



Comparis- Datenvertrauens- studie 2022

Jean-Claude Frick, Digitalexperte comparis.ch

November 2022

The logo for comparis.ch, featuring the word 'comparis.ch' in a green, lowercase, sans-serif font. A green checkmark is integrated into the letter 'o'.

Dank Corona-Erfahrung: Sicherheitsgefühl bei Internetzahlungsmitteln gestiegen

Die neuste Datenvertrauensstudie von Comparis zeigt: Schweizerinnen und Schweizer fühlen sich signifikant sicherer hinsichtlich Internetzahlungsmitteln als noch vor der Corona-Pandemie. Besonders gute Noten erhalten Twint, Postcard, Maestro und V-Pay. Bezüglich des seriösen Umgangs mit Kundendaten am stärksten ist das Sicherheitsgefühl seit 2019 gegenüber Online-Shops.

Mit den coronabedingten Paketbergen vor den Hauseingängen stieg das Vertrauen in digitale Zahlungsmittel in der Schweiz. Schweizerinnen und Schweizer fühlen sich heute ziemlich sicher beim Einkaufen mit digitalen Zahlungsmitteln. Besonders gute Noten erhalten Twint, Postcard, Maestro und V-Pay (Mittelwert: **7,1 Punkte**). Doch auch die Kreditkarte konnte im Vergleich zu vor der Pandemie zulegen. Neu liegt das Sicherheitsgefühl auf einer Skala von 1 bis 10 bei **6,8**, das ist signifikant höher als noch im Jahr 2019, als dieser Wert noch bei **6,4** lag.

Grafik 1 → Seite 6

So sicher schätzen die Userinnen und User Zahlungsmittel im Internet ein

Eine vergleichsweise tiefe Note – Mittelwert: **5,9** – erreichen Smartphone-Zahlungsmittel wie Apple Pay und Samsung Pay. Doch die Skepsis gegenüber diesen nimmt ab. Als 2020 in der Umfrage erstmals danach gefragt wurde, lag der Wert noch **0,5 Punkte** tiefer. Besonders bei jüngeren Personen ist das Vertrauen gestiegen. In der Gruppe der 15- bis 35-Jährigen liegt der Durchschnitt bei **6,3**.

« Wenn der tägliche Gebrauch ohne Probleme funktioniert, steigt das Vertrauen in die neue Technik. »

Grafik 2 → Seite 7

Jüngere fühlen sich mit neueren Zahlungsmitteln wohler als Ältere

Zwar genießt die Schweizer Lösung Twint einen Vertrauensvorsprung gegenüber Apple Pay und Co. Doch die Umfrageergebnisse zeigen auch, dass gerade bei Jüngeren dieser Vorsprung schmilzt. Während sich Twint bereits vor einigen Jahren etabliert und verbreitet hat, gelingt das nun auch der Konkurrenz vermehrt. Wenn der tägliche Gebrauch ohne Probleme funktioniert, steigt nach Beobachtung von Comparis das Vertrauen in die neue Technik.

Grafik 3 → Seite 7

Aufwärtstrend des Vertrauens gegenüber elektronischen Währungen wie Bitcoin wurde ausgebremst

Kryptowährungen wie Bitcoin werden im Vergleich zu den klassischen Internet-Zahlungsmitteln kritisch beäugt. Zwar sah es in den vergangenen Jahren so aus, als würde das Sicherheitsgefühl in sie kontinuierlich steigen, doch der Aufwärtstrend wurde 2022 ausgebremst. Im Durchschnitt fühlen sich die Befragten weiter eher unsicher (Mittelwert: **4,3**). Ein Blick in die Umfragedaten zeigt aber, dass auch hier ein Generationengraben besteht. In der Gruppe der 15- bis 35-Jährigen liegt der Durchschnitt bei **5,1**.



