Bitkom e.V. | Presseinformation

# Angst zu telefonieren: Ein Drittel hat schon notwendige Anrufe aufgeschoben

- **4 von 10 schreiben Freundinnen, Freunden und Familie lieber eine Textnachricht**
- **Ein Drittel wünscht sich Ankündigung, bevor sie angerufen werden**

**Berlin, 11. April 2025** – Der dringende Termin beim Arzt oder der Ärztin, das wichtige Gespräch mit der Versicherung, die Nachfrage beim Kundenservice – solche Anrufe aufzuschieben oder sogar ganz zu vermeiden, ist keine Seltenheit. Rund ein Drittel (36 Prozent) der Deutschen hat schon einmal aus Angst vor dem Telefonieren notwendige Anrufe aufgeschoben. Besonders ausgeprägt ist dies unter den Jüngeren: Unter den 16- bis 29-Jährigen haben dies schon 44 Prozent getan. Insgesamt 33 Prozent der Deutschen geben explizit an, sich oft unwohl dabei zu fühlen, mit fremden Leuten zu telefonieren. Ebenfalls ein Drittel (32 Prozent) vereinbart Termine bei Dienstleistern wie Friseursalons oder Arztpraxen generell lieber per Mail oder Buchungsplattform, statt anzurufen. Das sind die Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.004 Menschen in Deutschland ab 16 Jahren.

Aber auch im Freundeskreis und innerhalb Familien schreiben 40 Prozent der Deutschen lieber eine Nachricht als anzurufen – unter den Jüngeren zwischen 16 und 29 Jahren bevorzugt mit 52 Prozent sogar knapp mehr als die Hälfte Text gegenüber einem Anruf. „Die Angst vor dem Telefonieren entsteht heute oft, weil wir uns an Nachrichten gewöhnt haben, bei denen wir Zeit zum Formulieren haben – während ein Anruf schnelle Reaktion erfordert, ohne die Möglichkeit, nonverbale Signale oder Emojis zur Unterstützung zu nutzen“, erklärt Dr. Sebastian Klöß, Experte für Consumer Technology beim Bitkom. „Besonders jüngere Menschen, die mit Kurznachrichten aufgewachsen sind, empfinden spontane Telefonate daher häufig als aufdringlich oder unangenehm.“ Insgesamt 35 Prozent der Deutschen kündigen ihren Anruf bei Freunden und Familie in der Regel vorab per Nachricht an. Selbst würden gerne 32 Prozent eine Nachricht bekommen, bevor sie angerufen werden.

## Kontakt

**Merle Wiez**
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

**Dr. Sebastian Klöß**
Leiter Märkte & Technologien
Download Pressefoto
Nachricht senden

## Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 7 bis KW 10 2025 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?“.

---

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Angst-telefonieren-Anrufe-aufschieben***