



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

# AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA Háztartási felmérés - 2022.

Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

Kutatóműhely: Ariosz Kft.

Az adatfelvétel időpontja: 2022.08.23. - 09.30.

Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel

Mintanagyság: 3206 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 (többszemponú iterációs faktorsúlyozás)

A súlyozáshoz a KSH 2016-os mikrocenzusának adatait vettük alapul

Jelölések:

háztartásokra  
vonatkozó adat



személyekre  
vonatkozó adat



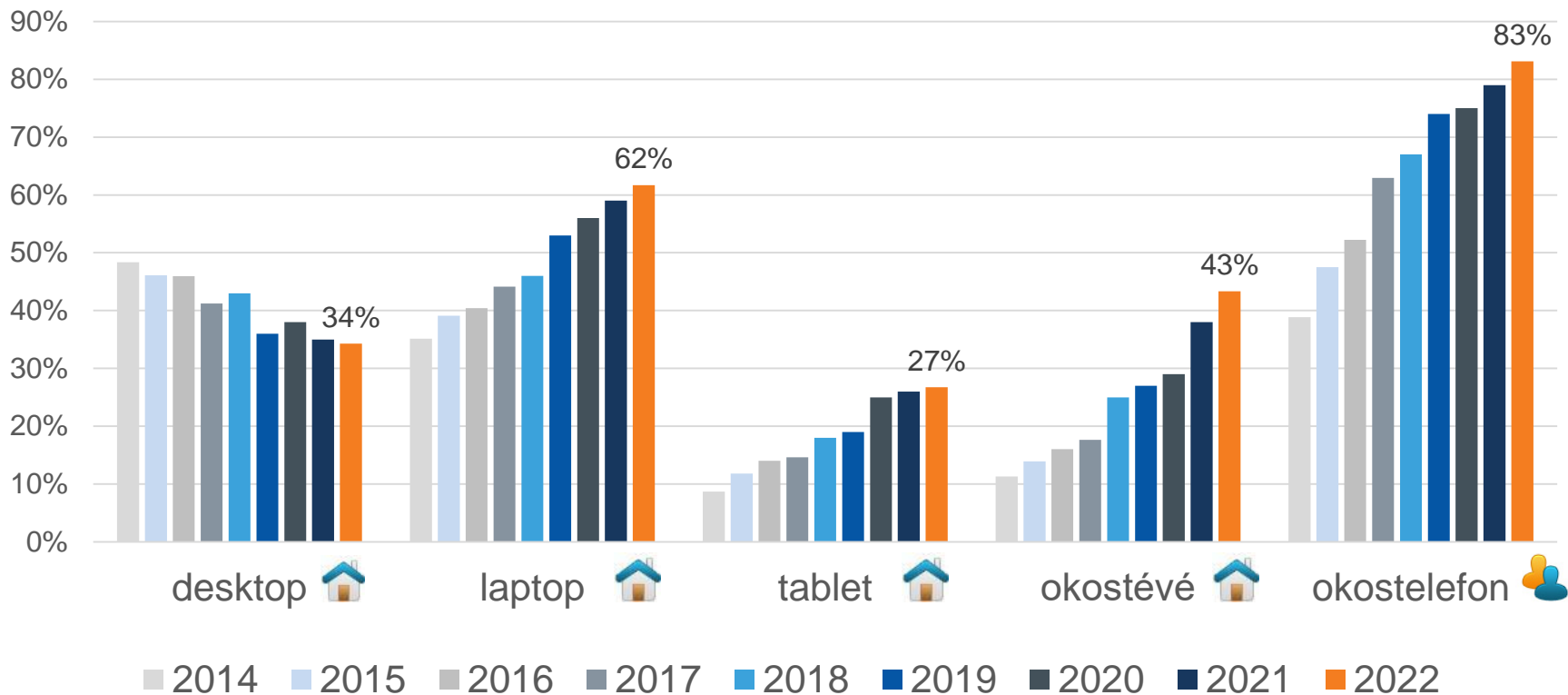
- „Large Screen” (LSc) internet nagy képernyőn (PC-n vagy tableten) használt internetkapcsolat
- „Small Screen” (SSc) internet kis képernyőn (mobiltelefon kijelzőjén) használt internetkapcsolat
- HK internet helyhez kötött internetelérési technológia
- Bundled több vezetékes szolgáltatás vagy legalább 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
- 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



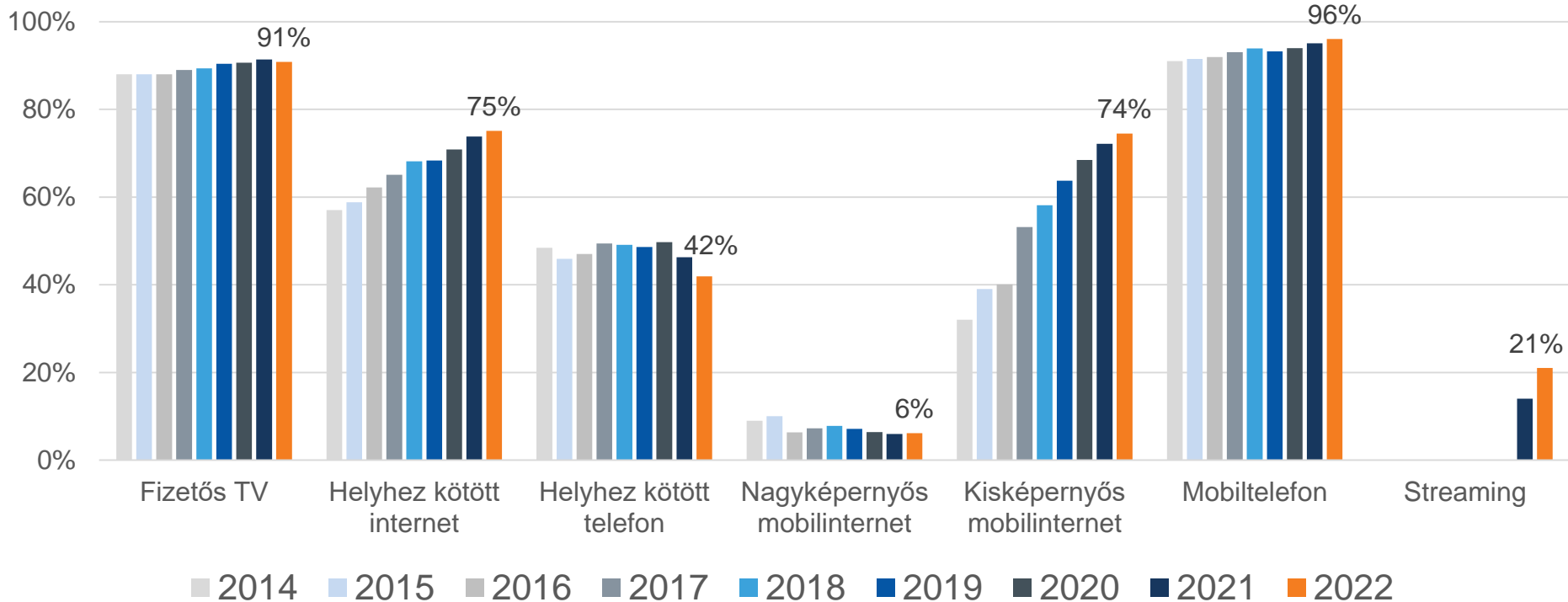
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

# ÁTTEKINTÉS



Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206); összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)



## Infokommunikációs eszközökkel és szolgáltatásokkal rendelkezők profilja

(Többváltozós regresszió alapján az adott eszköz vagy szolgáltatás igénybe vételét szignifikánsan befolyásoló tényezők)

### Az adott eszközzel rendelkezők demográfiai jellemzői

Asztali PC	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, 14-17 éves gyerek a háztartásban
Laptop	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, városiak
Tablet	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, van gyerek (6-17 éves)
Okostévé	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, 14-17 éves gyerek, vidék (nem Bp.)
Okostelefon	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalok, 14-17 éves gyerek

### Az adott szolgáltatással rendelkezők demográfiai jellemzői

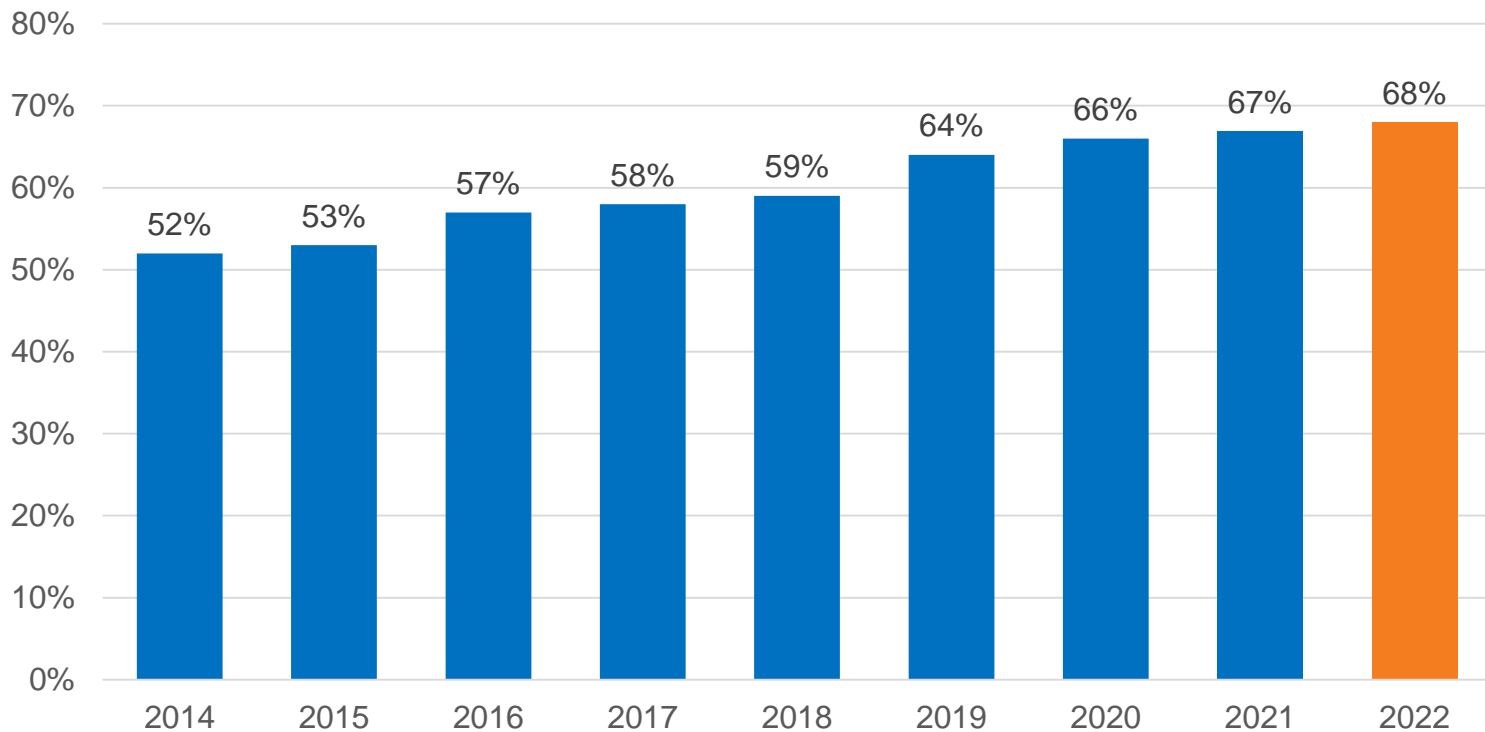
HK internet	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, városiak
HK telefon	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, többfős háztartás, idősebbek, nincs gyerek
SSc mobilinternet	magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalok, nagyvárosiak
Streaming	magas ht jövedelem, fiatalok, nagyvárosiak (megyeszékhely)

A háztartások 88%-ában van valamilyen internetezésre alkalmas eszköz (ez az arány 2021 óta 4 százalékpontot nöött). Az asztali számítógépek aránya az utóbbi években fokozatosan csökkent, viszont jelentősen emelkedett a hordozható PC-k aránya. Jelenleg a háztartások 34%-ában használnak asztali PC-t és 62%-ában laptopot. Összességében a PC-vel rendelkező háztartások aránya 76%, ami 2021 óta 3 százalékpontot nöött. A tabletek elterjedtségének növekedése az utóbbi három évben lelassult, jelenleg a háztartások 27%-a rendelkezik vele. A leghatározottabb növekedést az okostévék esetében figyelhetjük meg, ahol 2014-ben még csak 11% volt a penetráció, idén pedig már 43%. Különösen az elmúlt két évben történt nagyarányú bővülés. Ezen felül a háztartások 1%-nak van valamilyen „TV okosító” készüléke. Szintén jelentősebb bővülést tapasztaltunk az okostelefonok penetrációjában, ami jelenleg már 83%-os. Az internetezésre alkalmas eszközök teljes hiánya továbbra is leginkább az egyszemélyes, idős háztartásokra jellemző, de az átlagosnál szintén jellemzőbb a községekben, az alacsony jövedelmű és vagyoni helyzetű háztartásokban.

A háztartások szinte mindegyikében (99,8%-ában) van már legalább egy telekommunikációs szolgáltatás. A mobiltelefon (96%) és a fizetős tévészolgáltatás (91%) a legelterjedtebb, ezek penetrációja már gyakorlatilag tetőzött. A helyhez kötött internet (75%) esetében idén lassult a növekedés. Még növekedőben van ugyanakkor az okostelefonon használt mobilinternet (SSc MBB) elterjedtsége (74%), amely már szinte utolérte a helyhez kötött net penetrációját.

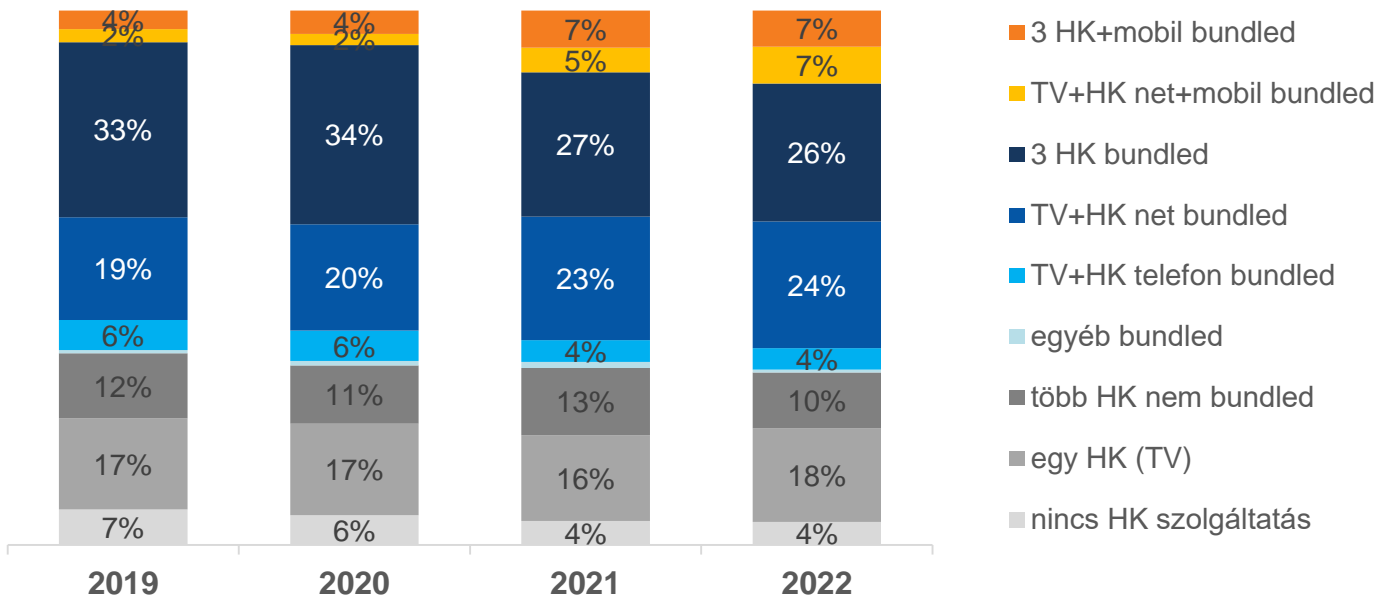
A harmadik fajta internetelőfizetés, a nagyképernyős mobilinternet (LSc MBB) igénybevétele az utóbbi néhány évben stabilan 6-8 százalék körül alakult. A helyhez kötött telefon az elmúlt évtized végén tapasztalt stagnálása után az utóbbi két évben egyenletes csökkenést mutatott (jelenleg a háztartások 42%-a fizet rá elő).

