

# Das intelligente Zuhause: Smart Home 2020

Ein Bitkom-Studienbericht | September 2020

[www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)

bitkom



### **Herausgeber**

Bitkom e.V. | Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.  
Albrechtstraße 10 | 10117 Berlin

### **Ansprechpartner**

Dr. Sebastian Klöß | Referent Consumer Technology Bitkom | T 030 27576 210 | s.kloess@bitkom.org  
Lukas Gentemann | Senior Research Consultant Bitkom Research | T 030 27576 545 | l.gentemann@bitkom-research.de

### **Redaktion**

Dr. Sebastian Klöß | Bitkom  
Lukas Gentemann | Bitkom Research

### **Gestaltung**

Katrin Krause | Bitkom

### **Bildnachweis**

Titelbild © Siniz Kim – unsplash.com

### **Copyright**

Bitkom 2020

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im Bitkom zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und /oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim Bitkom.

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
1 Nutzung von Smart-Home-Anwendungen	5
2 Anschaffung von und Information zu Smart-Home-Anwendungen	11
3 Hürden und Probleme mit Smart-Home-Anwendungen	18
4 Ausblick: Das Zuhause der Zukunft ist smart	23
5 Untersuchungsdesign & Methodik	27

# Vorwort

Ob Staubsaugerroboter, intelligente Heizkörper oder vernetzte Sicherheitssysteme – die Menschen in Deutschland wohnen im Jahr 2020 so smart wie noch nie. Fast 4 von 10 Verbrauchern (37 Prozent) nutzen Smart-Home-Anwendungen. Das intelligente und vernetzte Zuhause, das lange wie ein Traum aus der Zukunft schien, ist Wirklichkeit geworden. Und die Entwicklung geht weiter: Jeder Zweite (49 Prozent) würde in seinen eigenen vier Wänden am liebsten alle technischen Geräte miteinander vernetzen und digital steuern. Viele Verbraucher können sich sogar vorstellen, Smart-Home-Lösungen einzusetzen, die ihre persönlichen Vorlieben und Gewohnheiten lernen und darauf reagieren.

Für die Nutzer bedeutet das Smart Home mehr Komfort, Lebensqualität und Sicherheit – und gerade für Senioren ein längeres selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wän-

den. Die meisten Verbraucher sehen in Smart-Home-Lösungen zudem einen guten Weg, um nachhaltiger und klimafreundlicher zu leben. Zwei Drittel (66 Prozent) meinen, es sollten keine neuen Gebäude mehr gebaut werden, die nicht über eine intelligente und umweltschonende Technologie verfügen.

Das zeigt deutlich: Beim Smart Home geht es nicht mehr nur um eine Lampe, die per App gesteuert wird, oder um einen Rasenmäher, der autonom das Gras kurz hält – es geht um die durchgängige Vernetzung der Geräte untereinander und ihre Steuerung über eine gemeinsame Plattform. Ein smartes Zuhause steigert den Komfort – und es schont häufig Umwelt und Geldbeutel. Ich wünsche Ihnen viel Freude und neue Anregungen bei der Lektüre!



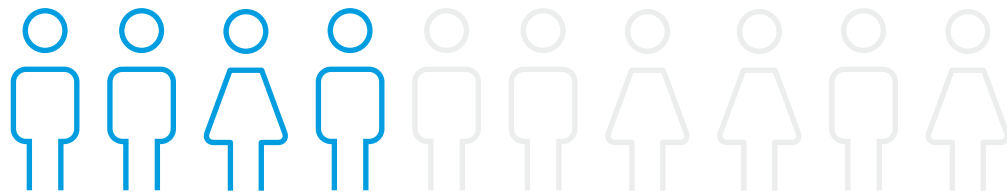
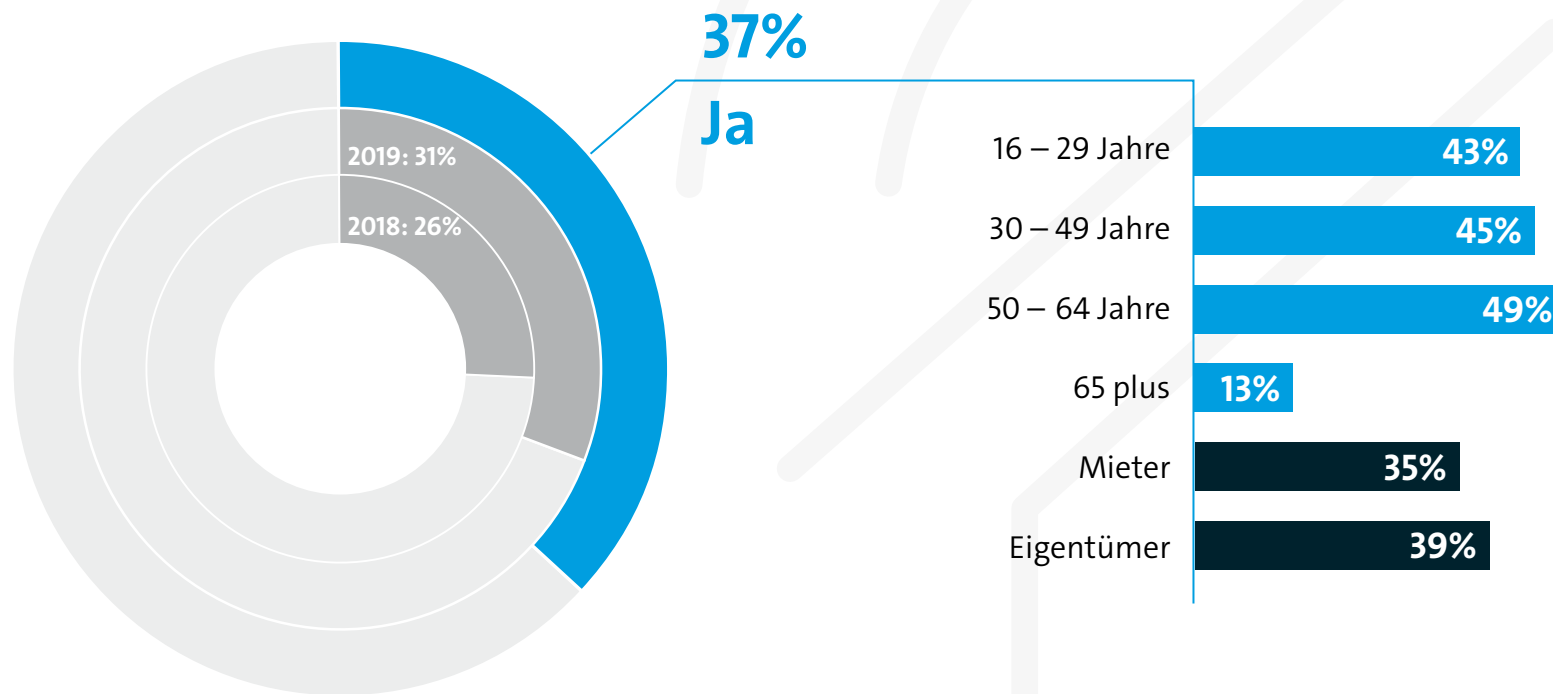
**Dr. Bernhard Rohleder**  
Hauptgeschäftsführer  
Bitkom e.V.

# 1 Nutzung von Smart-Home-Anwendungen



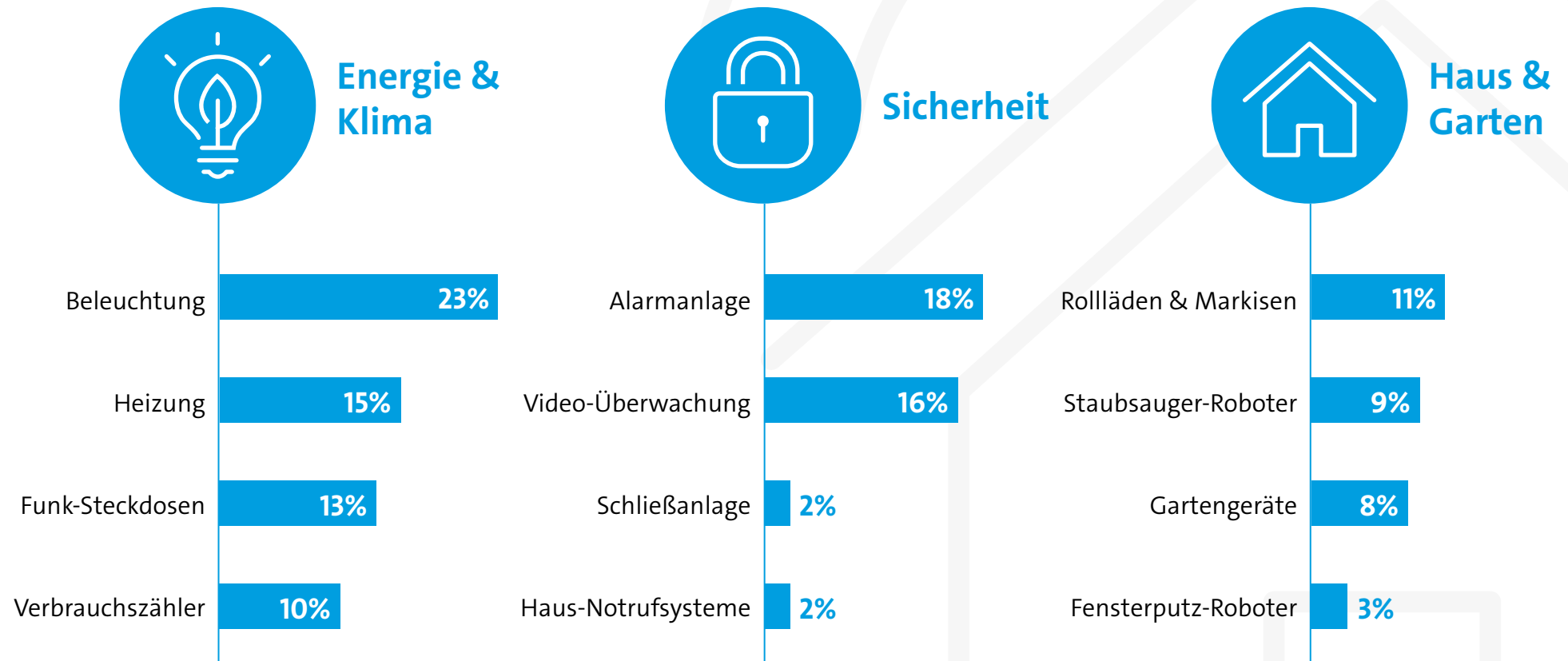
# Fast 4 von 10 Menschen nutzen Smart-Home-Anwendungen

Nutzen Sie Smart-Home-Anwendungen in Ihrem Haushalt?



