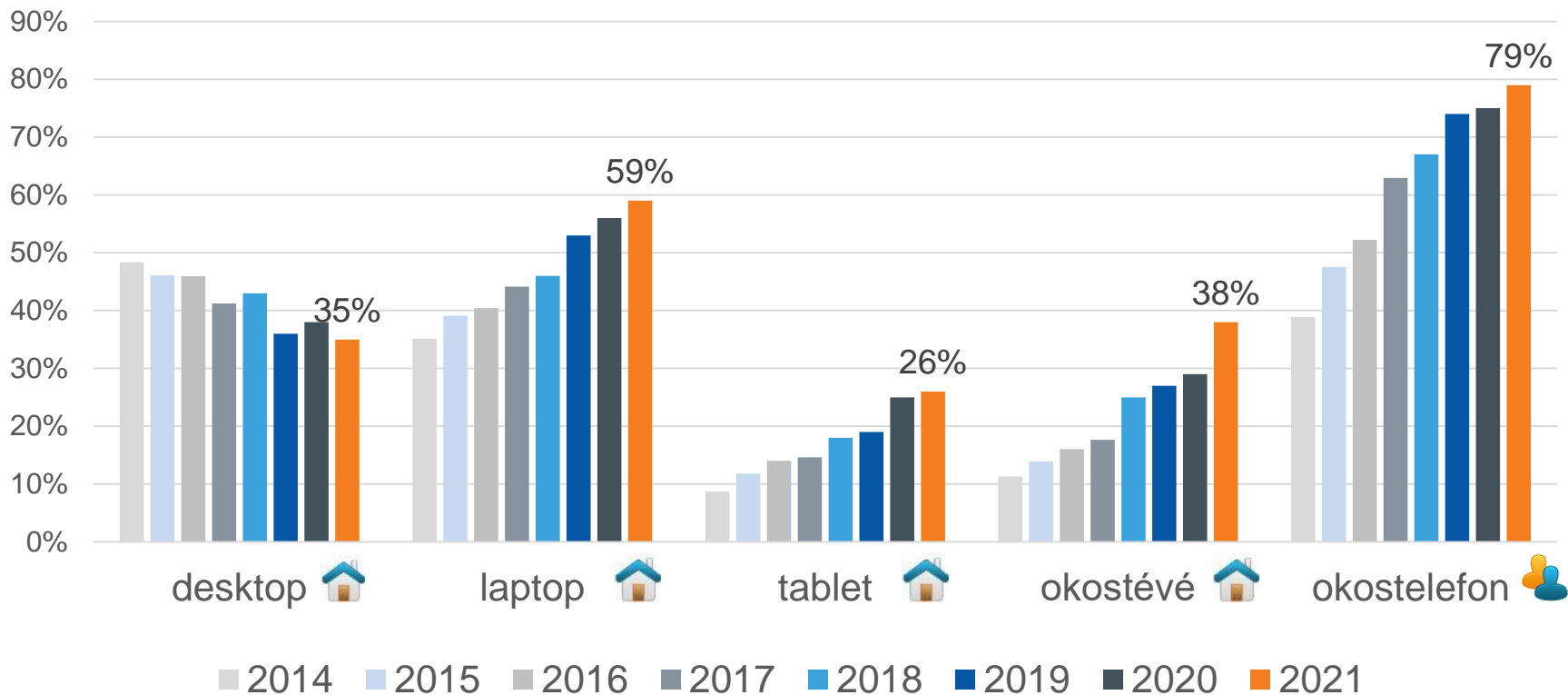
- „Large Screen” (LSc) internet nagy képernyőn (PC-n vagy tableten) használt internetkapcsolat
- „Small Screen” (SSc) internet kis képernyőn (mobiltelefon kijelzőjén) használt internetkapcsolat
- Helyhez kötött (HK) (jellemzően vezetékes) telefon vagy internetszolgáltatás, ami csak meghatározott helyen vehető igénybe
- Bundled több vezetékes szolgáltatás vagy legalább egy vezetékes és egy mobilszolgáltatás igénybevétele ugyanannál a szolgáltatónál közös számlával
- MBB mobilinternet-kapcsolat (mobile broadband), beleértve a „Large Screen” és a „Small Screen” használatát is
- PSTN hagyományos rézérpáras hálózatokon nyújtott (analóg vagy ISDN) telefonszolgáltatás
- kábeltelefon kábeltelevíziós hálózatokon nyújtott telefonszolgáltatás
- VoIP IP-alapú (pl.: xDSL, optikai) vezetékes hálózatokon nyújtott telefonszolgáltatás
- NT/NV nem tudja, nem válaszol
 - n mintabeli létszám
 - N becsült létszám az alapsokaságban
- HT háztartás
- MJV megyei jogú város
- 14+ éves 14 éves és idősebb
- top2box 1-5-ig terjedő skálán a 4-est és 5-öst adók aránya összesen



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

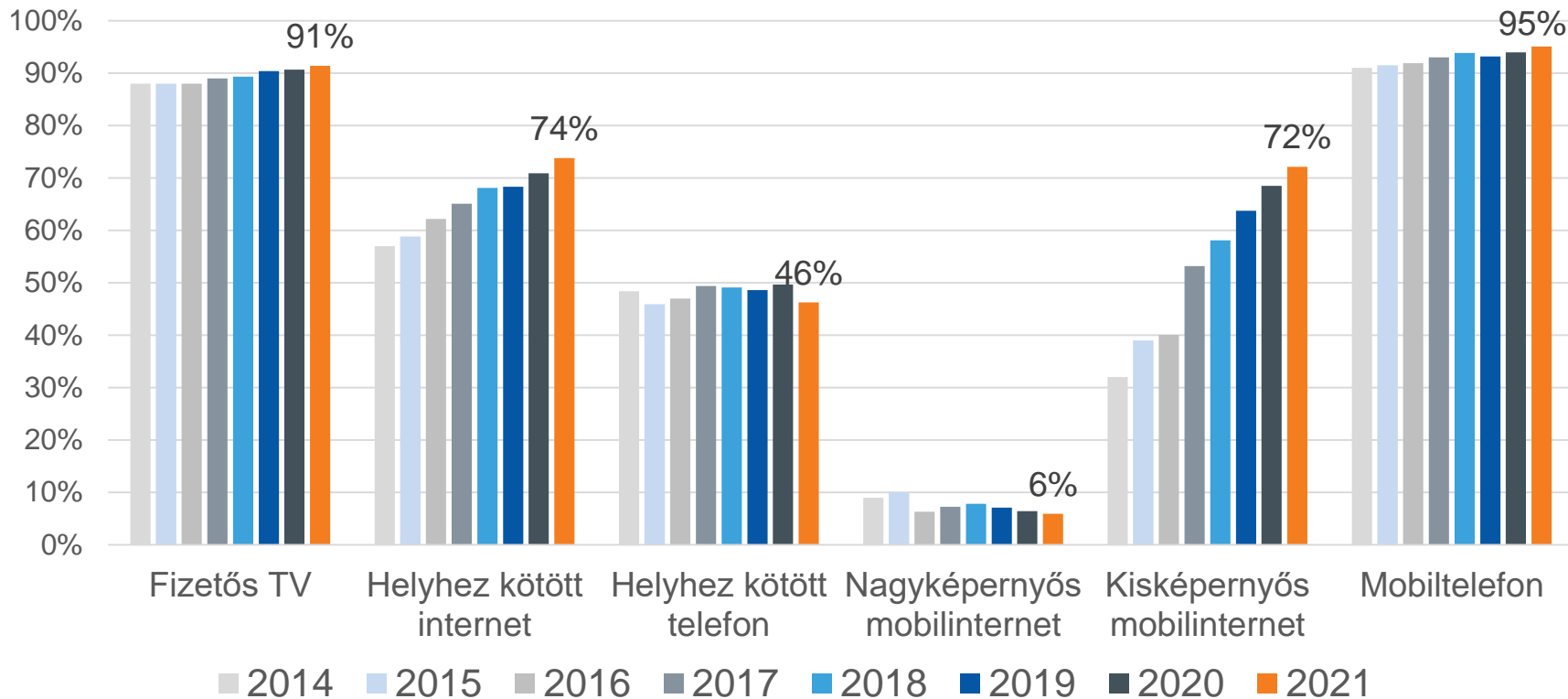
ÁTTEKINTÉS



Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229); összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

TOVÁBBRA IS NÖVEKSZIK A HELYHEZ KÖTÖTT ÉS A KISKÉPERNYŐS MOBILINTERNET ELTERDEDTSÉGE

Infokommunikációs szolgáltatások előfizetőinek alakulása 2014-2021



Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

Az asztali számítógépek arányának csökkenésével párhuzamosan emelkedett a hordozható PC-k aránya az elmúlt 8 évben. Jelenleg a háztartások 35%-ában használnak asztali PC-t, 59%-ában laptopot. Összességében a PC-vel rendelkező háztartások aránya 73%, ami nem változott tavaly óta. A tabletek elterjedtsége háromszorosára növekedett 2014 óta, de még mindig csak a háztartások egynegyedében van jelen ez az eszköz. Még dinamikusabb növekedést figyelhetünk meg az okostévék esetében, ahol 2014-ben még csak 11% volt a penetráció, 2021-ben pedig már 38%. Különösen az elmúlt egy évben történt nagyarányú bővülés, amit lehet magyarázni a COVID miatti megnövekedett igényekkel is. Szintén jelentősebb bővülést tapasztaltunk az okostelefonok penetrációjában, ami jelenleg 79%-os. A háztartások 16%-ában nincs semmilyen internetezésre alkalmas eszköz. Leginkább jellemző ez az egyszemélyes, idős háztartásokra, de az átlagosnál szintén jellemzőbb a községekben, az alacsony jövedelmű és vagyoni helyzetű háztartásokban.

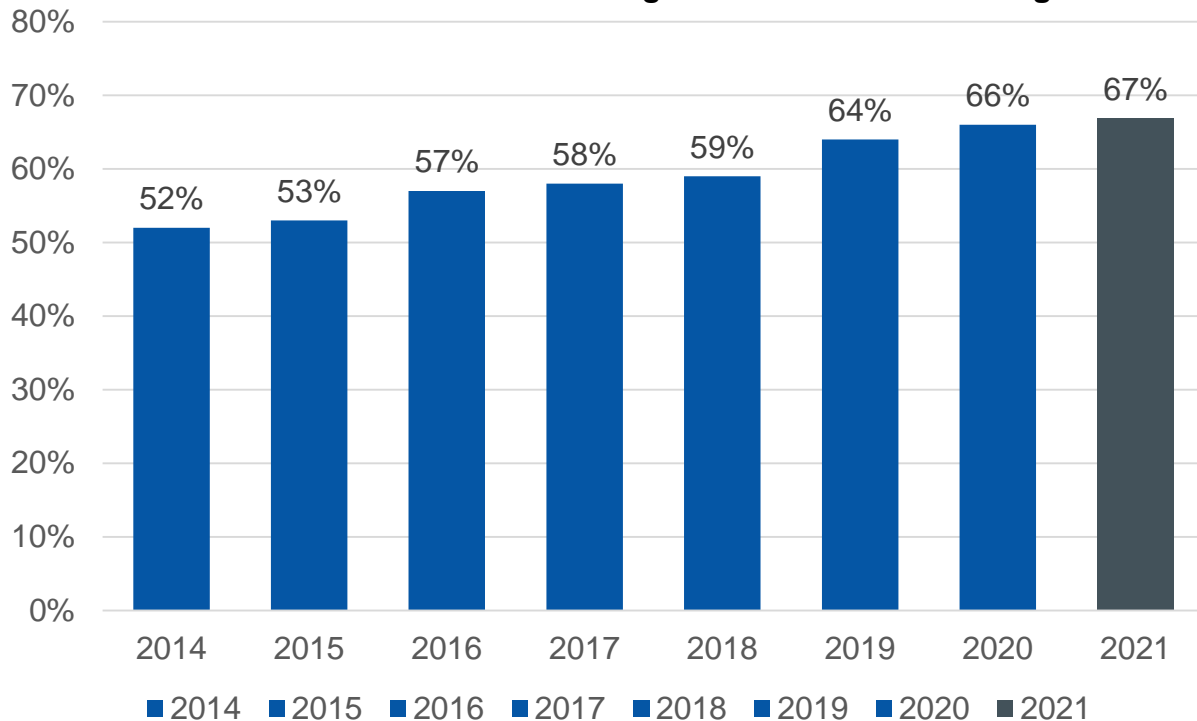
A háztartások szinte mindegyikében (99%-ában) van már legalább egy telekommunikációs szolgáltatás. A mobiltelefon és a fizetős tévészolgáltatás a legelterjedtebb, ezek penetrációja már gyakorlatilag tetőzött. Még növekedőben van ugyanakkor a helyhez kötött internet és az okostelefonon használt mobilinternet (SSc MBB) elterjedtsége.

A harmadik fajta internetelőfizetés, a nagyképernyős mobilinternet (LSc MBB) igénybe vétele az utóbbi 5 évben stabilan 6-8 százalék körül alakult. Leginkább a jómódú családok fizetnek elő erre a szolgáltatásra, illetve azok, akiknél nincs vezetékes internet, csak kisképernyős mobilinternet.

A helyhez kötött telefon a korábbi évek stagnálása után idén ismét csökkenést mutatott.



Bundled csomagok alakulása 2014-2021-ig

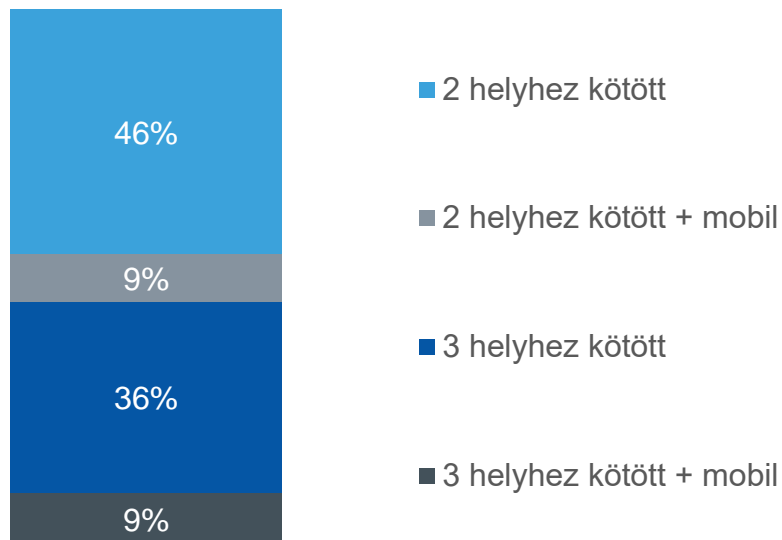


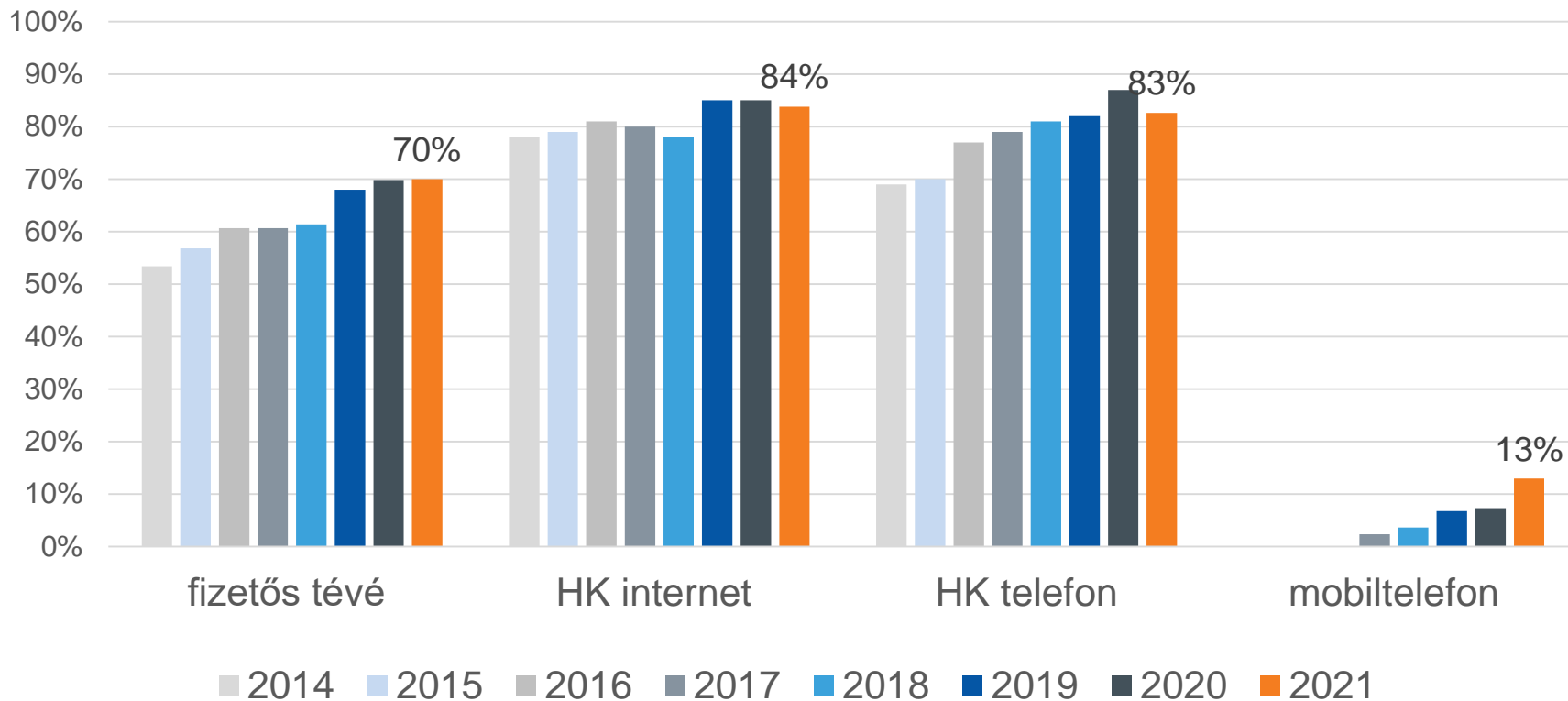
Távközlési szolgáltatások igénybe vétele csomagban vagy külön	
Legfeljebb 1 szolgáltatásra fizet elő	21%
Több szolgáltatásra előfizet, de a szolgáltatók különbözőek	8%
Van azonos szolgáltató, de nem bundled	5%
Bundled csomagra fizet elő	67%

*Bundled: amikor egy távközlési szolgáltató csomagban kínálja a szolgáltatásait, mely így jellemzően olcsóbb, mintha külön-külön fizetnének elő rá, és többnyire csak egy számla érkezik.