Grundsätzlich grosses Vertrauen bei Dateneingabe in Internet

Grafik 4 → Seite 8

Wenn Schweizerinnen und Schweizer persönliche Daten im Internet eingeben, fühlen sie sich leicht sicherer

Grafik 5 → Seite 8

Männer fühlen sich bei der Eingabe persönlicher Daten etwas sicherer als Frauen

2022 Jahr häuften sich erneut die Meldungen von Cyberattacken und Datenlecks. Dennoch scheint das die Schweizerinnen und Schweizer nicht zu verunsichern. Auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher) beantworteten die Befragten die Frage «Wie sicher fühlen Sie sich, wenn Sie persönliche Daten im Internet eingeben?» heuer im Durchschnitt mit **5,7**. Zum Vergleich: 2019 lag der Wert noch bei **5,3**. Was unverändert bleibt: Männer fühlen sich dabei sicherer als Frauen.

Im Umgang mit Kundendaten gibt es für Banken und Behörden Höchstnoten

Wie bereits in den Vorjahren schenken die Befragten Banken und Behörden bezüglich seriösem Umgang mit Kundendaten am meisten Vertrauen. Die Behörden haben dabei wieder **0,2 Punkte** gegenüber dem Vorjahr wettgemacht und erreichen einen Wert von **7** auf der Skala zwischen 1 und 10. Die Banken verlieren im Vergleich zum Vorjahr **0,1 Punkte**, erhalten aber mit **7,1** die Höchstnote im Vergleich.

Grafik 6 → Seite 9

So stark ist das Vertrauen in Unternehmen und Organisationen in Bezug auf Umgang mit Kundendaten

Weiter fallen zwei Aspekte auf: Erstens werden Kommunikationsdienste wie Social-Media-Plattformen zwar intensiv genutzt, sie erhalten aber tiefe Vertrauenswerte. Auf den ersten Blick ist das ein Paradox. Aber: Social-Media-Plattformen wie Facebook, Instagram und TikTok werden als Bestandteil des täglichen Lebens wahrgenommen.

« Dienste wie Social-Media-Plattformen werden zwar intensiv genutzt – erhalten aber tiefe Vertrauenswerte. »

Grafik 7 → Seite 9

Das Vertrauen steigt in vielen Bereichen leicht an

Grafik 8 → Seite 10

Vertrauen in Vergleichsportale wie Comparis oder Bonus

Zweitens: Auch auf den hinteren Plätzen und im Mittelfeld haben Unternehmen und Organisationen leicht Vertrauen dazugewinnen können, seien es Dating-Plattformen – diese vor allem bei den Jüngeren – Social-Media-Plattformen, Online-Shops oder Handy-Anbieter. Hinweise auf guten Datenschutz sind nach Beobachtungen von Comparis ein Trend-Thema und werden von Tech- und Online Firmen verwendet, um das Vertrauen in die eigenen Dienste und Produkte zu stärken. Apple hat den starken Datenschutz der eigenen Produkte schon vor einigen Jahren zum Kern der Marke gemacht. Vergleichsportale wie Comparis haben einen Mittelwert von **5,4**.

Bewertung der Datenschutzregelung in der Schweiz pendelt sich ein

Grafik 9 → Seite 10

Mehrheit findet den Datenschutz in der Schweiz eher bis sehr gut geregelt

Die Mehrheit der Umfrageteilnehmenden hält nach wie vor den Datenschutz in der Schweiz als «eher gut bis sehr gut» geregelt. Der Anteil der «eher gut bis sehr gut»-Bewertungen ist mit **63,7 Prozent** vergleichbar mit den Vorjahren.

Viren/Trojaner bewirken das stärkste Bedrohungsgefühl

Nach wie vor fühlen sich die Internetuserinnen und -user online am stärksten durch Viren/Trojaner (Mittelwert: **6,7**) und Spam-/Phishing-Mails (Mittelwert: **6,6**) sowie dem Diebstahl/Missbrauch von Zahlungsdaten (Mittelwert: **6,2**) bedroht. In den Top-Bedrohungen widerspiegeln sich somit nach unserer Beobachtung die Gefahren, die uns seit den Anfängen des Internets begleiten.



Aktuell sind vor allem Phishing-Attacken präsent. Die Polizeien warnen vor Betrügereien und am Arbeitsplatz werden die Mitarbeitenden geschult, wie sie sich gegen Phishing-Angriffe wappnen können, was die Bedrohung real macht.

