
DATEN VERTRAUENS REPORT 2020

Elisabeth Rizzi, Leaderin Newsroom comparis.ch
Jean-Claude Frick, Digitalexperte comparis.ch

September 2020

comparis.ch

Trotz Lockdown-Boom: Das Vertrauen in Datenmanagement von Onlineshops bröckelt

Das Vertrauen der Schweizer Bevölkerung in die Internet-Akteure bezüglich seriösem Umgang mit Kundendaten hat in den letzten beiden Jahren durchs Band weg abgenommen; am stärksten bei den Online-Shops. Das zeigt die alljährlich von comparis.ch erhobene Datenvertrauensstudie. Auch die Sicherheit von Zahlungsmitteln fürs Internet wird immer tiefer bewertet; vor allem Paypal. Gleichzeitig ergreifen immer weniger Internet-User die gebräuchlichsten Massnahmen zum Datenschutz. «Das mag damit zusammenhängen, dass das Bedrohungsgefühl leicht abnimmt. In Zeiten von Corona rücken digitale Bedrohungen in den Hintergrund», sagt Comparis-Digitalexperte Jean-Claude Frick.

Grafik 1 ► Seite 5
Seriöser Umgang mit Kundendaten

Die Mehrheit der Schweizerinnen und Schweizer hält zwar den Datenschutz in der Schweiz für eher gut bis sehr gut geregelt und glaubt, es werde ausreichend für die Sicherheit der persönlichen Daten im Internet gesorgt. Dennoch nimmt das Vertrauen in die Internet-Akteure bezüglich seriösem Umgang mit Kundendaten immer mehr ab. Zum dritten Mal in Folge sind die Bewertungen gesunken. Das zeigt die Datenvertrauensstudie 2020 des Online-Vergleichsportals Comparis.

« Das allgegenwärtige Tracking der Nutzer im Netz lässt das Vertrauen in Online-Shops sinken. » Jean-Claude Frick

Ausnahmen sind einzig Business-Netzwerke und Dating-Plattformen. Business-Netzwerke wie LinkedIn oder Xing werden gleichbleibend als mittelmässig vertrauenswürdig eingestuft (Benotung 4,9 auf einer Skala von 1 «gar kein Vertrauen» bis 10 «volles Vertrauen»). Dating-Plattformen wie Tinder bilden weiter das Schlusslicht, haben aber seit 2018 0,1 Punkte gewonnen und werden mit 3,5 bewertet.

Das Vertrauen in den Umgang mit Daten bei Online-Shops ist am stärksten eingebrochen

Zwar vertrauen Herr und Frau Schweizer weiter am meisten den Banken und Behörden bezüglich seriösem Umgang mit Kundendaten. Nichtsdestotrotz ist auch hier die Bewertung stetig rückläufig. Die Banken sind von einer Bewertung von 7,2 im Jahr 2018 auf aktuell 7,0 gerutscht, die Behörden von 7,1 auf 6,8.

Am stärksten abgenommen hat – trotz des Online-Shopping-Booms während des Lockdowns – das Vertrauen in den Umgang mit Daten bei Online-Shops. Die Bewertung sank von 5,7 im Jahr 2018 auf 5,1 2019 und liegt in der neusten Befragung 2020 nur noch bei 5,0. «Wer im Internet ein Produkt kauft, bekommt von da an ständig Werbung zu genau solchen Produkten angezeigt. Das allgegenwärtige Tracking der Nutzer im Netz lässt das Vertrauen in Online-Shops sinken», erklärt Comparis-Digitalexperte Jean-Claude Frick.

Die meisten Internetzahlungsmittel werden als weniger sicher beurteilt

Die Einschätzung bezüglich der Sicherheit der meisten Zahlungsmittel fürs Internet hat in den letzten beiden Jahren ebenfalls flächendeckend abgenommen. Am sichersten bewerten die Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten noch immer die Rechnungstellung. Doch auch diese ist bezüglich des Sicherheitsgefühls von 8,5 im Jahr 2018 auf 8,1 gerutscht (1 «überhaupt nicht sicher», 10 «sehr sicher»). Gleiches gilt für die Nachnahme (von 7,4 auf 7,0).



Grafik 2 ▶ Seite 6
Sicherheit von Zahlungsmitteln
im Internet

Am stärksten eingebrochen ist mit einem Minus von 0,7 Punkten seit 2018 die Bewertung von Paypal auf nur mehr 6,2. Damit liegt der US-Bezahlservice gleichauf mit dem Schweizer Konglomerat Twint. Die Sicherheit von Apple und Samsung Pay wird mit 5,4 deutlich schlechter bewertet. Elektronische Währungen wie z. B. Bitcoins belegen noch immer den Schlussrang, konnten sich aber immerhin in der Bewertung von 3,7 (2018) auf 4,2 (2020) verbessern. «Besitzerwechsel und undurchsichtige AGBs haben zusätzlich dem Ruf von Paypal geschadet», so Frick.