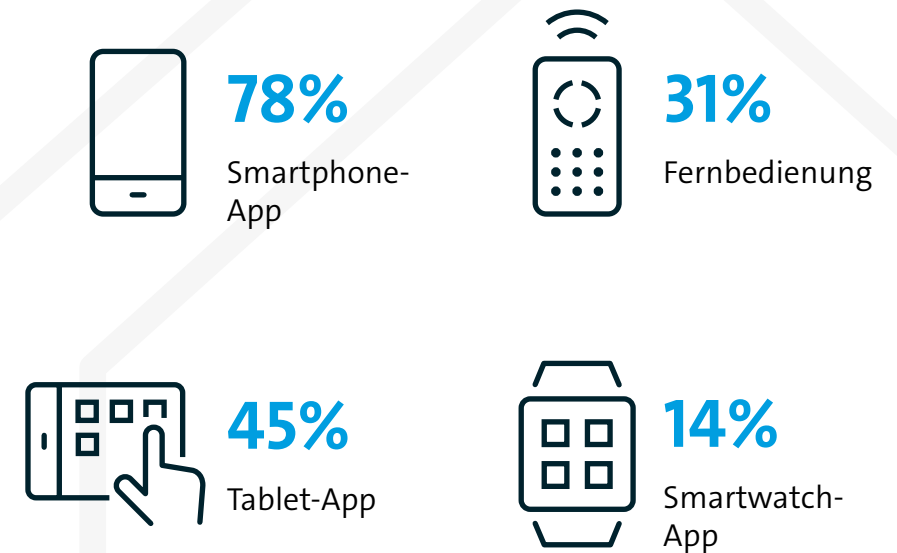
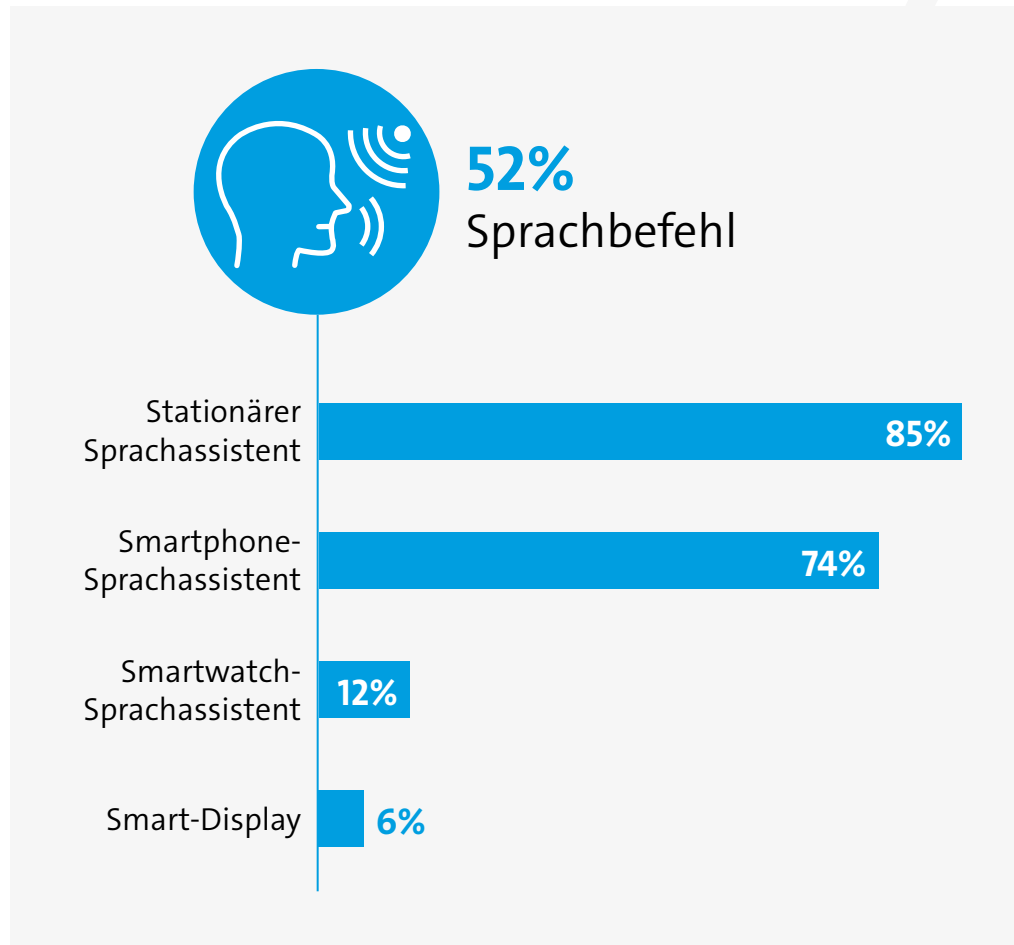
# Jeder Vierte setzt auf eine smarte Beleuchtung

Welche Smart-Home-Geräte nutzen Sie in Ihrem Haushalt?



# Jeder Zweite steuert sein Smart Home per Sprachbefehl

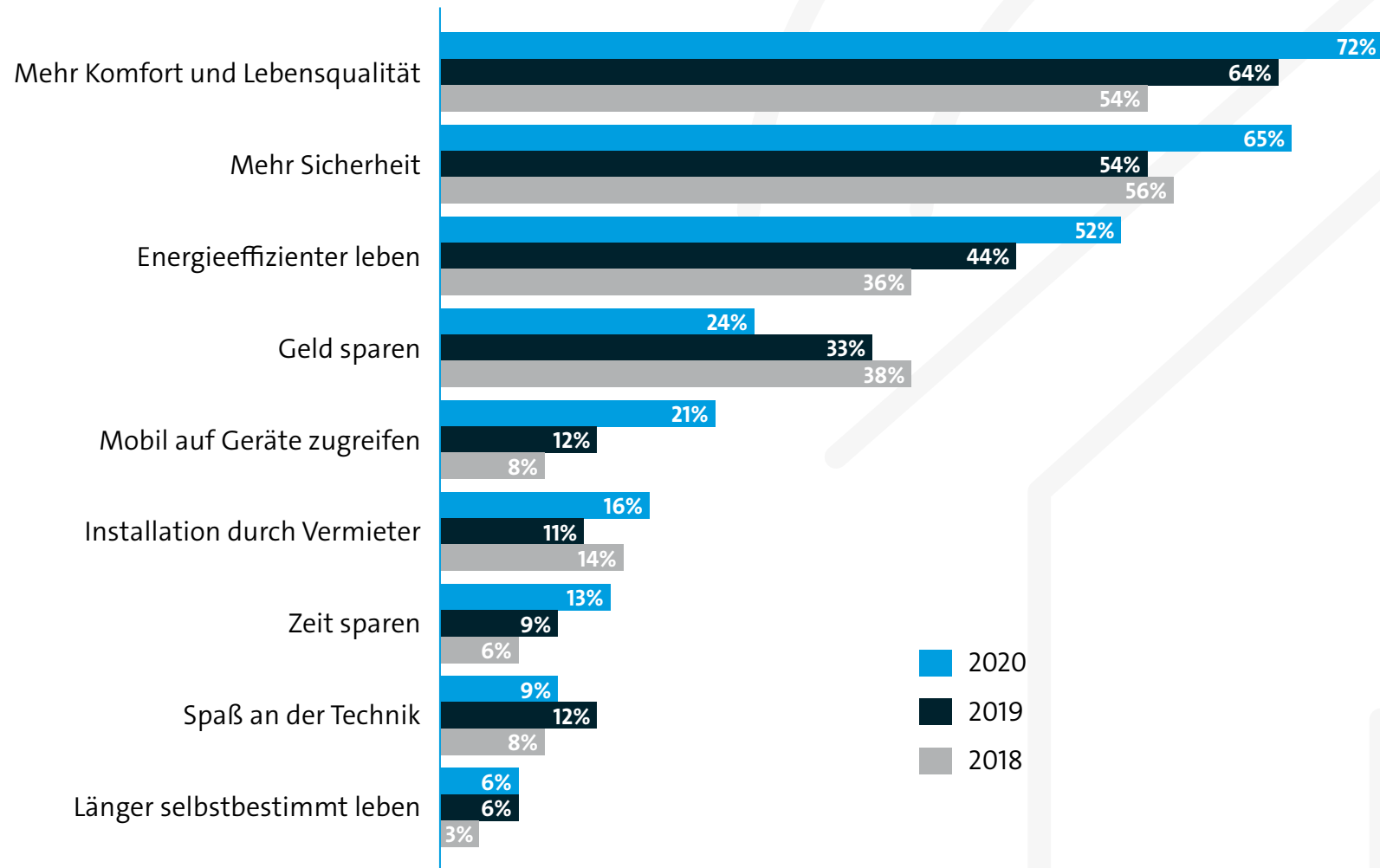
Mit welchem Gerät bedienen Sie Ihre Smart-Home-Anwendungen?





