

Streamingdienste im Check: So haben sich die größten Onlinevideotheken durch die Pandemie geschlagen

- **Der Vertragsmanager Volders analysiert über 27.000 Kündigungen bei Streaminganbietern hinsichtlich ihrer Entwicklung von 2021 auf 2022**
- **Sky hat die höchste Anzahl an Vertragsbeendigungen zu verzeichnen**
- **Netflix erlebt seit Bekanntgabe der Implementation von Werbung massiven Anstieg an Kündigungen**

Bremen, 1. Juni 2022 - Der Streamingmarkt befindet sich im steten Wandel. Die deutsche Onlinevideothek Sky erhöhte Anfang des Jahres die Preise für ihre Dienste, der Online-on-Demand Dienst von Disney kündigte jüngst an, neue Abo-Möglichkeiten inklusive Werbung anbieten zu wollen und auch Netflix scheint genau dort nachziehen zu wollen. Erst kürzlich publizierte das US-amerikanische Videounternehmen, ähnliche Werbemodelle im Abo-Repertoire aufnehmen zu wollen. Erst 2021 erhöhte der Netflix die Abokosten für seine Streamingdienste. Der Vertragsmanager Volders (www.volders.de) hat sich infolgedessen die fünf größten Streamingdienstleister in Deutschland angeschaut und analysiert, welche Dienstleister die meisten Kündigungen und den größten Anstieg an Vertragsbeendigungen zu verzeichnen haben.

Sky verliert die meisten Kund:innen

Den größten Kundenverlust verzeichnet Sky [auch in 2022](#). Bei einer Gesamtzahl von bisher insgesamt 7.266 eingegangenen Kündigungen positioniert sich der deutsche Medienkonzern mit einem Löwenanteil von 61,56 Prozent an der Spitze. Netflix folgt dahinter mit einem Anteil von 18,36 Prozent. Platz 3 und 4 vertreten die Konkurrenten Disney+ mit 10,98 Prozent und die Joyn GmbH mit 7,95 Prozent, zu der unter anderem auch der Pay-Per-View Dienst Maxdome Store gehört. Onlinevideothek Amazon Prime Video landet auf Platz 5 der am meisten gekündigten Streaminganbieter mit einem Anteil von 1,14 Prozent.

Insbesondere die Entwicklung der Kündigungen im Vergleich zu 2021 offenbaren erhebliche Veränderungen. Während Netflix im Vorjahr mit 4,96 Prozent Anteil an den Vertragsbeendigungen aller Streaminganbieter noch auf Platz 4 rangierte, erlitt der US-Konzern besonders in den ersten Quartalen 2022 einen stark erhöhten Verlust an Nutzer:innen.

Netflix mit starkem Zuwachs an Vertragsauflösungen

Der Marktführer unter den Streaminganbietern, Netflix, verzeichnet den größten Anstieg an Kundenverlusten im Vergleich zu 2021 mit einer Erhöhung der Vertragsbeendigungen von rund 13,4 Prozent. Einen Höhepunkt an Kündigungen erhielt Netflix insbesondere am 26. April 2022, kurz nach dem Verkünden des neuen Geschäftsmodells inklusive Werbeangebot. Mit weit weniger Vertragsbeendigungen dahinter liegt die Joyn GmbH mit einem Anstieg von 2,75 Prozent verglichen zum Vorjahr. Der deutsche Medienkonzern Sky weist zwar auch in 2022 die mit Abstand meisten Vertragsbeendigungen auf, konnte aber einen Rückgang an Kundenverlusten zu 2021 von 9,97 Prozent verbuchen. Damit sank der Anteil an den gesamten Kündigungen von stolzen 71,53 Prozent auf bisher 61,56 Prozent.

Disney+ und Amazon Prime Video sind mit einem marginalen Zuwachs an Kundenverlusten von 0,75 bzw. 0,06 Prozent die konstantesten Streamingportale. Auch Disney+ kündigte frisch [ein neues Werbemodell](#) an, abzuwarten bleibt jedoch, wann sich dieses Vorhaben auf die Zufriedenheit der Kund:innen niederschlagen wird.

Verbraucher:innen nennen finanzielle Gründe als häufigste Ursache für Vertragsannulierungen

Von insgesamt 27.000 Kündigungen in 2021 und 2022 gaben die Nutzer:innen vorwiegend drei Kündigungsgründe an:

- Finanzielle Gründe mit 25,98 Prozent
- Schlechtes Preis-/Leistungsverhältnis mit 13,21 Prozent
- Kein Interesse / Kein Bedarf mit 5,62 Prozent

Finanzielle Begründungen und der Kosten-Nutzen-Faktor der Streamingportale haben somit den größten Einfluss auf das Verhalten von Kund:innen und deren Kündigungen. Dahinter folgt ein schwindendes Interesse an den angebotenen Dienstleistungen der Onlinevideotheken, die mit dynamischen Abo-Angeboten um den Kundenerhalt zu kämpfen versuchen.

[Jan Hendrik Ansink](#), CEO von Volders, kommentiert die Ergebnisse:

“Als einer der führenden Kündigungsservices in Deutschland führen wir eine Vielzahl an Vertragsbeendigungen für unsere Kund:innen mit deren Vertragspartnern durch. Eine Kündigung bedeutet für uns nicht immer nur eine Beendigung eines Vertragsverhältnisses, sondern diese gibt ebenso Aufschluss über die Beweggründe des Kunden bzw. der Kundin und die Geschichte, die hinter der Auflösung eines Vertrags steckt. Immer wieder nehmen wir wahr, dass nach der Bekanntmachung von neuen Geschäftsmodellen die Nutzer:innen in Unsicherheit geraten und ihren Vertrag vorerst lieber auf’s Eis legen, um die Dynamik des Marktes abzuwarten. Oft spielen hier aber nicht nur Preiserhöhungen auf Basis eines differenzierten Angebots eine Rolle, sondern ebenso die Einführung neuer Mechaniken, was am aktuellen Beispiel von Netflix’ geplanter Einführung von Werbeanzeigen deutlich wahrzunehmen ist.”

Alle Ergebnisse der Untersuchung hat Ihnen Volders [hier](#) grafisch aufbereitet.

Über die Untersuchung

Für die Untersuchung wurden 27.000 eingegangene Kündigungen aus den Jahren 2021 und 2022 von dem Vertragsmanager Volders ausgewertet. Stichtag der Untersuchung ist der 17. Mai 2022.

Über Volders

Volders (www.volders.de) ist der führende Vertragsassistent in Deutschland, Schweiz und Österreich. Mit Volders gewinnen Kund:innen einen vollständigen Überblick über alle ihre Verträge und Abos, verpassen keine Kündigungsfristen mehr und kündigen ihre Verträge und Abos rechtssicher mit nur wenigen Klicks. Sie lassen Volders für sich arbeiten und können sich entspannt zurücklehnen. Sie haben immer ein gutes Gefühl bei ihren Verträgen und Abonnements. Und sind frei für alles, was sie wirklich tun möchten.

Das Unternehmen wurde 2014 von Jan Hendrik Ansink in Berlin gegründet und die Marke Volders im November 2015 gestartet. Heute beschäftigt Volders über 30 Mitarbeiter:innen in sechs Ländern und wird von mehr als 2.500.000

Kund:innen als digitaler Vertragsassistent genutzt. Der Service ist im Web-Browser, als auch per Apple iOS App und Google Android App verfügbar.