Kreditkarten- und Handynummern bleiben Bedenkenträger

Grafik 3 ▶ Seite 7
Bedenken bei der Dateneingabe
im Internet

Kreditkarten- und Handynummern bleiben mit einer Nennung von 45,1 Prozent bzw. 39,5 Prozent stabil die Daten, die viele Internet-User nur mit grossen Bedenken im Netz preisgeben. Bei der Handynummer bröckelt die Zurückhaltung allerdings. Vor zwei Jahren gaben erst 30,4 Prozent der Befragten ihre Handynummer ohne Bedenken im Netz an. Heute sind es bereits 35,9 Prozent. Bei der Kreditkartennummer ist der Anteil der Personen, die bedenkenlos ihre Daten angeben, nur leicht von 21,3 auf 24,1 Prozent angestiegen.

 **Durch die tägliche Nutzung von Social Media sinkt die Hemmung, persönliche Daten dort einzugeben.**  Jean-Claude Frick

Grafik 4 ▶ Seite 8
Bedenkenlose Dateneingabe
im Internet

Bedenkenlos gibt tendenziell gleichbleibend die Mehrheit das eigene Geburtsdatum (63,7 Prozent) bzw. die persönliche E-Mail-Adresse (61 Prozent) an. Deutlich zugenommen hat der Anteil der Personen, die ihren aktuellen Status auf Social Media bedenkenlos preisgeben, von 31,7 Prozent (2018) auf 38 Prozent (2020). «Das Leben spielt sich zu einem immer grösseren Teil im Internet ab. Soziale Medien werden heute völlig selbstverständlich genutzt. Durch die tägliche Nutzung dieser Dienste sinkt die Hemmung, persönliche Daten dort einzugeben», kommentiert der Comparis-Digitalexperte.

Abnehmende Vorsicht bei Datenschutzmassnahmen

Grafik 5 ▶ Seite 9
Massnahmen zum Datenschutz
im Internet


Grafik 6 ▶ Seite 10
Als Bedrohung wahrgenommene
Internetakteure

Die Comparis-Analyse zeigt trotz des zunehmenden Misstrauens eine zunehmende Datenschutzmüdigkeit. Immer weniger Internet-User ergreifen die gängigsten Massnahmen für ihren eigenen Datenschutz. Der Anteil der Befragten, die Online-Banking nur auf dem eigenen Computer nutzen, ist um 5,6 Prozentpunkte von 66,5 Prozent (2018) auf nur 60,9 Prozent (2020) gesunken. Updateten 2018 noch 63,2 Prozent regelmässig Computer bzw. Apps, so sind es 2020 nur noch 57,4 Prozent. Die aktive Kontrolle der Privatsphäre-Einstellungen auf Social Media sank von 51,9 Prozent (2018) auf 47,4 Prozent (2020).

«In Zeiten von Corona rücken digitale Bedrohungen in den Hintergrund.» Jean-Claude Frick

Grafik 7 ▶ Seite 11
Als Bedrohung empfundene
Internet-Phänomene

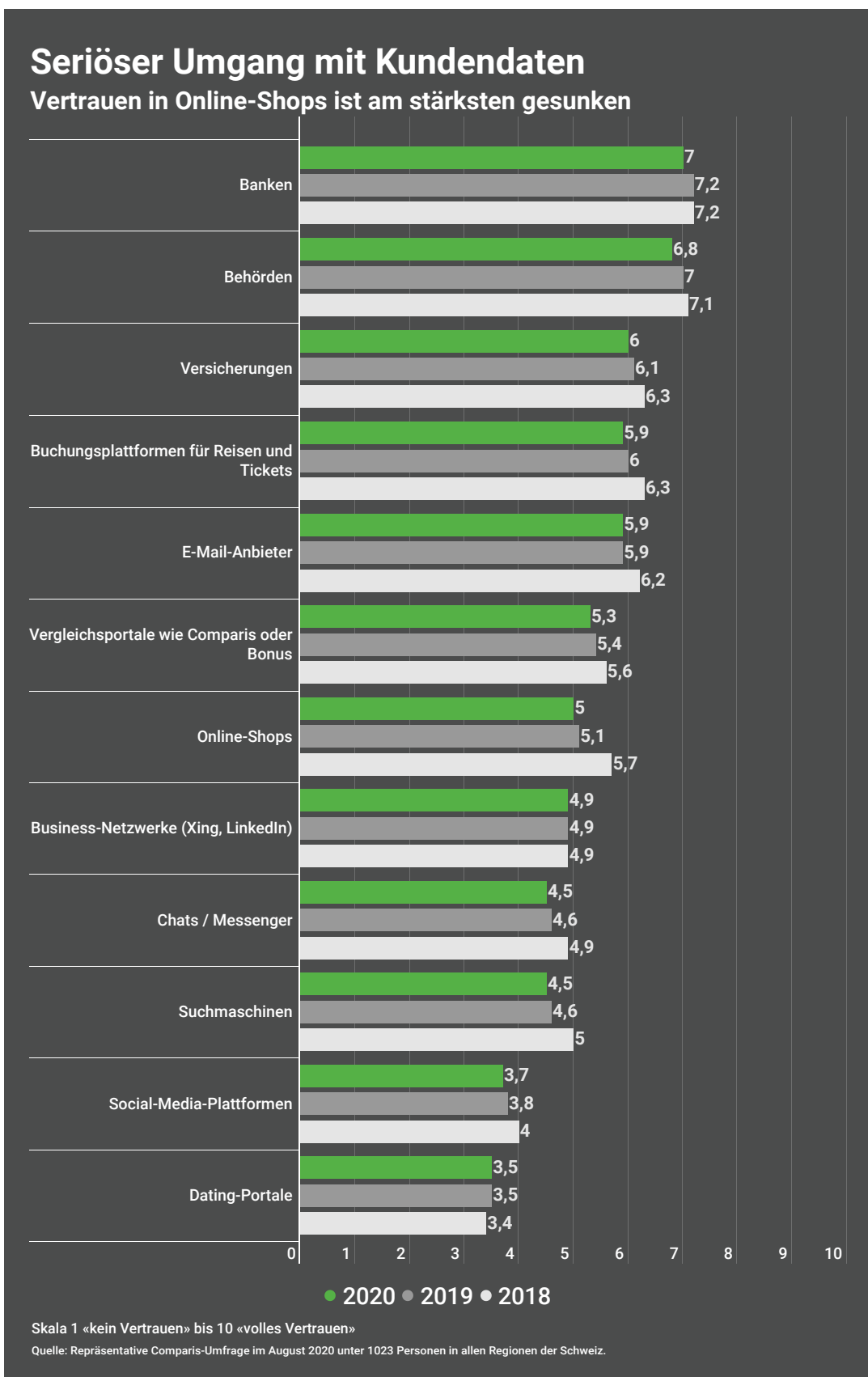
Grafik 8 ▶ Seite 12
Datenschutzregelung in der Schweiz