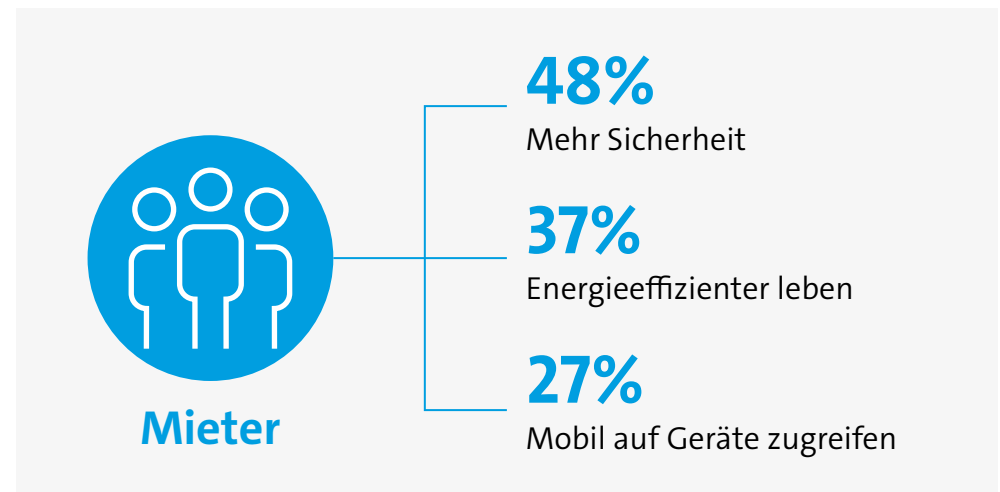
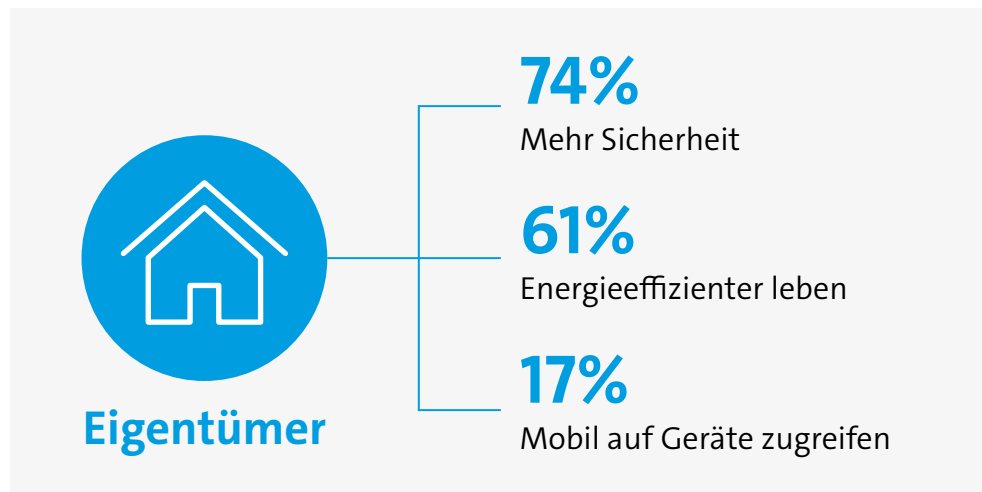
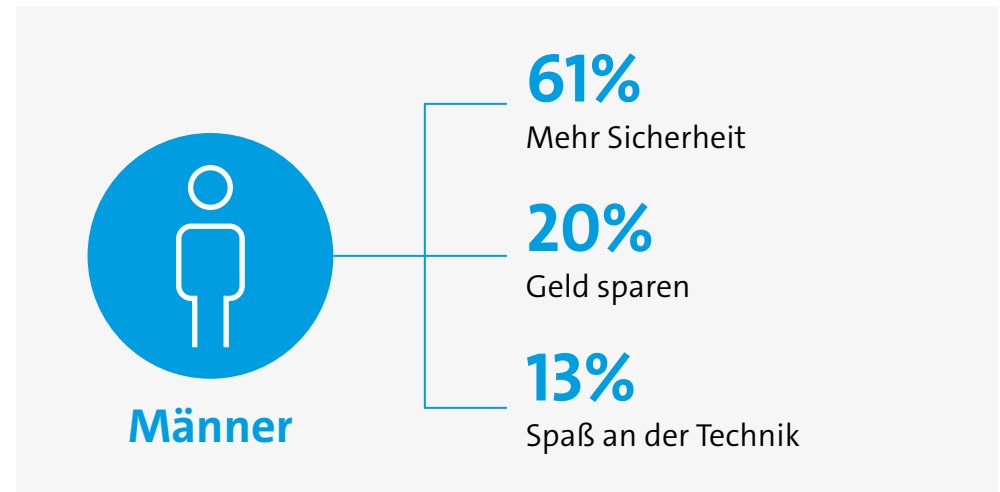
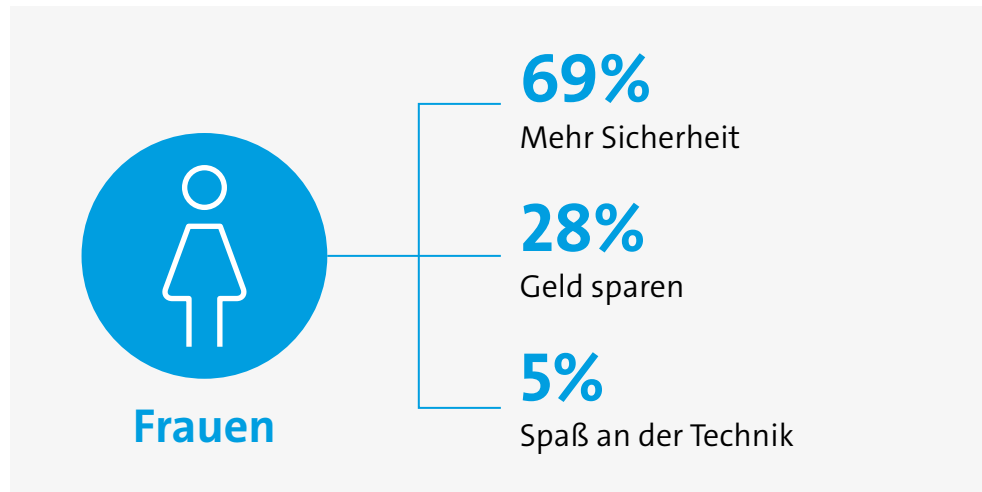
# Komfort und Lebensqualität vor Sicherheit und Energieeffizienz

## Warum nutzen Sie Smart-Home-Anwendungen?



# Frauen und Eigentümer wollen Sicherheit – Männer basteln gern

Warum nutzen Sie Smart-Home-Anwendungen?