« Beim Bedrohungsgefühl zeigen sich gemäss Comparis-Umfrage überraschende regionale Unterschiede. »»

Grafik 10 → Seite 11

Wodurch sich die Internetuserinnen und -user am stärksten bedroht fühlen

Die Comparis-Umfrage zeigt allerdings überraschende regionale Unterschiede. Gemäss den Daten fühlen sich die Menschen in der italienischsprachigen Schweiz von verschiedenen Phänomenen signifikant stärker bedroht. Besonders auffällig ist dies etwa bei der Pornografie/Pädophilie. Während im nationalen Durchschnitt die Befragten diese Bedrohung mit **5,1** einstufen, liegt der Wert für die Italienisch sprechende Schweiz bei **7,3**. Ähnliches zeigt die Umfrage auch bei Sexting (**4,9** vs. **7**), der Verletzung von Persönlichkeitsrechten (**5,7** vs. **7**), Hate-Speech und Shitstorms (**5,2** vs. **7,1**) oder dem Geodaten-Tracking (**5,8** vs. **6,9**).

Misstrauen gegenüber Smartphone-Apps und Cloud gesunken

Smartphones gewinnen im Surfverhalten der Schweizerinnen und Schweizer immer stärkere Bedeutung.* Darum schlägt sich das auch in den von ihnen getroffenen Datenschutzmassnahmen nieder, wie die Umfragedaten zeigen.

So ist zum Beispiel das Misstrauen gegenüber dem Smartphone gesunken. Gaben 2019 noch **42,8 Prozent** an, sie würden gewisse Programme nur auf ihrem PC oder Laptop verwenden, sagen 2022 dies nur noch **34,7 Prozent**.

Ebenfalls gesunken ist die Zahl der Cloud-Verweigerer. Der Anteil jener Personen, die bewusst auf einen Online-Speicherdienst verzichten, ist von **24,3** auf **19,3 Prozent** geschrumpft.

« Der Einsatz von kostenlosen Virenschutzprogrammen und von Firewalls hat noch einmal abgenommen. »»

Das Smartphone ist ganz offenbar für viele zum unverzichtbaren Alltagsgegenstand geworden, indem immer mehr Aufgaben direkt am Handy erledigt werden. Cloud-Dienste sind die bequeme Lösung, um Daten vom Smartphone gesichert zu wissen, ohne sich selbst darum kümmern zu müssen.

Noch einmal abgenommen hat der Einsatz kostenloser Virenschutzprogramme. 2019 nutzten solche noch 40,5 Prozent, aktuell sind es nur noch 30,1 Prozent. Auch die Nutzung kostenpflichtiger Schutzprogramme hat in derselben Zeitspanne um 3 Prozentpunkte auf **28 Prozent** abgenommen. Und zusätzliche Firewalls werden auch immer seltener eingerichtet. 2019 gaben noch **26,7 Prozent** an, diesen Schutzmechanismus zu verwenden, heute

* Quelle: statista/ Anteil des Internet-Traffics in der Schweiz nach Endgerät im November 2021



sind es noch **21 Prozent**. Auch diese Entwicklung ist wohl weniger einer Nonchalance der Userinnen und User geschuldet, als dem veränderten Nutzungsverhalten und besseren Technologien. Die meisten Betriebssysteme verfügen heute über ausgefeilte Virenschutzfunktionen und Firewalls, welche direkt integriert sind. Damit sinkt das Bedürfnis der Nutzerinnen und Nutzer, zusätzliche Programme zu installieren.

Rückläufige Sorge um Privatsphäre-Einstellungen auf Social Media

Grafik 11 → Seite 12
Wie sich Internetuserinnen und -user gegen Gefahren schützen

Was hingegen weniger durch die Technologie erklärt werden kann, sind zwei andere rückläufige Entwicklungen bei der Sicherheitsvorsorge. Auf Social-Media-Plattformen achten nur noch **42,4 Prozent** auf die Privatsphäre-Einstellungen. Im Jahr 2020 waren es noch **47,4 Prozent gewesen**. Weiter ist der Anteil jener Personen relativ tief geblieben, die regelmässig ihr Passwort ändern; nur rund ein Viertel gibt an, das zu tun (**25,3 Prozent**).