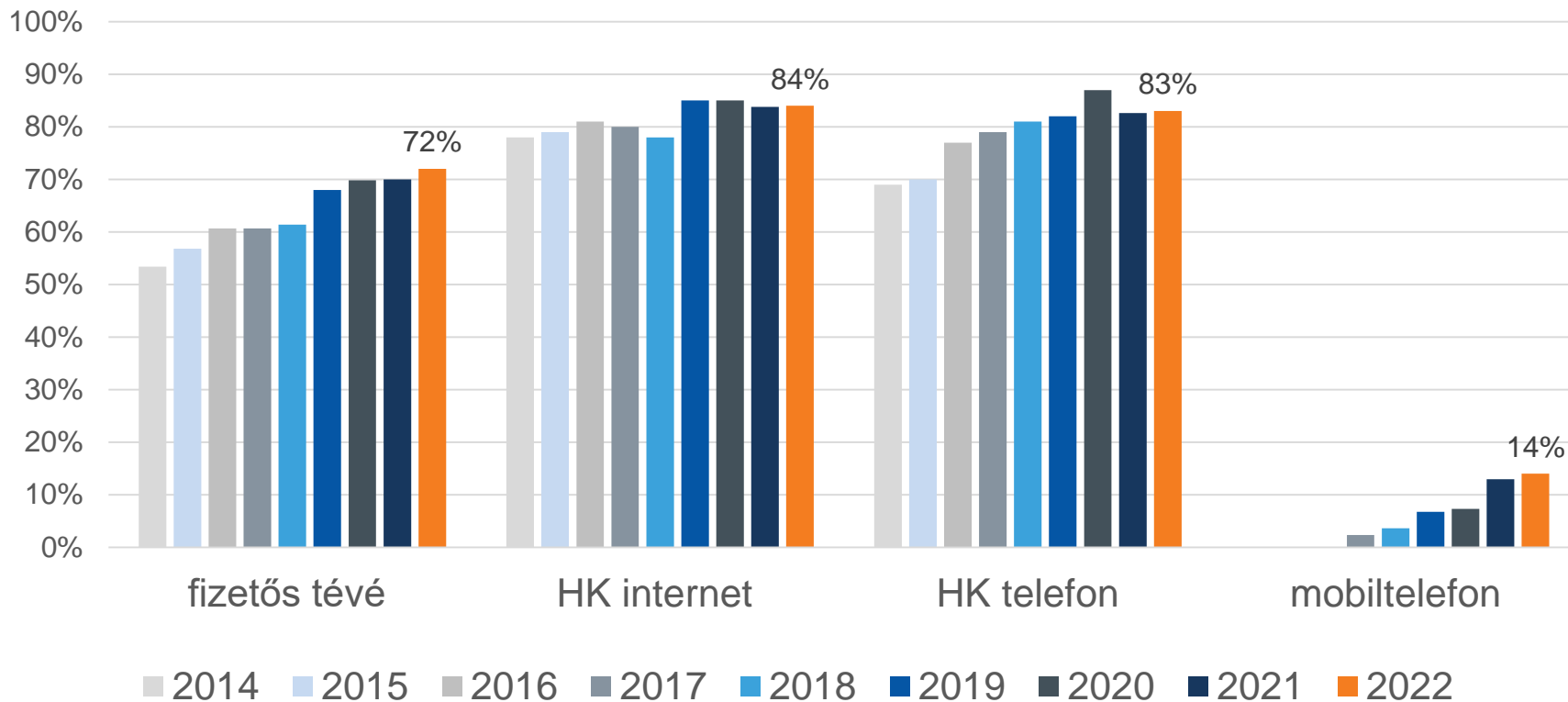




\*Bundled: amikor egy távközlési szolgáltató csomagban kínálja a szolgáltatásait, amely így olcsóbb, mint ha külön-külön fizetnének elő rá, és többnyire csak egy számla érkezik.

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)





Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

A háztartások 96%-a rendelkezik legalább egy helyhez kötött szolgáltatással. 18%-uknak csak egyetlen előfizetése van, ez többnyire a TV. 10%-uk több szolgáltatást is igénybe vesz, de ezek nincsenek összecsomagolva.

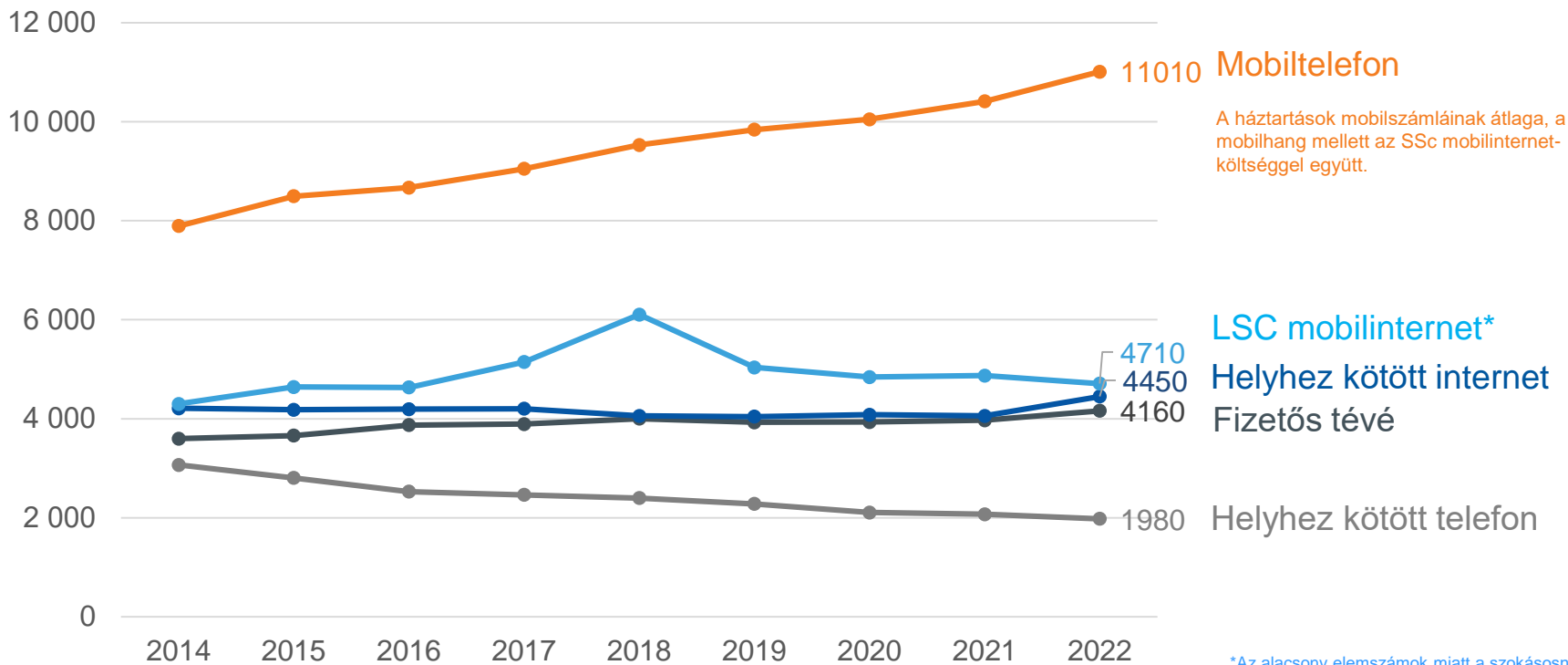
A háztartások 68%-a veszi igénybe összecsomagolva (bundled) ezeket a szolgáltatásokat. Ez az arány évről-évre fokozatosan növekszik, még ha az egymást követő évek között nincs is jelentős változás. A bundledra előfizetők 58%-ánál két vezetékes szolgáltatást tartalmaz a csomag, 42%-ánál hármat.

Összességében a bundleddal rendelkezők egyötödének (21%-ának) csomagja tartalmaz mobil előfizetést is: ezek egyik felét 2, másik felét 3 helyhez kötött szolgáltatás mellé vásárolták. A Telekom ügyfelek körében a legmagasabb a fix-mobil bundled arány: az összes bundled előfizetés 42%-a tartalmaz mobil előfizetést is (Magenta-csomagok). A Vodafone UPC-vel történt egyesülése ellenére csak kisebb mértékben tudta megvalósítani a HK és a mobilszolgáltatások közös számlázását, náluk még csak a bundled ügyfelek 11%-a számolt be arról, hogy közös csomagban van a vezetékes és a mobilelőfizetése. A legjellemzőbb bundled továbbra is 2 helyhez kötött szolgáltatást tartalmaz: többnyire a tévét és az otthoni internetet.

Megnéztük azt is, hogy egy adott távközlési szolgáltatásra előfizető háztartások hány százaléka veszi igénybe a szolgáltatást bundled előfizetéssel. Az összes tévéelőfizetés 72%-a van csomagban, a helyhez kötött telefon és internet előfizetések 83-84%-a. A vizsgált időszak kezdetéhez képest mindhárom területen növekedést tapasztaltunk, ami az utóbbi években lelassult vagy megállt. Ugyanakkor tovább növekedett a mobilelőfizetést bundledban igénybe vevő háztartások aránya (14%).

# NŐTT A HÁZTARTÁSOK MOBIL ÉS HK INTERNET KÖLTÉSE

Egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költség (Ft)



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

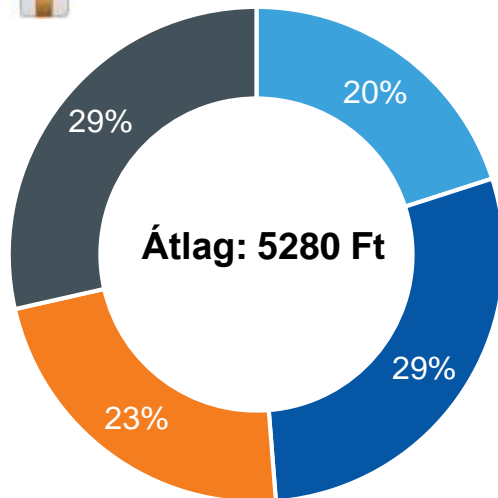
LSC mobilinternet\*  
Helyhez kötött internet  
Fizetős tévé

Helyhez kötött telefon

\*Az alacsony elemszámok miatt a szokásosnál nagyobb kilengések lehetnek az átlagokban.

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

## SSc mobilinternet költség a háztartásban

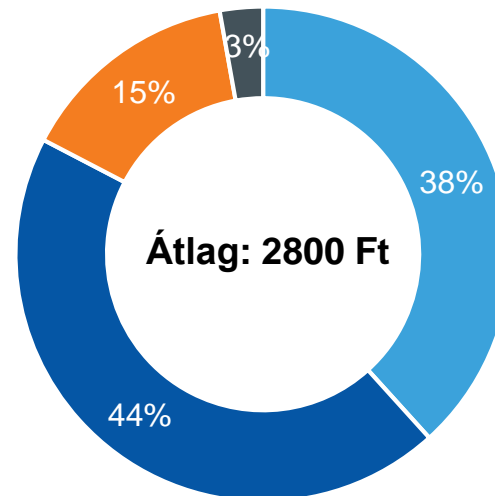


- 2000 Ft alatt
- 2000-4000 Ft
- 4001-6000 Ft
- 6000 Ft fölött

(bruttó havi költség)

Bázis: mobilinternet előfizető háztartások  
(N=2,99 millió HT, n=2255)

## SSc mobilinternet költség a 14 éven felüli lakosság körében



- 2000 Ft alatt
- 2000-4000 Ft
- 4001-6000 Ft
- 6000 Ft fölött

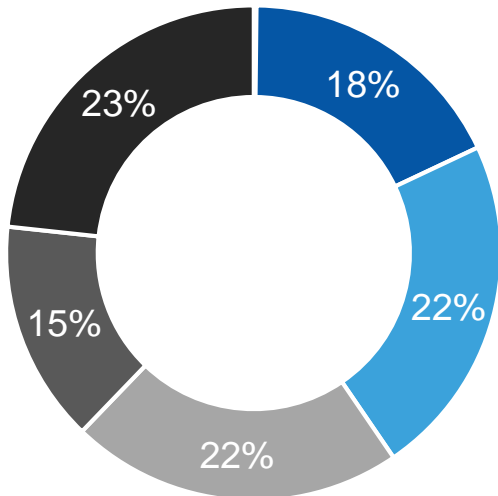
Bázis: összes mobilinternet előfizető 14+ éves személy  
(N=6,23 millió fő, n=2068)



Átlag 2022: 18 600 Ft

2021: 17 800 Ft

+4,5%



- nincs szolgáltatása
- 10 000 Ft alatt
- 10 000-14 999 Ft között
- 15 000-19 999 Ft között
- 20 000-24 999 Ft között
- 25 000 Ft vagy több

### **Sokat** költenek távközlésre:

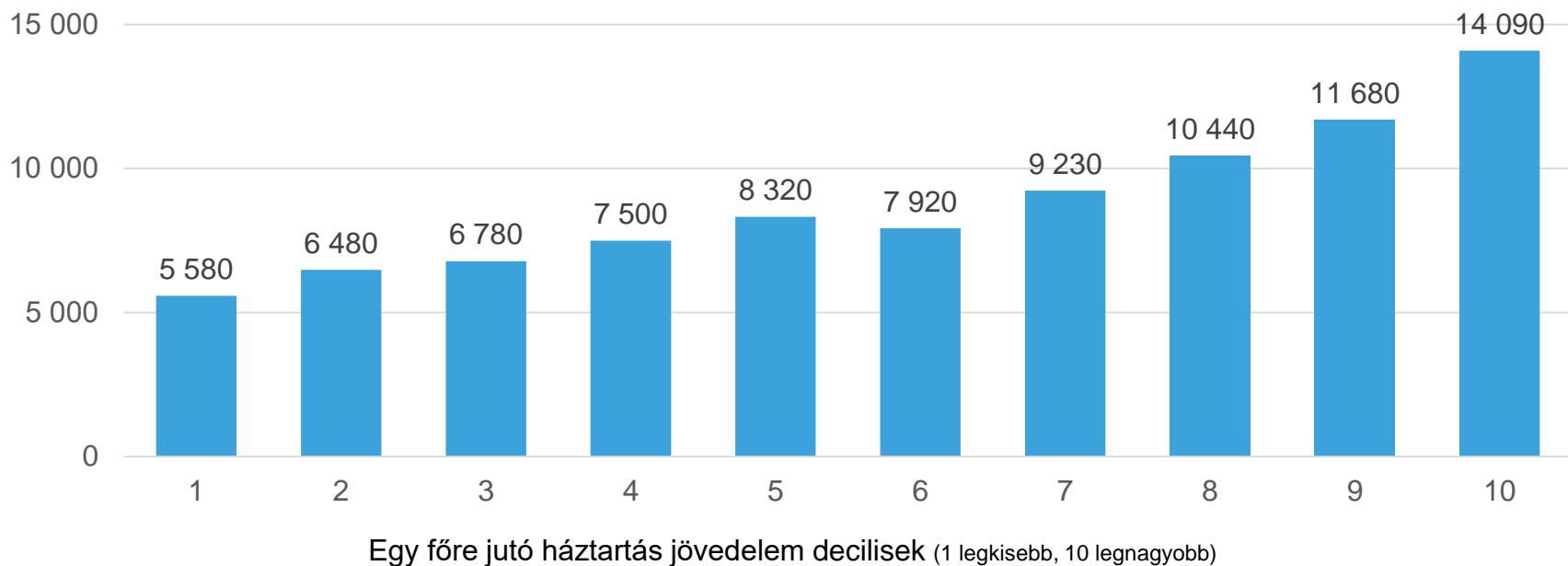
Többfős háztartások  
Magas jövedelműek  
Magas végzettségűek  
Aktív korúak  
Budapestiek  
Nyugat-Magyarországon élők  
Családi házban élők

### **Keveset** költenek távközlésre:

Alacsony jövedelműek  
Alacsony végzettségűek  
Egyszemélyes idős háztartások  
Kelet-Magyarországon élők



A háztartások egy főre jutó havi telekommunikációs összköltsége (Ft) a háztartás egy főre jutó jövedelme szerint (decilisek)