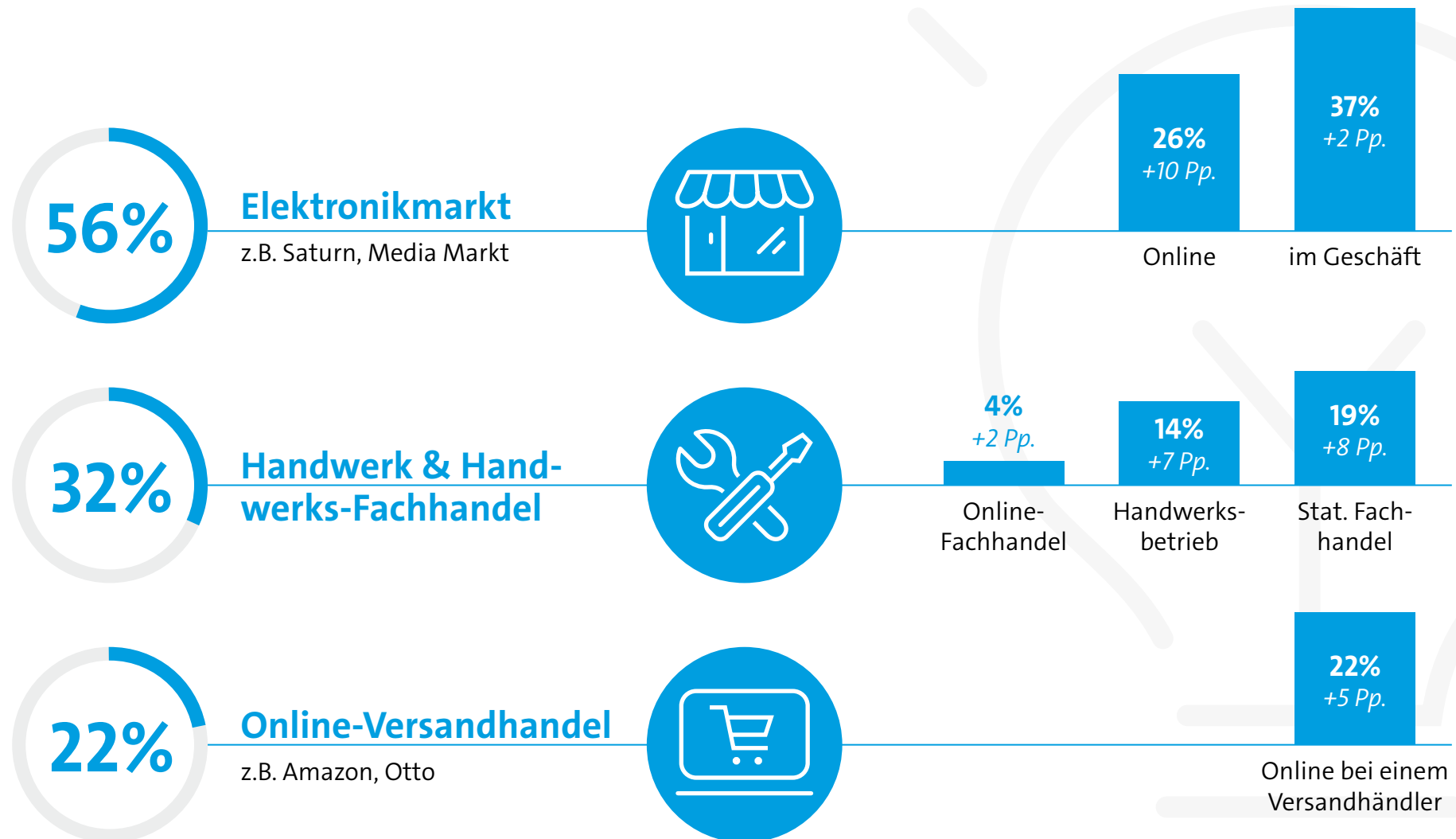


## 2 Anschaffung von und Information zu Smart-Home-Anwendungen



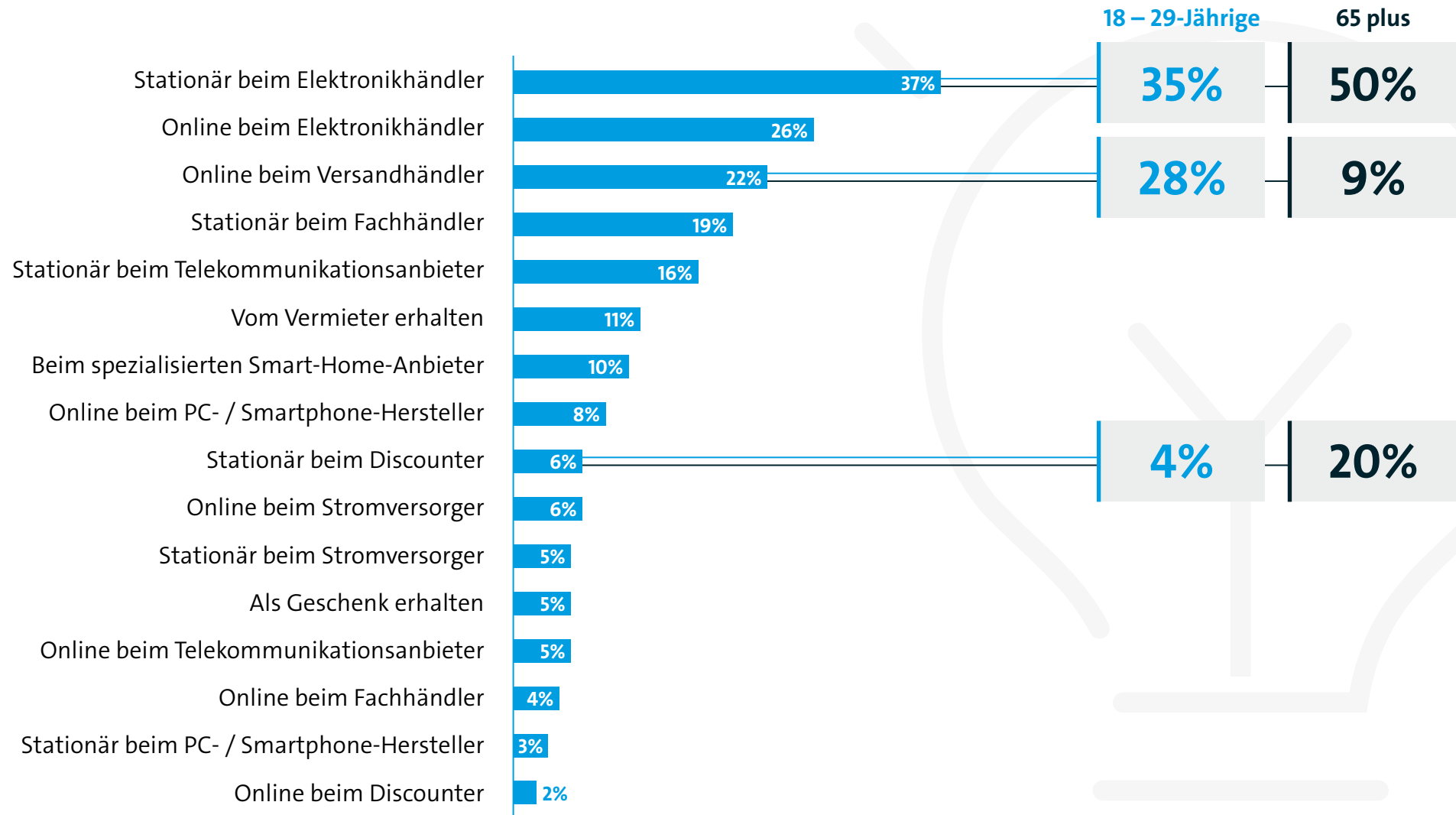
# Stationär oder online: Smart Home kommt vom Elektronikhändler

Wo haben Sie Ihre Smart-Home-Anwendungen gekauft? (Veränderungen zu 2018)



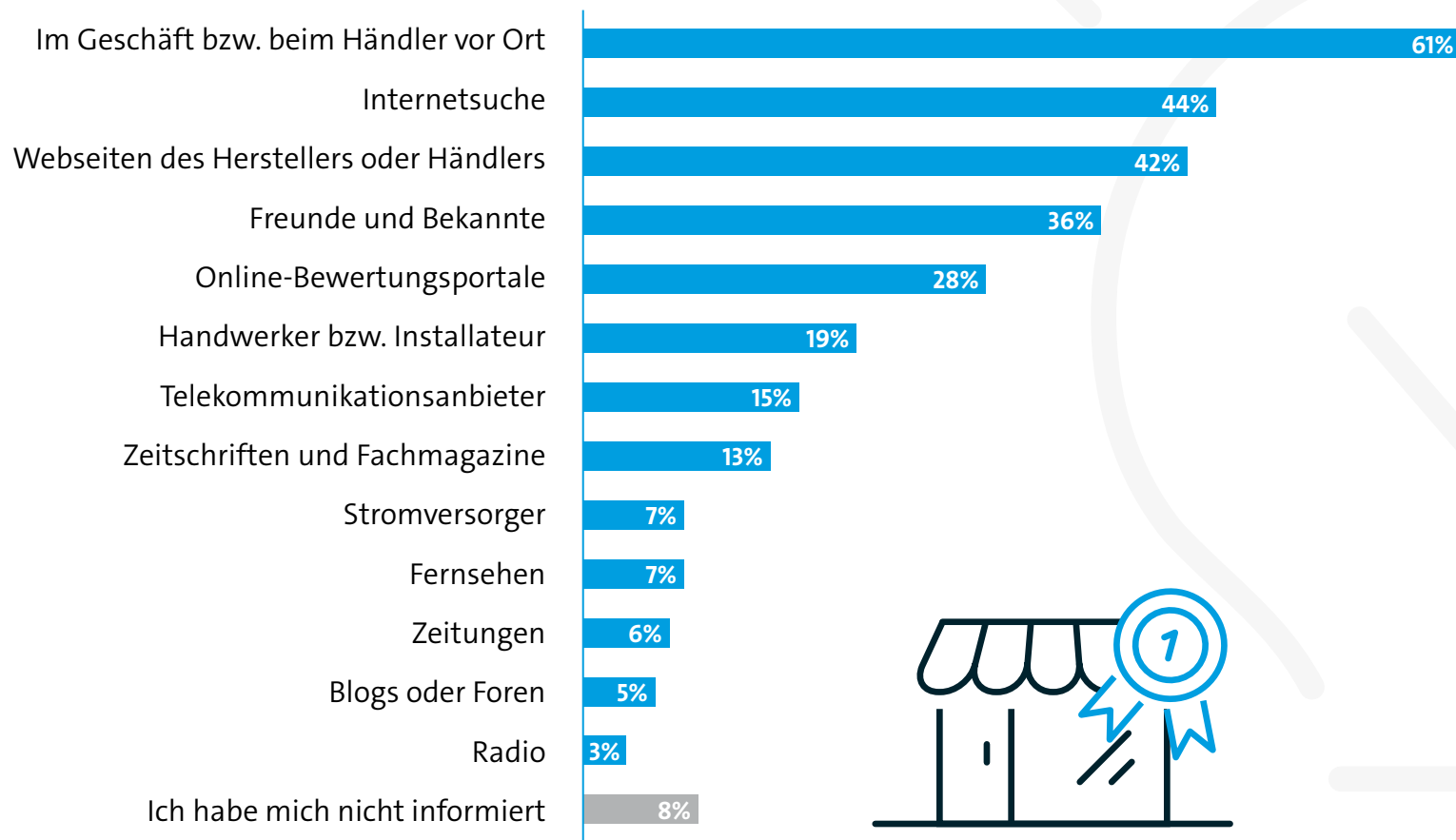
# Stationär oder online: Smart Home kommt vom Elektronikhändler

Wo haben Sie Ihre Smart-Home-Anwendungen gekauft?



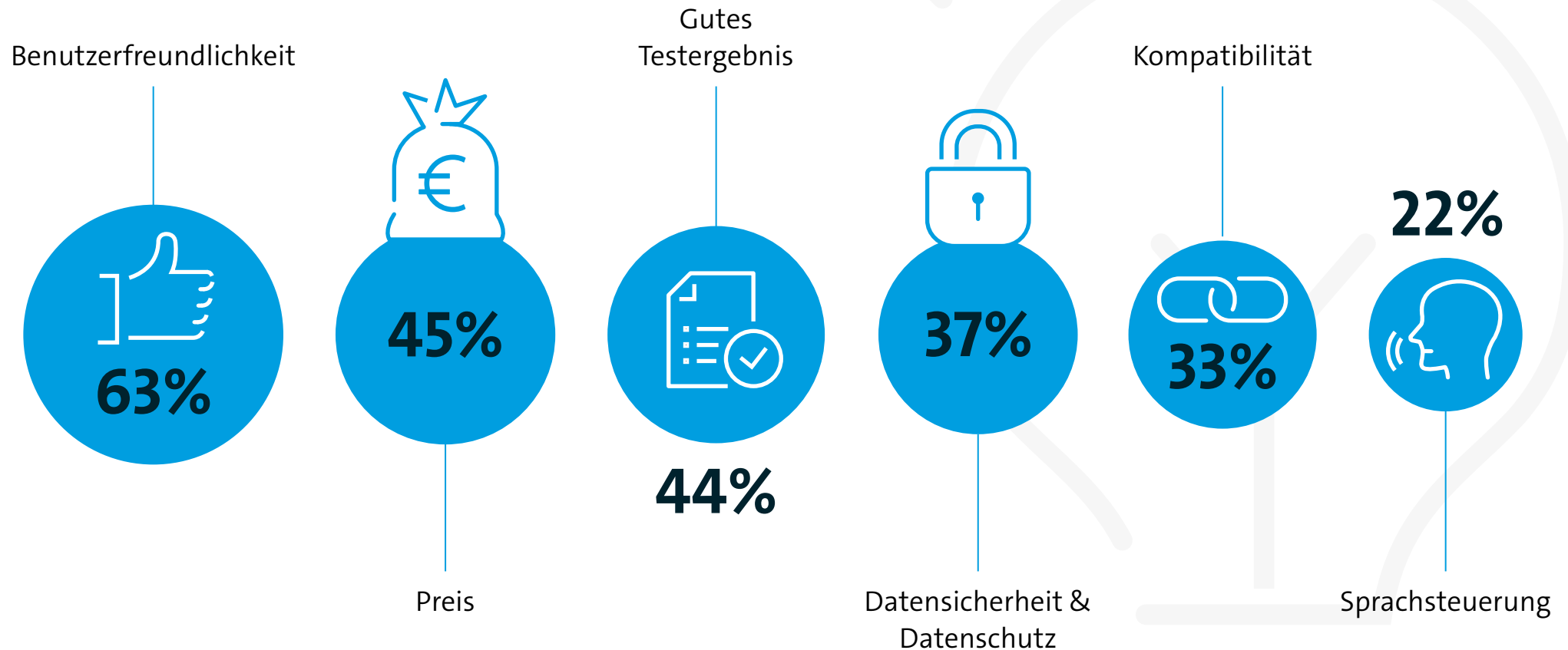
# Stationäre Händler sind erste Informationsquelle für Smart Home