« Der Anteil jener Personen, die regelmässig ihr Passwort ändern, ist weiterhin relativ tief. »

Trotz immer zuverlässigeren Passwortmanagern und automatischen Passwortspeicherservices nutzt zudem auch weiter nur rund ein Drittel der Befragten ein eigenes Passwort pro Dienst (**33,5 Prozent**). Immerhin geben **45,3 Prozent** an, wenn immer möglich eine 2-Faktor-Authentifizierung zu wählen.

Als häufigste (allerdings ebenfalls leicht rückläufige) Vorsichtsmassnahmen zum Schutz vor Gefahren nutzen die Befragten Online-Banking nur auf dem eigenen Computer (**56,9 Prozent**) und aktualisieren ihre Programme und Apps regelmässig (**52 Prozent**).

Methodik

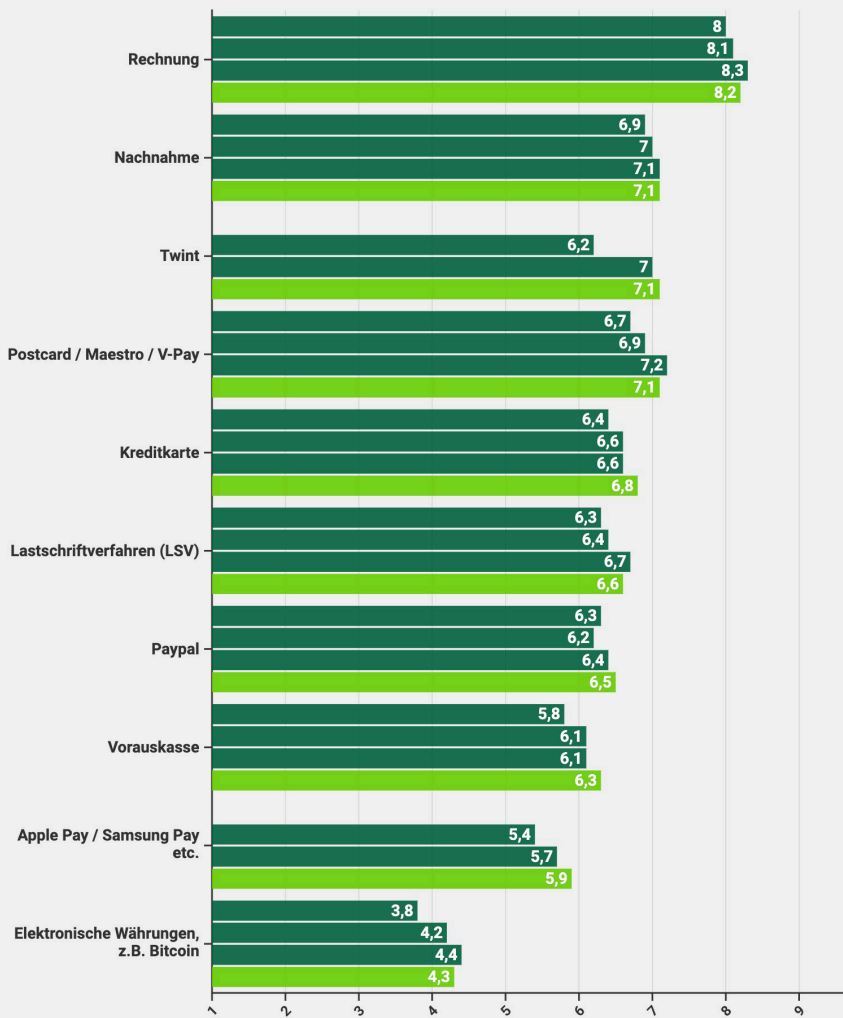
Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut innofact im Auftrag von comparis.ch im September 2022 unter 1014 Personen in allen Regionen der Schweiz durchgeführt.