Helyhez kötött és mobil szolgáltatások a bundled csomagban

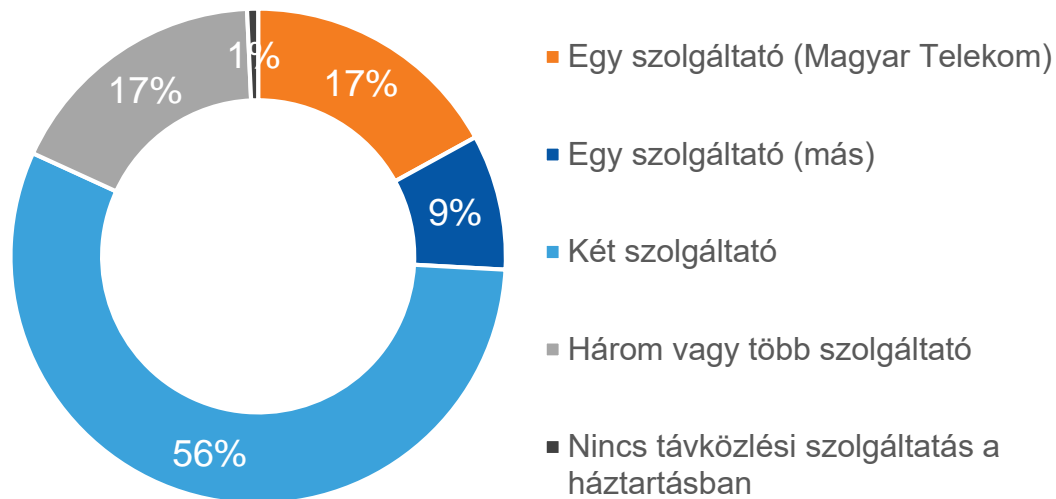




Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

KONVERGENCIA A TÁVKÖZLÉSI PIACON

Mobil és helyhez kötött távközlési szolgáltatók száma a háztartásokban



A háztartások 79%-a fizet elő egynél több helyhez kötött szolgáltatásra, és 67% veszi igénybe bundled csomagban ezeket a szolgáltatásokat. Ez az arány évről-évre fokozatosan növekszik, még ha az egymást követő évek között nincs is jelentős növekedés. A bundled előfizető háztartások csomagjában átlagosan 2,45 helyhez kötött szolgáltatás van, ez az átlag évek óta nem változott jelentősen. (Ezen felül előfordulhat csomagon kívül igénybe vett szolgáltatás is.)

A háztartások 13%-ára jellemző, hogy több szolgáltatást is igénybe vesznek, de ezek nincsenek összecsomagolva. A bundled csomagot igénybe vevőkhöz képest ők inkább a kisebb települések lakói, alacsonyabb iskolai végzettségűek, szerényebb jövedelmi helyzetűek, idősebbek. Kisebb részük veszi igénybe az összes helyhez kötött szolgáltatást egy szolgáltatótól, a többségük több távközlési szolgáltatóval is kapcsolatban áll. Leginkább a kisebb, illetve a műholdas szolgáltatók ügyfeleinél fordul elő, hogy több szolgáltatást nem csomagban vesznek igénybe.

A bundled csomagra előfizetők 55%-ánál két vezetékes szolgáltatást tartalmaz a csomag, 45%-ánál hármat (elenyésző azok száma, akik mindössze egy helyhez kötött szolgáltatásra fizetnek elő, náluk ez mobilszolgáltatással van összecsomagolva). (A mobil hang és mobil adat szolgáltatás együttes igénybevétele annyira magától értetődő, hogy nem tekintjük bundled igénybevételnek.) Három vezetékes szolgáltatásra az átlagosnál nagyobb arányban fizetnek elő csomagban a nagyvárosiak, a gyermek nélküliek, a magasabb végzettségűek, illetve a jobb anyagi helyzetűek. Összességében a bundled csomaggal rendelkezők egyhatodának (18%-ának) csomagja tartalmaz mobil előfizetést is: ezek felét 3, másik felét 2 helyhez kötött szolgáltatás mellé vásárolták. A Telekom ügyfelek körében a legmagasabb a fix-mobil bundled arány: az összes bundled előfizetés 39%-a tartalmaz mobil előfizetést is (Magenta-csomagok). A Vodafone, bár már megtehetné, kisebb mértékben tudta megvalósítani a helyhez kötött és mobilszolgáltatások közös számlázását, náluk még csak a bundled ügyfelek 9%-a számolt be arról, hogy közös csomagban van a vezetékes és a mobilelőfizetése. Egyelőre még a legjellemzőbb bundled csomag 2 helyhez kötött szolgáltatást tartalmaz: zömében a tévét és a vezetékes internetet.

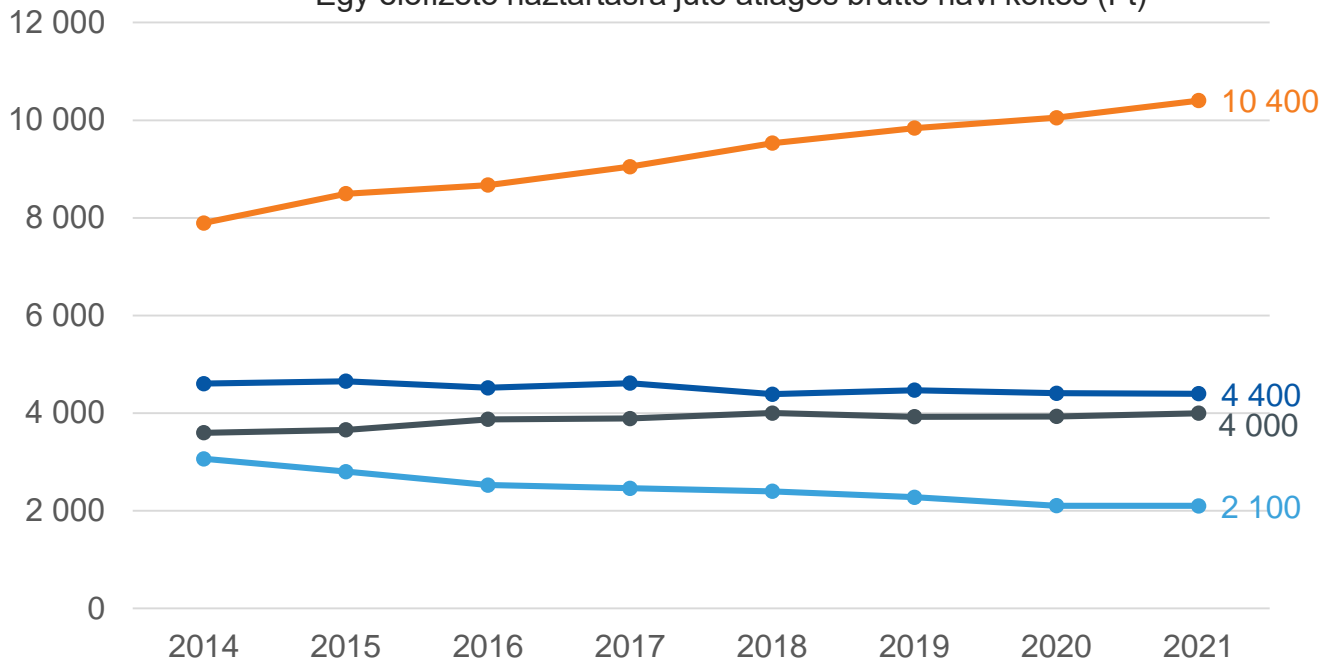
Megnéztük azt is, hogy egy adott távközlési szolgáltatásra előfizető háztartások hány százaléka veszi igénybe a szolgáltatást bundled csomagban. Az összes tévéelőfizetés 70%-a van bundled csomagban, a helyhez kötött telefon és internet csomagok 83-84%-a. A vizsgált időszak kezdetéhez képest mindhárom területen növekedést tapasztaltunk, ami az utóbbi években lelassult vagy megállt. Ugyanakkor elkezdett növekedni a bundled csomagban igénybe vett mobilelőfizetések száma.

2021-ben a háztartások 12%-a vett igénybe helyhez kötött és mobil szolgáltatásokat összecsomagolva (az összes mobiltelefon-előfizető 13%-a). Ez az arány előző évben még csak 7% volt.

A háztartások egynegyedében (26%) egyetlen távközlési szolgáltató van jelen, ami az esetek kétharmadában a Magyar Telekom. A legtöbb háztartás (56%) két szolgáltatóval áll kapcsolatban, 17%-uk pedig ennél többel. Az utóbbi években csak kis mértékben csökkent az igénybe vett szolgáltatók száma, annak ellenére, hogy 2020 első negyedétől a UPC és a Vodafone egy szolgáltatóként működik. A 3 vagy több szolgáltató leginkább a kisebb városokban és községekben, illetve a nagyobb létszámú háztartásokban jellemző.



Egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költség (Ft)



Mobiltelefon

A háztartások mobilszámláinak átlaga, a mobilhang mellett az SSc mobilinternet-költséggel együtt

LSc internet*

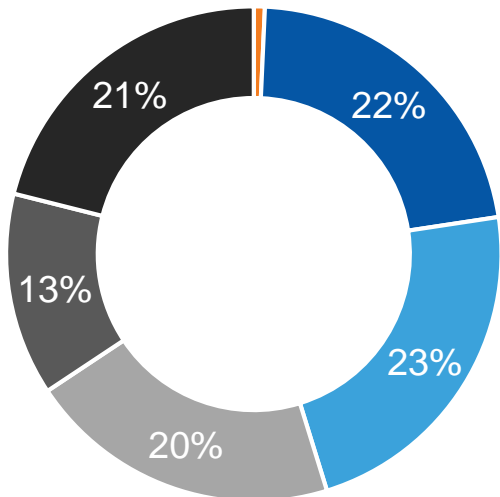
Fizetős tévé

Helyhez kötött telefon

*A helyhez kötött és a nagyképernyős (LSc) mobilinternet költségeket is tartalmazza.



Átlag: 17 800 Ft



- nincs szolgáltatása
- 10000 Ft alatt
- 10000-14999 Ft között
- 15000-19999 Ft között
- 20000-24999 Ft között
- 25000 Ft vagy több

Sokat költenek távközlésre:

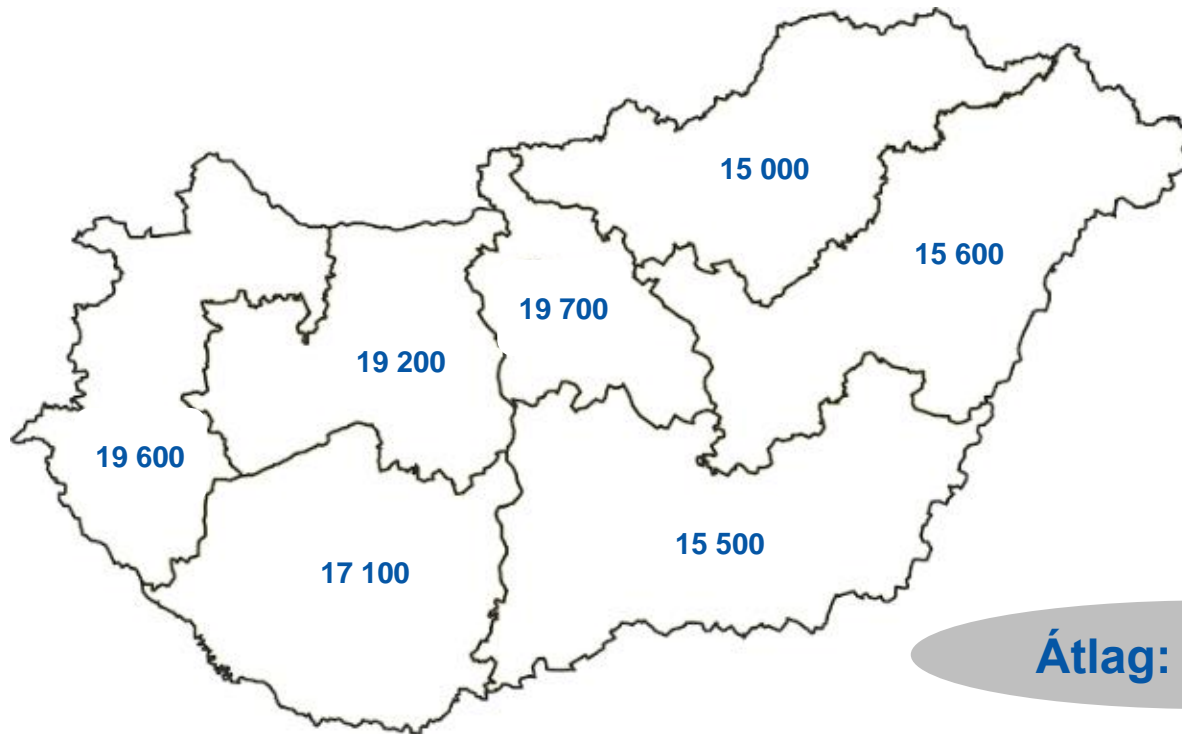
Magas jövedelműek
Többfős háztartások
Magas végzettségűek
Aktív korúak
Közép- vagy Nyugat-Magyarországon élők

Keveset költenek távközlésre:

Alacsony jövedelműek
Alacsony végzettségűek
Egyszemélyes idős háztartások
Kelet-Magyarországon élők

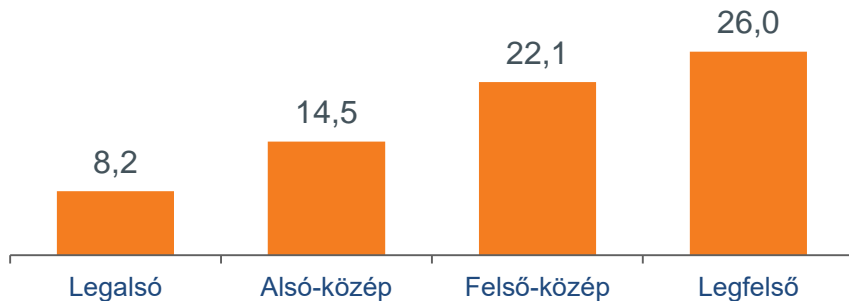
A KÖZÉPSŐ ÉS A NYUGATI ORSZÁGRÉSZBEN TÖBBET KÖLTENEK

A háztartások havi telekommunikációs összköltsége régióként (Ft)

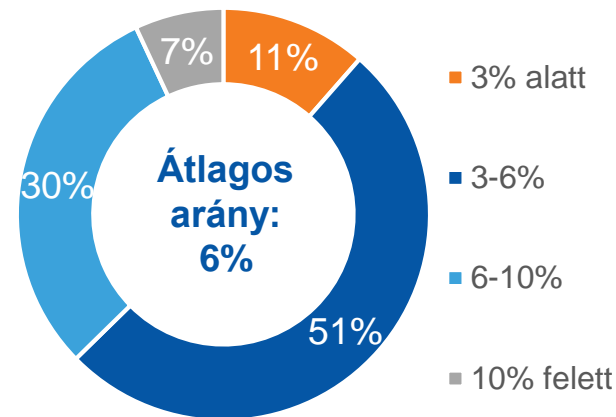




Távközlési költség a háztartás nettó jövedelme szerint
(ezer Ft/hó)



Távközlési költség a háztartás nettó jövedelmének arányában



Az adott szolgáltatásra előfizető háztartások havi átlagos költése a helyhez kötött szolgáltatások esetében már évek óta stagnál. Egyedül a háztartások mobilköltségei nőnek enyhén. Mivel az egy előfizető háztartásra jutó SIM darabszám átlaga nem változott jelentősen (2021-ben 2,01), ez a növekedés inkább abból adódhat, hogy egyre több előfizetés tartalmaz korlátlan híváslehetőséget, illetve mobilinternetet. A háztartások idén átlagosan 17 800 forintot költöttek távközlési szolgáltatásokra, valamivel többet, mint egy évvel korábban (17 300 Ft). Továbbra is a jövedelmi helyzettel és a háztartásnagysággal függ leginkább össze a telekommunikációs összköltés.

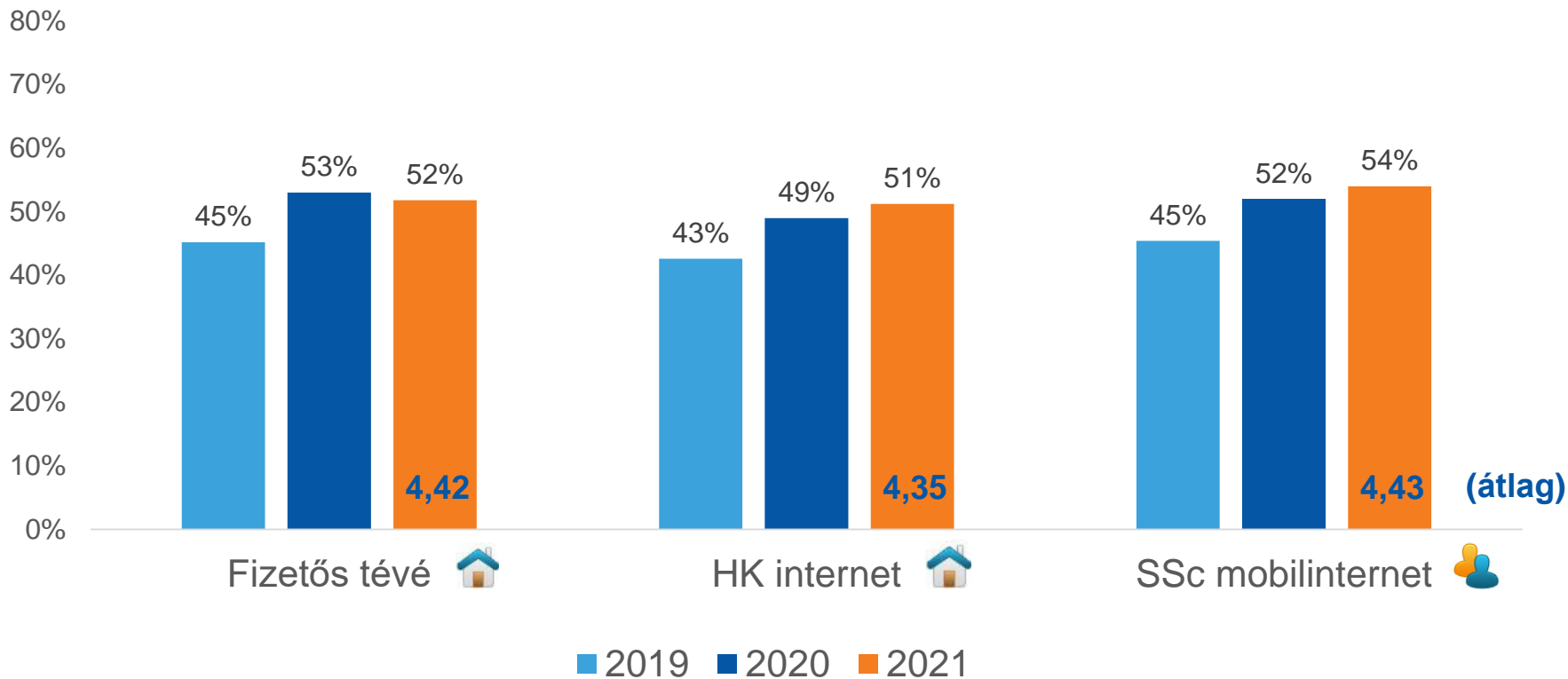
A háztartások körülbelül egyötöde (21%) költ 25 ezer forintnál többet havonta. Ők jellemzően Közép- vagy Nyugat-Magyarországon élnek, jó anyagi helyzetűek, magas iskolai végzettségűek, többfős háztartásban élnek, többnyire aktív korúak. Hasonló méretű a legalacsonyabb költésű csoport (22%), akik 10 ezer Ft alatt költenek távközlésre. Ők jellemzően rosszabb anyagi helyzetűek, kisebb létszámú háztartásban élnek, a keleti régiókban és inkább idősek.