Wo haben Sie sich vor dem Kauf Ihrer Smart-Home-Anwendungen informiert?



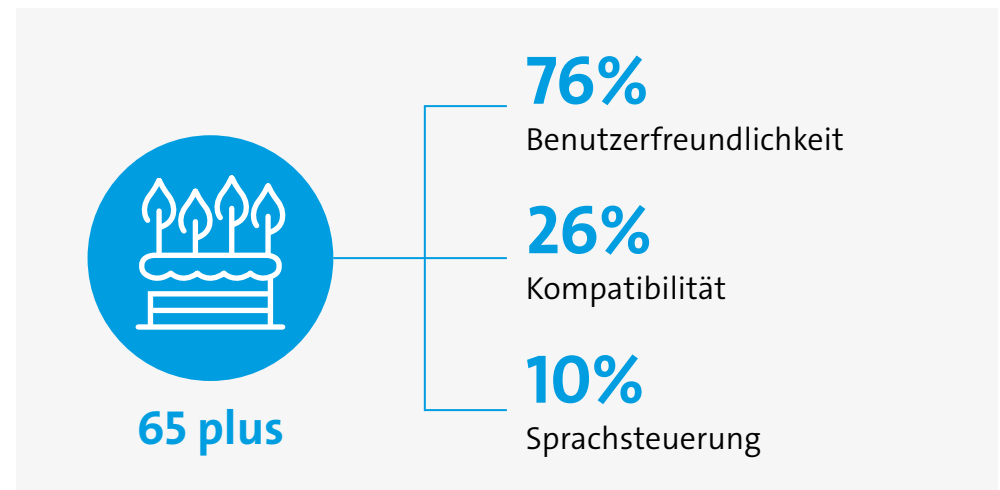
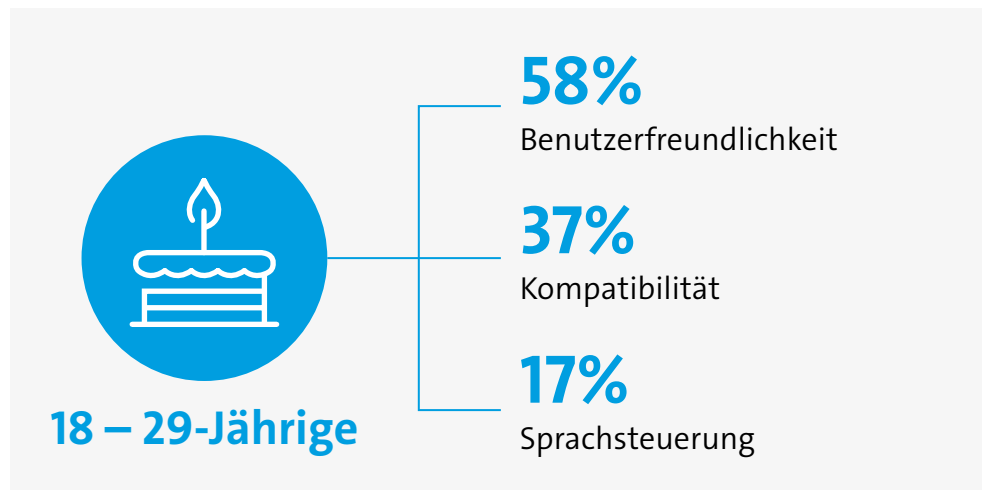
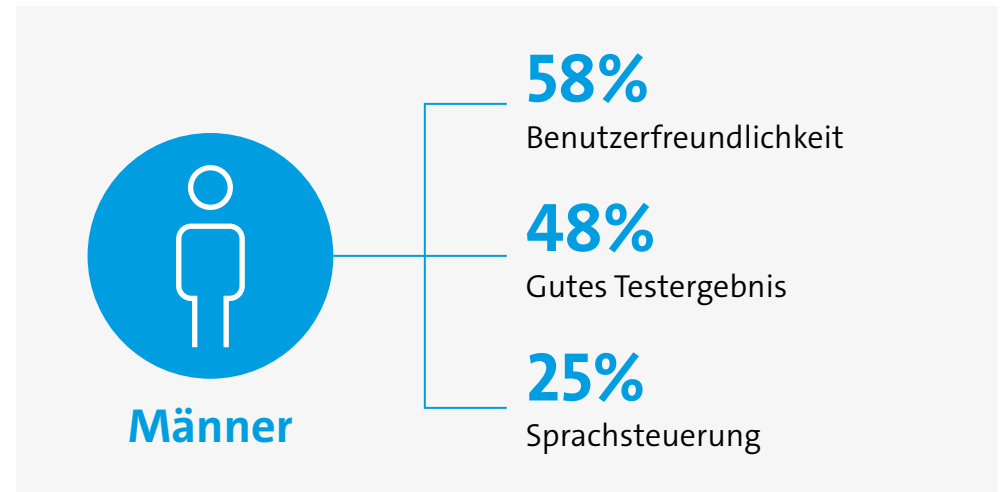
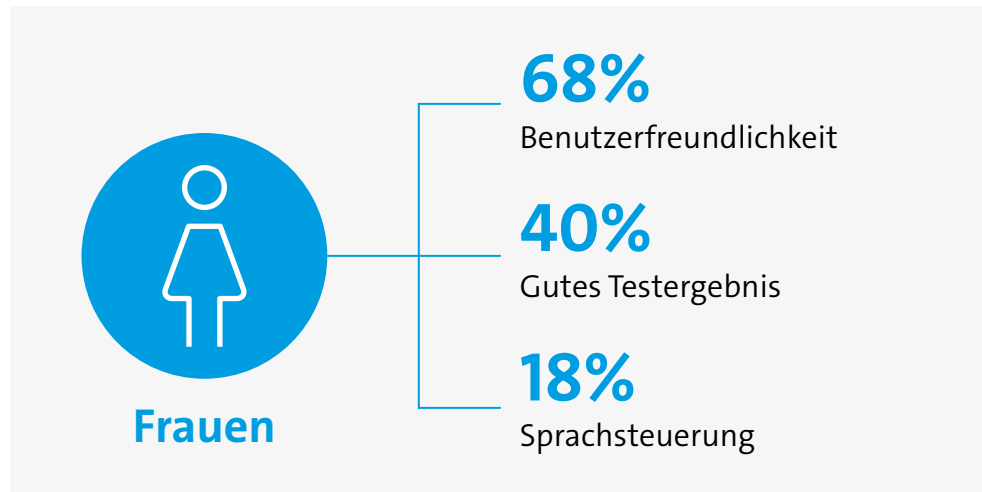
## Anwendungen sollen leicht zu bedienen und günstig sein

Worauf haben Sie beim Kauf Ihrer Smart-Home-Anwendungen geachtet?