Grafik 1

So sicher schätzen die Userinnen und User Zahlungsmittel im Internet ein

Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher), Mittelwerte der Befragungen 2019–2021 und 2022



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

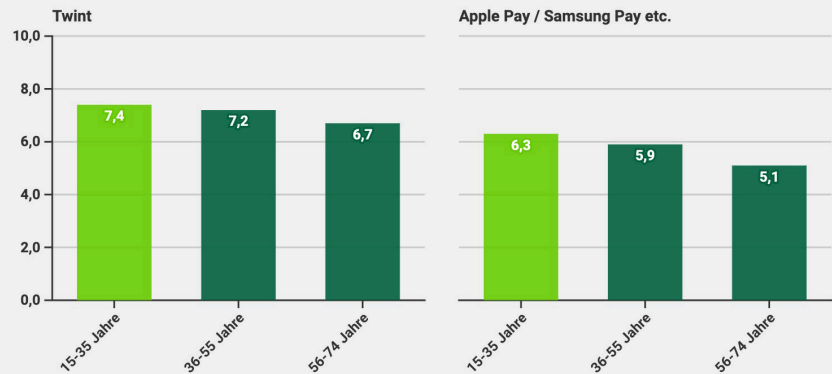
comparis.ch



Grafik 2

Jüngere fühlen sich mit neueren Zahlungsmitteln wohler als Ältere

Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher), Mittelwerte der Befragung



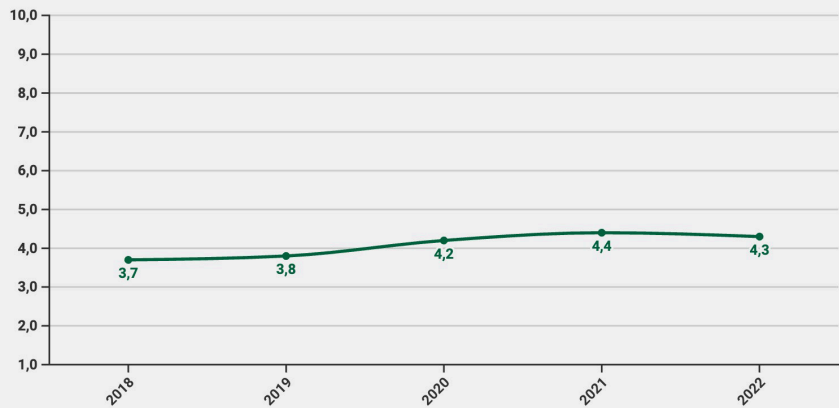
Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

comparis.ch

Grafik 3

Aufwärtstrend des Vertrauens gegenüber elektronischen Währungen wie Bitcoin wurde ausgebremst

Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher), Mittelwerte der Befragungen



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

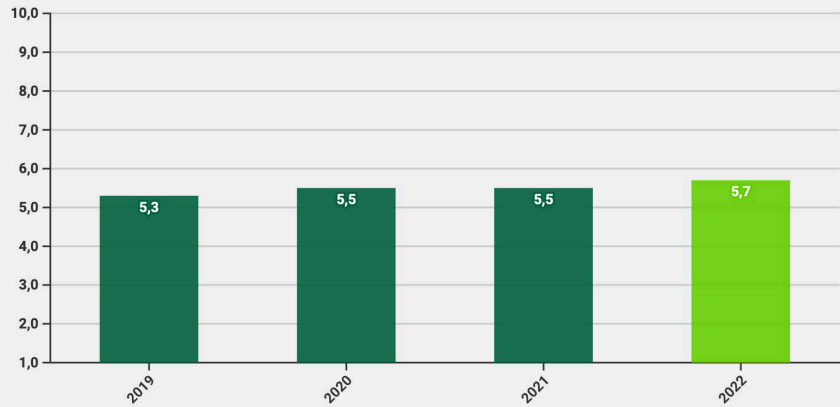
comparis.ch



Grafik 4

Wenn Schweizerinnen und Schweizer persönliche Daten im Internet eingeben, fühlen sie sich leicht sicherer

Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher), Mittelwerte der Befragungen