«Das mag damit zusammenhängen, dass das Bedrohungsgefühl leicht abnimmt. In Zeiten von Corona rücken digitale Bedrohungen in den Hintergrund», glaubt Frick. So gaben die Befragten 2018 noch die Bewertung 6,7 für Kriminelle, die gefühlt grösste Bedrohung aus dem Internet. Heuer liegt der Wert bei 6,4. Die Bedrohung durch Viren und Trojaner wurde 2018 noch mit 6,9 bewertet. 2020 liegt der Wert bei 6,6. Auch Spam- und Phishing-Mails werden weniger bedrohlich wahrgenommen (von 6,8 im Jahr 2018 auf 6,5 in der neusten Befragung). Grundsätzlich empfinden rund zwei Drittel der Befragten stabil den Datenschutz in der Schweiz als eher gut bis sehr gut geregelt. 

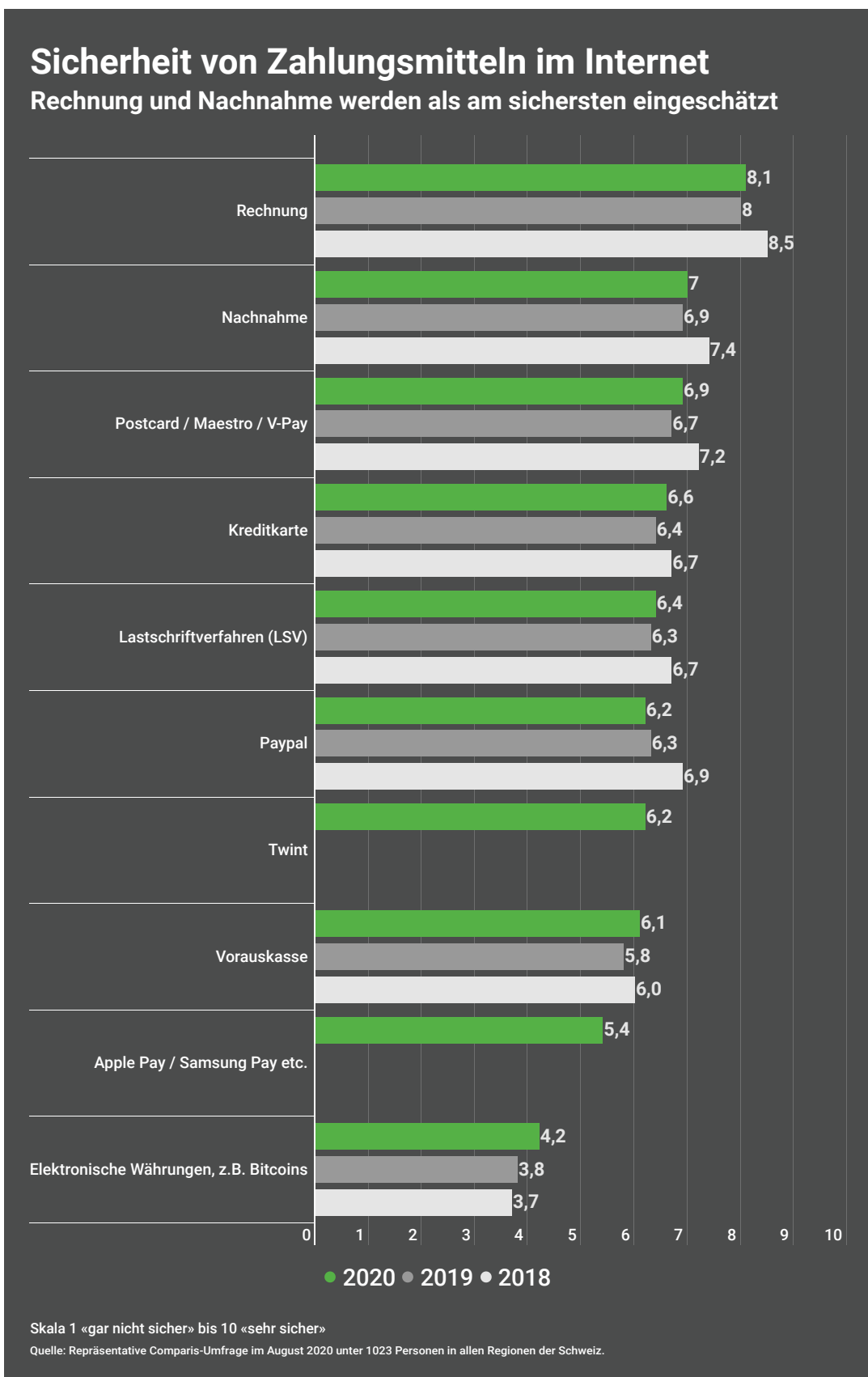
Methodik

Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut innofact im Auftrag von comparis.ch im August 2020 unter 1023 Personen in allen Regionen der Schweiz durchgeführt.