## Usability wichtigstes Kriterium – besonders für Generation 65 plus

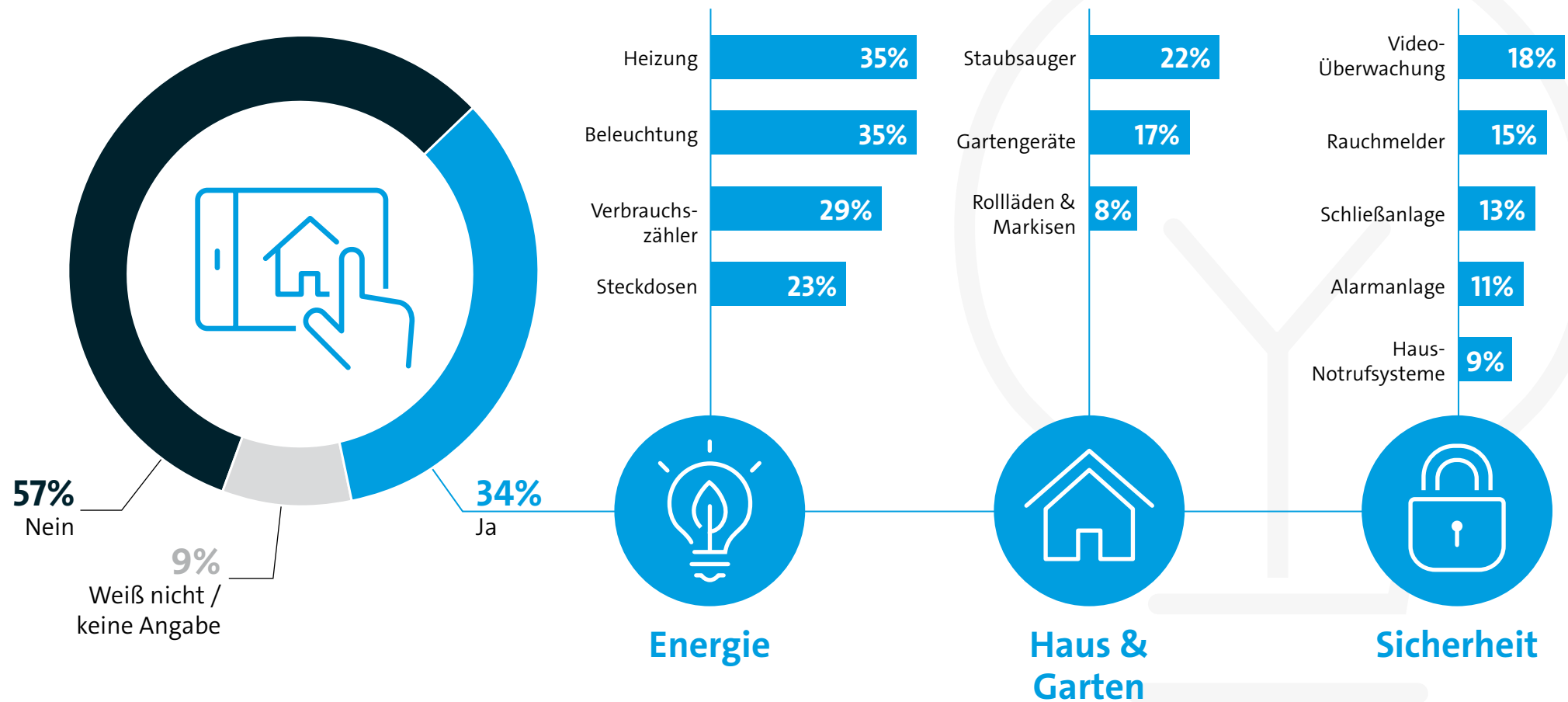
Worauf haben Sie beim Kauf Ihrer Smart-Home-Anwendungen geachtet?



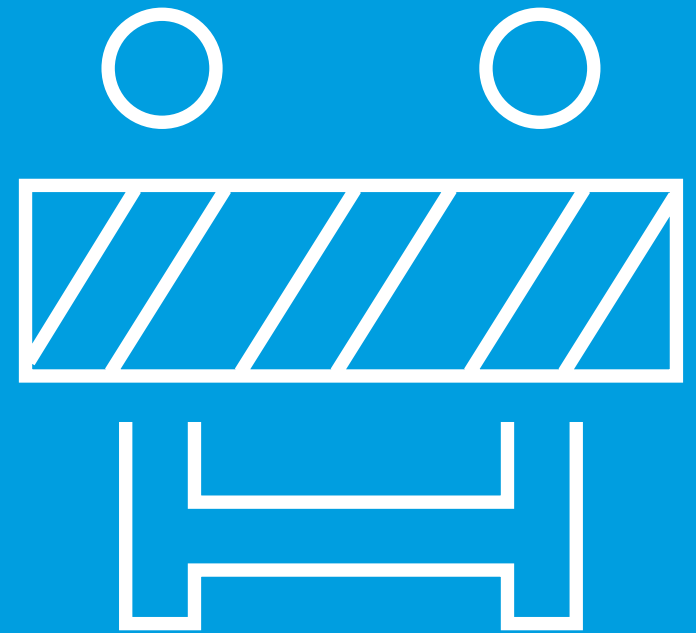


# Neuanschaffungen vor allem für mehr Energieeffizienz

Planen Sie in den kommenden 12 Monaten Anschaffungen von Smart-Home-Anwendungen?

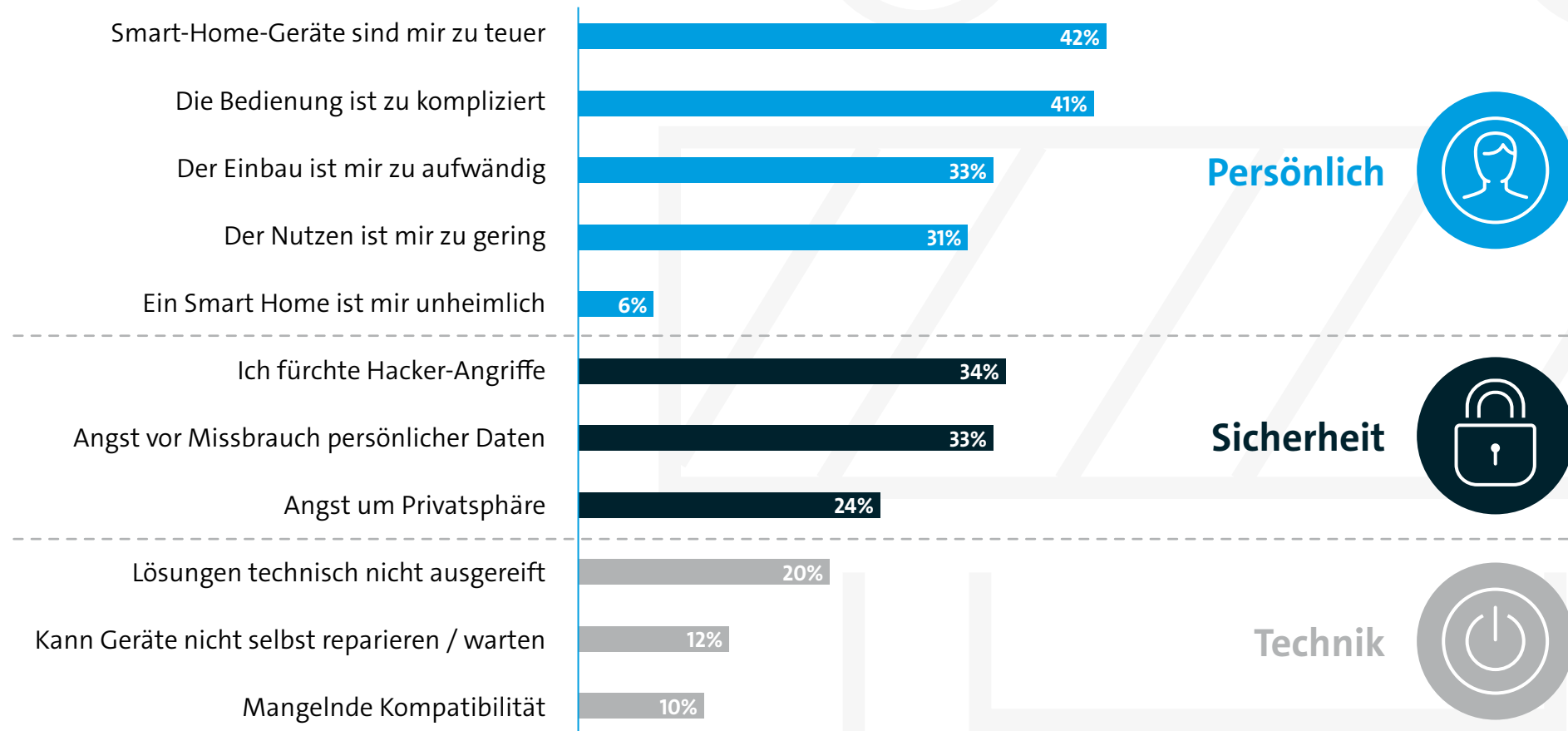


# 3 Hürden und Probleme mit Smart-Home-Anwendungen



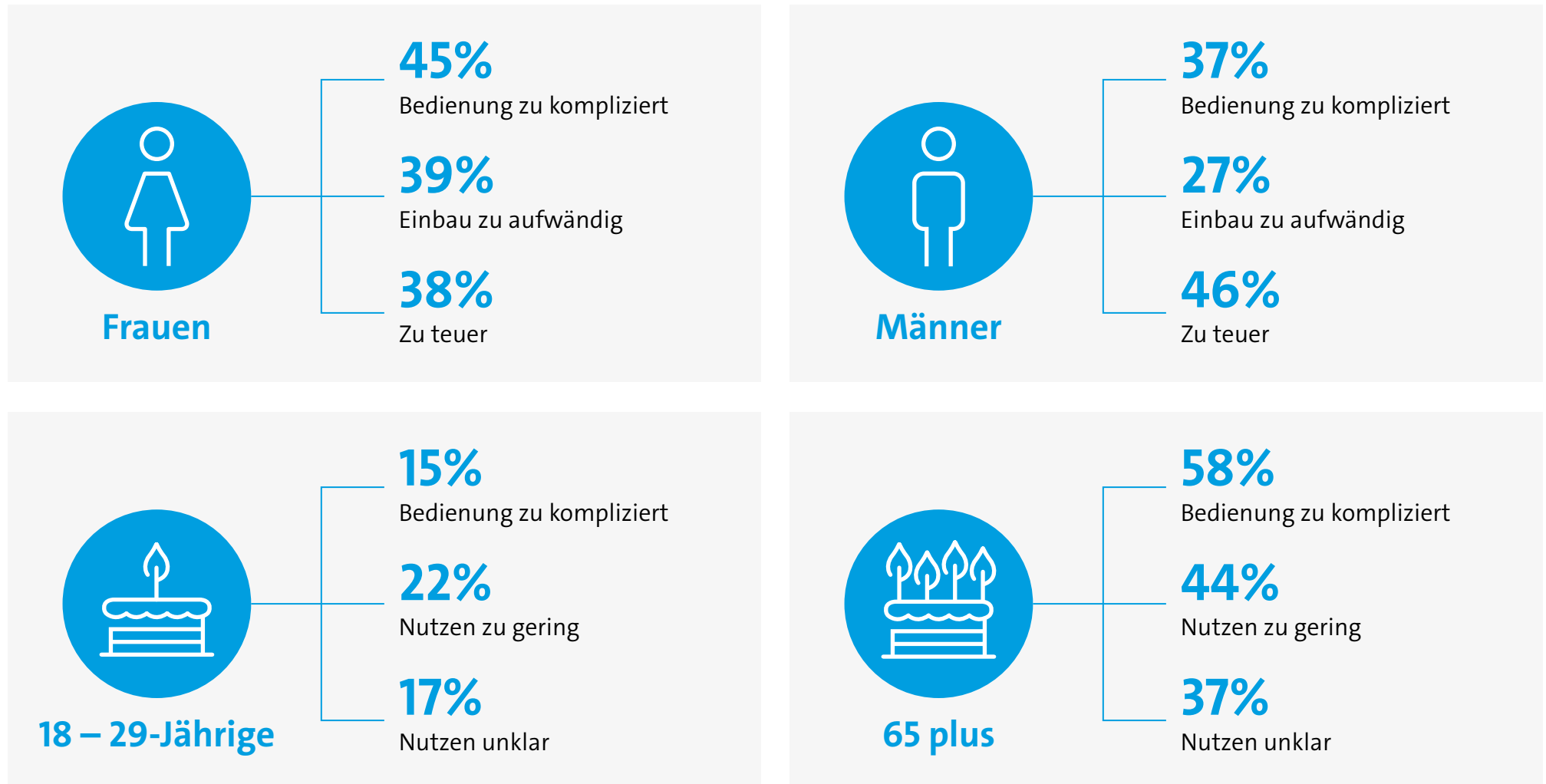
# Zu teuer, zu kompliziert: Gründe gegen das Smart Home