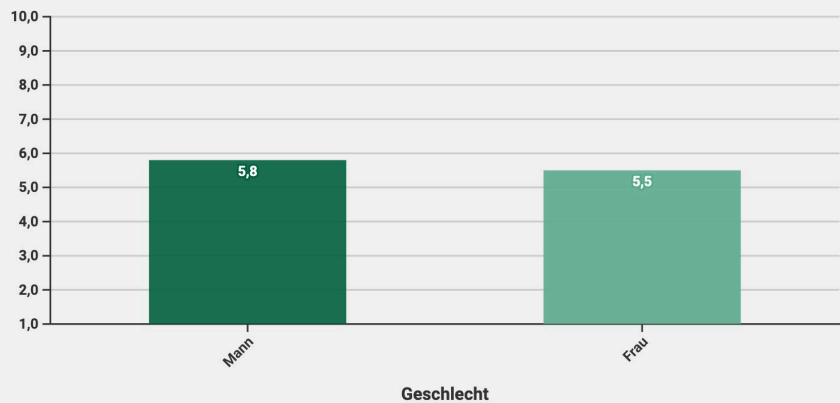
Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

comparis.ch

Grafik 5

Männer fühlen sich bei der Eingabe persönlicher Daten etwas sicherer als Frauen

Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher), Mittelwerte der Befragung



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

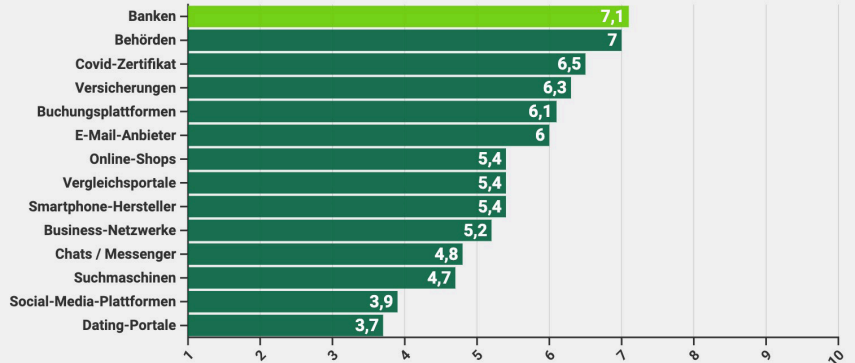
comparis.ch



Grafik 6

So stark ist das Vertrauen in Unternehmen und Organisationen in Bezug auf Umgang mit Kundendaten

Skala von 1 (überhaupt kein Vertrauen) bis 10 (sehr starkes Vertrauen), Mittelwerte der Befragung



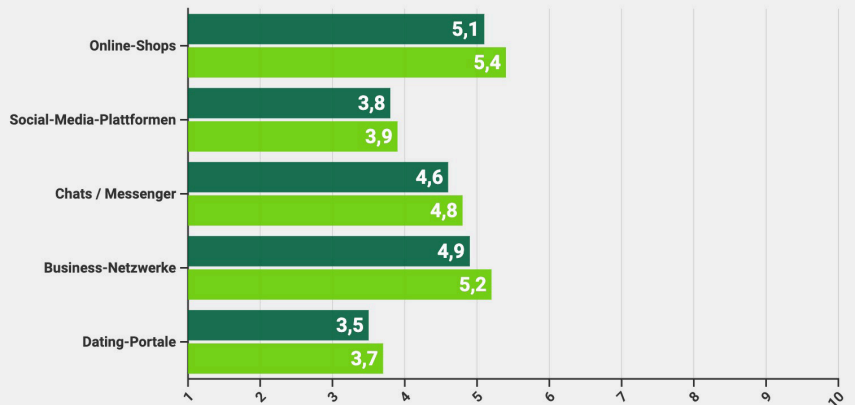
Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

comparis.ch

Grafik 7

Das Vertrauen steigt in vielen Bereichen leicht an

Skala von 1 (überhaupt kein Vertrauen) bis 10 (sehr starkes Vertrauen), Mittelwerte der Befragungen **2019** **2022**