A háztartások telekommunikációs összköltését alapvetően az igénybevett szolgáltatástípusok és a háztartásban élők száma határozza meg. Nyilvánvaló, hogy minél többféle szolgáltatásra fizet elő egy háztartás, annál magasabb lesz a költés. A háztartásnagyság hatása is érthető, hiszen egy nagyobb háztartásban több mobiltelefon előfizetés várható. A magasabb egy főre jutó jövedelműek szintén többet költenek az alacsony jövedelműeknél. Mindezen felül (és ezen hatásokat kizárva) a háztartás regionális helyzete is befolyásolja a költést: Közép-Magyarországon fizet a legtöbbet egy háztartás, ettől alig térnek el a nyugat-, illetve közép-dunántúli háztartások. A kelet-magyarországi háztartások viszont jelentősen, átlagosan három-négyezer forinttal fordítanak kevesebbet távközlésre.

Bár erős összefüggés van a háztartások jövedelme és a távközlési költésük között, vannak olyan háztartások, amelyek jövedelmükhöz képest többet, mások kevesebbet költenek. A háztartások összjövedelmüknek átlagosan 6%-át költik távközlési szolgáltatásokra. A legjellemzőbb a 3-6% közötti költés. A jövedelme 10%-ánál többet mindössze 7%-uk költ telekommunikációra, leginkább a vidéki városban vagy falvakban élők, az alacsonyabb végzettségűek, az egyszemélyes vagy a legalább 4 fős háztartások. Szolgáltatónként nem találtunk eltérést.

AZ ELŐFIZETŐK ZÖME ELÉGEDETT A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL

A teljesen elégedettek arányának alakulása (1-5 skálán 5-ösre értékelők)



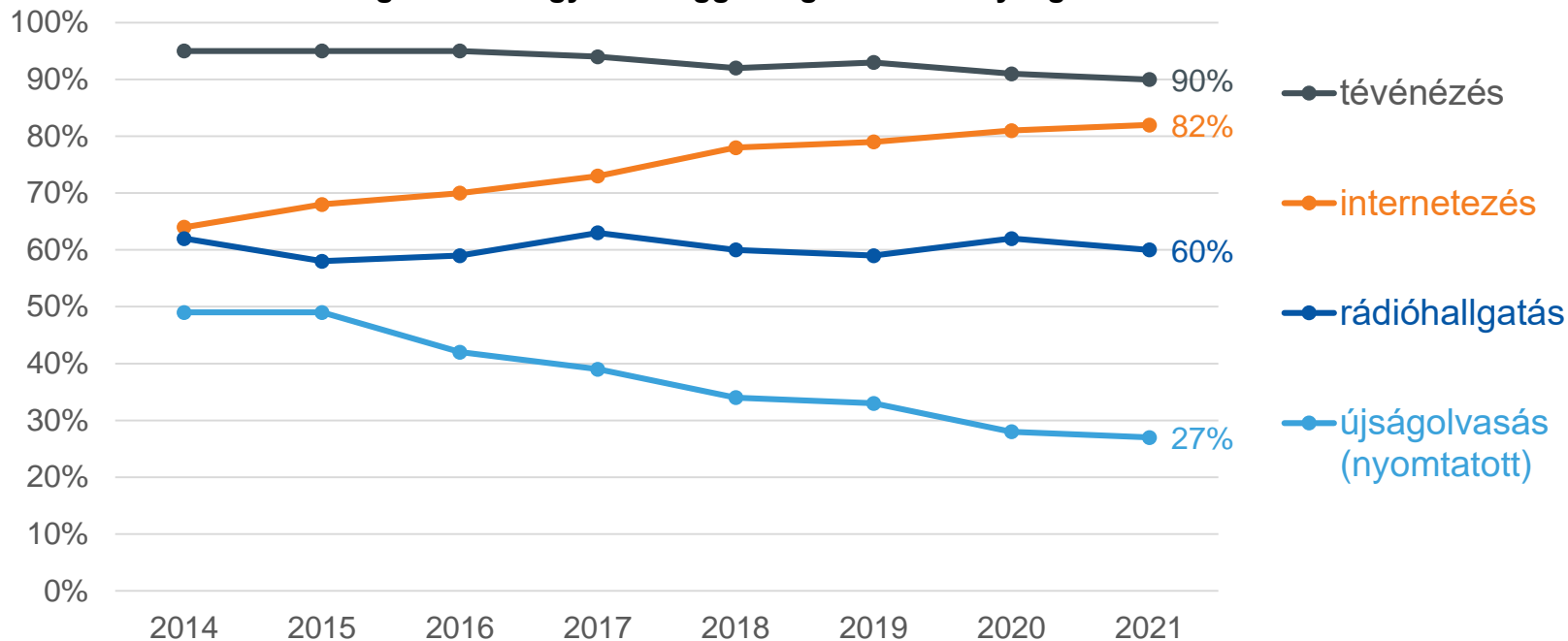
Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

Három távközlési szolgáltatás esetében vizsgáltuk az ügyfelek elégedettségét: fizetős tévé, helyhez kötött internet és okostelefonon használt mobilinternet (a nagyképernyős mobilinternet eredményeit a kicsi esetszámok miatt nem mutatjuk be). Az átlagos elégedettség mindhárom szolgáltatás esetében, mindhárom évben 4 és 5 között mozgott (2021-ben: TV – 4,42, HK net – 4,35, SSc MBB – 4,43), tehát zömmel 4-es és 5-ös osztályzatokkal értékelték az előfizetők egy 1-5-ig terjedő skálán. A teljesen elégedettek aránya idén mindenütt 50% felett van. 2020-hoz képest nem változott az elégedettség, viszont a járványhelyzet előtti időszakhoz képest minden területen nőtt.

A tévéelőfizetők elégedettsége a szolgáltatással az átlagosnál magasabb a Budapesten élő, jobb anyagi helyzetű háztartásokban. Az otthoni vezetékes internettel elégedettebbek a Budapesten élő, kisebb létszámú, jó anyagi helyzetű háztartásokban. A szolgáltatók között is találtunk különbséget: a Telekom ügyfelei az átlagosnál elégedettebbek, a Vodafone helyhez kötött internet ügyfelei kevésbé elégedettek a szolgáltatással. Az okostelefonon használt mobilinternetezőkhöz között magasabb az elégedettek aránya a 40 év fölöttiek, a diplomások, valamint a jobb anyagi helyzettel rendelkezők között. Mindhárom szolgáltatás esetében az árral voltak a legkevésbé elégedettek az ügyfelek, a mobilinternetnél még az adatkorlát mértéke is viszonylag alacsony értékelést kapott.



Legalább heti gyakorisággal végzett tevékenységek



Az elmúlt 8 évben a hagyományos médiafogyasztás a tévé és a rádió tekintetében nem sokat változott, viszont továbbra is csökkenő tendenciát mutat az újságolvasás. Az internet legalább heti szintű használata viszont növekszik, bár az utóbbi években lelassult a növekedése. Az újságolvasás népszerűsége leginkább a középkorúak (30-59 évesek), illetve a jó anyagi helyzettel rendelkezők körében csökkent. Az internetezők aránya leginkább a községekben tudott nőni, emellett az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező, alacsonyabb jövedelmű családok körében. A korcsoportok közül leginkább az 50-60 év közöttieknél bővült a heti szintű nethasználat. A tévénezés, rádióhallgatás és internetezés esetében megkérdeztük, hogy átlagosan naponta mennyi időt töltenek vele a fogyasztók. Még mindig a tévénezéssel töltik a legtöbb időt (napi átlag 2,5 óra), de az internetezés ideje már nagyon megközelítette ezt (2,4 óra). A rádióhallgatás átlagos ideje kevesebb mint 2 óra. Az elmúlt 8 évben azt láttuk, hogy a tévénezés ideje fokozatosan csökkent, az internetezése nőtt, a rádióhallgatásé pedig stagnál.



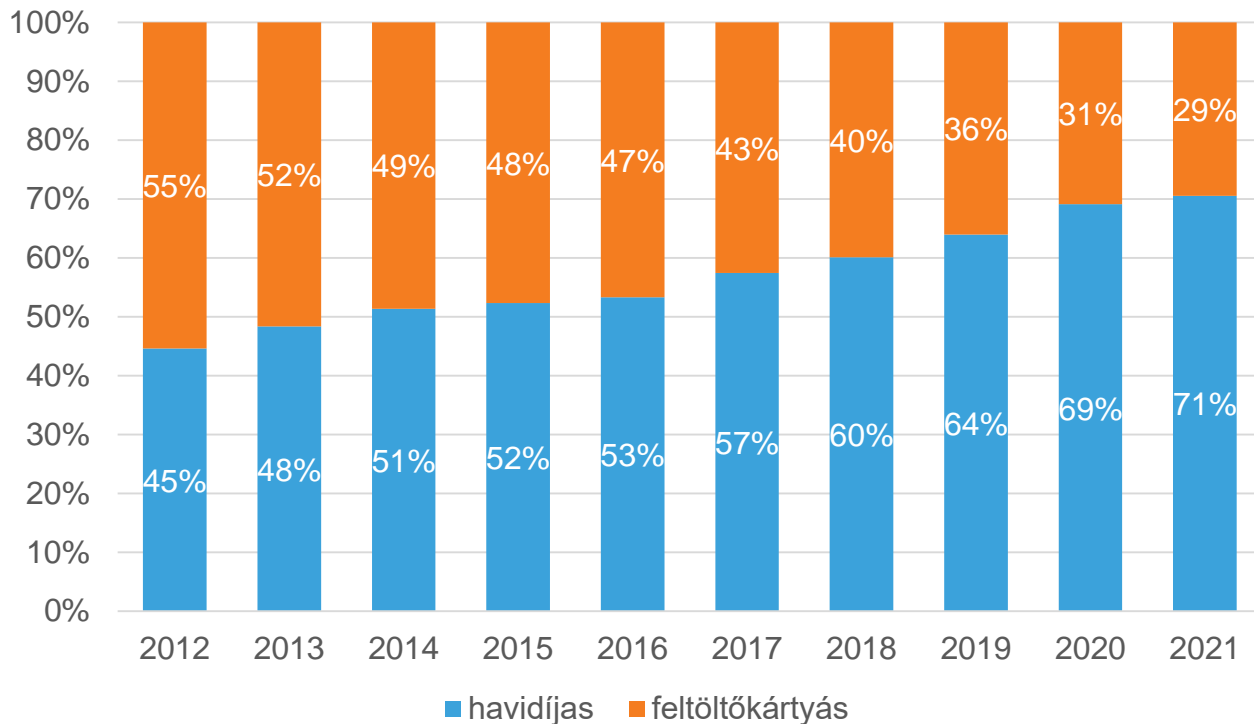
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

MOBILTELEFON

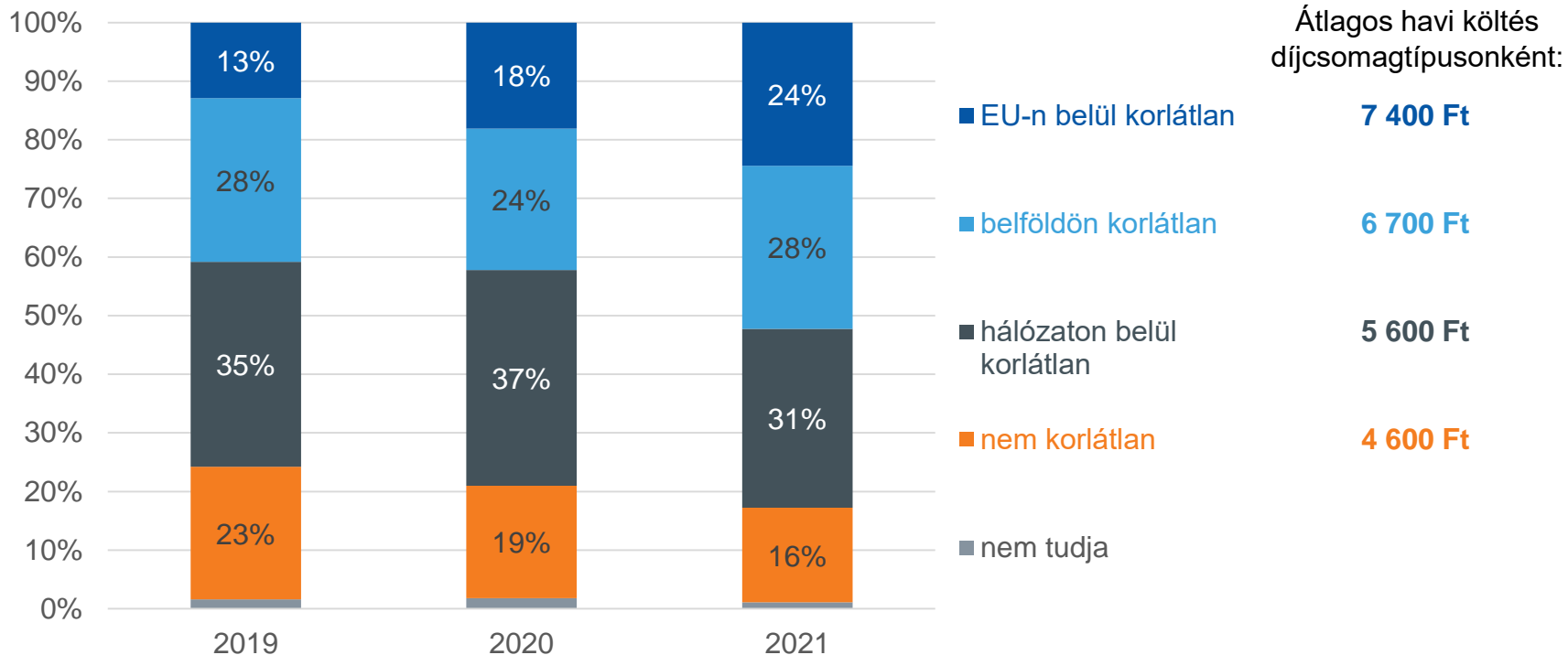
A FELTÖLTŐKÁRTYÁS TELEFONOK KEZDENEK KISZORULNI A PIACRÓL

A postpaid és prepaid SIM-ek arányának alakulása 2012-2021-ig



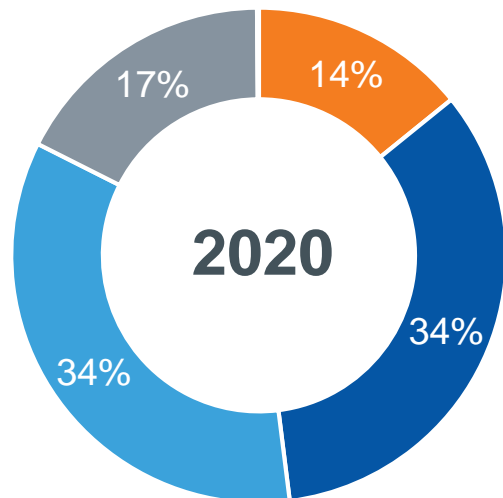
Tipikus feltöltőkártyás előfizető:
 25 év alatti vagy 65 év feletti
 Nincs érettségije
 Rossz anyagi helyzetű

Tipikus havidíjas előfizető:
 30-50 éves
 Érettségizett / diplomás
 Jó anyagi helyzetű

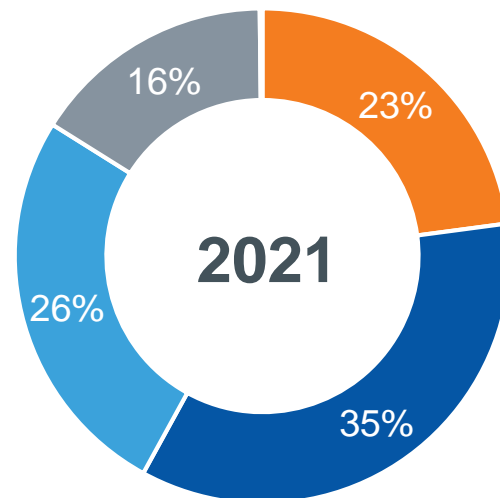




Találkozott-e már Ön a mobilinternettel kapcsolatban az „5G” kifejezéssel?



- Hallott róla, és telefonja 5G képes*
- Hallott róla, és tudja is, mit jelent
- Hallott róla, de nem tudja, mit jelent
- Nem hallott még róla



*a készülékek 5G képességét a kutatás során nem ellenőriztük, csak a kérdezett személy válasza alapján soroltuk be, így a 23%-os 5G képesség valószínűleg erősen „vágyvezérelt”, így túlbecsült.