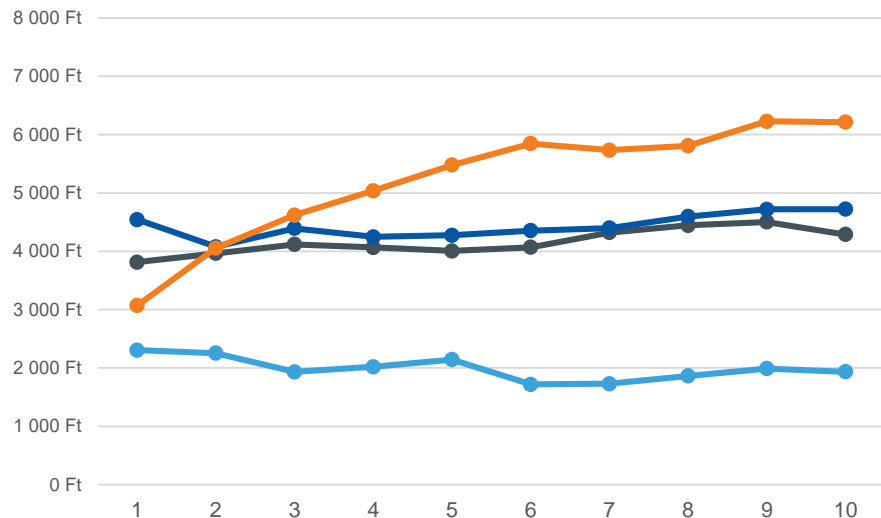
Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)



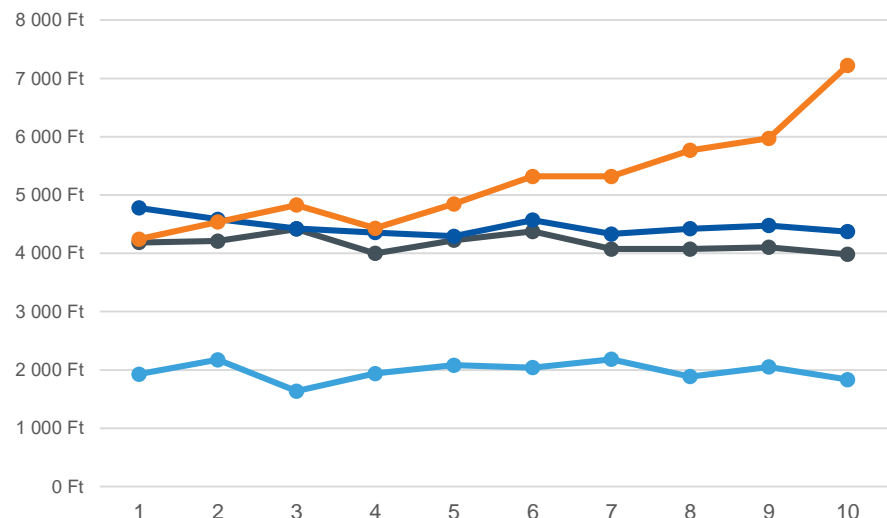


## Az egyes szolgáltatásokra előfizető háztartások havi költsége szolgáltatásonként a jövedelem szerint (decilisek)

háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)



egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)



● fizetős tévé 
 ● HK internet 
 ● HK telefon 
 ● mobiltelefon (egy SIM-re jutó költség)

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

A távközlési szolgáltatásokra előfizető háztartások havi átlagos költsége idén több szolgáltatás esetében is emelkedett. A háztartások mobilköltségei nőttek a legtöbbet: átlagosan közel 600 forintot (6%-os növekedés). Mivel az egy előfizető háztartásra jutó SIM darabszám átlaga nem változott jelentősen (2022-ben 2,0), ez a növekedés inkább adódhat az általános infláció emelkedéséből, valamint abból, hogy egyre több előfizetés tartalmaz belföldön vagy EU-n belül korlátlan híváslehetőséget, illetve mobilinternetet. Bár forintban kisebb (380 Ft), arányaiban nagyobb mértékű (9%-os) növekedést figyelhattunk meg a helyhez kötött internet költségek esetében, és valamivel kisebb mértékűt (5%-os) a tévé előfizetéseknél. Ezzel szemben a helyhez kötött telefon költség kissé csökkent az előfizetők körében (és az előfizetők száma is csökkent).

Idén először kérdeztük meg, hogy a mobilszámlán belül mennyi az okostelefonon használt mobilinternet költsége. És bár a számlán ez külön soron feltüntetésre kerül, az összeget mindössze a mobilinternettel rendelkező háztartások 62%-ában tudták megmondani (vagy megbecsülni). Átlaga a teljes háztartásra nézve 5280 Ft, ami a teljes mobilköltségnek a 42%-a. A 14 éven felüli SSc mobilinternet előfizetők körében a havi átlagos költség 2800 Ft.

A háztartások idén átlagosan 18 600 forintot költöttek távközlési szolgáltatásokra, valamivel többet, mint egy évvel korábban (17 800 Ft). A költést leginkább meghatározó tényező a háztartásméret, azaz minél többen élnek a háztartásban, annál magasabb az összköltés. A több háztartástag nyilvánvalóan több mobiltelefon előfizetést, és ezáltal magasabb mobilkiadást eredményez. Ám ezen felül a háztartásméret az otthoni internet, és a TV költést is meghatározza. A több felhasználó mellett feltételezhetően nagyobb sáv szélességre, többféle TV csatornára lehet igény. A távközlési kiadásokat a háztartás anyagi helyzete is meghatározza. A vagyonosabb, magasabb jövedelmű, magukat is jobb anyagi helyzetűnek gondoló háztartások távközlésre is többet tudnak költeni.

Az igényeket a háztartás távközlési szolgáltatásai kapcsán döntéshozó tagjának életkora, iskolai végzettsége is befolyásolja. A legfiatalabbak kevesebb szolgáltatást használnak, jellemzően nem fizetnek elő otthoni telefonra. Viszont a legidősebbeknek az otthoni internetre és az okostelefonban használt mobiltelefonra van kevésbé szükségük.

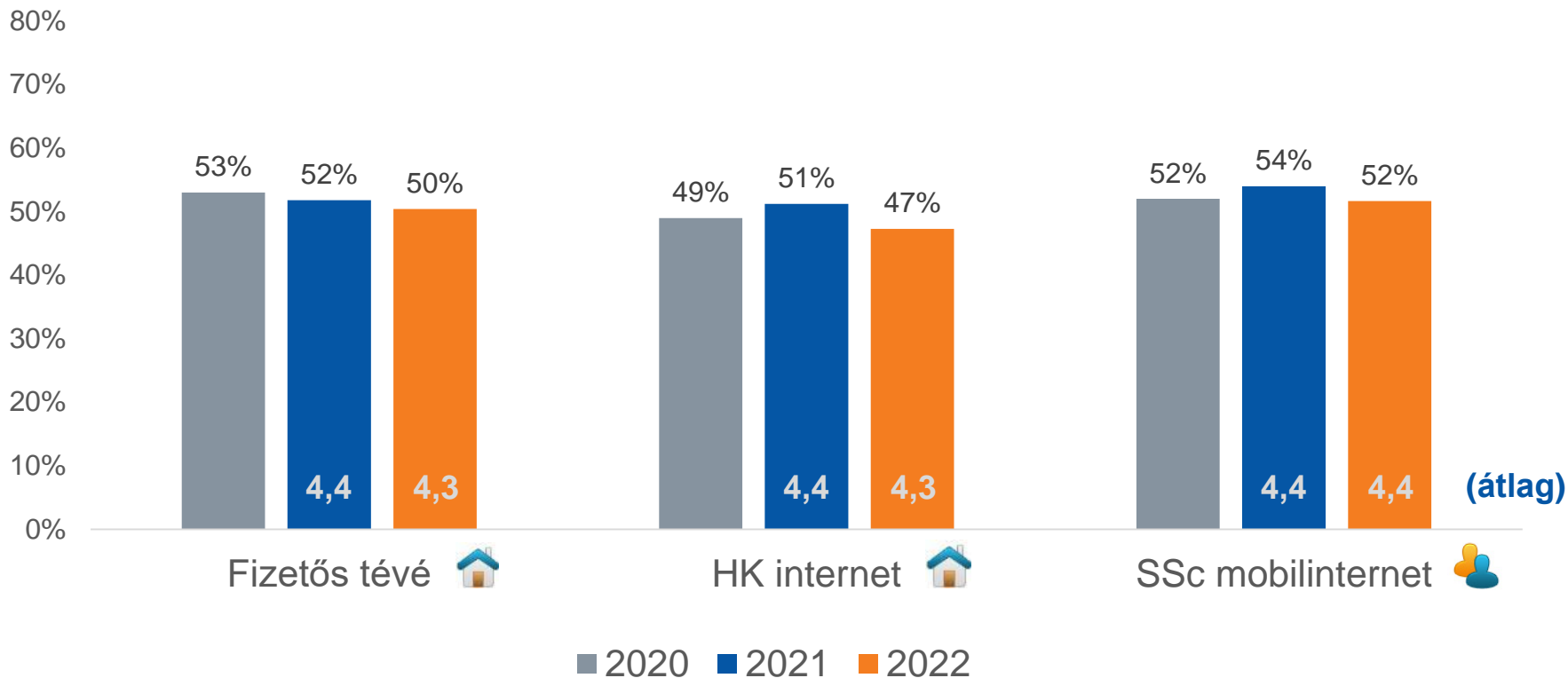
Mindezek eredménye, hogy a középkorú döntéshozóval rendelkező háztartások távközlési kiadásai a legmagasabbak. Az iskolázottság is meghatározza a költségeket. Az olyan háztartásokban, ahol a legmagasabb iskolai végzettség nyolc általános, összességében kevesebbet költenek távközlésre. Az elemzésből az is kiderült, hogy a budapesti háztartásoknak (függetlenül a magasabb jövedelemtől, és a kisebb háztartásnagyságtól) nagyobbak a távközlési kiadásai. Ez köszönhető a magasabb mobilköltségnek, és az otthoni telefon jelentősebb arányú használatának.

Ám nem csupán a fogyasztók eltérő igénye vagy lehetőségei határozzák meg a költést. A családi házakban élők költése (a jövedelmi helyzettől függetlenül is) magasabb, mint társas házakban élőké. Illetve a kisebb településekből álló nyugat-magyarországi régióban is többet fizetnek az emberek a távközlésért. Ezen összefüggéseket magyarázhatja, hogy a szolgáltatási végpontokat jelentő háztartások sűrűsége meghatározza a szolgáltatások kiépítésének és fenntartásának költségét. Emiatt kevesebb szolgáltatónak éri meg e területeken beruházni, és verseny hiányában a magasabb költség a szolgáltatói díjakban is érvényesülhet.

A fogyasztóknak időnként érdemes ellenőrizni, hogy milyen alternatív szolgáltatók, csomagok érhetőek el a lakóhelyükön. Az elmúlt években szolgáltatót váltó háztartások kiadásai alacsonyabbak voltak, mint azoké, akik nem váltottak.

# CSÖKKENT AZ OTTHONI INTERNETTEL TELJESEN ELÉGEDETTÉK ARÁNYA

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 egy 1-5-ig terjedő skálán (2022-ben: TV – 4,3, HK net – 4,3, SSc MBB – 4,4). A teljesen elégedettek aránya idén is 50% körüli, de 2021-hez képest mindhárom területen kisebb-nagyobb visszaesést látunk. A helyhez kötött internet előfizetők 2022-ben kis mértékben, de statisztikailag szignifikánsan elégedetlenebbek a szolgáltatással, mint egy éve. A másik két szolgáltatásnál csak kisebb mértékű visszaesést tapasztaltunk.

A tévészolgáltatással az átlagosnál elégedettebbek a közepes anyagi helyzetűek, illetve akiknél nincs otthoni internet. A tévészolgáltatók közül a Vodafone-nal elégedettek a legkevésbé az előfizetői.

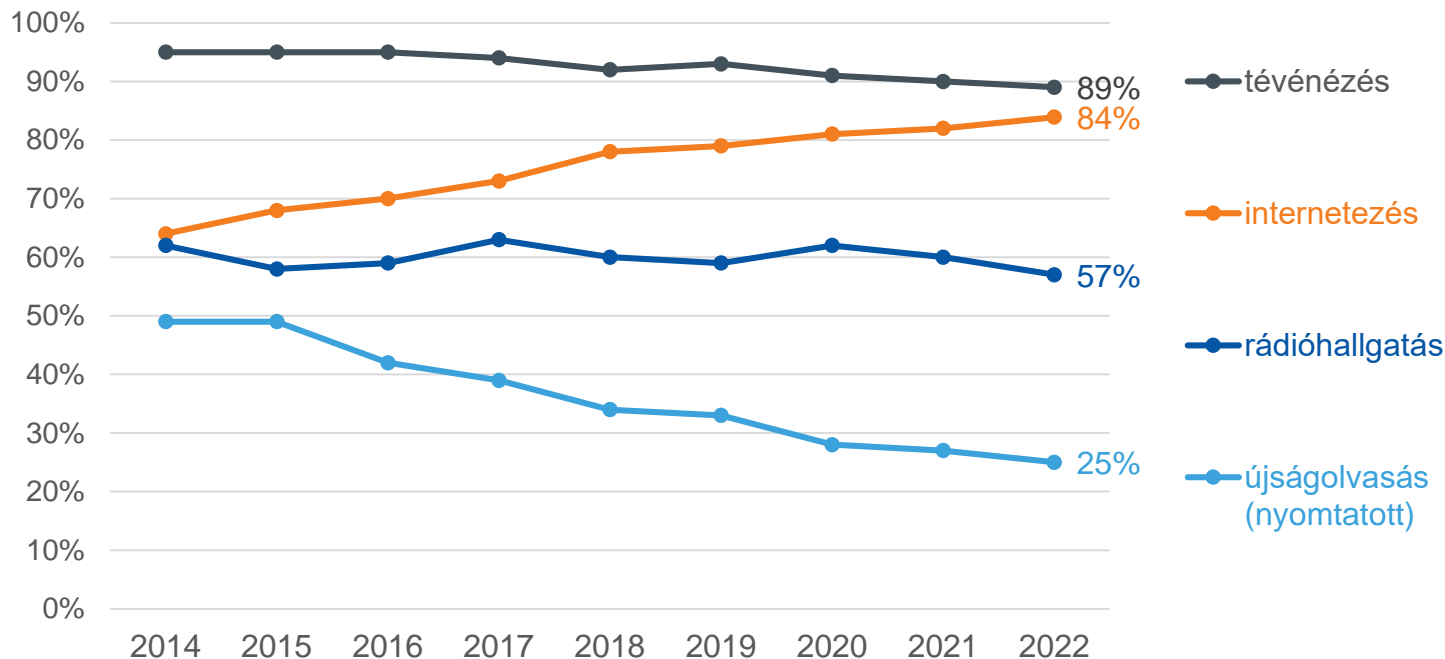
Az otthoni vezetékes internettel is a közepes anyagi helyzetűek a leginkább elégedettek. A szolgáltatók között is találtunk különbséget: a Telekom ügyfelei az átlagosnál elégedettebbek, a kisebb szolgáltatók helyhez kötött internet ügyfelei kevésbé elégedettek a szolgáltatással.

A kisképernyős mobilinternetet használók közül elégedettebbek a szolgáltatással a magasabb iskolai végzettségűek, valamint a jobb anyagi helyzettel rendelkezők. Szolgáltatóként itt nem mutatható ki eltérés.

Mindhárom szolgáltatás esetében az árral voltak most is a legkevésbé elégedettek az ügyfelek. A mobilinternetnél a korábban gyengén szereplő adatkorlát mértéke idén sokkal jobb értékelést kapott, és ugyancsak növekedett a szolgáltatás minőségével (folyamatosság, hibamentesség) való elégedettség. Az otthoni internet esetében viszont épp ez csökkent legnagyobb mértékben. Az árakkal való elégedettség sehol nem csökkent számottevően (sőt az MBB-nél nőtt). Tehát úgy tűnik, az elégedettség nem az áremelkedések miatt csökkent. Ezt támasztja alá a Van Westendorp árteszt eredménye is, mely szerint az internetköltség átlaga még az ideális tartományba esik.