Grafik 1



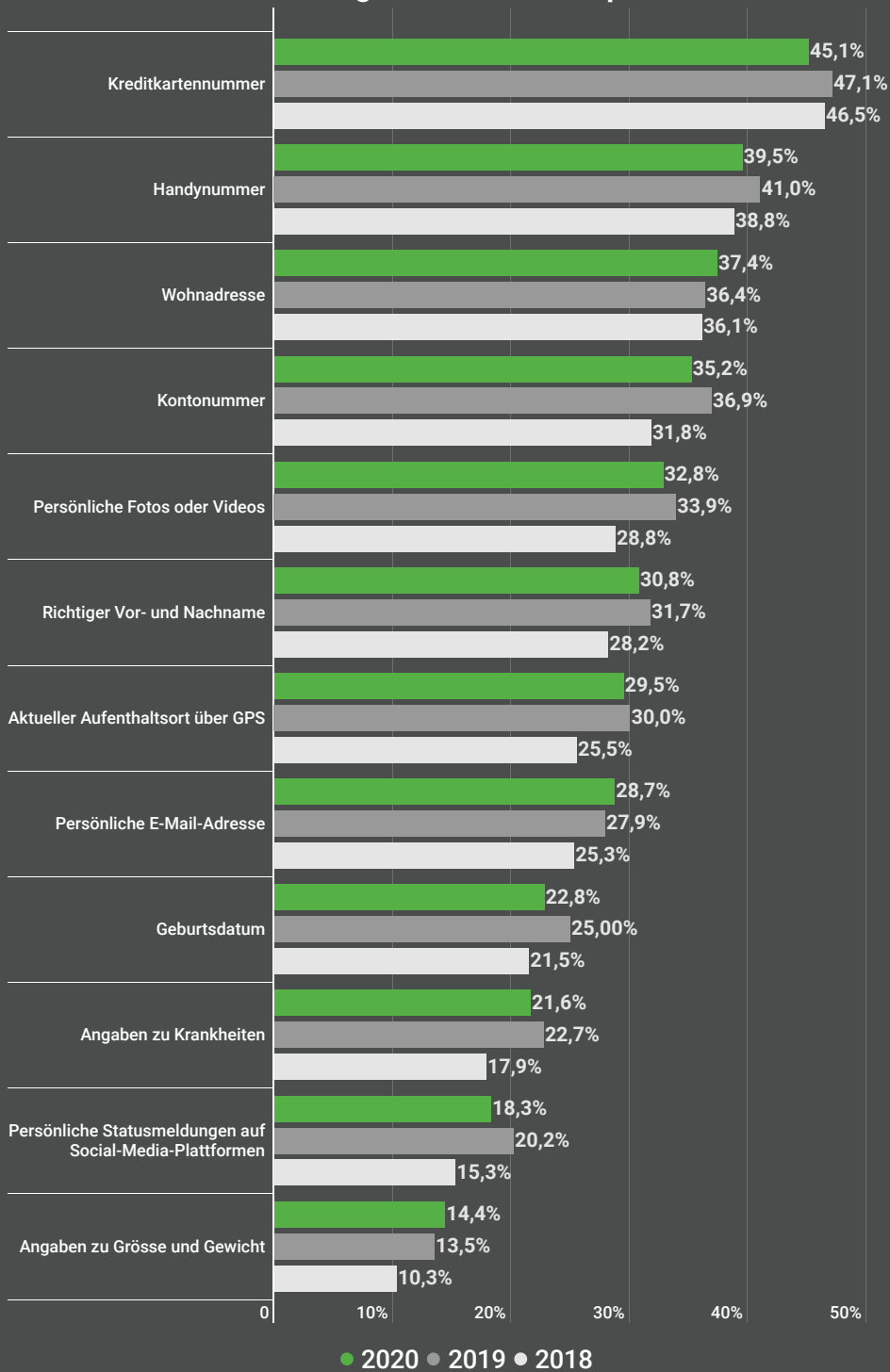
Grafik 2



Grafik 3

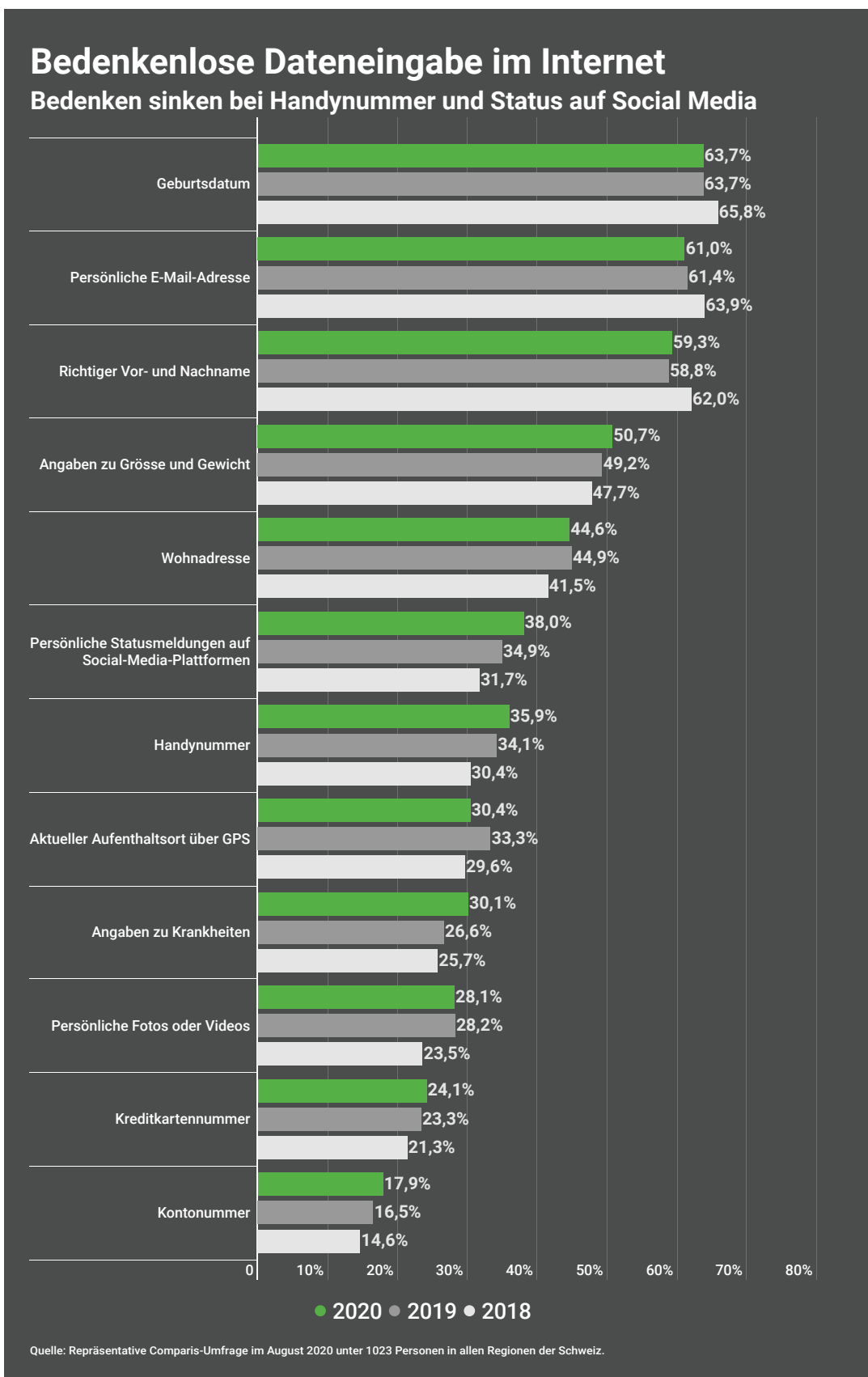
Bedenken bei der Dateneingabe im Internet

Kreditkarten und Handynummern geben viele Konsumentinnen und Konsumenten nur mit grossen Bedenken preis