A kutatásunk alapján az összes Magyarországon használt aktív SIM kártya 71%-a havidíjas, 29%-a feltöltőkártyás. Ez az arány az utóbbi 10 évben sokat változott: az időszak elején még több volt a prepaid SIM, azután fokozatosan növekedett a postpaid előfizetések aránya. A tipikus prepaid előfizető 25 évesnél fiatalabb vagy 65 évesnél idősebb, alacsony iskolai végzettségű, alacsony jövedelmű. Havonta átlagosan 2600 Ft-ot költ mobiltelefonra.

Ezzel szemben a postpaid előfizetők inkább 30-50 év közöttiek, magasabb végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek. Az átlagos havi mobilköltségük 6200 Ft. (Ezek a költségek a beszéd, SMS és mobilinternet költségeket egyaránt tartalmazzák.)

A havidíjas mobilelőfizetéseknek a 83%-a valamiféle korlátlanágot tartalmaz: a legnagyobb részük még mindig csak a szolgáltatói hálózaton belül korlátlan, azonban egyre többen vesznek igénybe belföldön vagy akár az EU-n belül is ingyenes hívásokat biztosító csomagokat (a válaszadók tudomása szerint).

Ha megnézzük az átlagos költségeket díjcsomagtípusonként, akkor azt látjuk, minél tágabb értelemben korlátlan egy csomag, annál többet fizetnek érte az ügyfelek. Az EU-n belül korlátlan csomagok esetén az átlagos költség viszont a jelenlegi csomagdíjakhoz viszonyítva alacsonyabb, így feltételezzük, ebbe beleértették néhányan az EU-roamingot is, vagyis valójában kevesebben fizetnek elő erre a leginkább korlátlan csomagra.

Az 5G-ről már a lakosság háromnegyede hallott, és közel egynegyedük állítja, hogy a telefonja már alkalmas az 5G hálózat használatára*. Azok aránya, akik hallottak róla, nem változott az elmúlt évhez képest, viszont azoké nőtt, akik tudják is, hogy mit jelent. Azok aránya is sokat nőtt, akik úgy tudják, hogy a telefonjuk képes elérni az 5G hálózatot.

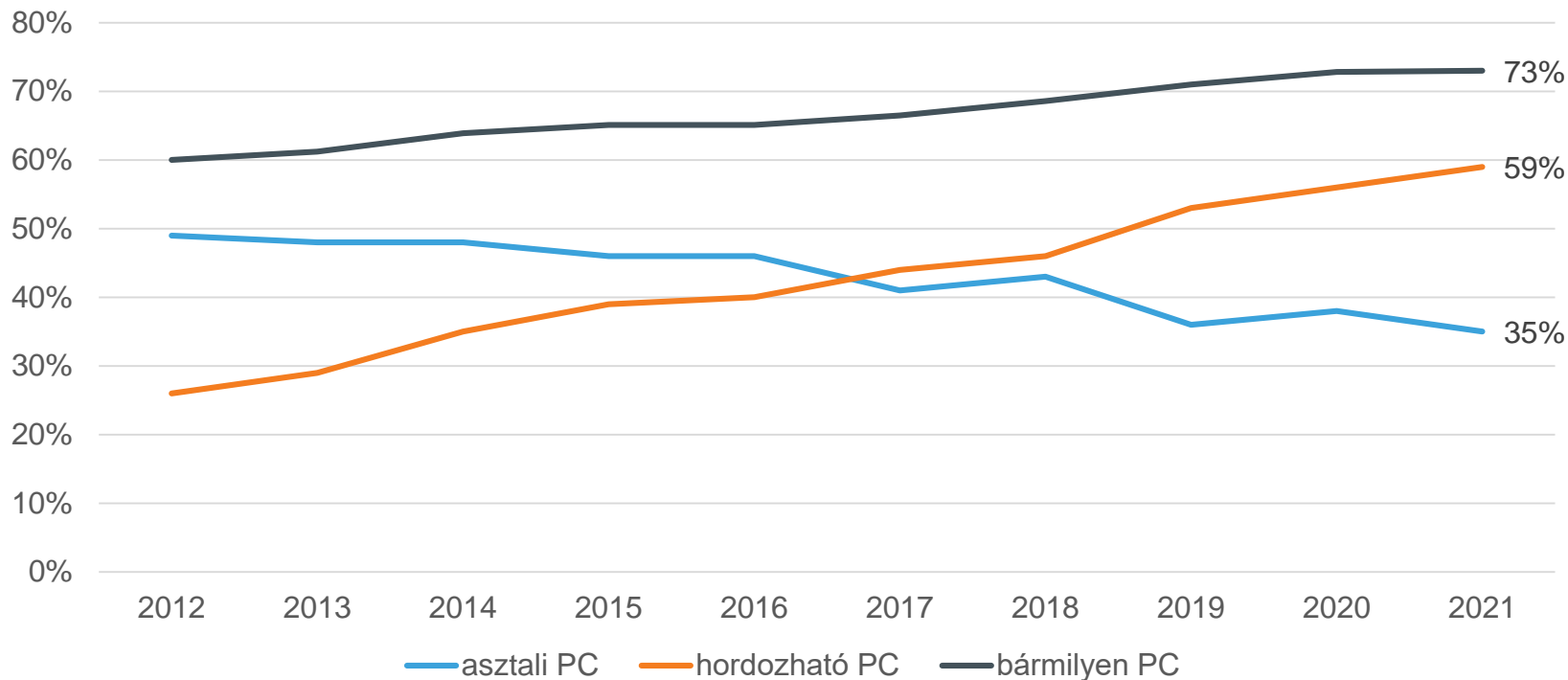
Jobban ismerik az 5G-t a férfiak, a fiatalabbak, a legalább érettségivel rendelkezők, a jó anyagi helyzetűek, a nagyvárosban élők, a haladó internethasználók.

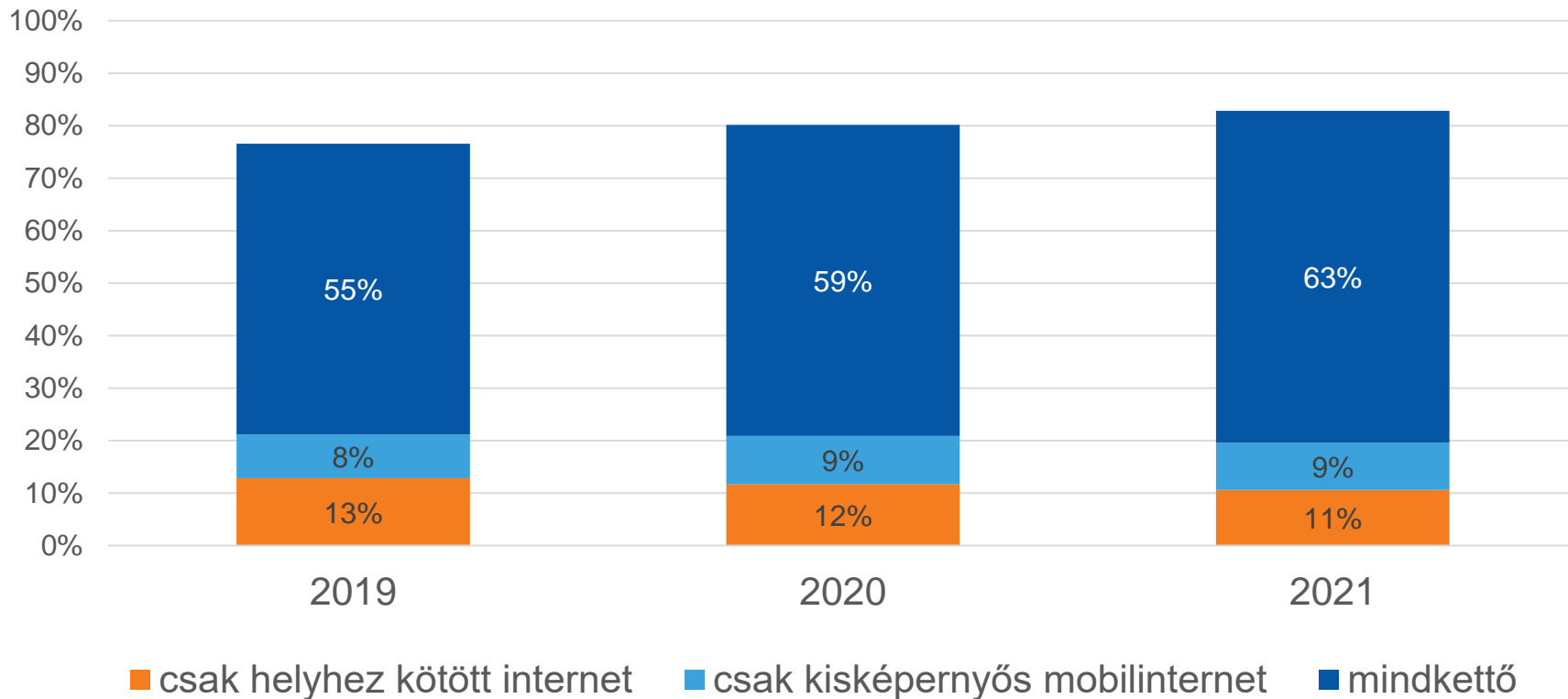


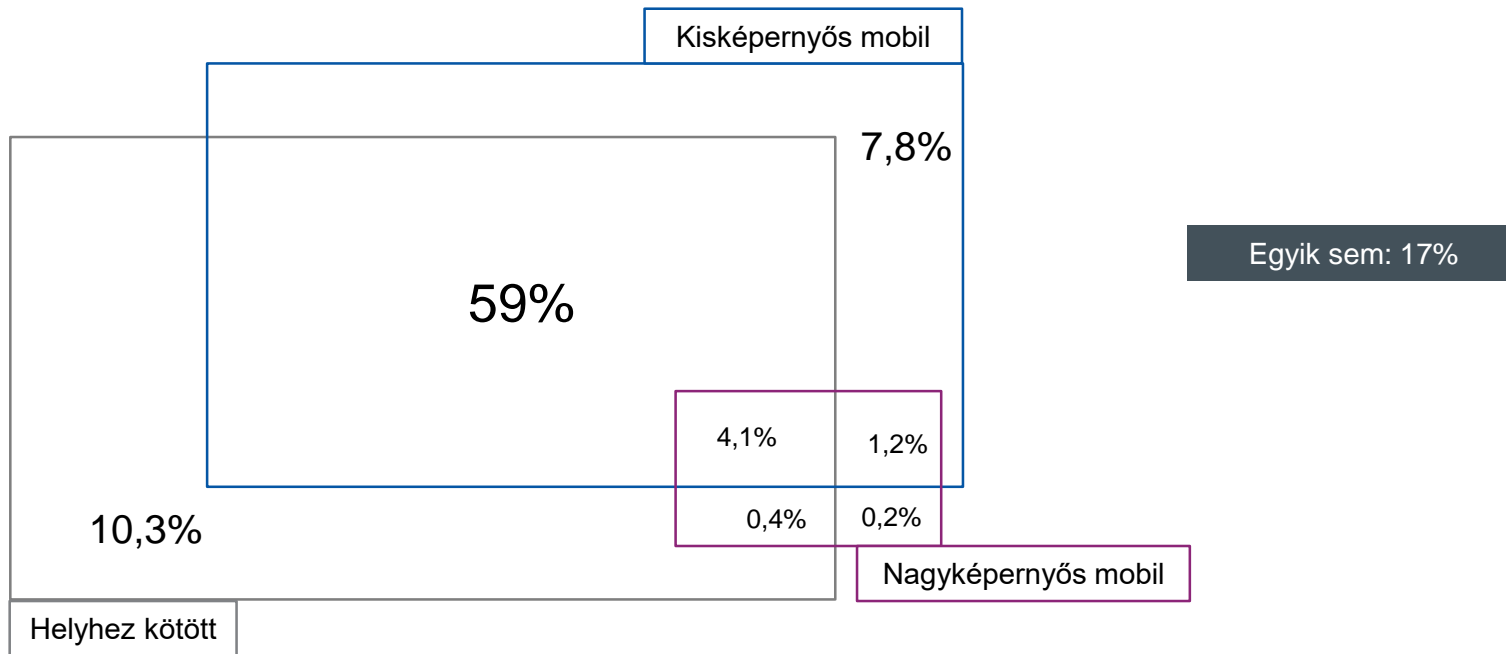
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

INTERNET







Jelenleg a háztartások 73%-a rendelkezik valamilyen számítógéppel. A gyermekes háztartásokban ez az arány 88%, ahol van diplomás a családban, ott 92%.

A háztartások 35%-ában használnak asztali PC-t, 59%-ában laptopot.

Az elmúlt 10 évben az asztali számítógépek arányának csökkenésével párhuzamosan emelkedett a hordozható PC-k aránya. Összességében a bármilyen számítógéppel rendelkező háztartások aránya is növekedett 10 év alatt.

A háztartások 74%-ában használnak helyhez kötött internetet, és már csaknem ugyanekkora (72%) az aránya a kisképernyős mobilinternettel rendelkező háztartásoknak is. Egyre nagyobb azoknak a háztartásoknak az aránya (idén már 63%), ahol mindkét típusú internet jelen van. A csak helyhez kötött internet jellemzőbb az egyfős háztartásokban, az időseknél, az alacsonyabb jövedelműeknél, a közepes vagyoni helyzetűeknél.

Csak kisképernyős mobilinternetet használnak jellemzően a községekben élők, a gyerek nélkül élő aktív korúak, a kedvezőtlen vagyoni helyzetű háztartások.

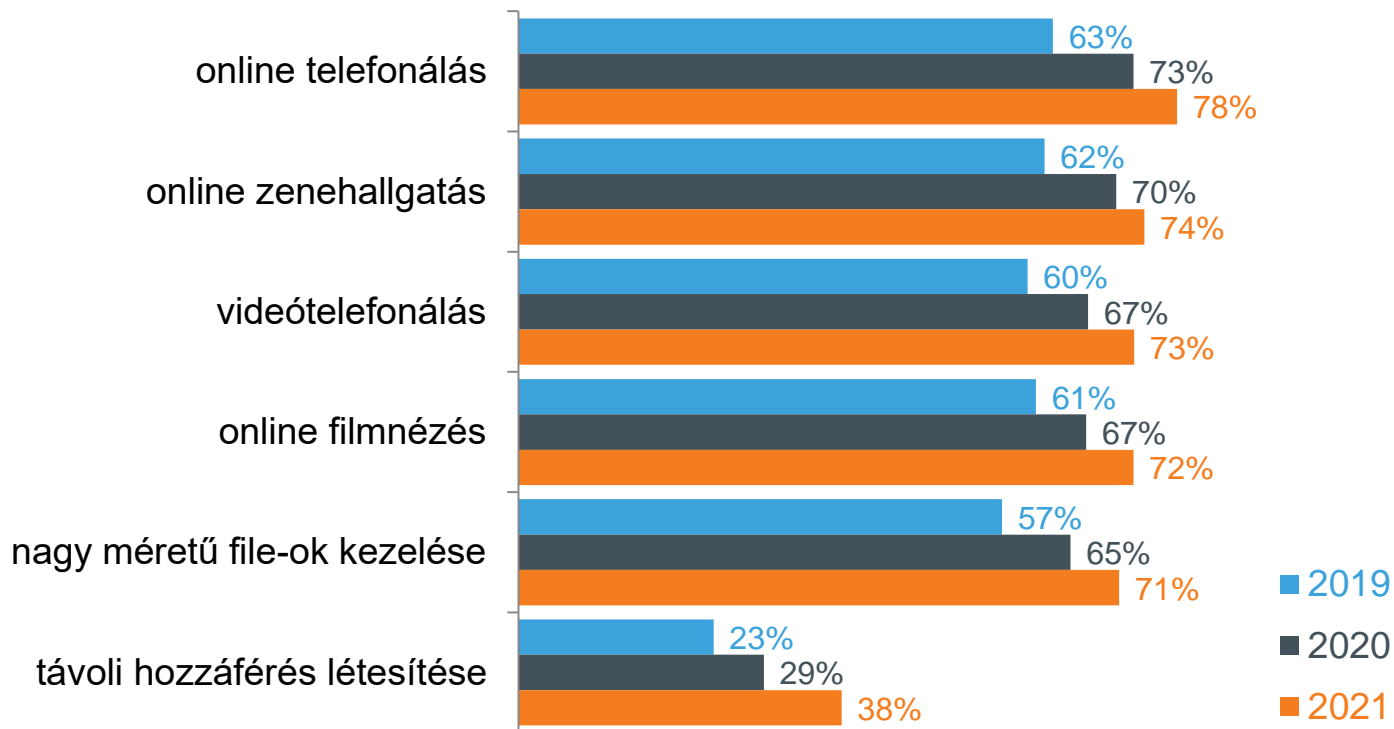
Mindkét fajta internet előfizetéssel inkább rendelkeznek a nagyvárosi, 3 vagy többfős, jobb anyagi helyzetű háztartások, ahol van gyerek és aktív korú, valamint magasabb iskolai végzettségű a családban.

A vizsgált háromféle internetszolgáltatás közül (helyhez kötött, kisképernyős és nagyképernyős mobilinternet) a háztartások 83%-a használja legalább az egyiket. Egyféle szolgáltatást 18% vesz igénybe, ez leginkább a helyhez kötött szolgáltatást jelenti (10%). A háztartások 8%-ában fordul elő csak kisképernyős mobilinternetet, és szinte nincs olyan háztartás, ahol csak nagyképernyős mobilinternetet vennének igénybe (0,2%). A háztartások 61%-ában használnak kétféle internetszolgáltatást, jellemzően (59%) helyhez kötött és kisképernyős mobil kapcsolatot. A háztartások 4%-ában mindhárom szolgáltatás elérhető.

A nagyképernyős mobilinternet kapcsán elmondhatjuk, hogy az előfizetések több, mint kétharmada azon háztartásokban található, ahol már amúgy is elérhető mind a helyhez kötött, mind a kisképernyős mobilinternet, és önmagában, más fajta internetszolgáltatás nélkül szinte egyáltalán nem fordul elő.