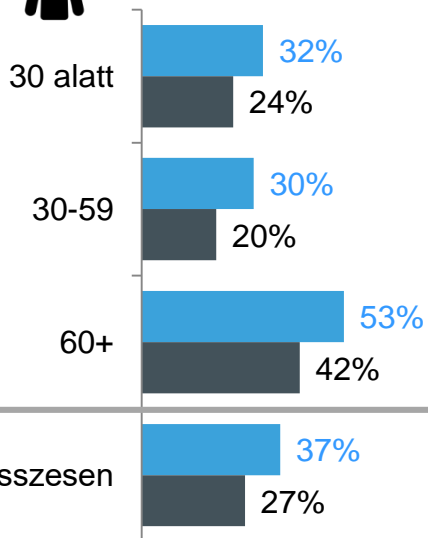
### Legalább heti gyakorisággal végzett tevékenységek



Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)



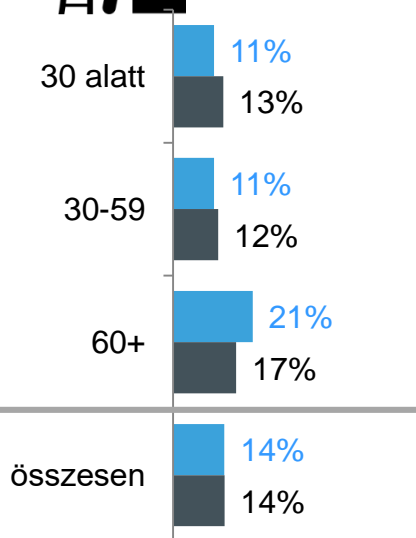
## tévénézés



■ 2014 ■ 2022



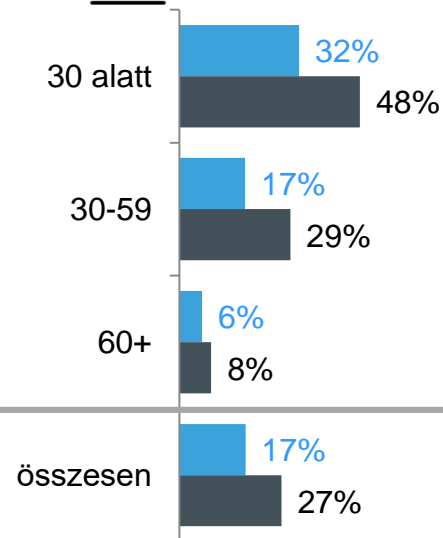
## rádióhallgatás



■ 2014 ■ 2022



## internetezés



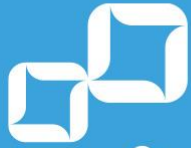
■ 2014 ■ 2022

Az elmúlt néhány évben a hagyományos médiafogyasztás (tévé, rádió, nyomtatott sajtó) kisebb-nagyobb mértékben, de fokozatosan csökkenő tendenciát mutat. Az internet legalább heti szintű használata viszont ezzel párhuzamosan növekszik. Az internetezők aránya leginkább a korábban internettel kevésbé ellátott községekben tudott nőni, valamint az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező, alacsonyabb jövedelmű családok körében. A korcsoportok közül leginkább az 50-60 év közöttieknél bővült a heti szintű nethasználat.

A tévénézés, rádióhallgatás és internetezés esetében megkérdeztük, hogy átlagosan naponta mennyi időt töltenek vele az emberek. Még mindig a tévénézéssel töltik a legtöbb időt (napi átlag 2,6 óra), de az internetezés ideje már nagyon megközelítette ezt (2,4 óra). A rádióhallgatás átlagos ideje 2,1 óra.

A vizsgált időszak elejéhez (2014) képest nőtt azok aránya, akik legalább 3 órát interneteznek naponta, és csökkent azoké, akik ennyit tévéznek. A netezésben történt növekedés és a tévénézésben látott csökkenés minden korosztályban megfigyelhető.





NMHH

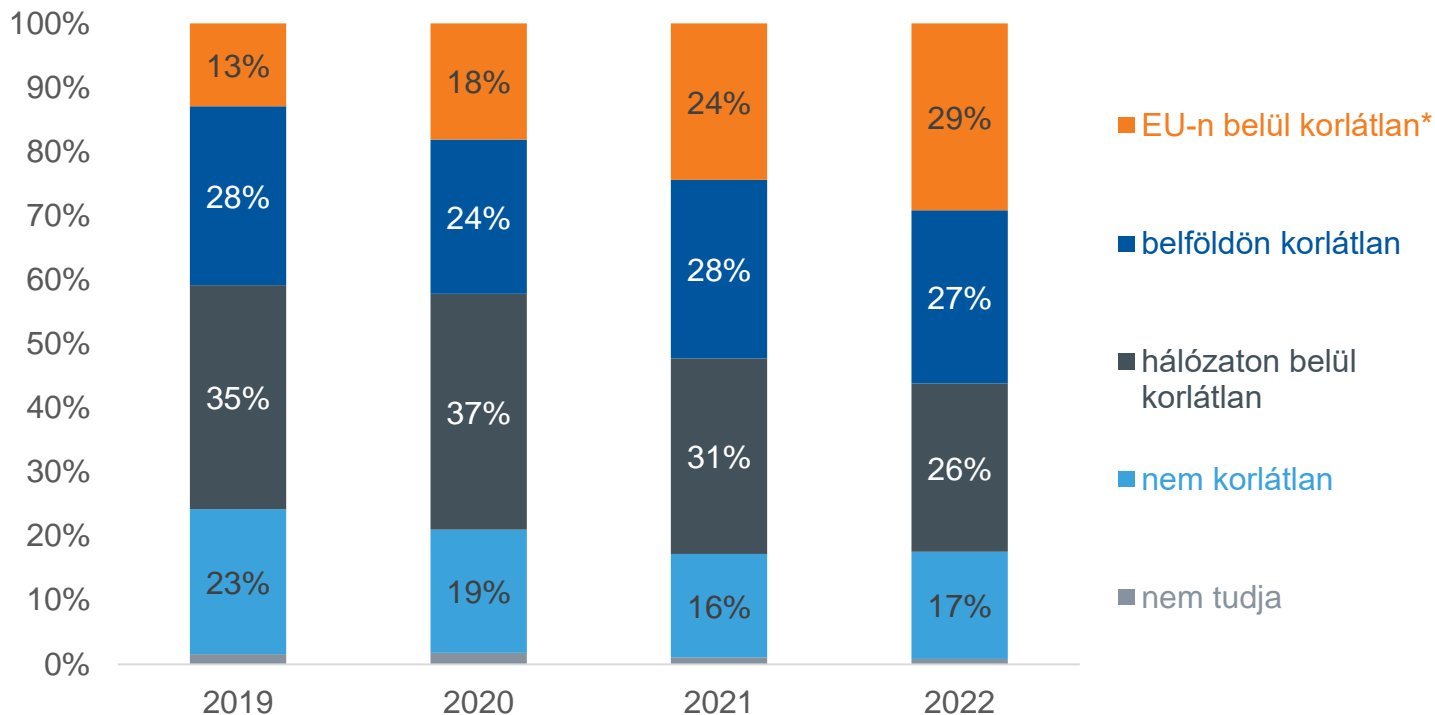
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

MOBILTELEFON

# KORLÁTLAN ÉLMÉNY: NŐ A KORLÁTLAN BESZÉDET TARTALMAZÓ DÍJCSOMAGOK ARÁNYA



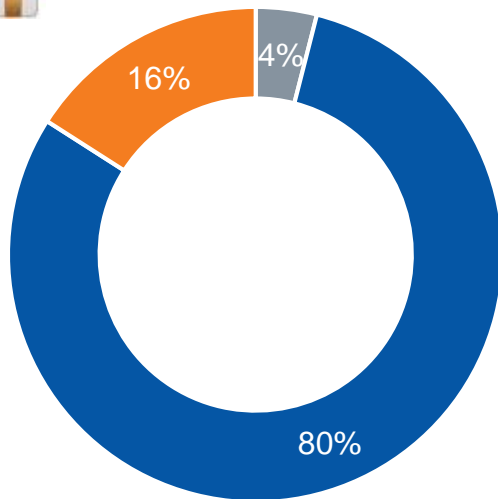
A postpaid mobil díjcsomagok hangszolgáltatás tartalmának alakulása 2019-2022-ig



\*Az adatok a válaszadók besorolásán alapulnak. Az „EU-n belül korlátlan” kategóriánál feltételezzük, hogy a válaszadók egy része az EU-n belüli roamingra gondol, és nem az EU-s számok korlátlan hívására

Bázis: 14+ éves postpaid mobilelfizetők (N=5,74 millió fő, n=2126)

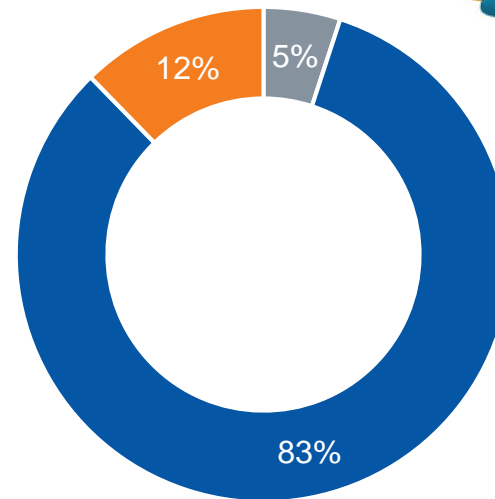
## Flottás előfizetés\* a háztartásban



Összesen ~1,17 millió flottás előfizetést használnak a háztartásokban

- Nincs mobil
- Nincs flottás
- Van flottás

## Flottás előfizetés a 14 éven felüli lakosság körében



*\*Flottás előfizetésnél egy flottaüzemeltető cég vagy intézmény szerződik a szolgáltatóval, és engedélyezi a tagok csatlakozását. A költségeket viszont a magánszemély állja. A flotta tagjai egymást ingyen vagy nagyon kedvezményes díjon hívhatják.*

A kutatás szerint az összes, Magyarországon használt aktív SIM kártya 77%-a havidíjas, 23%-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 60 évesnél idősebb, alacsony iskolai végzettségű, alacsony jövedelmű. Havonta átlagosan 2650 Ft-ot költ mobiltelefonra.

Ezzel szemben a postpaid előfizetők inkább 30-50 év közöttiek, magasabb végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek. Az átlagos havi mobilköltségük 6550 Ft.

A havidíjas mobilelőfizetéseknek a 82%-a valamiféle korlátlanóságot tartalmaz. Míg a korábbi években a legnagyobb részük csak a szolgáltatói hálózaton belül volt korlátlan, idén már többen vesznek igénybe belföldön vagy akár az EU-n belül is ingyenes hívásokat biztosító csomagokat (a válaszadók tudomása szerint). A legalább belföldön korlátlan csomag az átlagosnál jellemzőbb a budapesti, 30-39 éves, jó anyagi helyzetű aktív keresőkre.

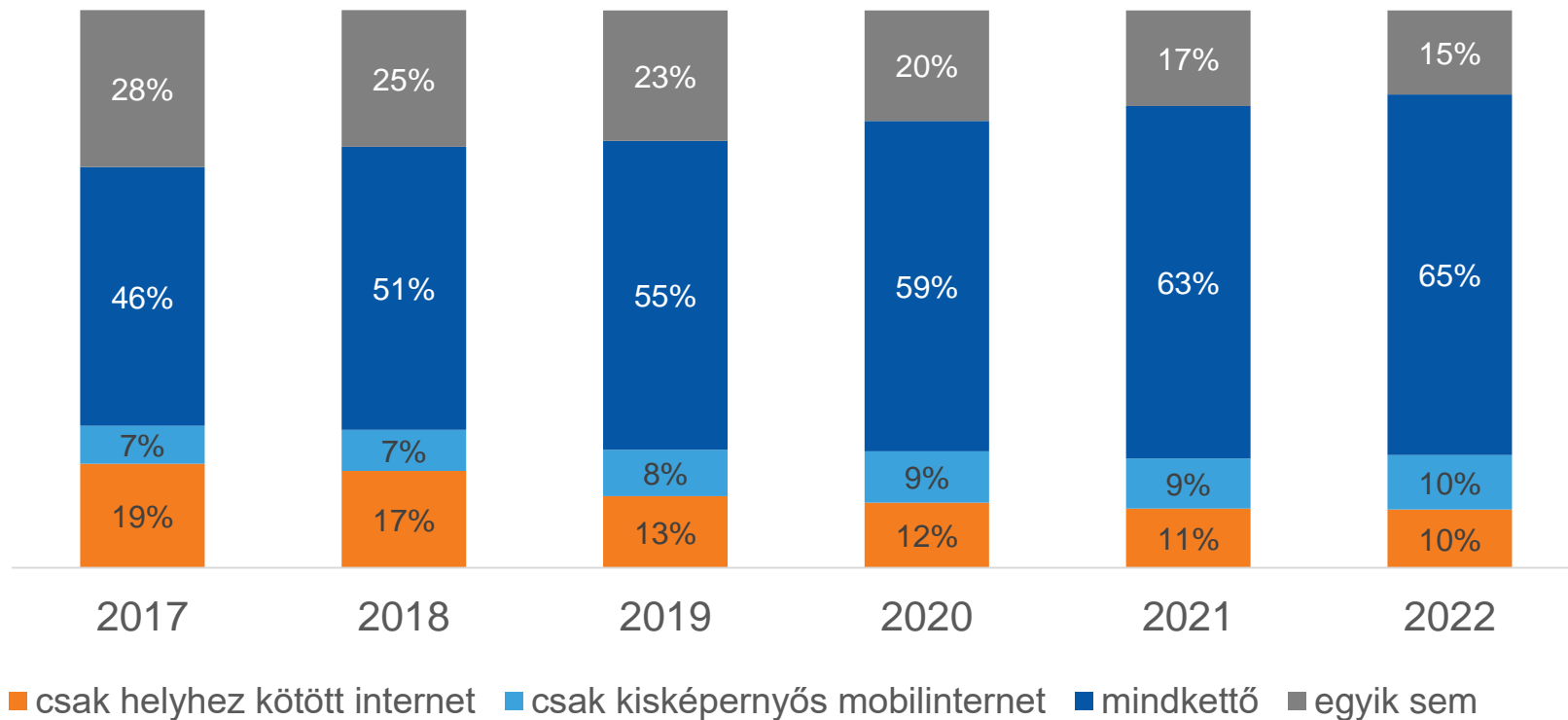
A háztartások 16%-ában használnak flottás mobiltelefon előfizetést. A 14 éven felüli lakosság körében a flottások aránya 12%. Ők jellemzően középkorúak (40-59 évesek), az átlagosnál magasabb iskolai végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek. A flottások döntő többsége postpaid előfizetést használ mobilinternettel, de az átlagosnál kisebb adatkerettel. A mobilköltségük körülbelül megegyezik a nem flottásokéval.



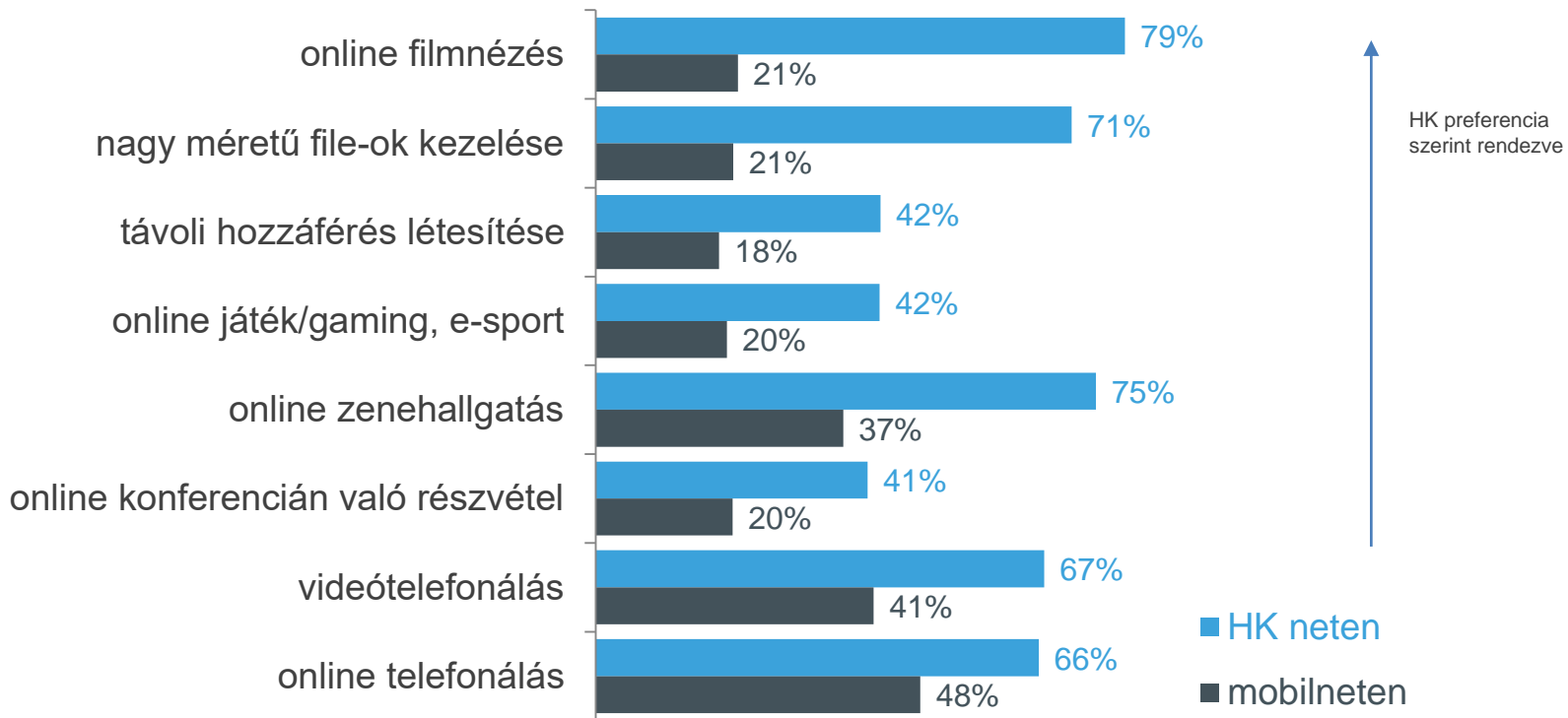
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

INTERNET



Helyhez kötött és/vagy mobilinterneten végzett tevékenységek a mindkét fajta internetet használók körében



Jelenleg a háztartások 76%-a rendelkezik valamilyen számítógéppel. A gyermekes háztartásokban ez az arány 92%, ahol van diplomás a családban, ott 93%. A háztartások 34%-ában használnak asztali PC-t, 62%-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 75%-ában használnak helyhez kötött internetet, és már közel ugyanekkora (74%) az aránya a kisképernyős mobilinternettel rendelkező háztartásoknak is. Egyre nagyobb azoknak a háztartásoknak az aránya (idén már 65%), ahol mindkét típusú internet jelen van.

