



Username



Comparis- Datenvertrauens- studie 2023

Jean-Claude Frick

Comparis-Digitalexperte |  Oktober 2023

KI-Systeme und andere Online-Dienste

Bereits 17 Prozent nutzen KI-Systeme im Internet

Die neuste Datenvertrauensstudie von Comparis zeigt: Schweizerinnen und Schweizer nutzen bereits rege künstliche Intelligenz (KI). Bereits 17 Prozent der Teilnehmenden der repräsentativen Befragung gaben an, im Internet ChatBot, Midjourney, Google Bard oder Ähnliches zu nutzen.

ChatGPT brachte den Hype ins Rollen. Doch dieser scheint gekommen zu sein, um nicht mehr zu verschwinden. Die Comparis-Datenvertrauensstudie 2023 zeigt, dass längst nicht mehr nur Early Adopters künstliche Intelligenz im Internet nutzen, sondern die KI breite Akzeptanz erfährt.

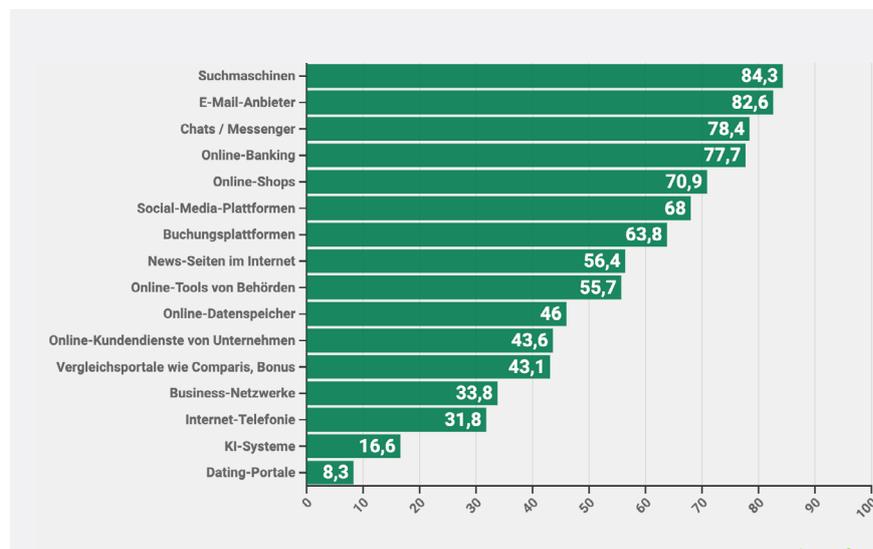
Besonders die 15- bis 35-Jährigen nutzen die von Algorithmen gesteuerten Helfer (25 Prozent gegenüber 14 Prozent bei den 36- bis 55-Jährigen und 9 Prozent bei den über 55-Jährigen). Es sind zudem deutlich mehr gut ausgebildete Personen mit hoher Bildung (22 Prozent gegenüber 10 Prozent mit tiefer Bildung) und einem Haushaltseinkommen von über 8'000 Franken (23 Prozent gegenüber 15 Prozent mit mittlerem oder tiefem Einkommen) KI-affin.

Nach Ansicht von Comparis sind die jüngeren Internetnutzenden generell experimentierfreudiger gegenüber neuen Technologien. Gut ausgebildete Personen schätzen das Potenzial der KI-Lösungen höher ein und sehen die Nutzung von KI im Job als Vorteil.

Den Suchmaschinen droht aber noch lange nicht das Aus. Stabile 84 Prozent der Umfrageteilnehmenden nutzen auch weiterhin Google & Co. Ebenso hält sich auch die totgesagte E-Mail: 83 Prozent der Befragten nutzen einen E-Mail-Anbieter. Allerdings haben Chats und Messengers gegenüber 2019 signifikant zugenommen mit einer Nutzungsquote von 78 Prozent (gegenüber 75 Prozent 2019).