## Warum nutzen Sie bisher keine Smart-Home-Anwendungen?



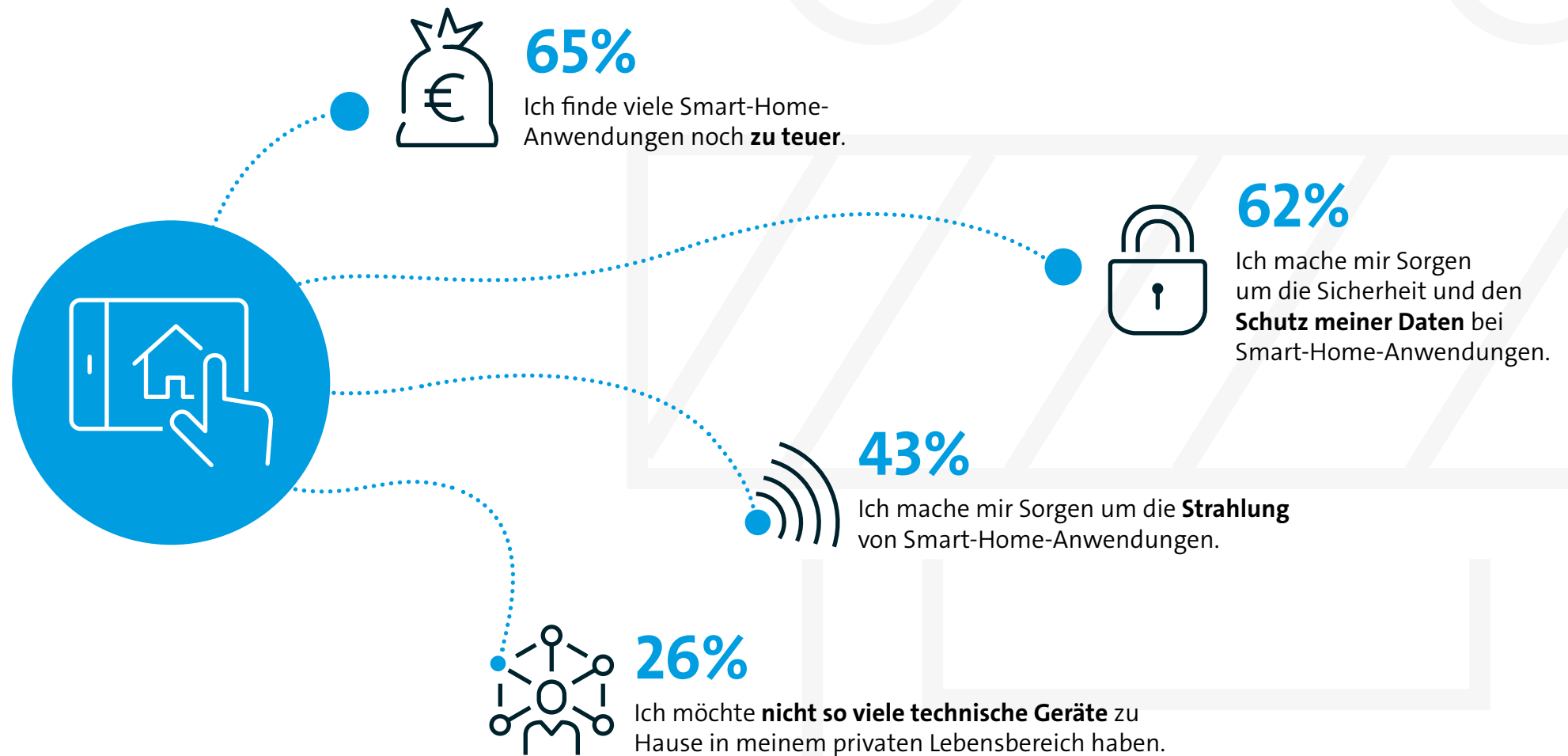
## Senioren ist der Nutzen von Smart Home zu gering oder unklar

Warum nutzen Sie bisher keine Smart-Home-Anwendungen?



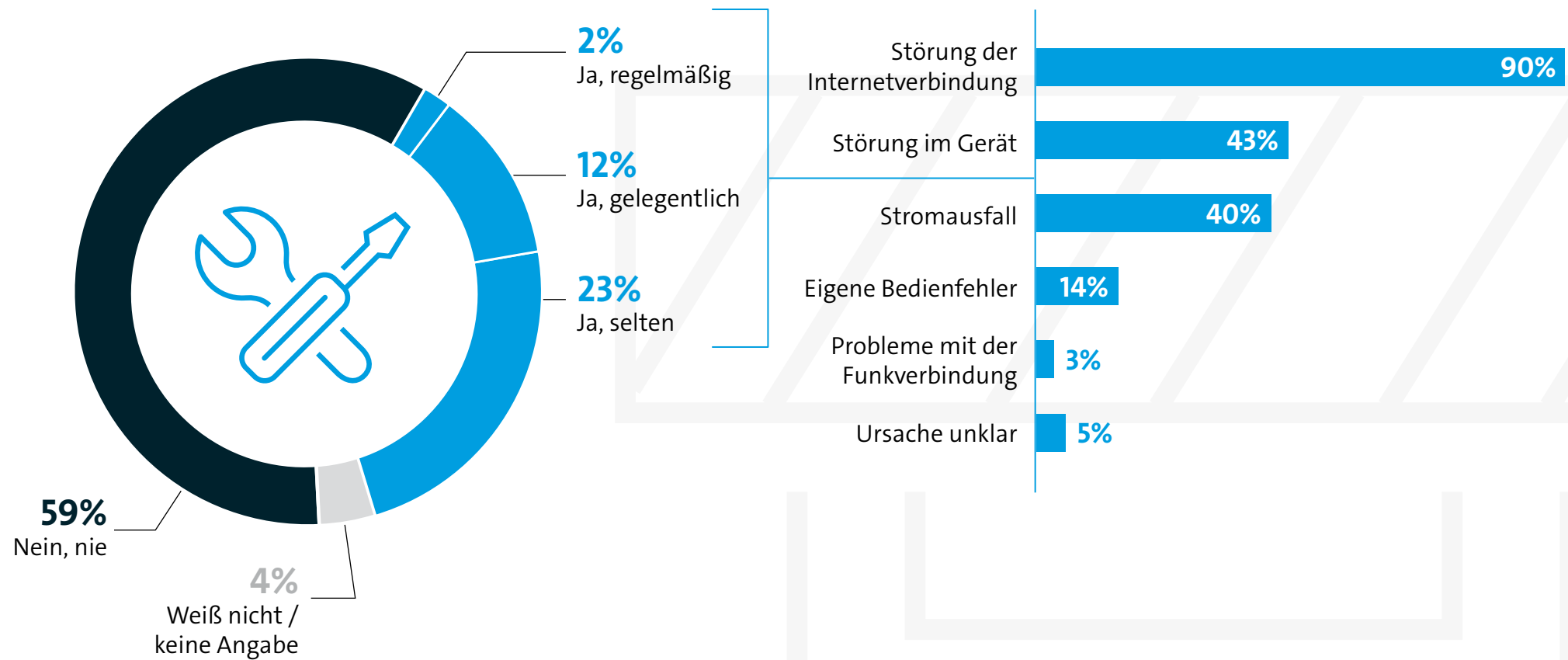
# Zwei Drittel finden Smart-Home-Anwendungen noch zu teuer

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

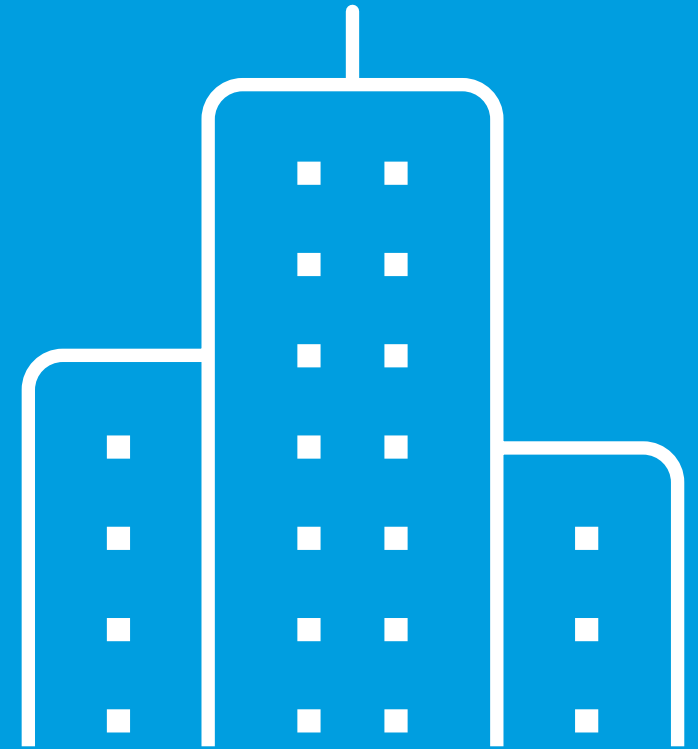


## Großteil der Smart-Home-Anwendungen arbeitet störungsfrei

Gab es in den vergangenen 12 Monaten Ausfälle Ihrer Smart-Home-Anwendungen und welche Gründe gab es dafür?