A csak helyhez kötött internet jellemzőbb az egyfős háztartásokban, az időseknél, a közepes vagyoni helyzetűeknél. Csak kisképernyős mobilinternetet használnak jellemzően a gyerek nélkül élő aktív korúak, illetve az alacsonyabb iskolai végzettségű, kedvezőtlen vagyoni helyzetű háztartások. Mindkét fajta internet előfizetéssel inkább rendelkeznek a nagyvárosi, 3 vagy többfős, jobb anyagi helyzetű, magasabb státuszú háztartások.

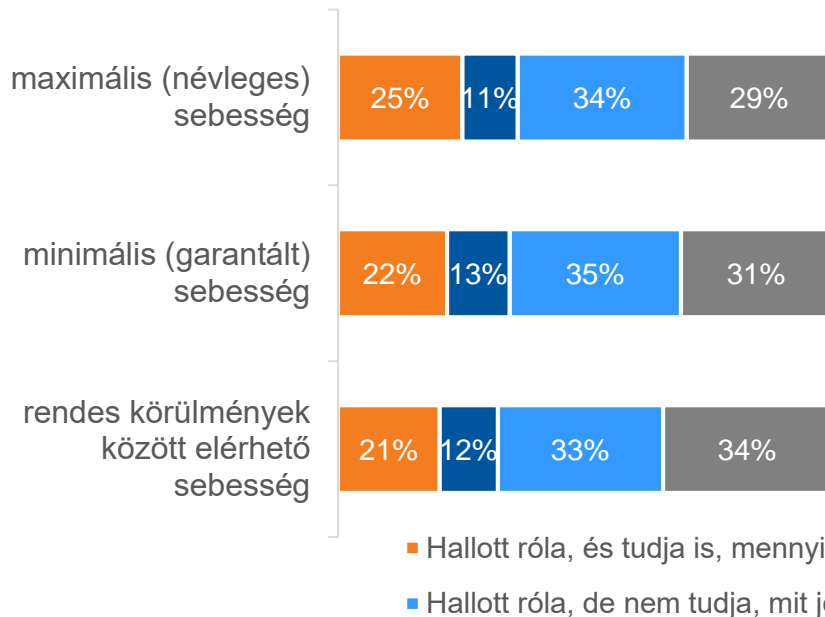
A helyhez kötött és mobilinternetet is használókat arról kérdeztük, hogy milyen tevékenységeket végeznek a vezetékes, illetve a mobilneten. A felsorolt 6 tevékenység közül legtöbben az online zenehallgatást, illetve filmnézést szokták igénybe venni, de a távoli hozzáférés létesítése, az online konferencia és az online gaming is már közel felüknél előfordul. 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.

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 közel annyian végzik mobilinterneten is, mint vezetékesen.



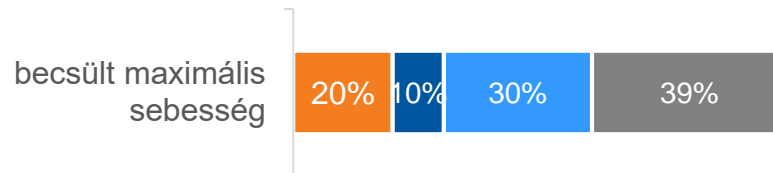


## Hallott már a következő, otthoni internet jellemző mutatókról?



Bázis: otthoni internet előfizetők (N=3,02 millió HT, n=2295)

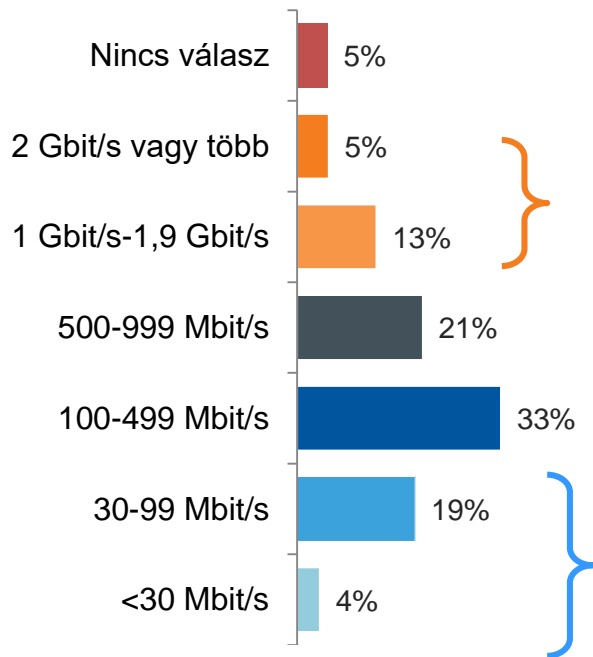
## Hallott-e már Ön arról a mobilinternetet jellemző mutatóról, hogy becsült maximális sebesség?



Bázis: mobiltelefont használók (N=6,23 millió fő, n=2068)



## Ennek az otthoni internet-kapcsolatnak mekkora a maximális letöltési sebessége?



Átlagos költség	Demográfiai profil
4720 Ft	felső vagyoni harmad, magas HT jövedelem, van okostévé
4400 Ft	nagyváros
4410 Ft	középső vagyoni harmad
4290 Ft	község, alacsony végzettség, kis szolgáltató (egyéb), alsó vagyoni harmad

Bázis: aki tudja, hogy mennyi (N=762 ezer HT, n=584)

A helyhez kötött internet előfizetők egyharmada ismeri előfizetésének legalább egy mutatóját úgy, hogy tudja is, mit jelent. Egynegyedük állította, hogy mindhárom vizsgált mutatót jól ismeri (maximális/névleges, minimális/garantált és rendes körülmények közt elérhető sebesség), és majdnem ennyien vannak azok is, akik egyik mutatóról sem hallottak (27%).

Aki hallott róla, azok több mint egyharmada tudja megmondani, hogy mennyi az otthoni előfizetésének a maximális sebessége (az összes otthoni előfizető 25%-a). Kevesebben ismerik a másik két sebességmutatót (az előfizetők 21-22%-a). Többnyire az előfizetői szerződésből, ismerősöktől vagy a szolgáltató reklámjából, illetve tájékoztatóiból értesülnek az emberek e sebességmutatókról.

A maximális letöltési sebesség az esetek legnagyobb részében 100 és 500 Mbit/s közötti, mindössze 5% számolt be 2 Gbit/s-nál nagyobb, és 4% 30 Mbit/s-nál kisebb előfizetésről (azok közül, akik meg tudták mondani). Az internet sebessége valamennyire összefügg a havidíj nagyságával, de nem szignifikáns a különbség.

Az otthoni előfizetők legalább 90%-a szerint alkalmas az előfizetése online zenehallgatásra, videónézésre, illetve böngészésre. Online játékokra azonban már csak kevesebb mint kétharmaduk tartja alkalmasnak az előfizetését. A leglassabb internet előfizetéssel rendelkezőknek is majdnem kétharmada szerint alkalmas a sávszélessége a legnagyobb igénybevételt jelentő online játékokra. Mindez arra utalhat, hogy sokan nem tudják, hogy miért is lenne számukra hasznos a nagyobb sávszélesség. A legtöbben saját tapasztalatból tudják, mire lehet használni az otthoni internetüket.

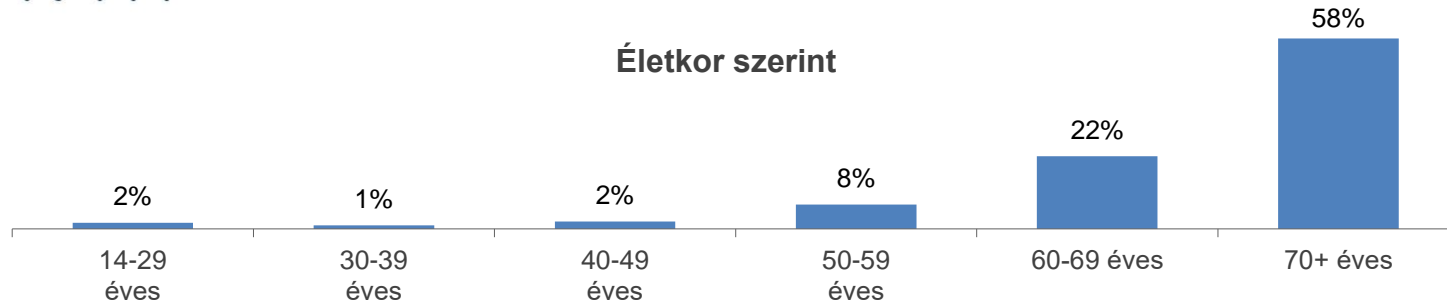
A mobilinternet esetében még kevesebben tudják pontosan, mit jelent, és mennyi a becsült maximális sebesség. 60% hallott róla de, csak az egyharmaduk tudná megmondani, hogy mennyi ez a saját előfizetésében (az összes előfizető 20%-a).

# A DIGITÁLIS SZAKADÉK 70 ÉV FELETT HÚZÓDIK

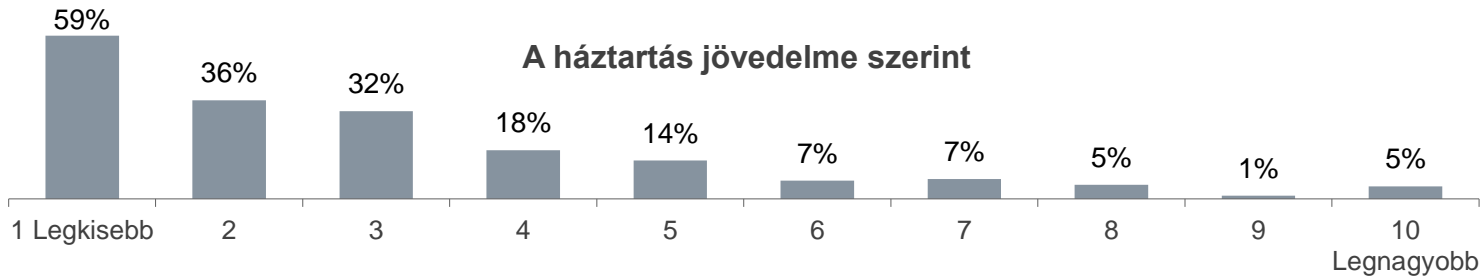
A nethasználatból kimaradók aránya – szociodemográfiai jellemzők szerint



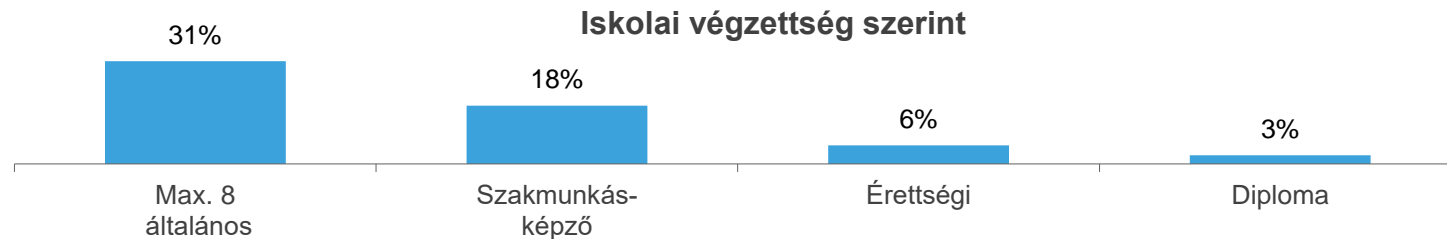
### Életkor szerint



### A háztartás jövedelme szerint



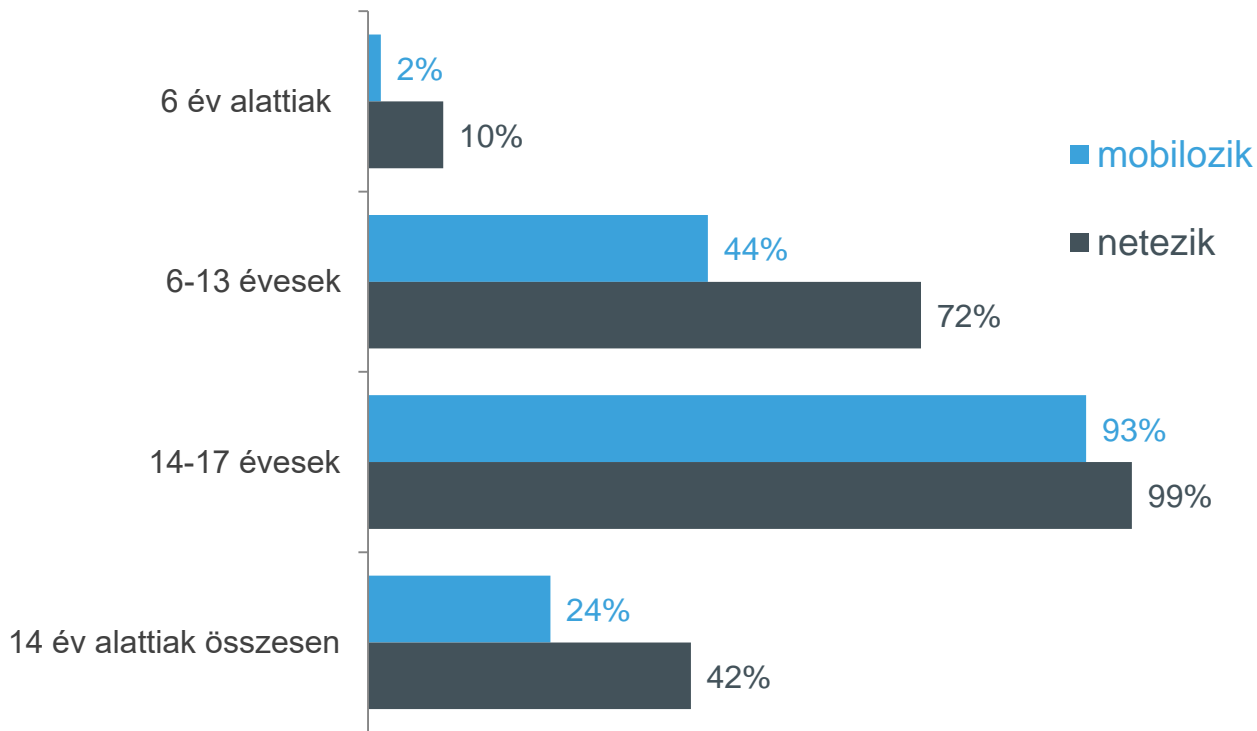
### Iskolai végzettség szerint



Bázis: Adott csoportba tartozók

# INKÁBB INTERNETEZNEK A GYEREKEK, MINT TELEFONÁLNAK

A 18 év alatti gyerekek mobiltelefon és internethasználata



A 14 éven felüli lakosság 14 százaléka nem használ internetet. A kimaradók aránya továbbra is az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetű idősök körében a legnagyobb, az 50 év alattiak körében viszont csak 2%. Ugyanakkor egyre több 50 év feletti netezik: 2021-ben még 33% volt a kimaradók aránya, most már csak 29%. A legnagyobb szakadék az általunk vizsgált korcsoportoknál a 70 év alattiak és felettiek között mutatkozik. Ha finomabb bontásokat nézünk, akkor az látszik, hogy 71 év fölött van egy határozott ugrás: e fölött már 61% marad ki az internethasználatból.

Ha az életkorban lefelé megyünk, akkor nagyjából 6 éves kor körül húzhatjuk meg a határt: az ennél fiatalabbak közül (szüleik elmondása szerint) még alig internetezik valaki, míg az általános iskoláskorú gyerekek közel háromnegyede már nethasználó.