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

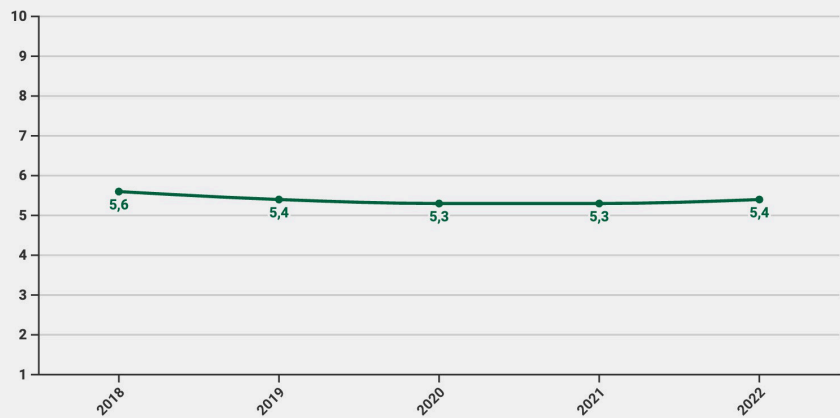
comparis.ch



Grafik 8

Vertrauen in Vergleichsportale wie Comparis oder Bonus

Skala von 1 (überhaupt kein Vertrauen) bis 10 (sehr starkes Vertrauen), Mittelwerte der Befragungen



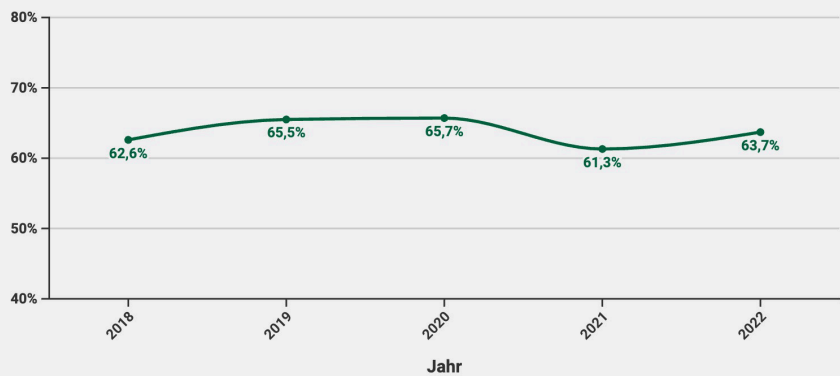
Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

comparis.ch

Grafik 9

Mehrheit findet den Datenschutz in der Schweiz «eher gut bis sehr gut» geregelt

Anteil der Befragten, die das Gefühl haben, dass der Datenschutz in der Schweiz genügend Sicherheit für persönliche Daten im Internet gewährleistet.



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

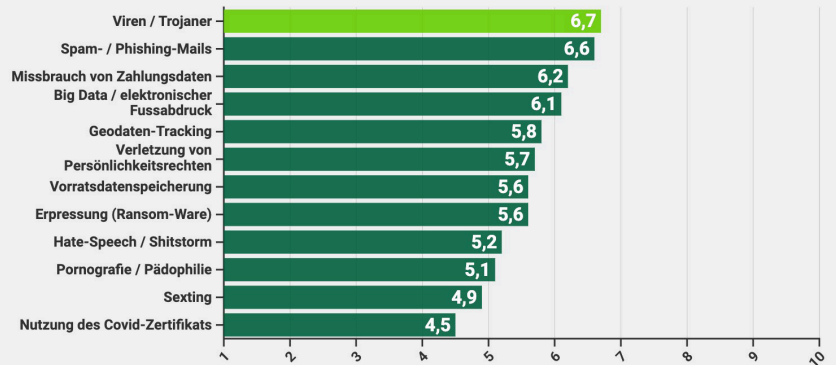
comparis.ch



Grafik 10

Wodurch sich die Internet-Userinnen und -User am stärksten bedroht fühlen

Skala von 1 (überhaupt nicht bedroht) bis 10 (sehr stark bedroht), Mittelwerte der Befragung