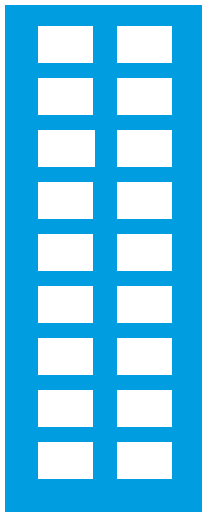
## 4 Ausblick: Das Zuhause der Zukunft ist smart



## Zwei Drittel wollen intelligente Energieversorgung bei Neubauten

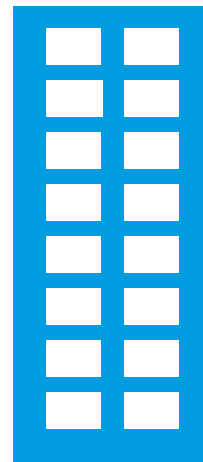
Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu Smart Home und Energieeffizienz zu?

66%



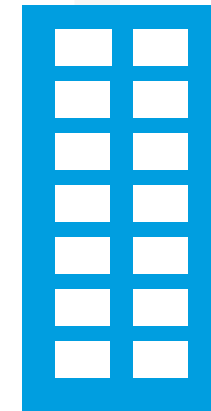
Es sollten **keine neuen Gebäude** mehr gebaut werden, die nicht über eine intelligente und umweltschonende Energieversorgung verfügen.

60%



Smart-Home-Anwendungen helfen dabei, **energieeffizienter** zu leben.

54%



Energieeffiziente Smart-Home-Anwendungen sollten genauso **gefördert werden** wie die Fassadendämmung oder Energiesparfenster.



## Wenn das Smart Home seine Bewohner kennenlernt

Inwieweit können Sie sich vorstellen, diese Anwendungen zu nutzen?

**79%**

Der Staubsaugerroboter erkennt, wann Zeit für die nächste Reinigung ist, und startet automatisch.

Mein Backofen lernt, wie kross ich meinen Braten möchte, und brät ihn automatisch auf den Punkt.

**48%**

**72%**

Mein Zuhause lernt, wann ich üblicherweise aufstehe, und bereitet den Kaffee automatisch zu.

Mein Zuhause erkennt Paketboten und Handwerker und lässt diese ein, wenn ich nicht zu Hause bin.

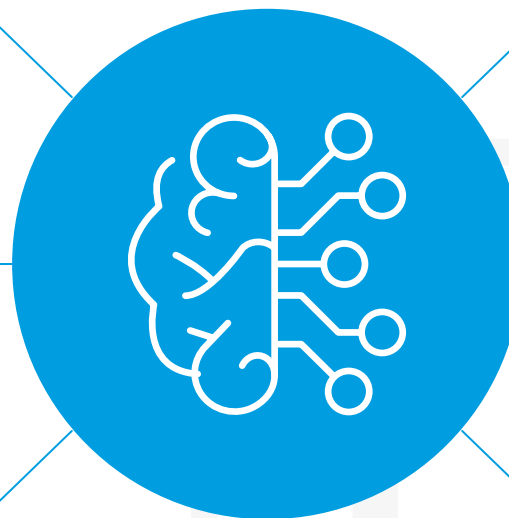
**27%**

**68%**

Mein Zuhause erkennt, wenn ich in einer Notsituation bin, und ruft automatisch Hilfe.

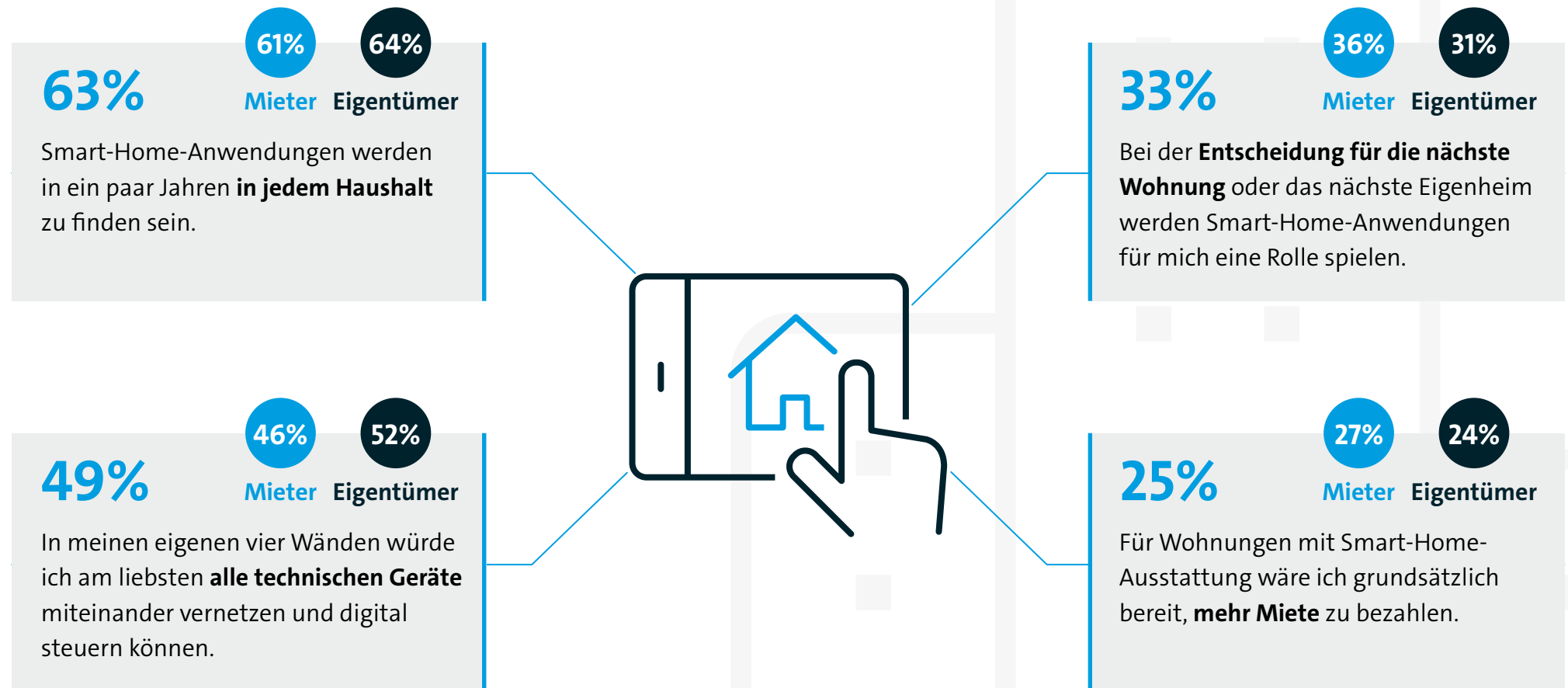
Mein Zuhause betreut automatisch Kinder oder ältere Menschen, z. B. indem es sie unterhält oder Essen zubereitet.

**12%**



# Jeder Vierte würde für ein smartes Zuhause mehr Miete zahlen

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?



# 5 Untersuchungsdesign & Methodik

Studie	Erhebungszeitraum	Grundgesamtheit	Stichprobe	Erhebungsmethode
<b>Smart Home 2018</b>	Mai 2018	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren	n=1.611, darunter 1.318 Internetnutzer und 425 Smart-Home-Nutzer	CATI-Befragung
<b>Smart Home 2019</b>	Juli 2019	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren	n=1.006, darunter 816 Internetnutzer und 309 Smart-Home-Nutzer	CATI-Befragung
<b>Smart Home 2020</b>	Juni / Juli 2020	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 16 Jahren	n=1.465, darunter 1.199 Internetnutzer und 547 Smart-Home-Nutzer	CATI-Befragung

Alle Umfragen sind repräsentativ und wurden von Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt.  
 Die statistische Fehlertoleranz der Studien liegt bei +/- 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

Bitkom vertritt mehr als 2.700 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon gut 2.000 Direktmitglieder. Sie erzielen allein mit IT- und Telekommunikationsleistungen jährlich Umsätze von 190 Milliarden Euro, darunter Exporte in Höhe von 50 Milliarden Euro. Die Bitkom-Mitglieder beschäftigen in Deutschland mehr als 2 Millionen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zu den Mitgliedern zählen mehr als 1.000 Mittelständler, über 500 Startups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Geräte und Bauteile her, sind im Bereich der digitalen Medien tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 80 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, jeweils 8 Prozent kommen aus Europa und den USA, 4 Prozent aus anderen Regionen. Bitkom fördert und treibt die digitale Transformation der deutschen Wirtschaft und setzt sich für eine breite gesellschaftliche Teilhabe an den digitalen Entwicklungen ein. Ziel ist es, Deutschland zu einem weltweit führenden Digitalstandort zu machen.

Die Bitkom Research GmbH ist ein Tochterunternehmen des Bitkom e.V. und bietet Marktforschung aus einer Hand, von der Beratung und Konzeption über die Durchführung von Feldstudien bis hin zur öffentlichkeitswirksamen Vermarktung der Ergebnisse. Bitkom Research liefert Daten und Analysen, die ITK-Anbieter und Anwender in ihren Entscheidungen zur Geschäftsentwicklung sowie bei der Umsetzung von Marketing- und PR-Maßnahmen unterstützen.

**Bundesverband Informationswirtschaft,  
Telekommunikation und neue Medien e.V.**

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin  
T 030 27576-0  
F 030 27576-400  
bitkom@bitkom.org  
[www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)

**bitkom**