Az iskolai végzettség is erősen összefügg az internethasználattal: a legalább érettségivel rendelkezők között már szinte teljeskörű az internethasználat (96%), míg a legfeljebb 8 általánost végzetteknek közel egyharmada (31%) kimarad a nethasználatból. A vagyoni helyzet hatása is jelentős. A legidősebbek csoportjában a jobb vagyoni helyzetűek közül többen neteznek, mint a legszegényebeknél. 40 év alatt már szinte mindenki használ internetet, de aki mégsem, annak a vagyoni helyzete jóval kedvezőtlenebb az átlagosnál. A településtípus hatása már kisebb, mint korábban volt: a községekben már csak másfélszer annyi a kimaradók aránya, mint a nagyvárosokban. (És itt is a községekben élők magasabb korának és alacsonyabb iskolázottságának hatása érvényesül.)

Arra a kérdésre, hogy miért nem használ internetet, a kérdezettek legtöbbször azt felelte, hogy nincs rá szüksége (70%), illetve nem ért hozzá (55%). Jelentősen csökkent azok aránya, akik a hozzáférés hiánya miatt nem interneteznek. Az anyagi és tárgyi feltételek hiányára ennél még kevesebben hivatkoznak (11-16%). Még a legalacsonyabb jövedelműeknek számára sem a magas ár a legfőbb akadály. Ugyancsak kevesen említették, hogy haszontalannak tartják az internetezést.



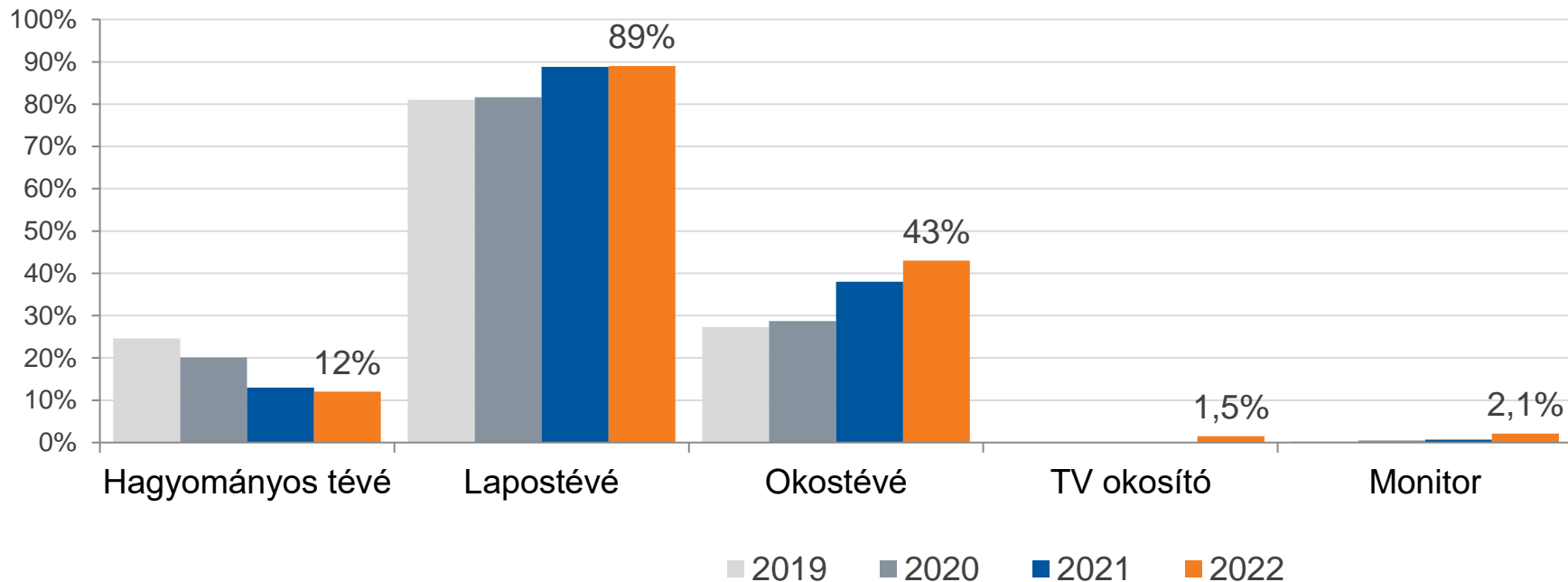
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

TELEVÍZIÓ

## AZ OKOSTÉVÉK EGYRE INKÁBB ELTERJEDNEK

A hagyományos tévézésre használt eszközök a háztartásban

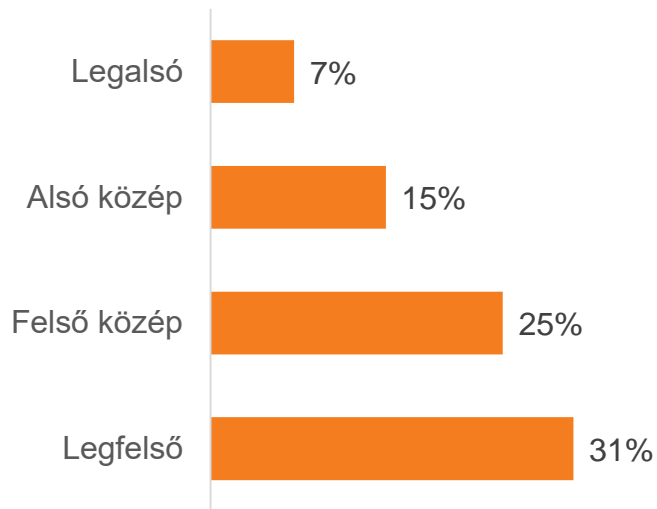




Az online streaming filmszolgáltatásokra előfizetők (pl. Netflix, HBO Max, Disney+)

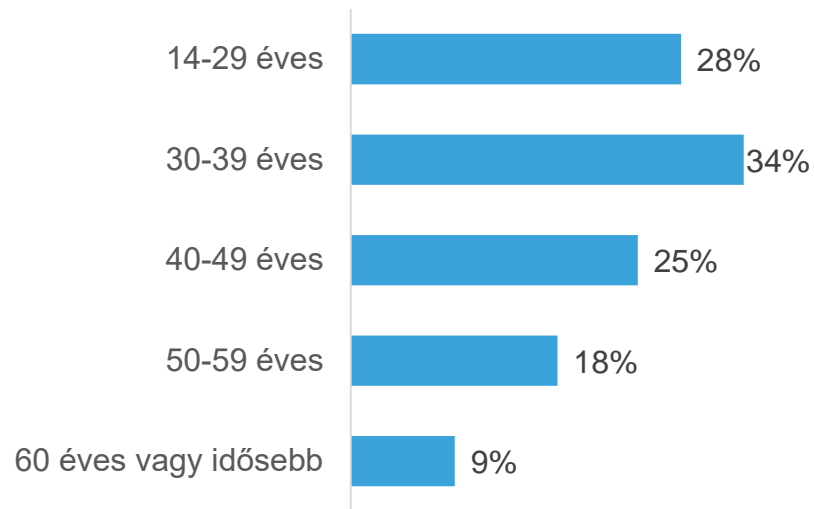


## Háztartás jövedelmi helyzete szerint



Összes háztartás 2021-ben: 14%

## Válaszadó életkora szerint



2022-ben: 21%

A háztartások 97%-a használ valamilyen eszközt a tévéadások nézésére. A döntő többség már rendelkezik lapostévével. A hagyományos képcsöves tévével rendelkezők aránya fokozatosan csökkent, idén már csak 12%. Az okostévések aránya viszont már 43% (plusz 1,5% használ úgynevezett „tévé okosítót”, ami lehetővé teszi, hogy a hagyományos tévékészüléket az internetre csatlakoztatva úgy használják, mint az okostévét). Az egyéb tévézésre alkalmas eszközök (monitor, projektor) használata ilyen célra (hagyományos tévéadások nézésére) továbbra is alacsony (1-2%).

A magyar háztartások 91%-a fizet elő hagyományos tévészolgáltatásra, és 21% olyan streaming filmszolgáltatásra, mint például az HBO Max vagy a Netflix. A streaming szolgáltatásokra előfizetők aránya dinamikusan növekszik. Az okostévével rendelkező háztartások nagyobb arányban fizetnek elő streaming szolgáltatásra, mint akinek nincs ilyen eszköze. Minél jobb anyagi helyzetben él egy háztartás, annál nagyobb az esélye, hogy előfizet online streaming filmszolgáltatásra. Az életkor is hatással van az előfizetésre: inkább az aktív korúaknál jellemző, az idősebb háztartásokban jóval alacsonyabb az előfizetők aránya.

Az online filmszolgáltatásra előfizető háztartások többnyire magasabb letöltési sebességgel rendelkező internetet vesznek igénybe, mint azok a háztartások, ahol nincs ilyen előfizetés. Az online filmszolgáltatást igénybevevő háztartások 14%-a nem vesz igénybe fizetős televízió szolgáltatást (2021-ben még csak 9%). Ez a teljes mintán 3%-ot jelent, vagyis ennyien nem fizetnek elő hagyományos tévészolgáltatásra, hanem helyette online streaming szolgáltatással néznek filmeket.

A háztartások 8%-a szokta nézni a MindigTV ingyenes adását, ebből 5% csak így néz tévét, 3% előfizet emellett valamelyik tévészolgáltatónál is. A kizárólag ingyenes tévéadásokat nézők többnyire egyedülálló, nehéz anyagi helyzetben élő, falusi, idős emberek.



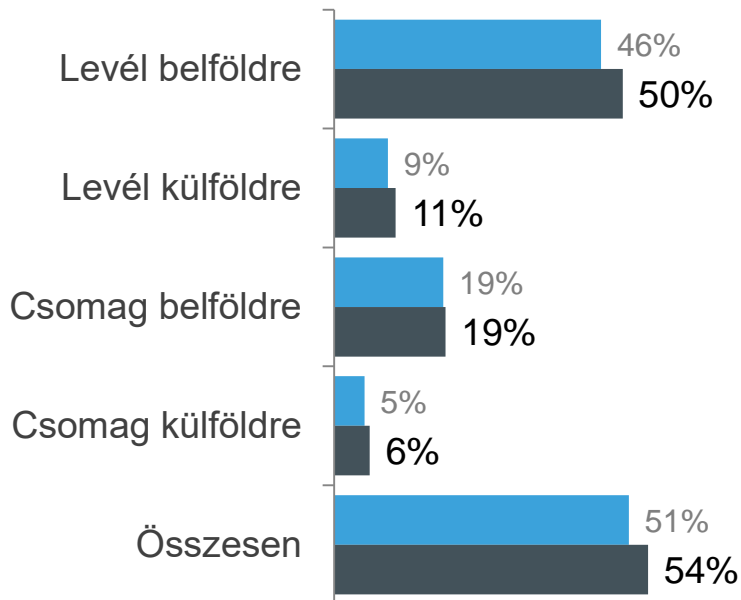
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

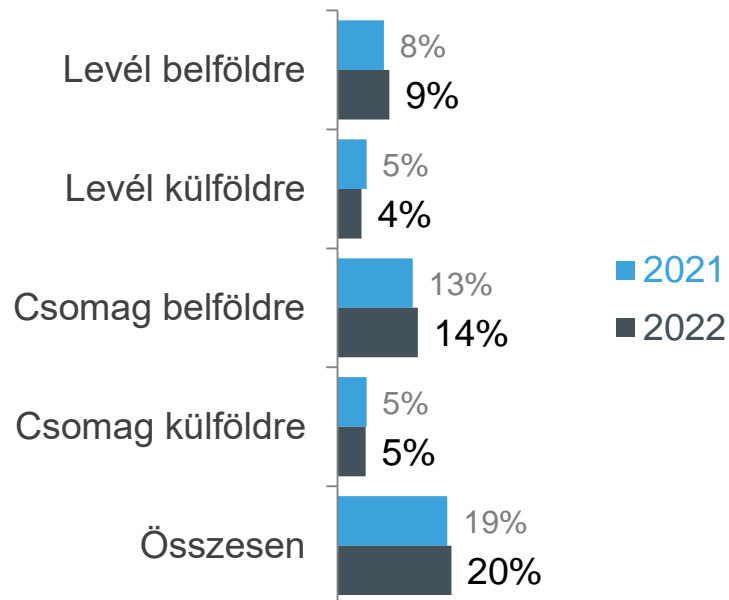
POSTA



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



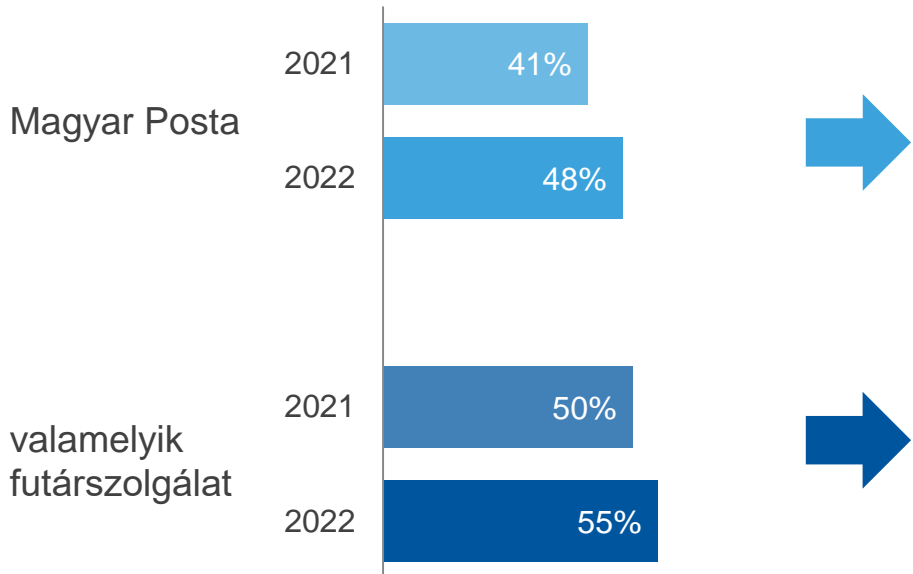
**Igénybevétel az elmúlt fél évben  
más futárszolgálatnál**



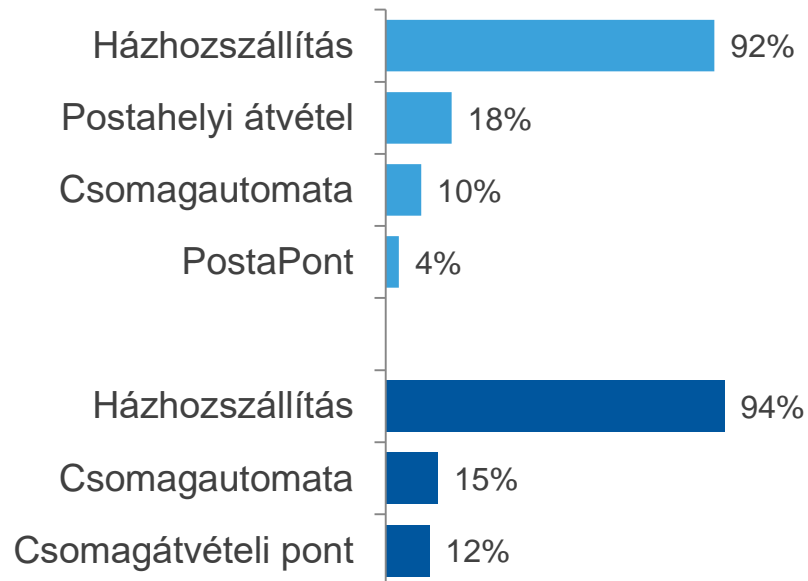
■ 2021  
■ 2022



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



## Mely kézbesítési módot vette igénybe?

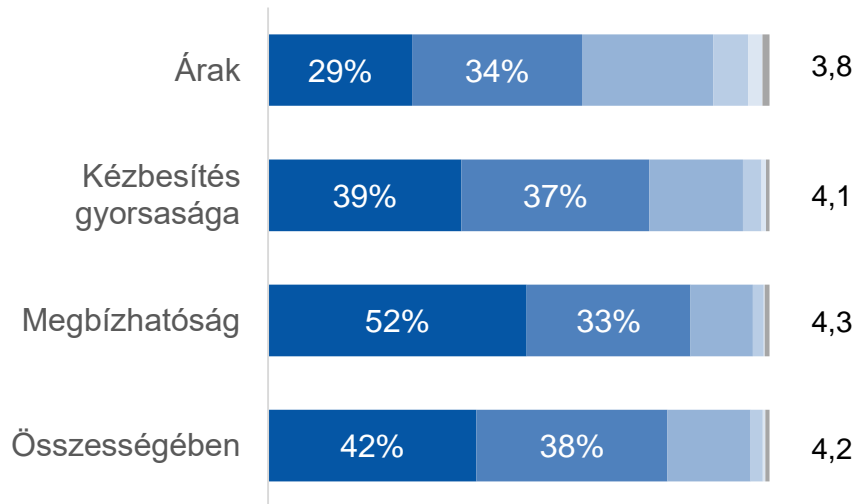


Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

Bázis: Postától / futárszolgálattól csomagot kapók (N=4,05 / 4,70 millió fő, n=1368 / 1551)