Der Trend zur schwächeren Nutzung von Vergleichsportalen hat sich demgegenüber auch 2023 fortgesetzt. Nur noch 43 Prozent nutzen derartige Online-Plattformen (gegenüber 50 Prozent 2019). Daneben hat auch die Internet-Telefonie weiter abgenommen. Nur noch 32 Prozent nutzen Skype und ähnliche Kanäle. 2019 waren es noch 40 Prozent der Befragten gewesen.

Diese Online-Dienste nutzen Schweizerinnen und Schweizer
Angabe in Prozent



« Anteilig nutzen fast doppelt so viele Männer wie Frauen künstliche Intelligenz: 21 Prozent zu 12 Prozent »

« Anteilig nutzen fast doppelt so viele Männer (21 %) wie Frauen (12 %) künstliche Intelligenz. »



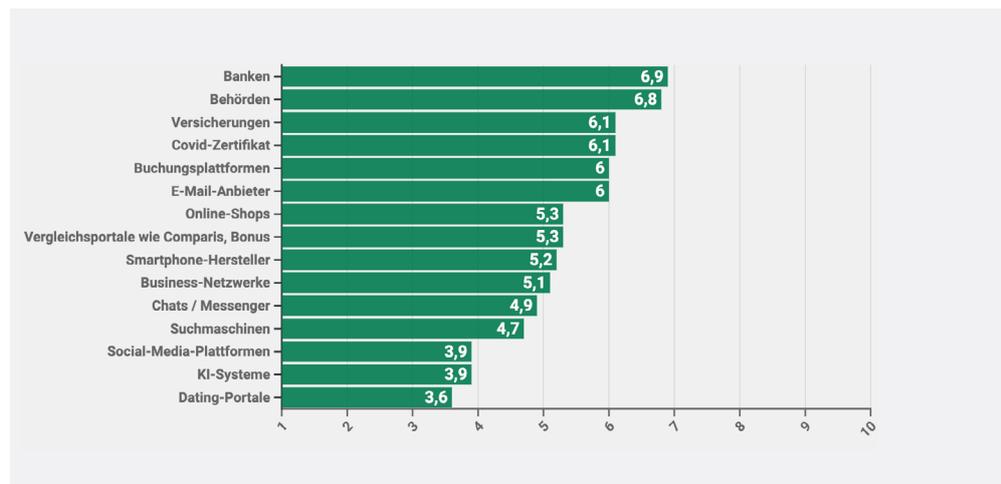
Noch wenig Vertrauen in KI punkto Umgang mit Kundendaten

Wenn es um den Umgang mit Kundendaten geht, hat künstliche Intelligenz noch einen schweren Stand. Die Befragten gaben KI-Systemen nur einen Mittelwert von 3,9 bei der Frage «Wie stark vertrauen Sie folgenden Unternehmen und Organisationen in Bezug auf den seriösen Umgang mit Kundendaten?». ChatGPT & Co stehen damit auf der gleichen Stufe wie Social-Media-Plattformen. Nur Dating-Portale werden noch schlechter bewertet (Mittelwert 3,6). Allerdings ist das Vertrauen bei den unter 35-Jährigen bei allen 3 Kategorien jeweils signifikant höher als bei den älteren Generationen.

Das geringe Vertrauen in KI-Chatsysteme rührt unseres Erachtens daher, dass KI-Lösungen wie ChatGPT und Google Bard riesige Datenmengen analysieren, wobei der Datenschutz meistens keine Rolle spielt und immer wieder zu rechtlichen Auseinandersetzungen führt.

Wie bereits in den Vorjahren schenken die Befragten Banken (Mittelwert 6,9) und Behörden (6,8) bezüglich seriösen Umgangs mit Kundendaten am meisten Vertrauen. Versicherungen haben wieder signifikante 0,2 Punkte gegenüber dem Vorjahr verloren und erreichen nur noch 6,1 Punkte.