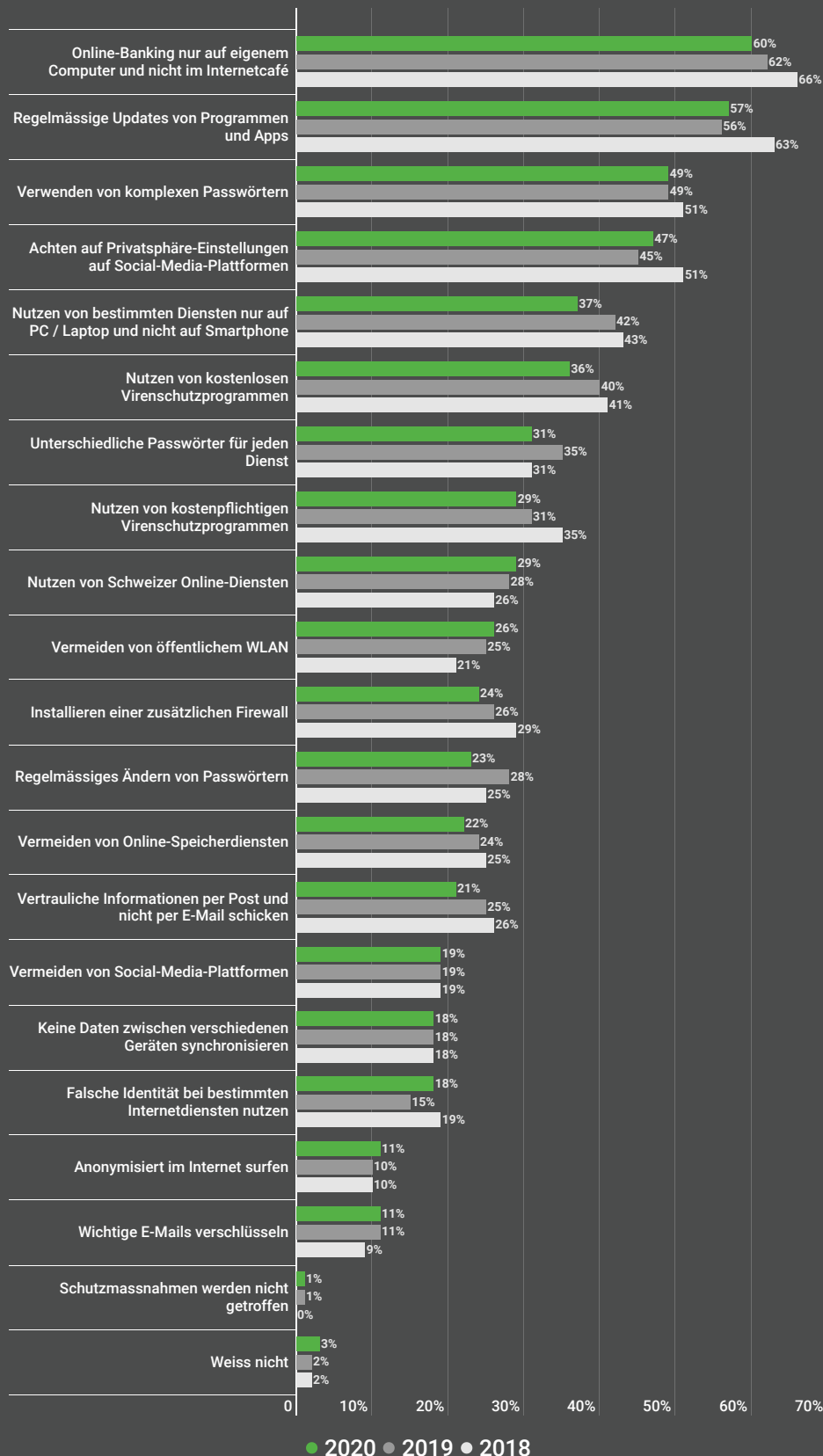
Quelle: Repräsentative Comparis-Umfrage im August 2020 unter 1023 Personen in allen Regionen der Schweiz.