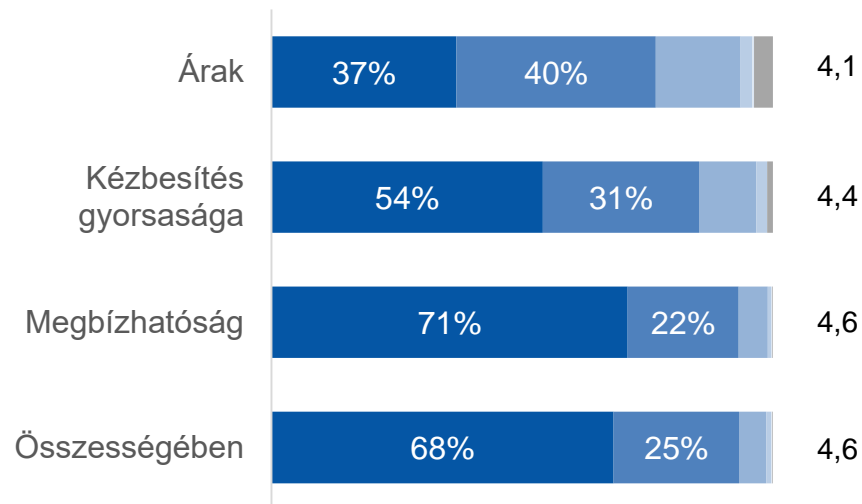


## Elégedettség a Magyar Postával



■ 5-teljesen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - egyáltalán nem ■ NT/NV

## Elégedettség más futárszolgálattal

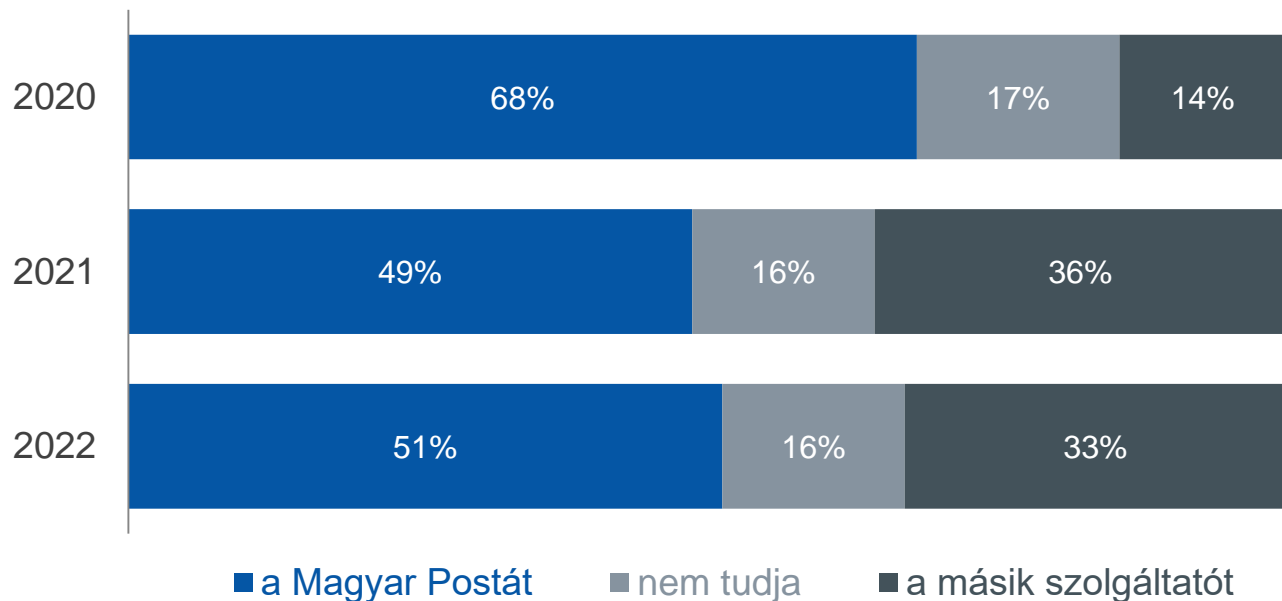


■ 5-teljesen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - egyáltalán nem ■ NT/NV

# A MAGYAR POSTÁT TOVÁBBRA IS TÖBBEN VÁLASZTANÁK EGY ALTERNATÍV SZOLGÁLTATÓVAL SZEMBEN



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



A Magyar Posta levél- és csomagküldő szolgáltatásait az elmúlt egy évben a 14 éven felüli lakosság 54%-a vette igénybe, valamivel többen, mint egy évvel korábban. Futárszolgálatot 20% használt, ami gyakorlatilag megegyezik a 2021-es aránnyal. A Magyar Postát továbbra is elsősorban belföldi levélküldésre használják az emberek, 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, illetve az alacsonyabb végzettségűek aránya, mint a futárszolgálatok ügyfelei körében.

A válaszadók 48%-a kapott csomagot vagy rendelt árut, amit a Magyar Posta szállított ki, és 55%-uk vette igénybe csomagkézbesítésre valamelyik futárszolgálatot.

A Magyar Postával összességében az igénybe vevők 80%-a elégedett. Jóval elégedettebbek az emberek az alternatív futárszolgálatokkal: a szolgáltatásaikat igénybe vevők 93%-a elégedett. 2020-hoz képest tovább nőtt az elégedettség mind a Postával, mind a futárszolgálatokkal kapcsolatban. A Magyar Postával inkább az idősek, az alternatív futárszolgálatokkal pedig inkább a középkorúak 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 továbbra is többen választanák (51%), mint egy másik szolgáltatót (33%), sőt az előnye nőtt is valamelyest a 2021-eshez képest. Ez abból is adódhat, hogy a Postát többen ismerik, többen kerültek már valamilyen módon kapcsolatba vele, mint a futárszolgálatokkal. A Magyar Postát nagyobb arányban választanák a 60 év feletti, az alacsonyabb iskolai végzettségűek, a községekben élők, az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők, illetve akik nem használnak internetet és okostelefont. Azok viszont, akik mindkét félről szereztek tapasztalatokat, hasonló arányban választanák a futárszolgálatot, mint a Postát.





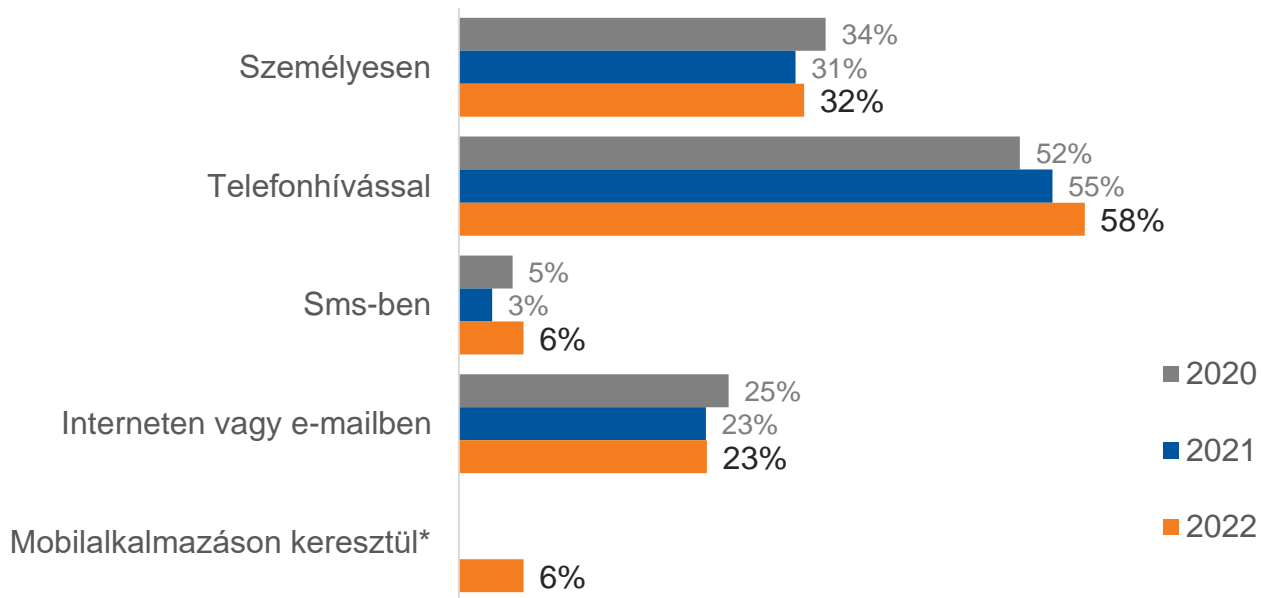
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG

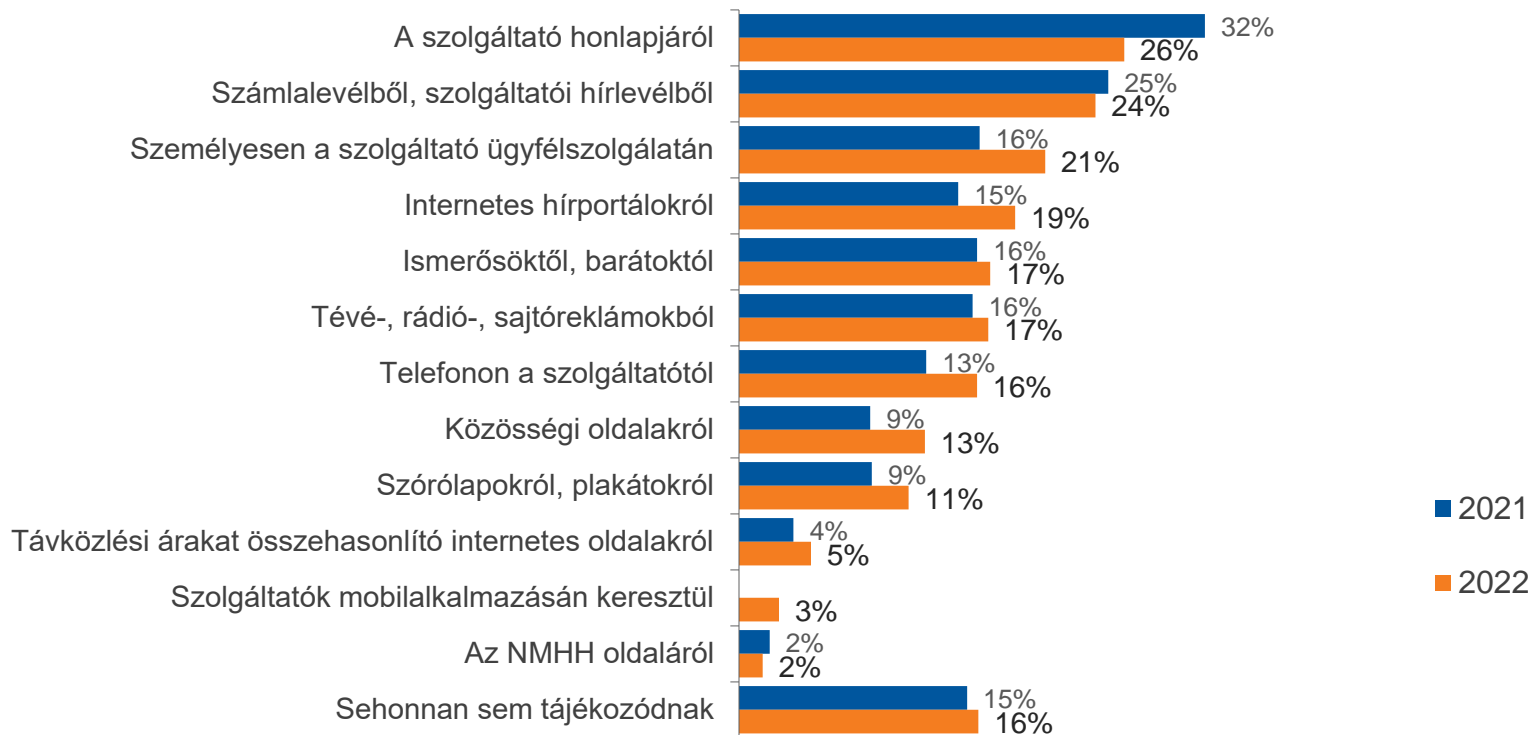


Ha Önöket megkeresi valamelyik távközlési szolgáltató vagy Önök fordulnak hozzá, akkor hogyan szoktak kapcsolatba lépni?



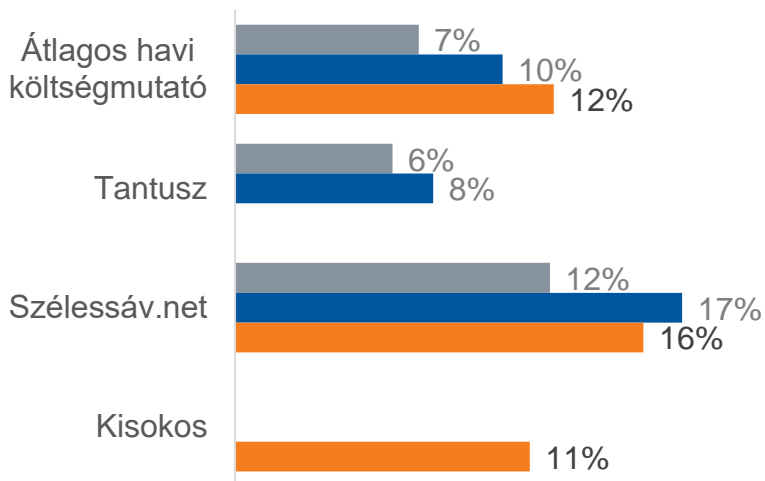


Honnan tájékozódnak a távközlési szolgáltatók kínálatáról, ha új csomagra szeretnének előfizetni?



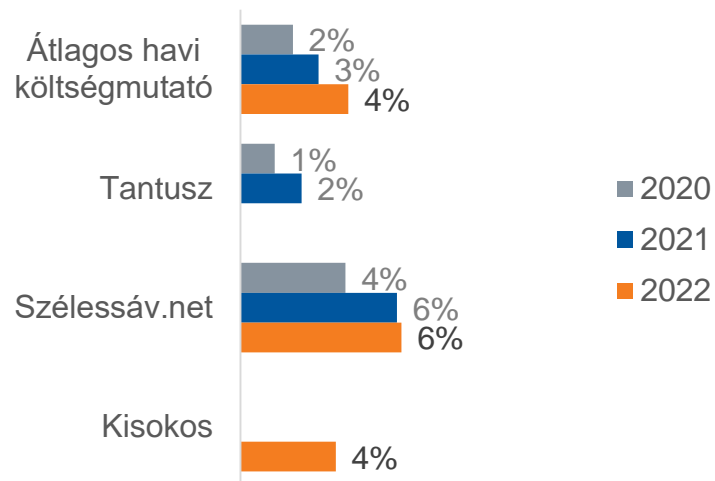


## Hallott már a következő NMHH-s alkalmazásokról?



**21% hallott valamelyikről**

## Használta már az alkalmazást?



**9% használta valamelyiket**

A legtöbb fogyasztó továbbra is telefonon kommunikál a szolgáltatójával, a második leggyakoribb forma pedig még mindig a személyes ügyintézés. Interneten vagy emailben a lakosság 23%-a lép kapcsolatba a szolgáltatójával, mobilalkalmazáson keresztül viszont még csak 6%-uk.

A megkérdezettek 84%-a szokott valamilyen módon tájékozódni a távközlési szolgáltatók kínálatáról, ha új csomagra, szolgáltatásra szeretne előfizetni. Ez az arány nem változott jelentősen az utóbbi években. Legtöbben továbbra is a szolgáltatók honlapjáról tájékozódnak, bár idén az ő arányuk csökkent, és az online tájékozódás inkább más oldalakra terelődött (hírportálok, közösségi oldalak). A Covid miatti visszaesés után idén ismét emelkedett a személyesen érdeklődők aránya.