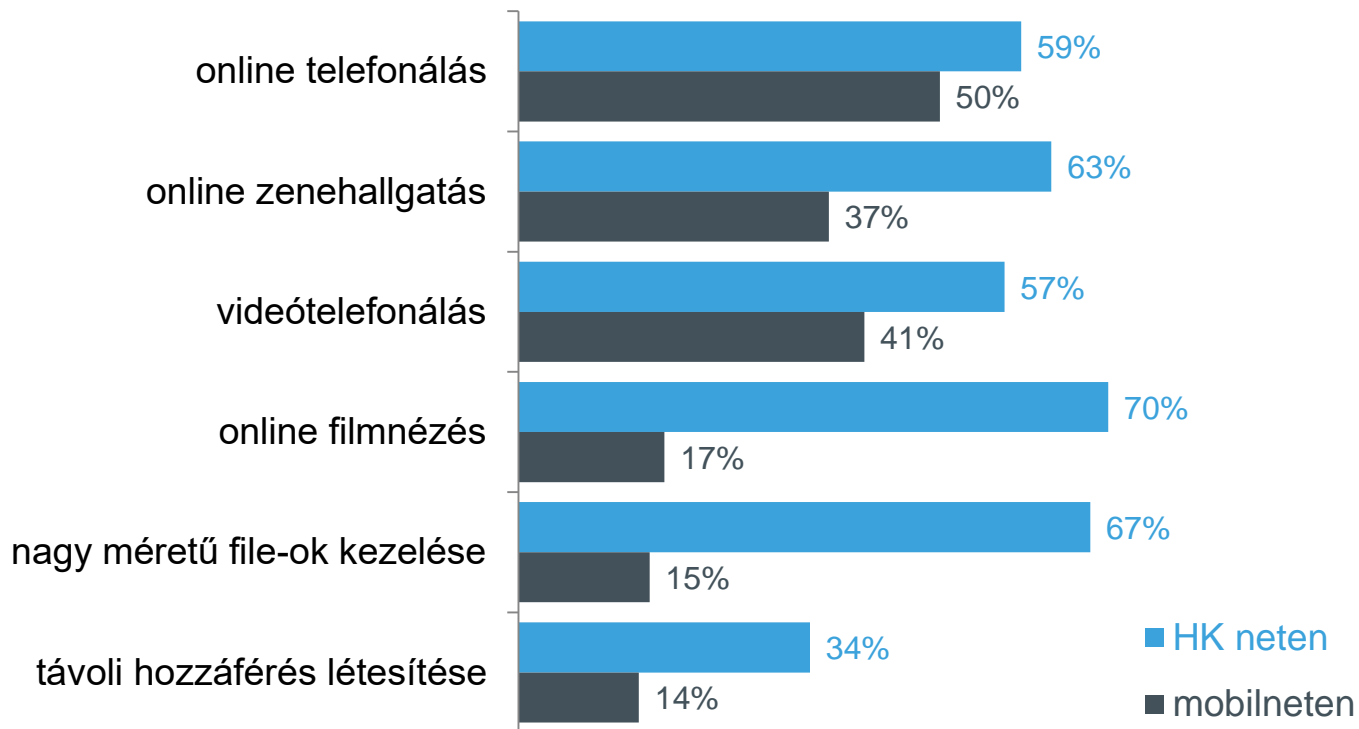


Interneten végzett tevékenységek



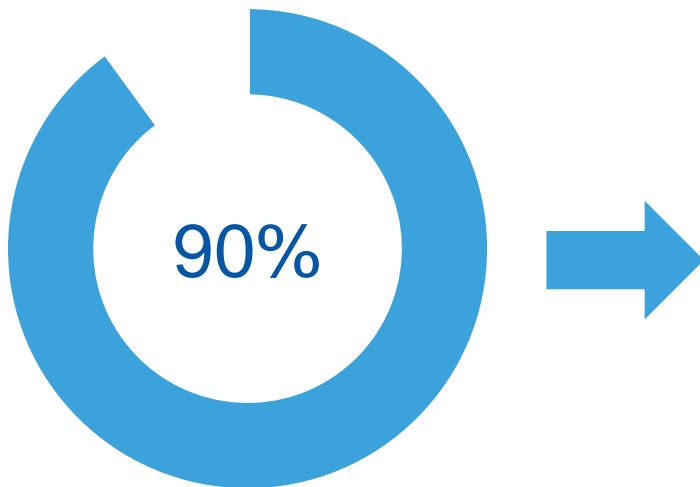


Helyhez kötött és/vagy mobilinterneten végzett tevékenységek

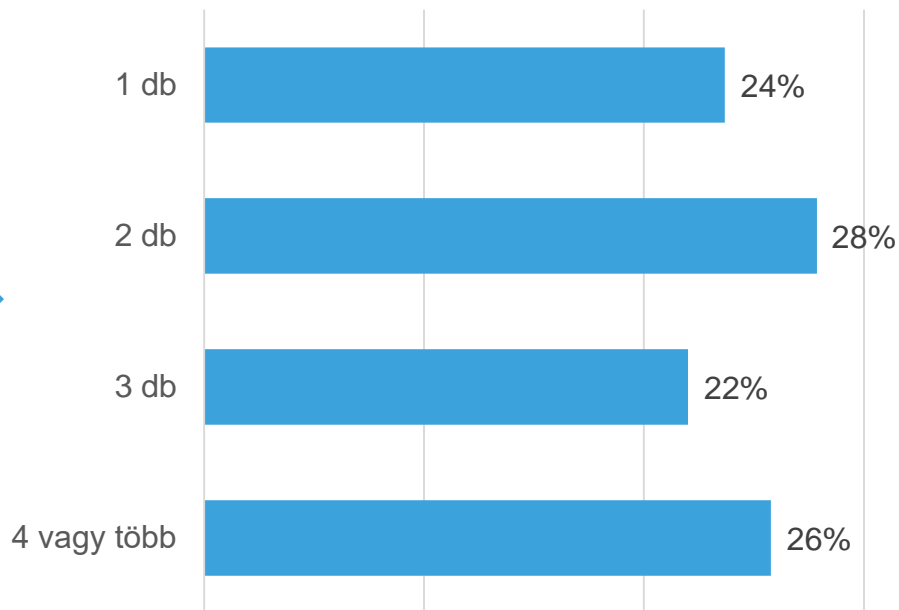




Használnak Önök itthon valamilyen WiFi-eszközt az internet hozzáférés szétosztásához?



Hány eszközzel használják a routert?

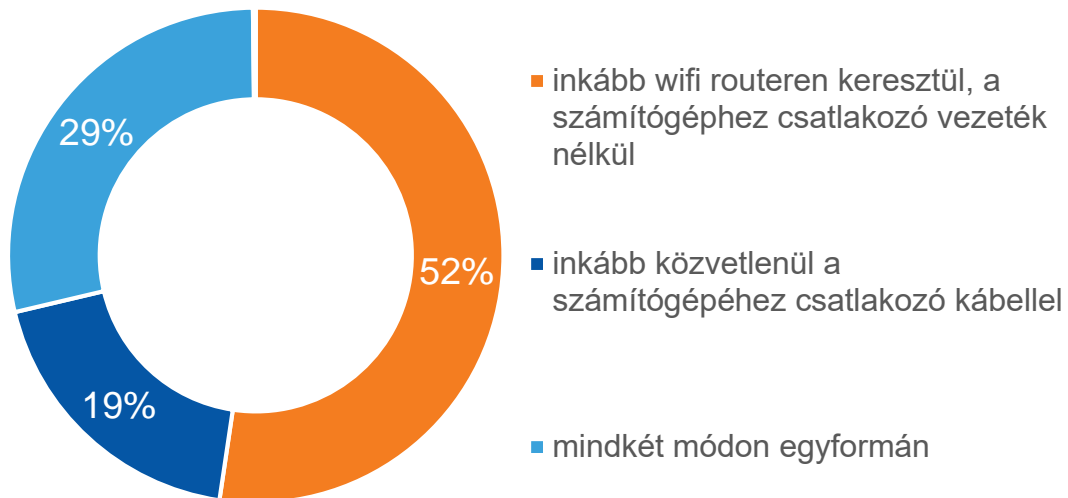


Bázis: HK internet előfizető háztartások (N=2,97 millió HT, n=2377)

Bázis: routerrel rendelkező háztartások (N=2,67 millió HT, n=2150)



Ön itthon jellemzően hogyan használja számítógépen a vezetékes internetet?



A helyhez kötött és mobilinternetet is használókat arról kérdeztük, hogy milyen tevékenységeket végeznek a vezetékes, illetve a mobilneten. A felsorolt 6 tevékenység közül legtöbben az online telefonálást szokták igénybe venni (78%), de 70% feletti arányban szoktak online zenét hallgatni, videotelefonálni, filmet nézni és nagyméretű fájlokat kezelni. A távoli hozzáférés létesítése még csak 38%-ra jellemző. Minden vizsgált tevékenység esetében nőtt a használók aránya az elmúlt években, ami azt mutatja, hogy az internetezők egyre több lehetőséget próbálnak ki, egyre sokrétűbben használják a netet. A nagy méretű fájlok kezelése, a távoli hozzáférés növekvő igénybe vétele pedig összefügg a koronavírus miatti otthoni munkavégzéssel és tanulással.

Aki mindkét fajta internetet használja otthon, azok minden kérdezett tevékenységet nagyobb arányban végeznek helyhez kötött neten, mint mobilon. A legnagyobb a különbség az olyan nagy adatforgalmat igénylő tevékenységek esetében, mint az online filmnézés vagy a nagyméretű fájlok le- és feltöltése. Az online telefonálást viszont csaknem annyian végzik mobilinterneten is, mint vezetékesen.

10 helyhez kötött internet előfizető háztartásból 9-ben használnak WiFi-t. A leggyakoribb az, hogy 2 eszközzel csatlakoznak az otthoni WiFi-hoz. Az átlag 2,8 db eszköz.

Minél több eszközzel csatlakoznak a háztartások a WiFi-eszközre, annál nagyobb letöltési sebességű internet-kapcsolatot használnak. A 10 Mbit/s alatti vezetékes internet használók átlagosan 2-nél kevesebb eszközzel kapcsolódnak a routerre, míg az 500 Mbit/s feletti kapcsolatot használó háztartások esetén ez közel 4 eszköz.

Nincs összefüggés a WiFi-n használt eszközök mennyisége és a kapcsolattal való elégedettség között.

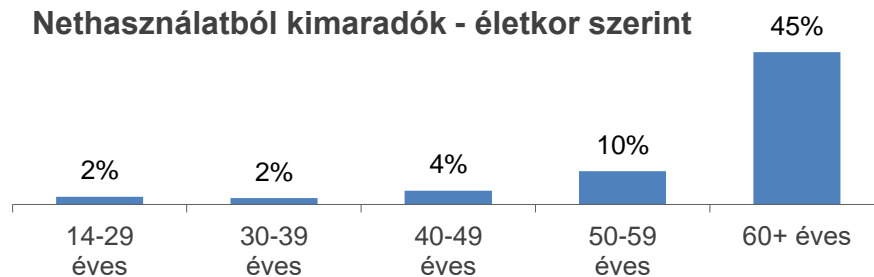
A számítógéppel rendelkező otthoni internetet használók több mint fele (52%) inkább WiFi routeren keresztül, vezeték nélkül szokott internetezni. 19%-ra jellemző, hogy inkább a számítógéphez csatlakozó kábellel csatlakozik a netre, 29% pedig mindkét módot használja. Nincs összefüggés az internetkapcsolattal való elégedettség és a vezetékes internet használatának módja között.



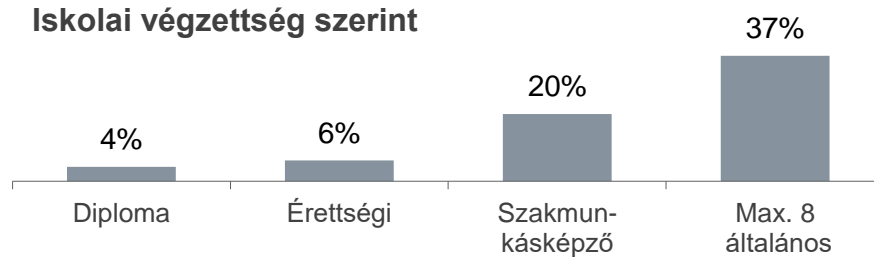
A kimaradás okai



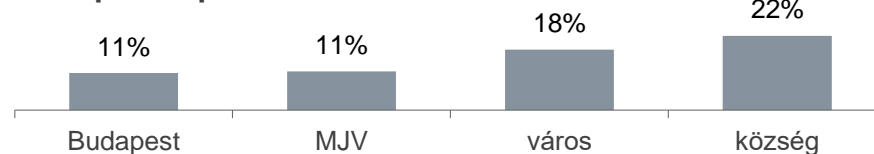
Nethasználatból kimaradók - életkor szerint



Iskolai végzettség szerint



Településtípus szerint



A 14 éven felüli lakosság 16 százaléka nem használ internetet. A kimaradók aránya továbbra is az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetű idősök körében a legnagyobb (58%), a 40 év alattiak körében viszont csak 2%. Ugyanakkor egyre több 50 év feletti netezik: tavaly még 41% volt a kimaradók aránya, idén már csak 33%. A legnagyobb szakadék az általunk vizsgált korcsoportoknál a 60 év alattiak és felettek között mutatkozik. Ha finomabb bontásokat nézünk, akkor az látszik, hogy 71 év fölött van egy határozott ugrás: a 71 év feletteknek a 69%-a marad ki az internethasználatból.

Az iskolai végzettség is erősen összefügg az internethasználattal: a legalább érettségivel rendelkezők között már szinte teljeskörű az internethasználat (95%), míg a legfeljebb 8 általánost végzetteknek több mint egyharmada (37%) kimarad a nethasználatból. A településtípus hatása valamivel kisebb: a községekben kétszer annyi a kimaradók aránya, mint a nagyvárosokban.

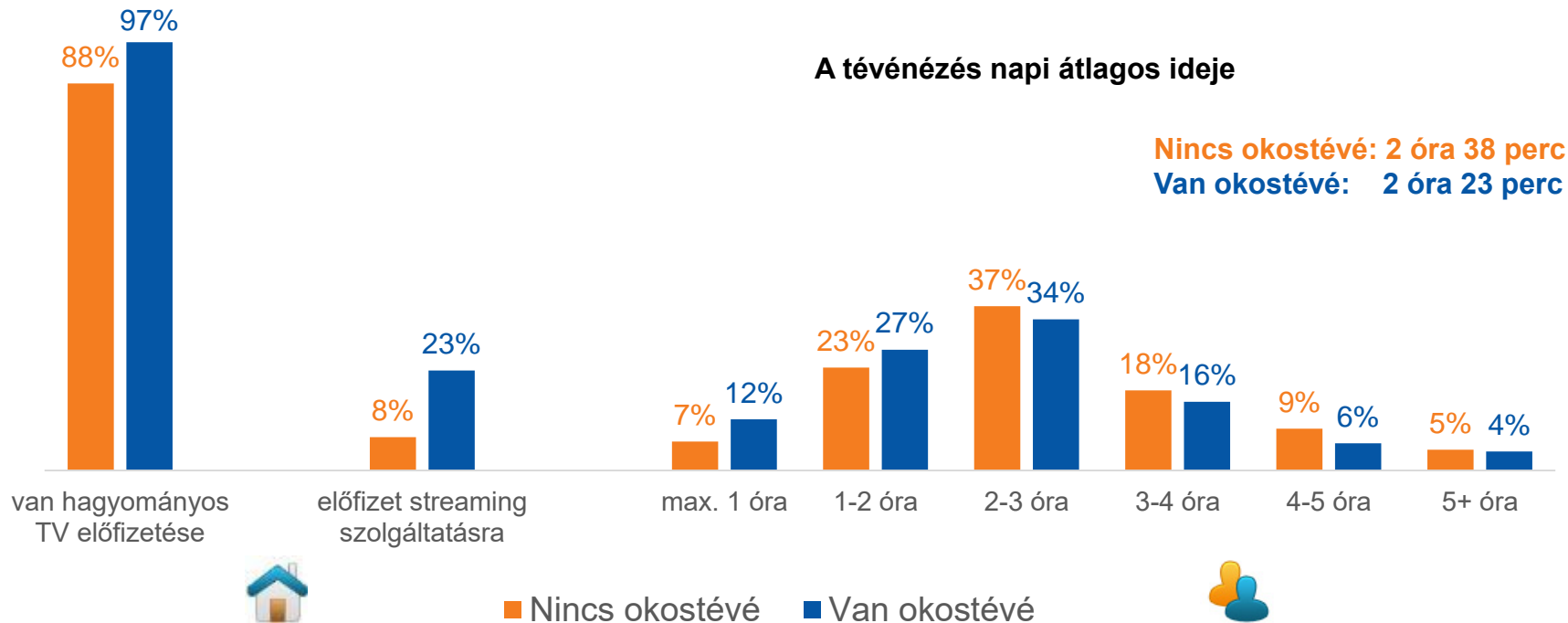
Arra a kérdésre, hogy miért nem használ internetet, a kérdezettek legtöbbször azt felelték, hogy nincs rá szüksége, illetve nem ért hozzá (62-63%). Az anyagi és tárgyi feltételek hiányára ennél jóval kevesebben hivatkoztak. Ugyancsak kevesen említették, hogy haszontalannak tartják az internetezést.



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

TELEVÍZIÓ



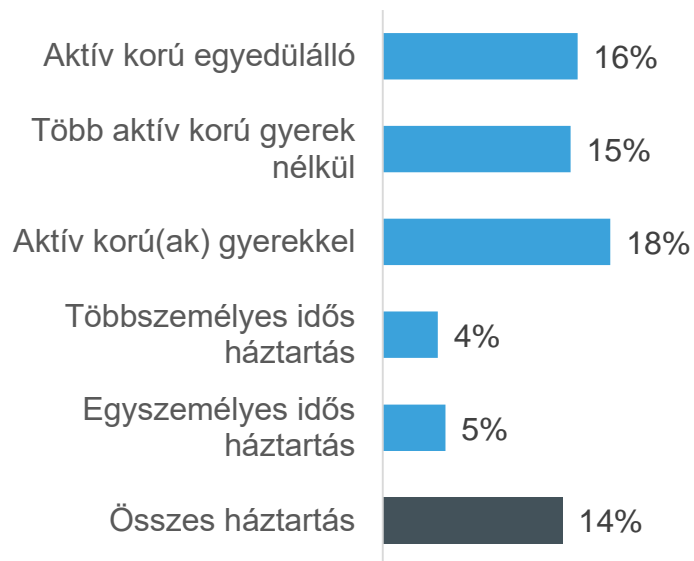


Az online streaming filmszolgáltatásokra előfizetők aránya (pl. Netflix vagy HBO GO)

Szubjektív jövedelmi helyzet szerint



Élethelyzet szerint



A magyar háztartások 91%-a fizet elő hagyományos tévészoolgáltatásra, és 14% olyan streaming filmszoolgáltatásra, mint például az HBO GO vagy a Netflix. Okostévével 38%-uk rendelkezik.