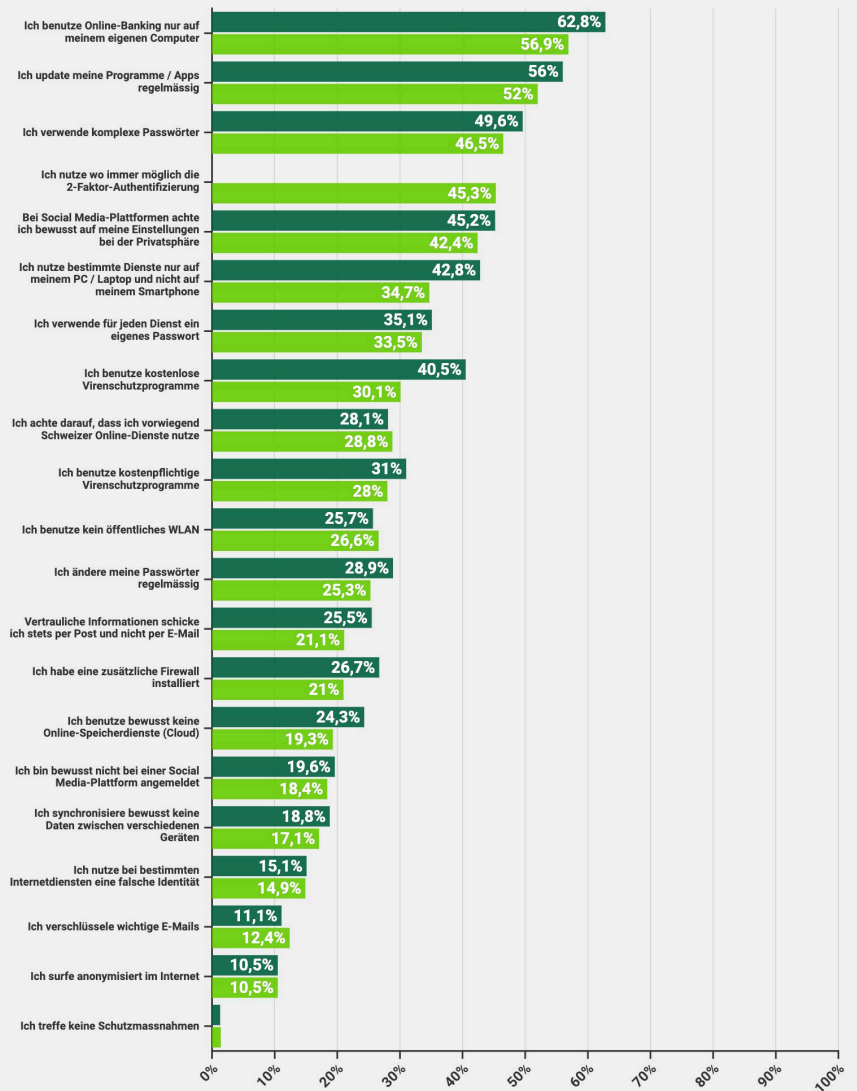
Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2022, 1'014 Personen)

comparis.ch



Wie sich die Internet-Userinnen und --User gegen Gefahren schützen

Anteil der Personen, die bestimmte Schutzmassnahmen treffen. **2019**
2022



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innfact (September 2022, 1'014 Personen)

comparis.ch



Weitere Informationen

Jean-Claude Frick

Digitalexperte comparis.ch
Telefon +41 (0)44 360 53 91
media@comparis.ch

comparis.ch

Über comparis.ch

Mit über 80 Millionen Besuchen im Jahr zählt comparis.ch zu den meistgenutzten Schweizer Websites. Das Unternehmen vergleicht Tarife und Leistungen von Krankenkassen, Versicherungen, Banken sowie Telecom-Anbietern und bietet das grösste Schweizer Online-Angebot für Autos und Immobilien. Dank umfassender Vergleiche und Bewertungen bringt das Unternehmen Transparenz in den Markt. Dadurch stärkt comparis.ch die Entscheidungskompetenz von Konsumentinnen und Konsumenten. Gegründet 1996 vom Ökonomen Richard Eisler, beschäftigt das Unternehmen heute über 200 Mitarbeitende in Zürich.

The logo for comparis.ch features the word 'comparis.ch' in a green, sans-serif font. The letter 'o' is replaced by a green circle containing a white checkmark.