So stark ist das Vertrauen in Unternehmen und Organisationen in Bezug auf Umgang mit Kundendaten
Medianwerte der Befragungen auf einer Skala von 1 (überhaupt kein Vertrauen) bis 10 (sehr starkes Vertrauen)



Sicherheit im Netz

Grundsätzlich grosses Vertrauen bei Dateneingabe in Internet

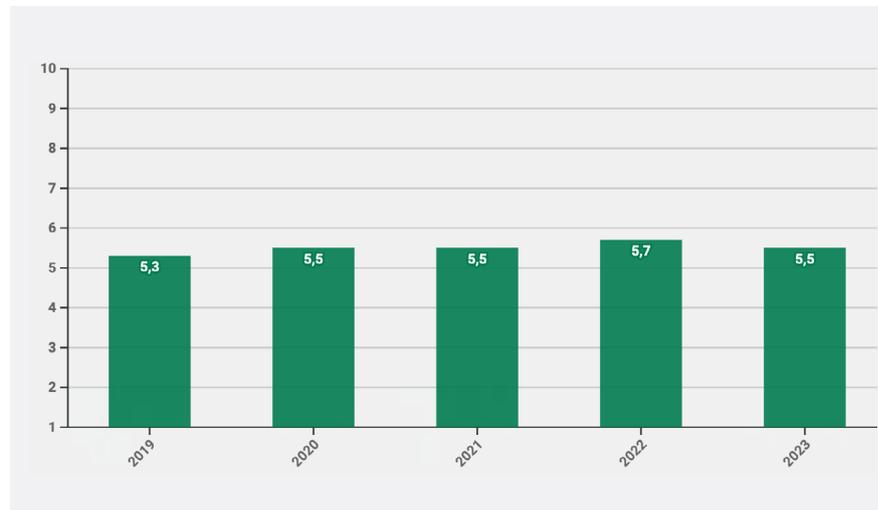
Hackerangriffe und Datenskandale haben Spuren hinterlassen bei der Bevölkerung in der Schweiz.

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 5,5. Das sind signifikante 0,2 Punkte weniger als noch 2022.

Auch das mulmige Gefühl, sich in den Fängen der Datenkrake zu befinden, ist entsprechend weiter stark. Auch heuer bewerteten die Umfrageteilnehmenden die Frage «Wie sehr fühlen Sie sich generell bei Ihren Aktivitäten im Internet überwacht» mit einem Mittelwert von 6,7.

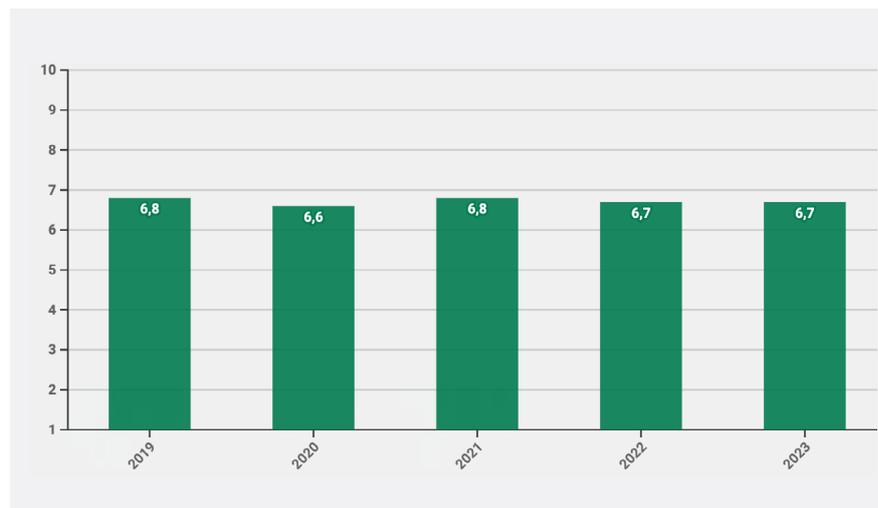
So sicher fühlen sich Schweizerinnen und Schweizer bei der Eingabe persönlicher Daten im Internet

Medianwerte der Befragungen auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht) bis 10 (sehr stark)



So überwacht fühlen sich Schweizerinnen und Schweizer bei ihren Aktivitäten im Internet

Medianwerte der Befragungen auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht) bis 10 (sehr stark)