Az okostévével rendelkező háztartások nagyobb arányban fizetnek elő streaming szoolgáltatásra és hagyományos tévé szoolgáltatásra is, mint akinek nincs ilyen eszköze. Viszont az átlagos napi tévénézési idejük negyed órával alacsonyabb, mint a nem okostévéen tévézőké. Ezt az okozza, hogy az okostévések körében nagyobb az aktív keresők aránya, akiknek valószínűleg kevesebb idejük van tévézésre.

Minél jobb anyagi helyzetben él egy háztartás, annál nagyobb az esélye, hogy előfizet online streaming filmszoolgáltatásra. Az életkor is hatással van az előfizetésre: inkább az aktív korúaknál jellemző, az idősebb háztartásokban jóval alacsonyabb az előfizetők aránya.

Az online filmszoolgáltatásra előfizető háztartások arányaiban magasabb letöltési sebességgel rendelkező internetet vesznek igénybe, mint azok a háztartások, ahol nincs ilyen előfizetés.

Az online filmszoolgáltatást igénybe vevő háztartások körében több mint 2 százalékkal magasabb azok aránya, akik nem vesznek igénybe fizetős televízió szoolgáltatást (9%), de azért a nagy többségük előfizet hagyományos tévészoolgáltatásra is.



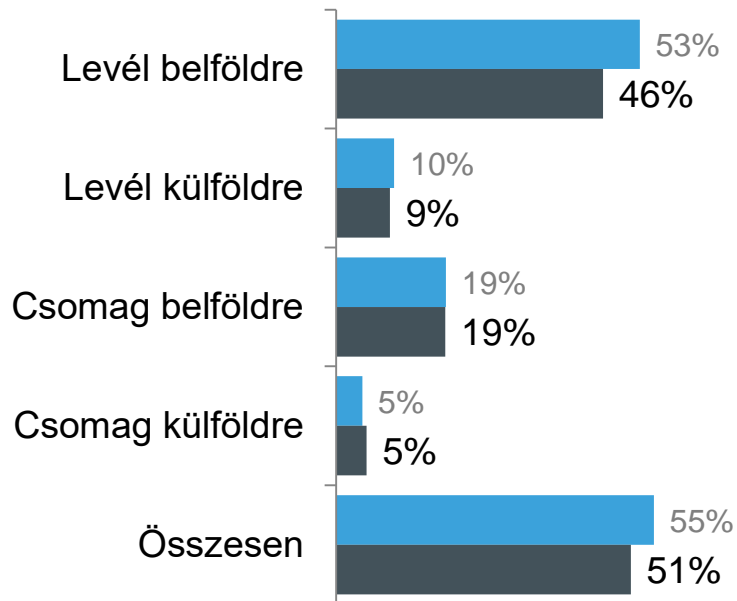
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

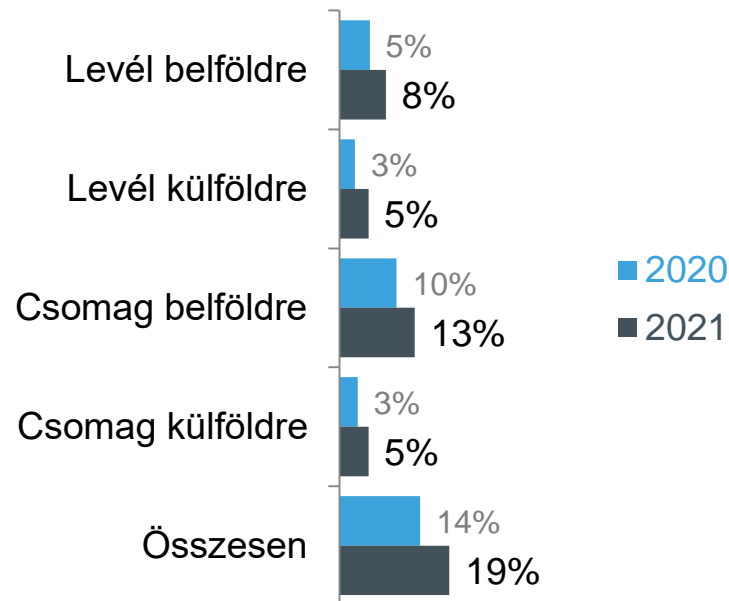
POSTA



**Igénybevétel az elmúlt fél évben
a Magyar Postánál**



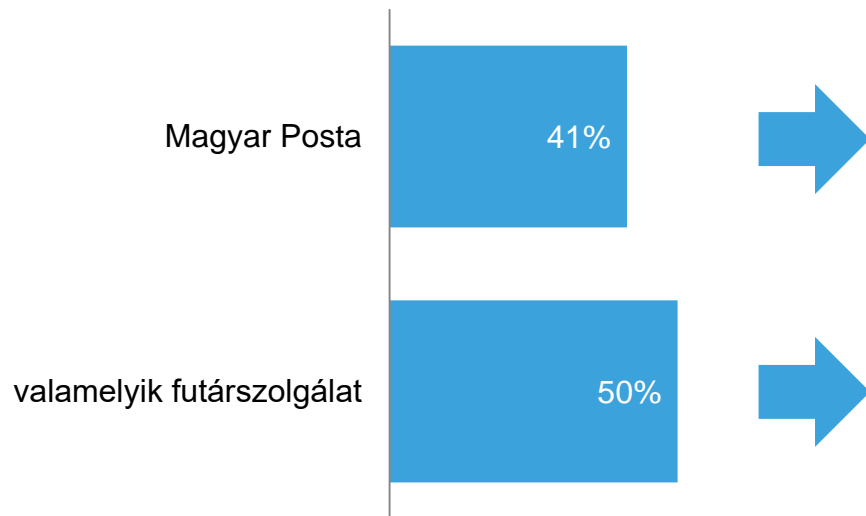
**Igénybevétel az elmúlt fél évben
más futárszolgálatnál**



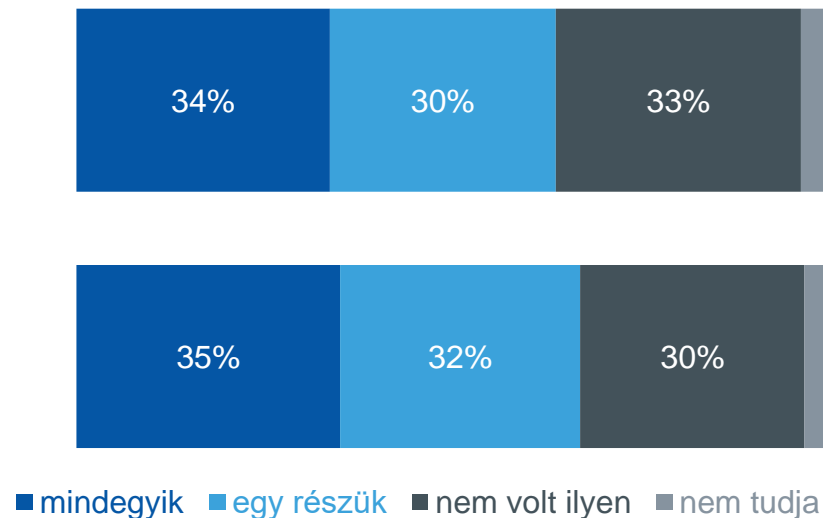
■ 2020
■ 2021



Kapott csomagot vagy rendelt árut az elmúlt egy évben, amit a szállított ki?



Milyen gyakori volt ezek között az érintésmentesen kézbesített küldemény?

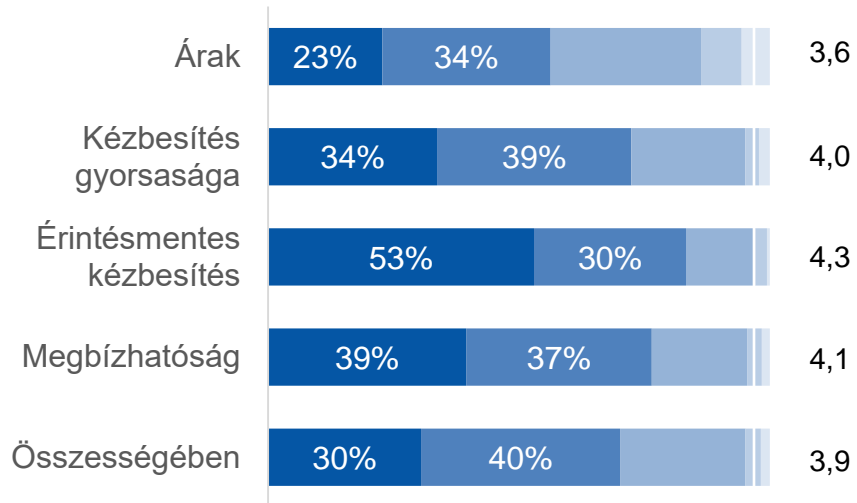


Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

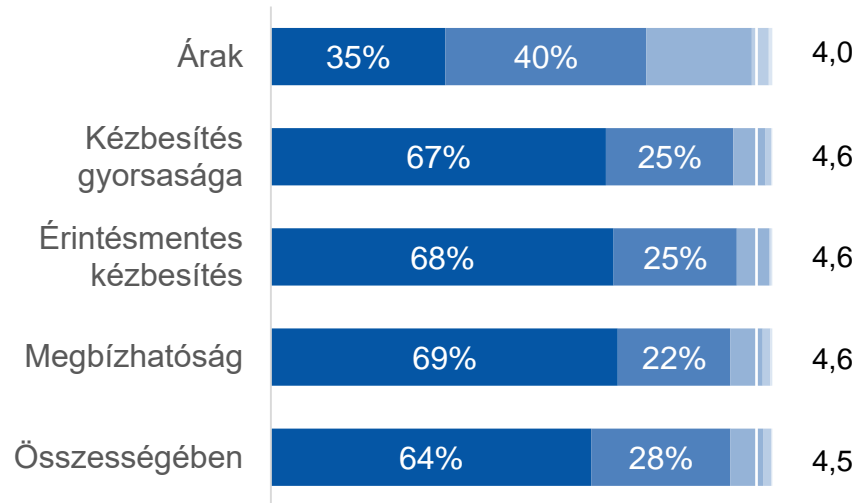
Bázis: Postától / futárszolgálattól csomagot kapók (N=3,48 / 4,23 millió fő, n=1236 / 1491)



Elégedettség a Magyar Postával



Elégedettség más futárszolgálattal

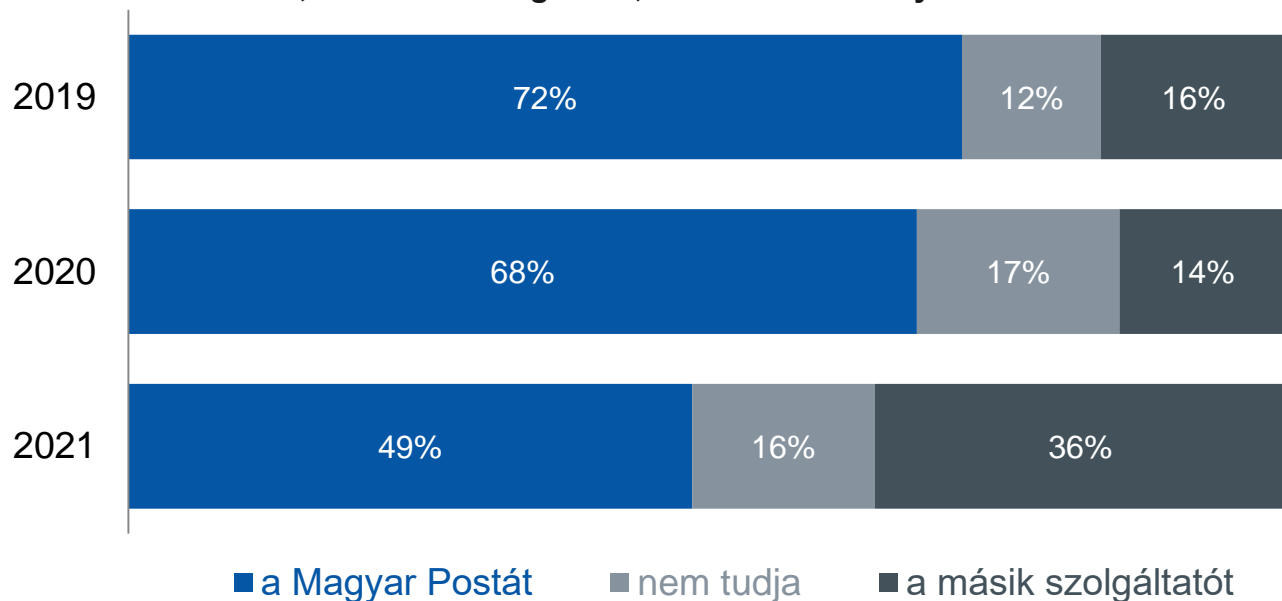


■ 5-teljesen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - egyáltalán nem

■ 5-teljesen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - egyáltalán nem



Ha lehetne választani, hogy ki kézbesítse a leveleit, csomagjait: a Magyar Posta vagy egy másik, alternatív szolgáltató, akkor inkább melyiket választaná?



A Magyar Postát az elmúlt egy évben a 14 éven felüli lakosság 51%-a vette igénybe, valamivel kevesebben, mint egy évvel korábban. A futárszolgálatok igénybe vétele viszont 14-ről 19%-ra nőtt. A Magyar Postát elsősorban belföldi levélküldésre használják, míg az alternatív futárszolgálatokat belföldi csomagküldésre.

Ha összehasonlítjuk a Postát és a futárszolgálatot igénybe vevőket, azt látjuk, hogy a Posta ügyfélköre idősebb, nagyobb a nők, az alacsonyabb végzettségűek, a kisebb háztartásban élők aránya, mint a futárszolgálatok ügyfelei körében.

A kérdezést megelőző egy évben a válaszadók 41%-a kapott csomagot vagy rendelt árut, amit a Magyar Posta szállított ki. Ennél többen, a kérdezettek fele vette igénybe csomagkézbesítésre valamelyik futárszolgálatot.

A csomagot kapók körülbelül egyharmada számolt be arról, hogy minden kézbesítés érintésmentesen zajlott, és hasonló arányban emlékeztek úgy vissza, hogy egyik kézbesítés sem volt érintésmentes. A Posta és a futárszolgálatok ezen a téren nem különböztek jelentősen egymástól.

A Magyar Postával összességében az ügyfelek 70%-a elégedett. Jóval elégedettebbek az emberek az alternatív futárszolgálatokkal: a szolgáltatásaikat igénybe vevők 92%-a adott 4-es vagy 5-ös értéket az 1-5 fokozatú skálán. 2020-hoz képest nőtt az elégedettség mind a Postával, mind a futárszolgálatokkal kapcsolatban. Akik igénybe vettek érintésmentes kézbesítést, azok ennek a módjával nagyon meg voltak elégedve. A futárszolgálatok esetében ezen kívül nagyon jónak ítélték a gyorsaságot és a megbízhatóságot is az ügyfelek.

A Magyar Postával inkább az idősek és a nők, az alternatív futárszolgálatokkal pedig inkább a fiatalabbak, a tanulók elégedettek.

Megkérdeztük az összes válaszadót, hogy ha lehetne választani, ki kézbesítse a leveleit, csomagjait, akkor a Magyar Postát vagy egy alternatív szolgáltatót választana. A Postát még mindig többen választanák, mint egy másik szolgáltatót, de az előnye egyre kisebb: 2019-ben még a válaszadók 72%-a választotta, 2021-ben már csak 49%.

A Magyar Postát nagyobb arányban választanák a nők, a 60 év felettiek, az alacsonyabb iskolai végzettségűek, a községekben élők, az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők, illetve akik nem használnak internetet és okostelefont.