Grafik 4



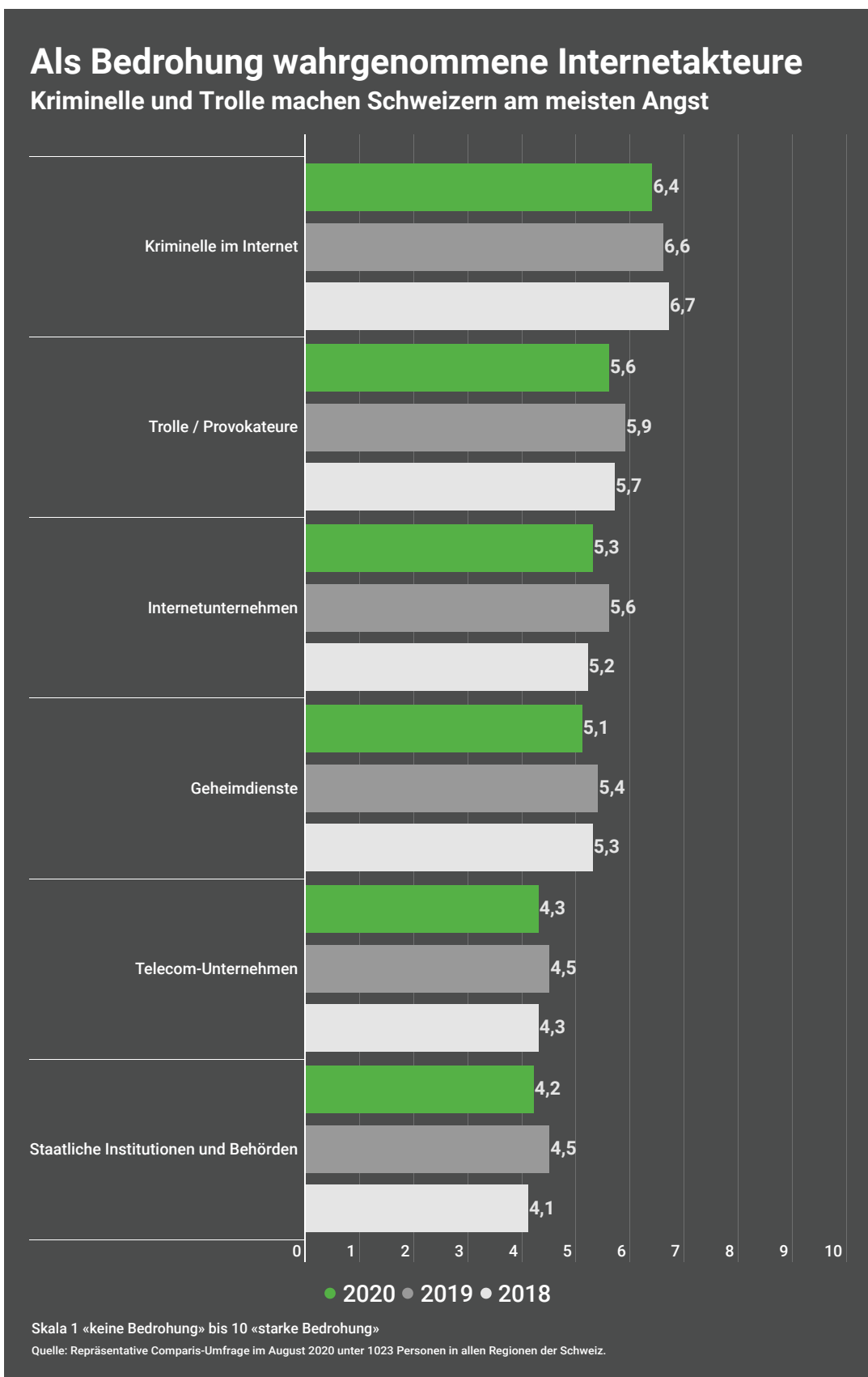
Grafik 5

Massnahmen zum Datenschutz im Internet Schweizerinnen und Schweizer werden unvorsichtiger



Quelle: Repräsentative Comparis-Umfrage im August 2020 unter 1023 Personen in allen Regionen der Schweiz.