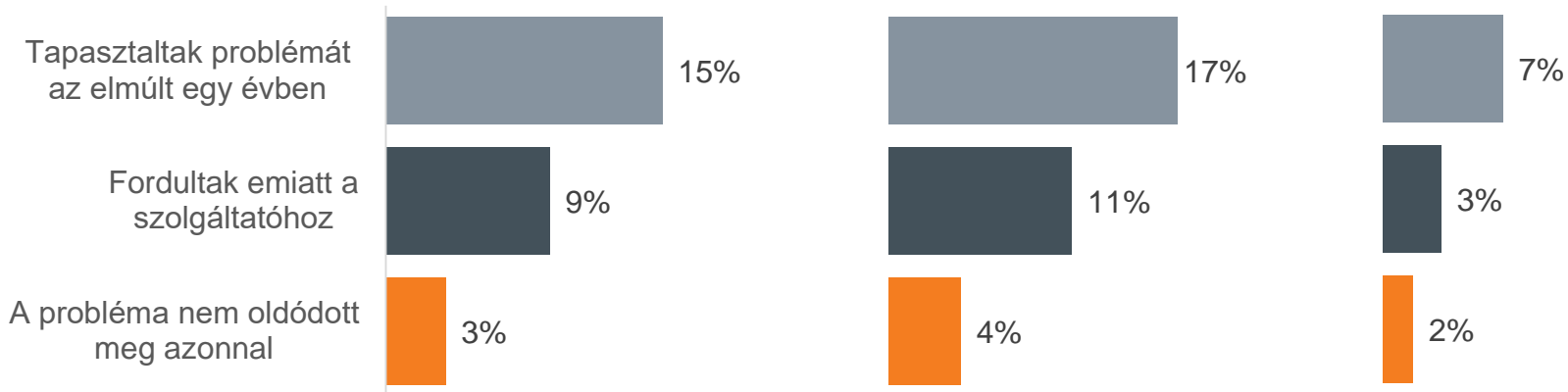
Összességében a válaszadók 21%-a nyilatkozott úgy, hogy hallott már az NMHH valamelyik fogyasztói tájékozódást segítő alkalmazásáról (2019-ben: 12%, 2020-ban 14%, 2021-ben 18%). Az átlagosnál tájékozottabbnak bizonyultak ezen a téren a jobb anyagi helyzetűek, illetve a sokféle telekommunikációs eszközt és szolgáltatást használók. Növekvő ismertséget mértünk az egyik vizsgált alkalmazás kapcsán is: az Átlagos havi költségmutató ismertsége 12%, használati aránya 4% lett 2022-re. A legismertebb továbbra is a szélessáv.net, amelyről a kérdezettek 16%-a hallott és 6%-a használta már. A Kisokost a kérdezettek 11%-a ismeri, és 4%-uk használta eddig.



## Fizetős televízió szolgáltatás

## Helyhez kötött internet

## Mobiltelefon



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

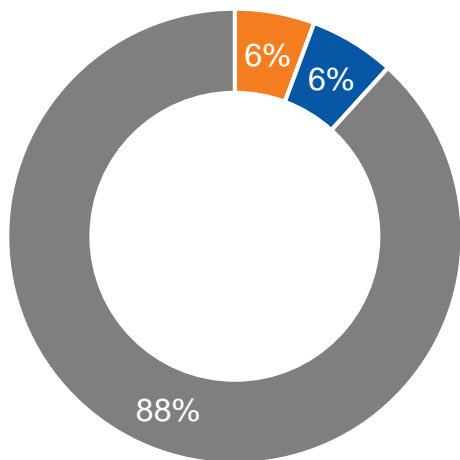
A tévéelőfizetők 15 (2021-ben 11), a helyhez kötött internet előfizetők 17, a mobiltelefon-előfizetők 7%-a észlelt problémát a szolgáltatásával kapcsolatban az elmúlt egy évben. A helyhez kötött szolgáltatások esetén a problémát észlelők kb. 60%-a (az összes előfizető 9-10%-a) fordult a szolgáltatójához a panasszal, a mobiltelefon esetében kevesebb mint felük (az összes előfizető 3%-a).

A problémák az esetek többségében szinte azonnal megoldódtak, ám időnként további utánajárást igényelt a megoldásuk. A tévénél és az internetnél az előfizetők 3-4 százaléka számolt be arról, hogy nem sikerült azonnal megoldani a problémájukat, a mobilszolgáltatásnál ez is kisebb arányban fordult elő (2%).

A szolgáltatók közül vezetékes területen a Vodafone esetében mutatkoztak leginkább problémák. A mobilszolgáltatók közt viszont nem találtunk különbséget.



## Váltottak TV vagy HK internet-szolgáltatót az elmúlt 5 évben?



- igen, váltottak szolgáltatót
- nem, de elgondolkoztak rajta
- nem is gondolkoztak el rajta

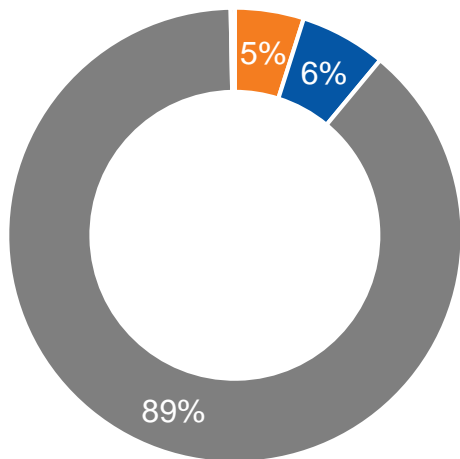
## Szolgáltatóváltást gátló tényezők

	Szubjektív tényezők	Objektív tényezők
Pozitív ösztönzők	Nincs baja a szolgáltatással (59%) Teljesen elégedett (47-50%)	Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (3-4%)
Akadályok	Úgy gondolja, hogy nincs jobb (30%) Bonyolultnak véli (8%) Nincs ideje rá (10%)	Hűség szerződés köti (8%) Nincs más szolgáltató a lakóhelyén (7%) Technikailag nem megoldható (1%)





### Váltott mobiltelefon szolgáltatót az elmúlt 5 évben?



- igen, váltott szolgáltatót
- nem, de gondolkodott már rajta
- nem is gondolkozott el rajta

### Szolgáltatóváltást gátló tényezők

	Szubjektív tényezők	Objektív tényezők
Pozitív ösztönzők	Nincs baja a szolgáltatással (64%) Teljesen elégedett (49%)	Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (2%)
Akadályok	Úgy gondolja, hogy nincs jobb (28%) Bonyolultnak véli (7%) Nincs ideje rá (10%)	Hűségi szerződés köti (8%)

A tévé vagy helyhez kötött internet előfizetéssel rendelkező háztartások 6%-a váltott szolgáltatót az elmúlt 5 évben, és további 6%-uk gondolkodott a szolgáltatóváltáson. A szolgáltatót váltók legtöbbször jelenleg Telekom ügyfél, bundled előfizetéssel rendelkeznek, az átlagosnál jobb vagyoni helyzetben élnek, és tapasztalt 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, úgy gondolják, hogy úgysem lehetne a meglévőnél jobb szolgáltatót találni. Objektív akadályokra, például hogy nem is érhető el más szolgáltató, kevesen hivatkoztak.

A mobiltelefon előfizetéssel rendelkezők 5%-a váltott szolgáltatót az elmúlt 5 évben, és további 6%-uk gondolkodott a szolgáltatóváltáson. A szolgáltatóváltáson nagyobb arányban gondolkoznak az aktív keresők, a nagyvárosban élők, az internethasználók, illetve akik elégedetlenek a szolgáltatással.

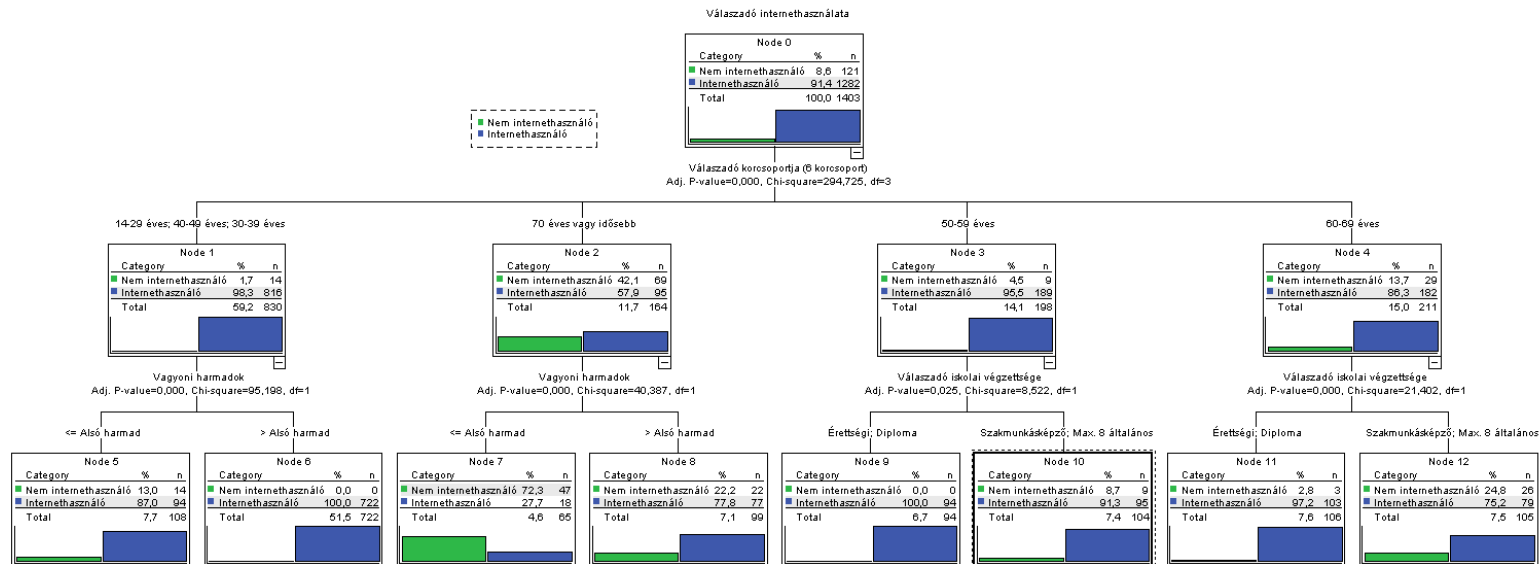
A szolgáltatóváltástól itt is leginkább az tartja vissza a fogyasztókat, hogy alapvetően nincs bajuk a jelenlegi szolgáltatójukkal, illetve, hogy nem gondolják, hogy lehetne ennél jobb szolgáltatót is találni.



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

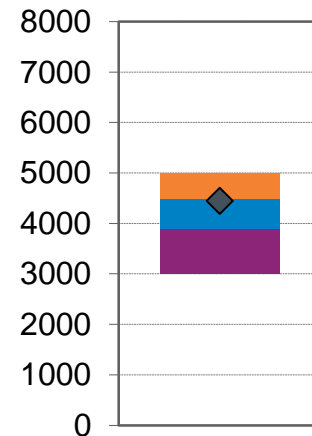
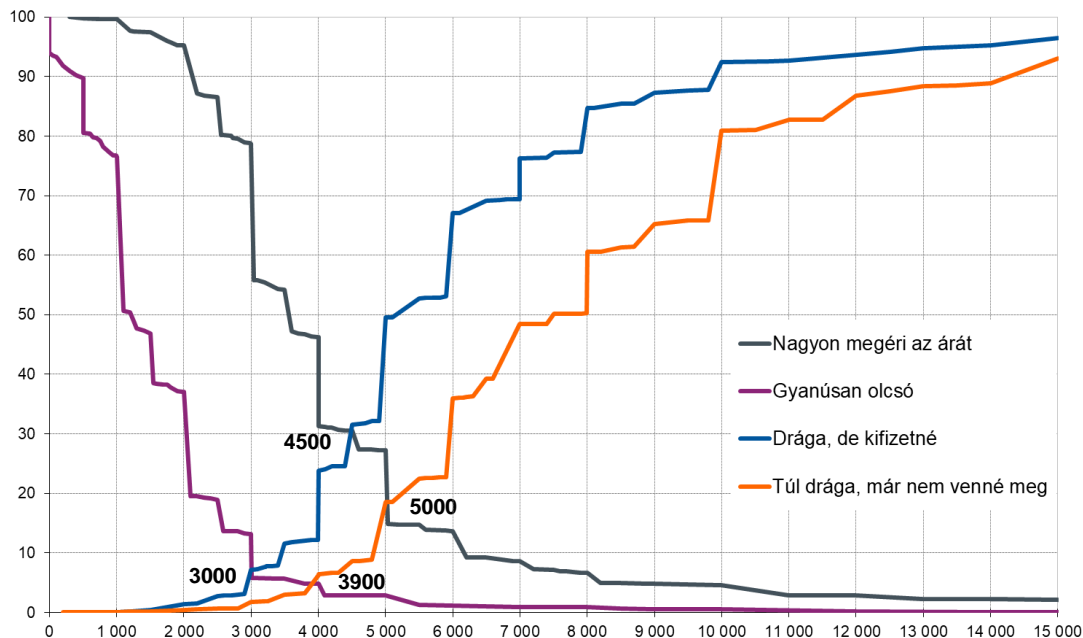
MELLÉKLET



A döntési fa modell azt mutatja, hogy az internethasználatot a vizsgált háttérváltozók közül leginkább az életkor határozza meg. A 70 évnél idősebbek körében a legmagasabb a nethasználatból kimaradók aránya. A koron kívül a vagyoni helyzet és az iskolai végzettség hatása is jelentős. A legidősebbek csoportjában a jobb vagyoni helyzetűek közül többen neteznek, mint a legszegényebeknél. A középkorúaknál az iskolai végzettség hatása erősebb: a legalább érettségivel rendelkezők nagyobb hányada netezik, mint az alacsonyabb végzettségű csoportokban. 40 év alatt már szinte mindenki használ internetet, de aki mégsem, annak a vagyoni helyzete kedvezőtlen.



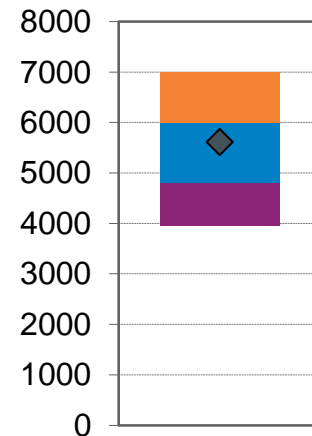
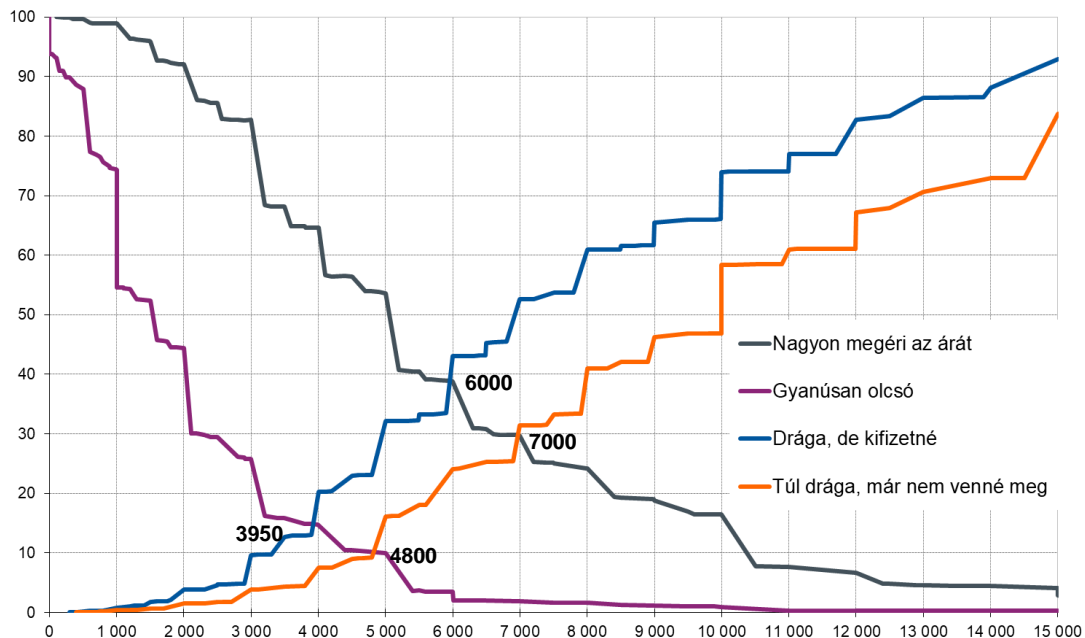
A helyhez kötött internetszolgáltatás átlagára (4450 Ft) az ideális tartomány felső határának közelében (4500 Ft) helyezkedik el.



- 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.

A mobiltelefon szolgáltatás átlagára (5610 Ft) az ideális tartomány (4800-6000 Ft) felső részében 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.