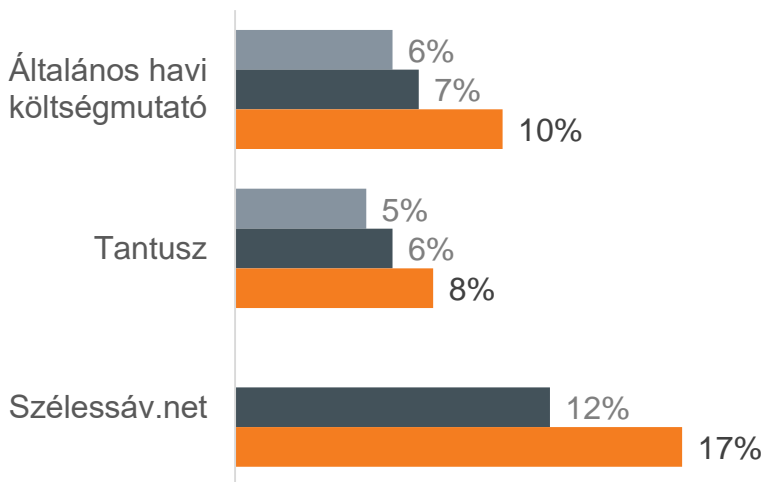
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

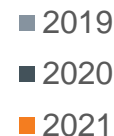
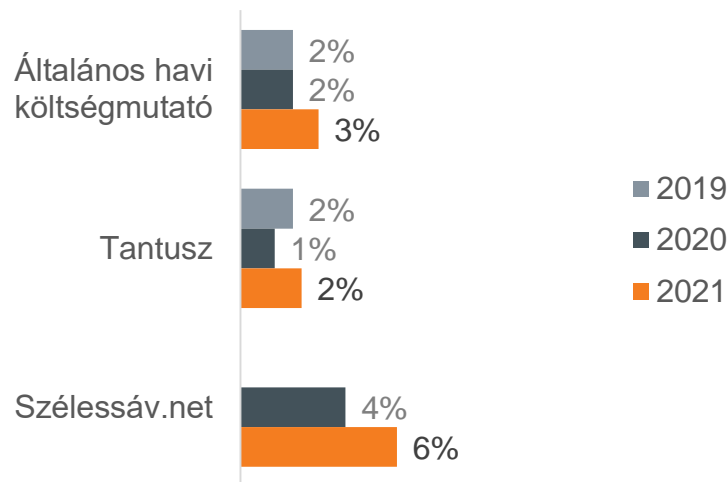
FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG



Hallott már a következő NMHH-s alkalmazásokról:



Használta már az alkalmazást:

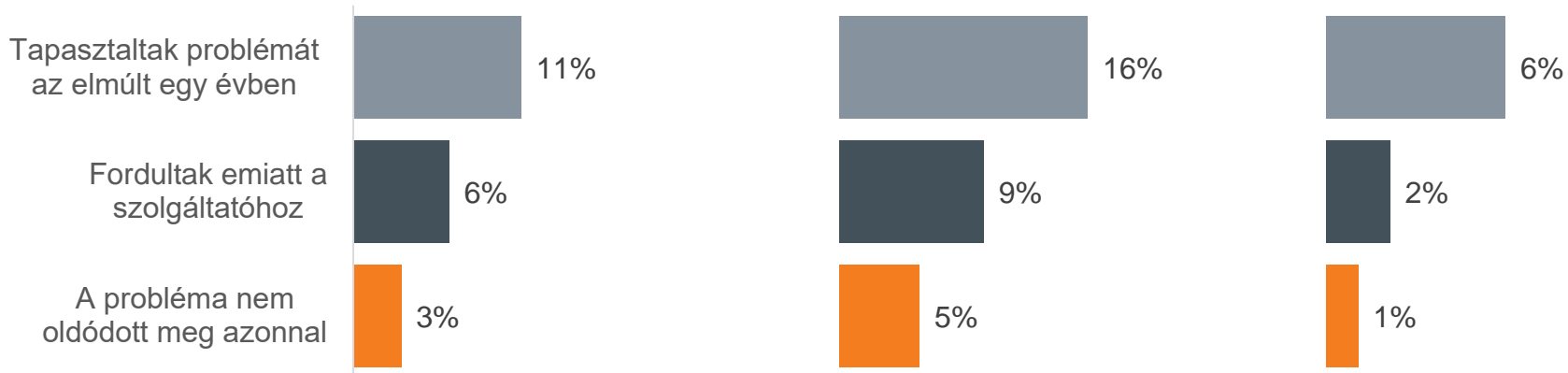




Fizetős televízió szolgáltatás

Helyhez kötött internet

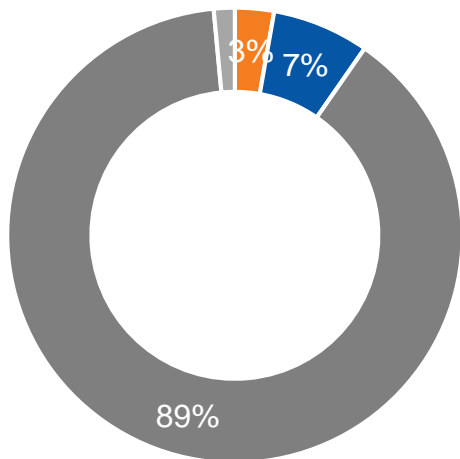
Mobiltelefon



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők



Gondolkodtak már azon az elmúlt 5 évben, hogy átviszik TV vagy vezetékes internet előfizetésüket egy másik szolgáltatóhoz?



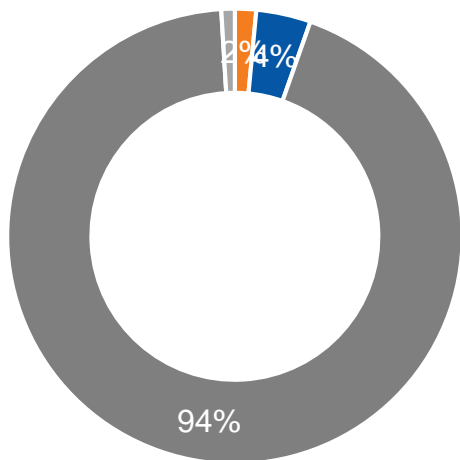
- igen, és váltottak is szolgáltatót
- igen, de nem jutottak el a szolgáltatóváltásig
- nem, nem is gondolkoztak el rajta
- nem tudja / nem válaszolt

Szolgáltatóváltást gátló tényezők

	Szubjektív tényezők	Objektív tényezők
Pozitív ösztönzők	<p>Nincs baja a szolgáltatással (56%)</p> <p>Teljesen elégedett (41-49%)</p>	<p>Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (3-5%)</p> <p>Hűségkedvezmények (40%)</p>
Akadályok	<p>Úgy gondolja, hogy nincs jobb (34%)</p> <p>Bonyolultnak véli (11%)</p> <p>Nincs ideje rá (11%)</p>	<p>Hűségrszerződés köti (10%)</p> <p>Nincs más szolgáltató a lakóhelyén (5%)</p> <p>Technikailag nem megoldható (1%)</p>



Gondolkodott már azon az elmúlt 5 évben, hogy átviszi mobiltelefon előfizetését egy másik szolgáltatóhoz?



- igen, és váltott is szolgáltatót
- igen, de nem jutott el a szolgáltatóváltásig
- nem, nem is gondolkozott el rajta
- nem tudja / nem válaszol

Szolgáltatóváltást gátló tényezők

	Szubjektív tényezők	Objektív tényezők
Pozitív ösztönzők	<ul style="list-style-type: none"> Nincs baja a szolgáltatással (65%) Teljesen elégedett (55%) 	<ul style="list-style-type: none"> Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (1%) Hűségkedvezmények (40%)
Akadályok	<ul style="list-style-type: none"> Úgy gondolja, hogy nincs jobb (32%) Bonyolultnak véli (7%) Nincs ideje rá (9%) 	<ul style="list-style-type: none"> Hűségi szerződés köti (8%)

Összességében a válaszadók 18%-a nyilatkozott úgy, hogy hallott már az NMHH valamelyik fogyasztói tájékoztatót segítő alkalmazásáról (2019-ben: 12%, 2020-ban 14%). Az átlagosnál tájékozottabbnak bizonyultak ezen a téren a Közép-Magyarországon élők, a gyermekes családok képviselői, a jó anyagi helyzetűek, a sokféle telekommunikációs eszközt és szolgáltatást használók.

Növekvő ismertséget mértünk az egyes konkrét alkalmazások kapcsán is. A legismertebb továbbra is a szélessáv.net, amelyről a kérdezettek 17%-a hallott és 6%-a használta már. Az Általános havi költségmutató ismertsége 10%, használati aránya 3%. A Tantuszt a kérdezettek 8%-a ismeri, de csak 2%-uk használta eddig.

A tévéelőfizetők 11, a helyhez kötött internet előfizetők 16, a mobiltelefon-előfizetők 6%-a észlelt problémát a szolgáltatásával kapcsolatban az elmúlt egy évben. A helyhez kötött szolgáltatások esetén a problémát észlelők több mint fele (az összes előfizető 6-9%-a) fordult a szolgáltatójához a panasszal, a mobiltelefon esetében csak alig egyharmaduk (az összes előfizető 2%-a). A problémák az esetek többségében megoldódtak, ám időnként további utánajárást igényelt a megoldásuk. A tévénél és az internetnél az előfizetők 3-5 százaléka számolt be arról, hogy nem sikerült azonnal megoldani a problémájukat, a mobilszolgáltatásnál ez is kisebb arányban fordult elő (1%).

A szolgáltatók között nem találtunk szignifikáns eltérést sem a problémaészlelés, sem a megoldás tekintetében.

A tévé vagy helyhez kötött internet előfizetéssel rendelkező háztartások egytizede gondolkodott el az elmúlt 5 évben a szolgáltatóváltáson, de csak 3%-uk váltott is szolgáltatót. A szolgáltatóváltáson leginkább a legalább 4 fős háztartások, a fiatalabbak, a magasabb végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek gondolkodtak, akiknek van okostelefonjuk, több távközlési előfizetésük, sokat költenek telekommunikációra, elégedetlenek a szolgáltatásokkal és tapasztaltak problémát a tévé vagy az internet szolgáltatással kapcsolatban.

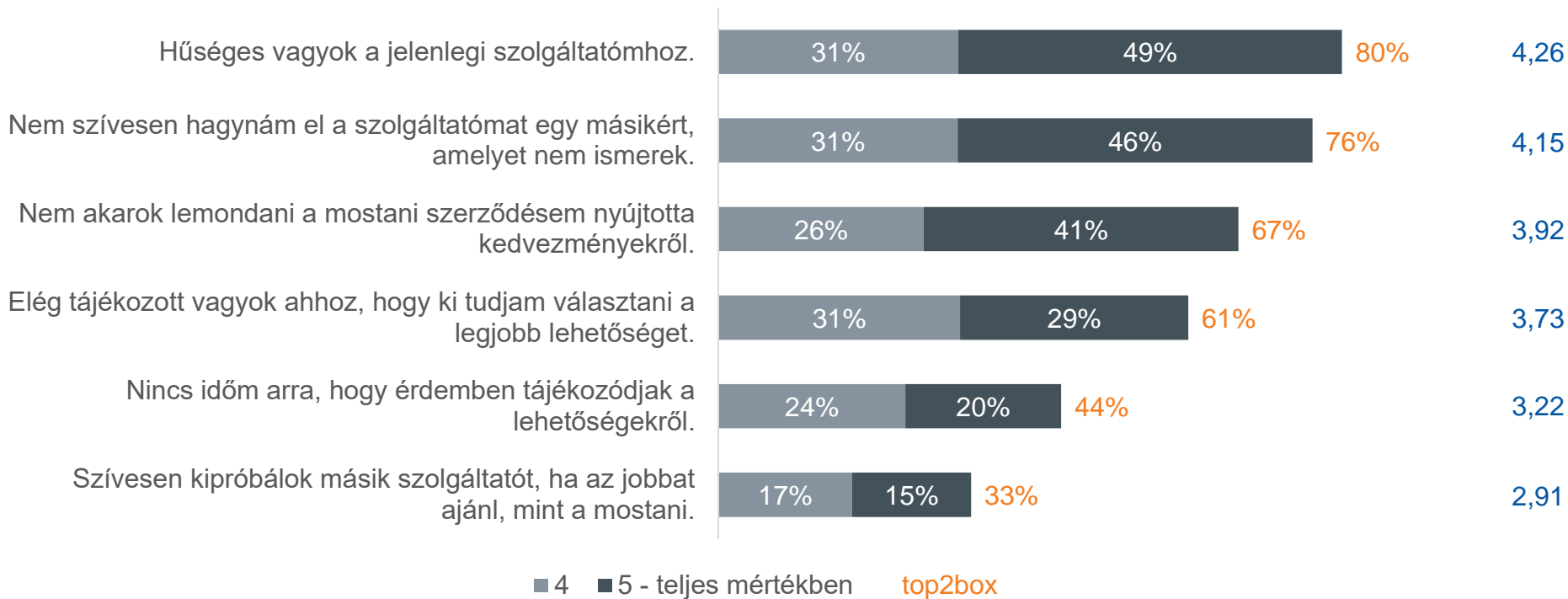
A szolgáltatóváltás leginkább azért nem merült fel, mert az előfizetőknek alapvetően nincs bajuk a jelenlegi szolgáltatójukkal, illetve, mert nem gondolják, hogy lehetne ennél jobb szolgáltatót is találni. Olyan objektív akadályokra, mint például alternatív szolgáltató hiányára vagy technikai nehézségekre csak kevesen hivatkoztak.

A mobiltelefon előfizetéssel rendelkezők mindössze 5%-a gondolkodott el az elmúlt 5 évben a szolgáltatóváltáson, de csak 2%-uk váltott is szolgáltatót. A szolgáltatóváltáson leginkább a jó anyagi helyzetű, internethasználó fiatalok gondolkodtak el, akik elégedetlenek a szolgáltatással. A szolgáltatók közül a Vodafone ügyfeleinél tapasztaltuk a legmagasabb hajlandóságot a váltásra.

A szolgáltatóváltástól itt is leginkább az tartja vissza a fogyasztókat, hogy alapvetően nincs bajuk a jelenlegi szolgáltatójukkal, illetve, hogy nem gondolják, hogy lehetne ennél jobb szolgáltatót is találni.

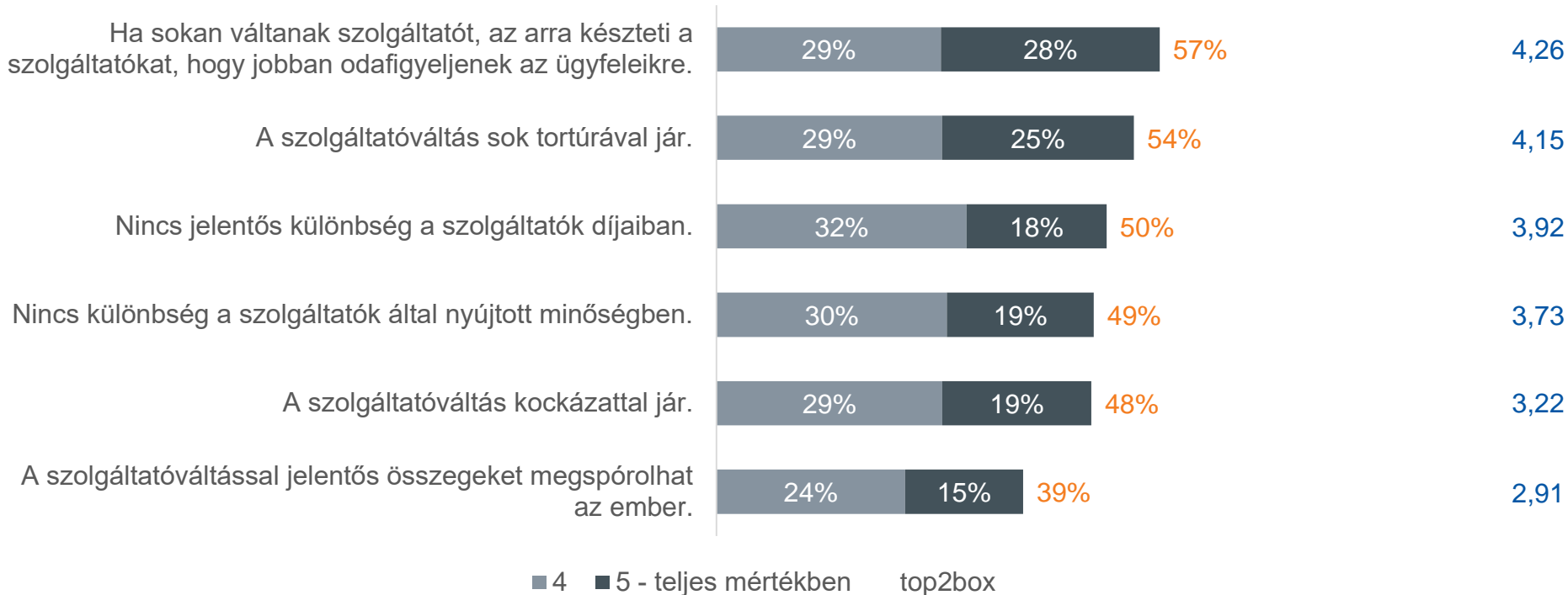
Mennyire igazak Önre a következő állítások?

átlag



Mennyire igazak Önre a következő állítások?

átlag





1. Nem éri meg váltani

Nincs jelentős különbség a szolgáltatók díjaiban
A szolgáltatóváltás sok tortúrával jár
Nincs különbség a szolgáltatók által nyújtott minőségben
A szolgáltatóváltás kockázattal jár

2. Nem akarok váltani

Hűséges vagyok a jelenlegi szolgáltatómhoz
Nem szívesen hagynám el a szolgáltatómat egy másikért, amelyet nem ismerek
Nem akarok lemondani a mostani szerződéselem nyújtotta kedvezményekről

3. Megéri váltani

Szívesen kipróbálok másik szolgáltatót, ha az jobbat ajánl, mint a mostani
A szolgáltatóváltással jelentős összegeket megspórolhat az ember
Elég tájékozott vagyok ahhoz, hogy ki tudjam választani a legjobb lehetőséget

A valamilyen távközlési szolgáltatást igénybe vevőknek felolvastunk néhány állítást a szolgáltatóváltással kapcsolatban, és megkértük őket, értékeljék ezeket 1-től 5-ig aszerint, mennyire érzik magukra igaznak.

Az egyetértő válaszok inkább szolgáltatóváltás ellen érvelő állítások esetében domináltak. A kérdezettek nagy többsége hűséges a szolgáltatójához, és nem szívesen hagyná el egy másikért, amit nem ismer (76-80% adott 4-es vagy 5-ös osztályzatot). Viszonylag sokan gondolják úgy, hogy nem akarnak lemondani a jelenlegi szerződésük nyújtotta kedvezményeiről (67%).

A válaszadó körülbelül fele érzi magát elég tájékozottnak ahhoz, hogy ki tudja választani a legjobb lehetőséget, de csak egyharmaduk próbálna ki más szolgáltatót, ha az jobbat ajánl a jelenleginél. Úgy tűnik tehát, hogy az ügyfelek többsége inkább marad a megszokott szolgáltatójánál.

A továbbiakban általános véleményeket fogalmaztunk meg a szolgáltatóváltással kapcsolatban, és azt kérdeztük, mennyire értenek egyet ezekkel a válaszadók. Ezek a válaszok nagyobb szórást mutattak, mint az előzőek.

A legtöbben azzal értettek egyet, hogy ha sokan váltanak szolgáltatót, az arra készteti a szolgáltatókat, hogy jobban odafigyeljenek az ügyfelekre (57%). Viszont csaknem ennyien érzik azt is igaznak, hogy a szolgáltatóváltás sok tortúrával jár (54%). Azzal is többet értenek egyet, mint nem, hogy nincs jelentős különbség a szolgáltatók díjaiban, illetve a szolgáltatás minőségében, valamint, hogy a szolgáltatóváltás kockázattal jár. A legkevésbé azzal értettek egyet, hogy a szolgáltatóváltással jelentős összegeket lehet spórolni.

Összességében itt is az látszik, hogy a szolgáltatóváltást nem érzik kifizetődőnek a fogyasztók: nem éri meg a sok tortúra, mert nem nyerhetnek sokat vele.

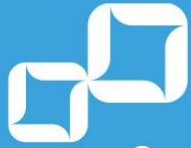
Az attitűd állítások faktorelemzés során 3 jól elkülönülő dimenzióba (faktorba) rendeződtek .