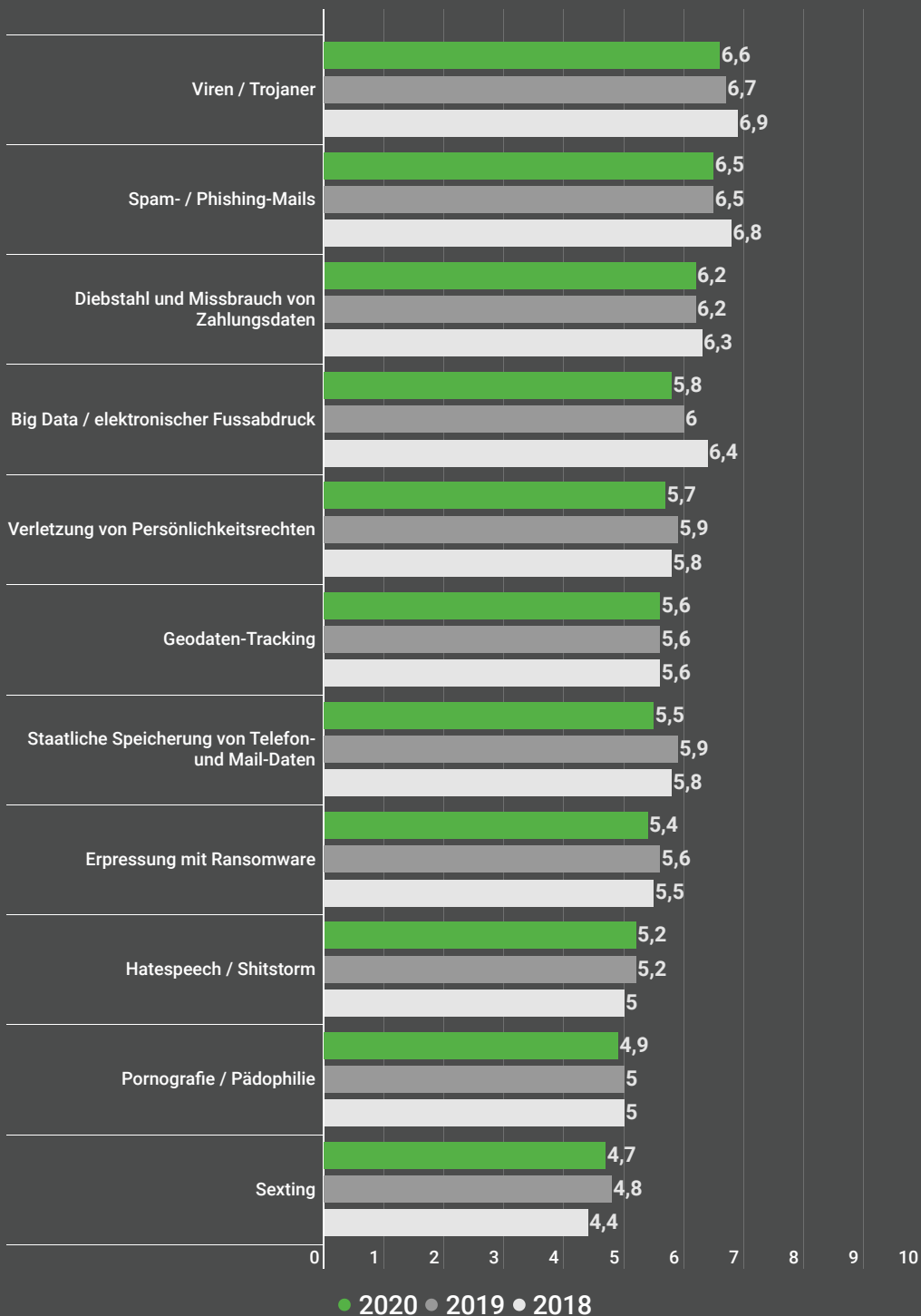
Grafik 6



Grafik 7

Als Bedrohung empfundene Internet-Phänomene

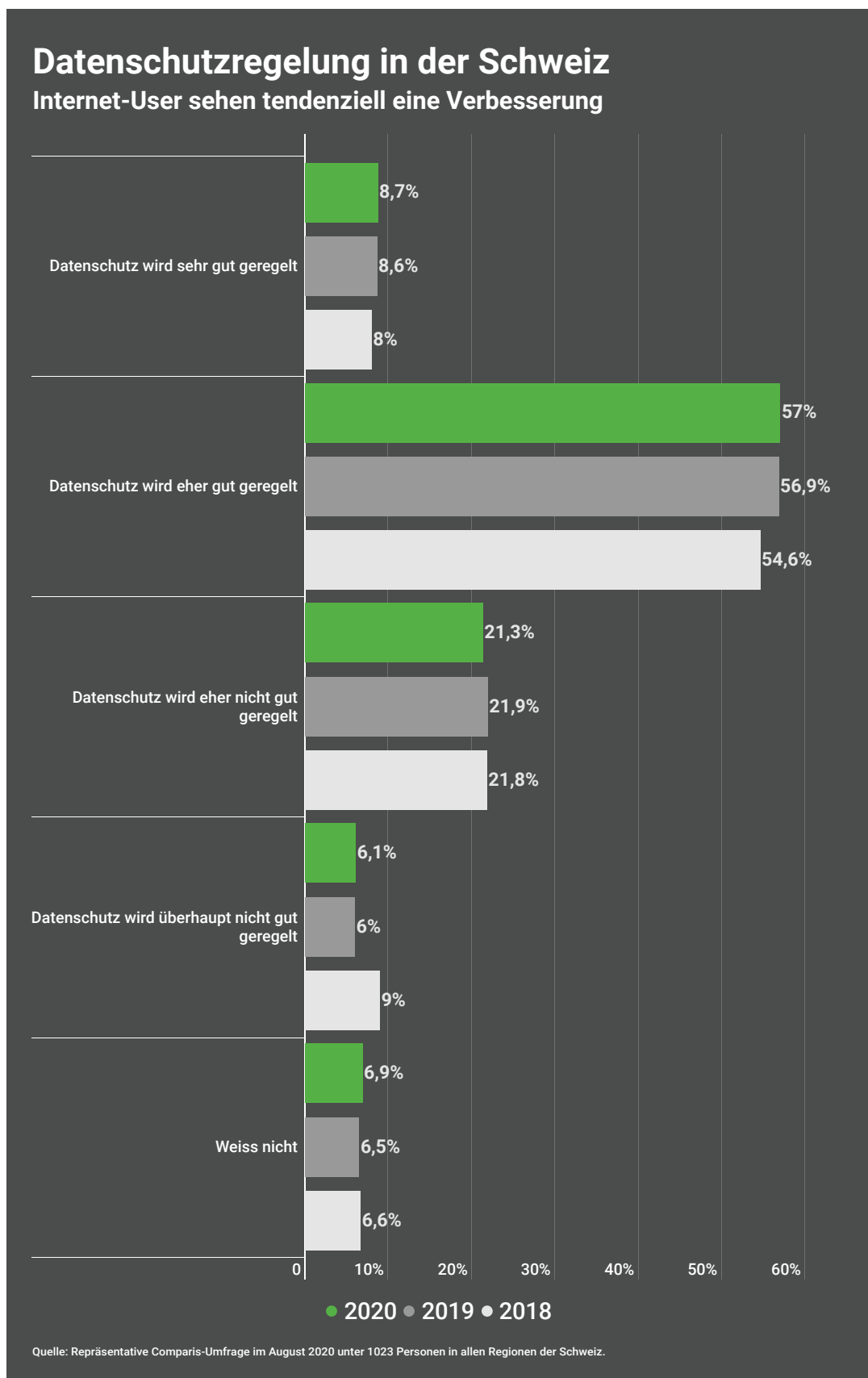
Das Bedrohungsgefühl der User in der Schweiz nimmt gesamthaft ab



Skala 1 «keine Bedrohung» bis 10 «starke Bedrohung»

Quelle: Repräsentative Comparis-Umfrage im August 2020 unter 1023 Personen in allen Regionen der Schweiz.

Grafik 8



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 100 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 der Konsumenten. Gegründet 1996 vom Ökonomen Richard Eisler beschäftigt das Unternehmen heute rund 180 Mitarbeitende in Zürich.

The logo for comparis.ch features the word "comparis.ch" in a white, lowercase, sans-serif font. A white checkmark is positioned inside the letter 'o'.