Az első dimenzió az olyan állításokat foglalta magába, amelyek a váltás nehézségeiről szólnak, tehát hogy **nem éri meg váltani**. Ezzel leginkább az alacsony jövedelműek, az idősebbek, az alacsonyabb iskolai végzettségűek tudtak azonosulni.

A második dimenzió olyan állításokat tartalmazott, amelyek arra utaltak, hogy a válaszadó **nem akar váltani**, mert jó neki a szolgáltatójánál. Ezzel leginkább a jobbmódúak, magasabb végzettségűek, 30-39 évesek értettek egyet.

A harmadik dimenzióba azok az állításokat kerültek, amelyek a váltásra mint jó lehetőségre tekintenek, tehát, hogy **megéri váltani**. Ezzel leginkább a férfiak, a fiatalok, a magas iskolai végzettségűek, a budapestiek, a legalább 3 fős háztartásban élők, a jó anyagi helyzetűek értettek egyet.

A szolgáltatót váltók vagy a váltást legalább tervezők az első két dimenzióban átlagon aluli pontszámokkal szerepeltek, a harmadikban viszont jóval magasabban, mint a váltást nem is tervezők.



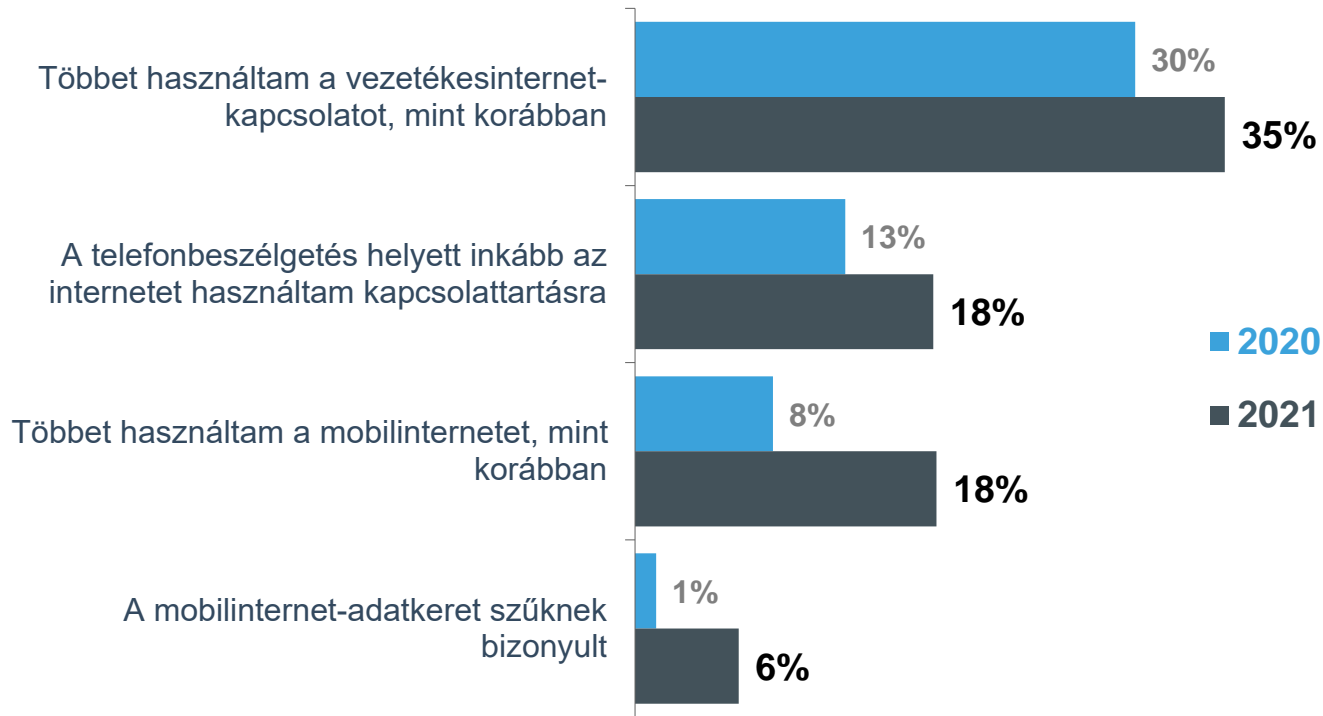
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A COVID HATÁSAI

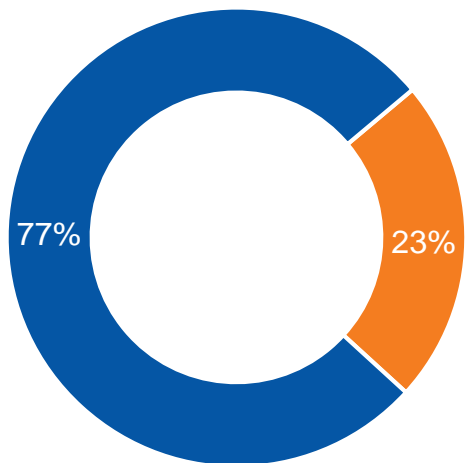


Mi volt jellemző az Ön internethasználatára a járvány ideje alatt?





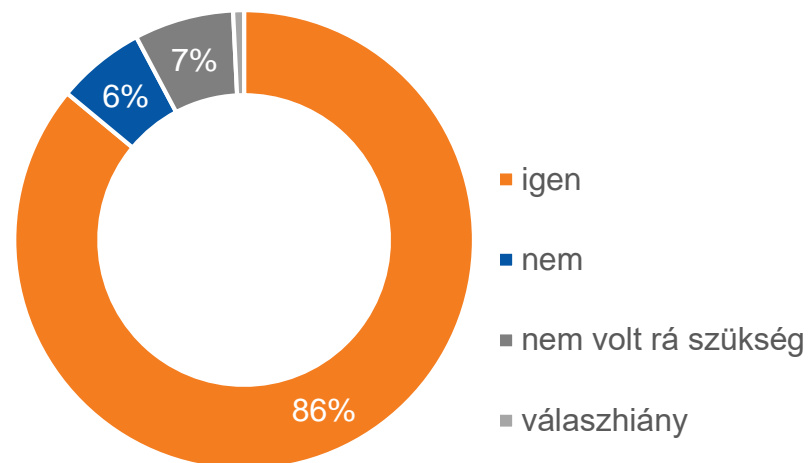
Van olyan felnőtt vagy gyerek a háztartásban, aki az iskolák bezárása miatt itthonról tanult a koronavírus járvány idején?



■ van ■ nincs

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

Jutott neki(k) megfelelő számítástechnikai eszköz?

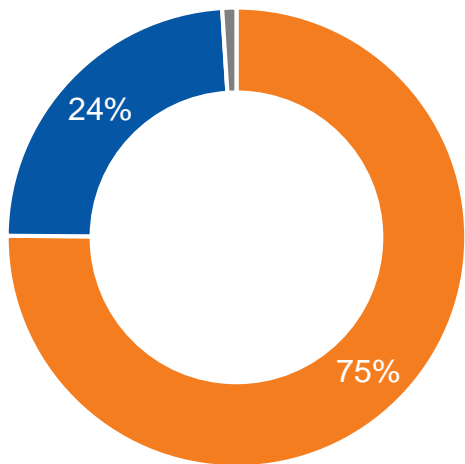


■ igen
■ nem
■ nem volt rá szükség
■ válaszhiány

Bázis: ahol volt otthon tanuló (N=919 ezer HT, n=786)



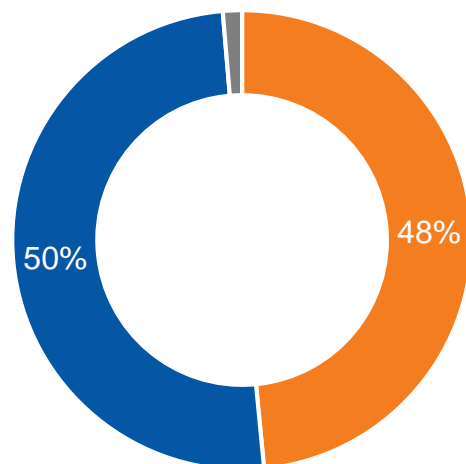
Hallott róla, hogy az online oktatásban résztvevő gyerekek családjá igénybe vehette a digitális oktatás ideje alatt az ingyenes internetet?



■ igen ■ nem ■ válaszhiány

Bázis: ahol volt otthon tanuló (N=919 ezer HT, n=786)

Igényelték ezt az ingyenes internetet a szolgáltatójuktól?



■ igen ■ nem ■ válaszhiány

Bázis: akik hallottak az ingyenes internetről és van vezetékes internet előfizetésük (N=649 ezer HT, n=557)

Az internetezők 35%-a számolt be arról 2021-ben, hogy a koronavírus járvány ideje alatt gyakrabban használta a helyhez kötött internetet, mint korábban. Valamivel többen észlelték ezt, mint az előző évben.

A mobilinternetet 18%-uk használta gyakrabban idén, ez az arány jóval alacsonyabb volt 2020-ban.

Ugyancsak 18% számolt be arról, hogy a hagyományos telefonbeszélgetés helyett az internetet használta inkább kapcsolattartásra.

Míg 2020-ban csak 1% panaszkodott arra, hogy a mobilinternet-adatkeretük túl szűknek bizonyult, 2021-ben már az internetezők 6%-ának okozott ez problémát.

A növekvő vezetékes használatot és a mobilinternet keret szűkösségét okozhatta, hogy a járvány alatti otthoni munka, tanulás miatt jelentősen többen mozgattak nagy fájlokat, vettek igénybe otthonról távoli hozzáférést.

A háztartások 23%-ában volt olyan tanuló, akit érintettek a tavaszi járványügyi korlátozások. Ezeknek a háztartásoknak a 98%-ában van valamilyen internet előfizetés (7%-ban csak okostelefonon használt mobilinternet), 91%-uk rendelkezik (asztali vagy hordozható) számítógéppel, 49% tablettel, 98% okostelefonnal.

A távoktatásban érintett háztartások 6%-ában (az összes háztartás 1%-ában) érezték úgy, hogy nem jutott mindenkinek megfelelő számítástechnikai eszköz. Nagyobb arányban fordult ez elő a községekben, az alacsony iskolázottságú és jövedelmű háztartásokban, ahol nincs internetelőfizetés, ahol legfeljebb 1-2 távközlési szolgáltatásra fizetnek elő és az összes távközlési kiadás nem éri el a 10 ezer Ft-ot havonta.

A digitális oktatásban érintett háztartások képviselőinek háromnegyede hallott róla, hogy az online oktatásban részt vevő gyerekek családjai igénybe vehették az ingyenes internet szolgáltatást a korlátozások idején, melyet a vezetékes internet szolgáltatóktól lehetett igényelni. Nagyobb arányban hallottak a lehetőségről a magasabb iskolai végzettséggel és jobb anyagi helyzettel rendelkezők, valamint akiknek van helyhez kötött és okostelefonon használt mobilinternetük is.

Akik hallottak róla és van vezetékes internet előfizetésük, azoknak a fele vette igénybe ezt a lehetőséget (az összes érintett 35%-a). Nincs érdemi szocio-demográfiai eltérés az igénylők és nem igénylők között. A Vodafone ügyfelek az átlagosnál kisebb arányban vették igénybe ezt a lehetőséget.

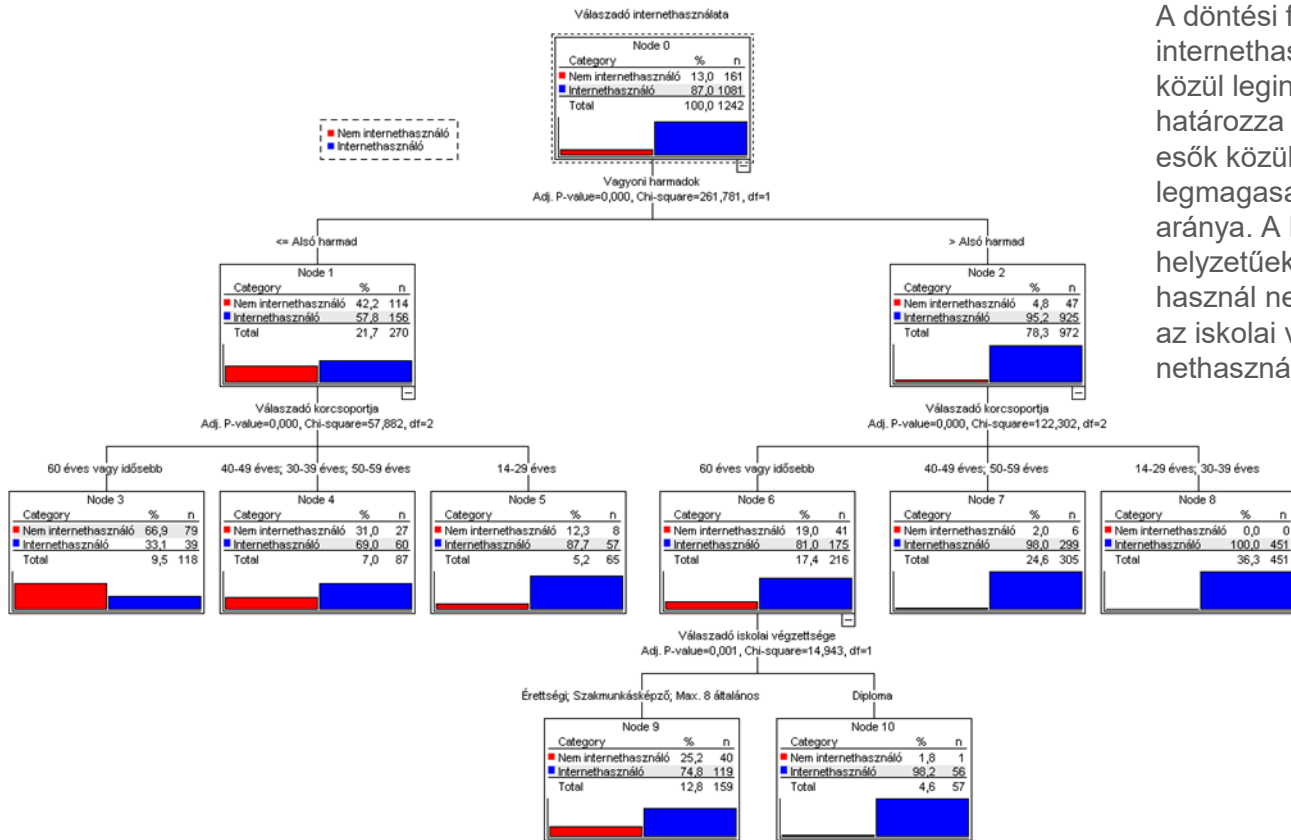


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

MELLÉKLET

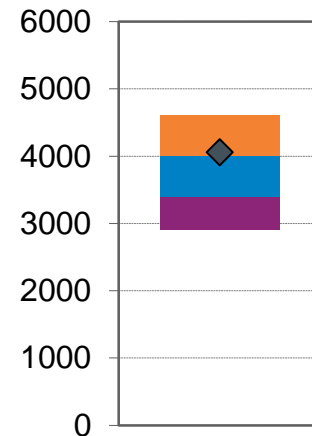
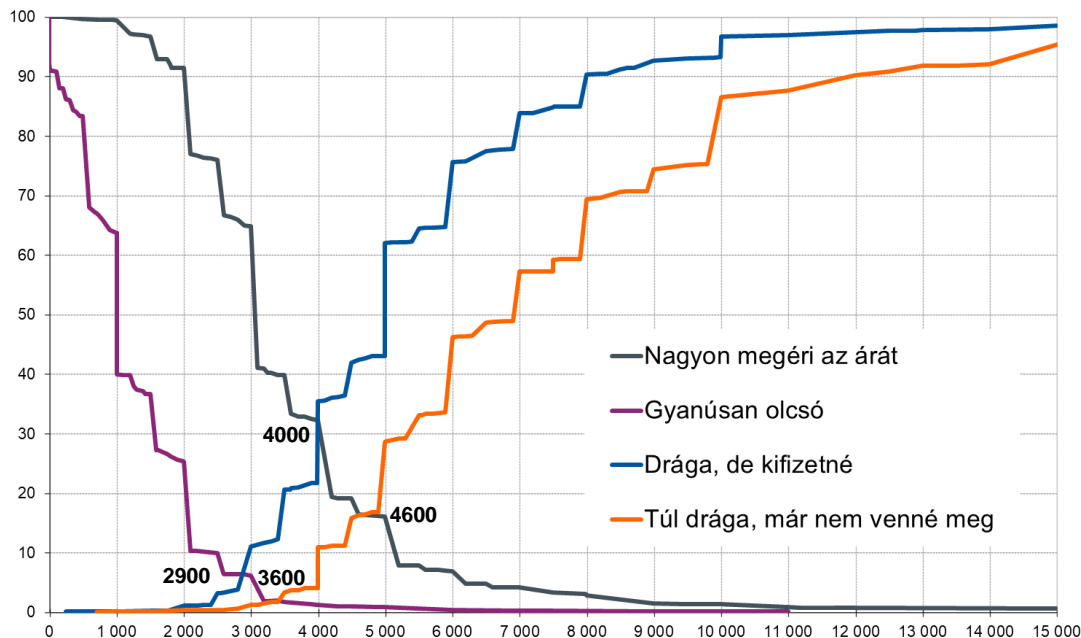
Döntési fa



A döntési fa modell azt mutatja, hogy az internethasználatot a vizsgált háttérváltozók közül leginkább a vagyoni helyzet és a kor határozza meg. Az alsó vagyoni harmadba esők közül a 60 évnél idősebbek körében a legmagasabb a nethasználatból kimaradók aránya. A közepes vagy jó vagyoni helyzetűek körében 40 év alattiak 100%-a használ netet. A jobbmódú időseknél pedig az iskolai végzettség befolyásolja a nethasználat valószínűségét.



A helyhez kötött internetszolgáltatás átlagára (4060 Ft) a marginálisan drága tartomány legalján, az ideális tartomány tetejétől (4000 Ft) nem messze helyezkedik el.



■ marginálisan drága
■ ideális tartomány
■ marginálisan olcsó

A Van Westendorp árteszt a fogyasztók árérzékenységét méri 4 egyszerű kérdéssel, melyek segítségével meghatározható egy termék vagy szolgáltatás ideális ártartománya.