Viren/Trojaner bewirken das stärkste Bedrohungsgefühl

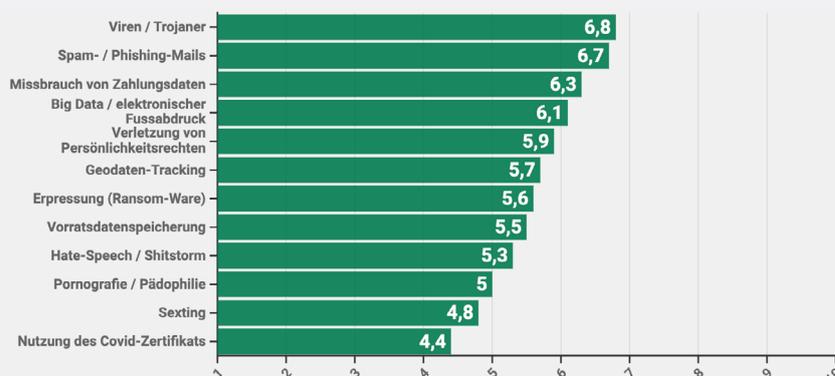
Nach wie vor fühlen sich die Internetuserinnen und -user am stärksten durch Viren/Trojaner (Mittelwert 6,8) und Spam-/Phishing-Mails (Mittelwert 6,7) sowie den Diebstahl/Missbrauch von Zahlungsdaten (Mittelwert 6,3) bedroht. In den Top-Bedrohungen widerspiegeln sich somit nach unserer Beobachtung die Gefahren, die uns seit den Anfängen des Internets begleiten. Aktuell sind vor allem Phishing-Attacken präsent. Die Polizeien warnen vor Betrügereien und am Arbeitsplatz wird man geschult, wie man sich gegen Phishing-Angriffe wappnen kann, was die Bedrohung real macht.

Die regionalen Unterschiede aus der Vergangenheit bleiben weiter bestehen. Gemäss den Daten fühlen sich die Personen in der italienischsprachigen Schweiz grundsätzlich von diversen Phänomenen signifikant stärker bedroht als in den übrigen Sprachregionen. Besonders auffällig ist der Graben bei der Pornografie/Pädophilie. Während die Befragten in der Deutschschweiz eine Bedrohung von 4,9 angeben, liegt der Wert für die Italienisch sprechende Schweiz bei 7,7 (Romandie 4,8). Ähnliches zeigt die Umfrage auch bei Sexting (7,2 gegenüber 4,7 und Romandie 4,6).

Bei den Akteuren werden wie schon in den Jahren zuvor Kriminelle und Trolle als grösste Bedrohung wahrgenommen (Mittelwert 6,7 bzw. 5,9). Auch hier ist die gefühlte Bedrohung im Tessin am höchsten (7,8 für Kriminelle und 7,3 für Trolle).

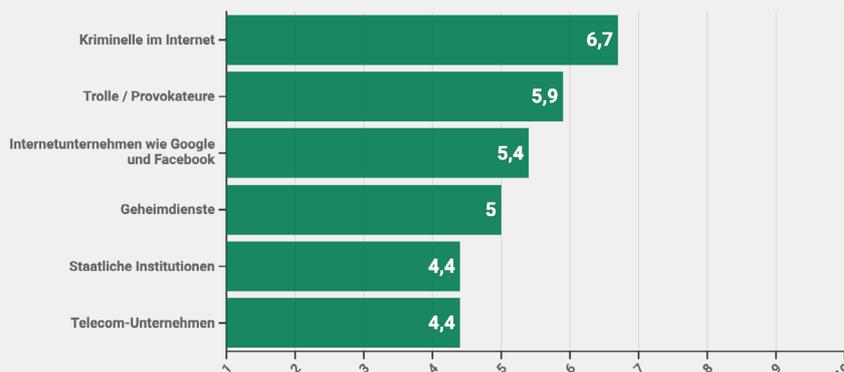
Wodurch sich Internet-Userinnen und -User am stärksten bedroht fühlen

Medianwerte der Befragungen,
Skala von 1 (überhaupt nicht)
bis 10 (sehr stark)



Von welchen Akteuren sich die Internet-Userinnen und -User am stärksten bedroht fühlen

Medianwerte der Befragungen,
Skala von 1 (überhaupt nicht)
bis 10 (sehr stark)



Gute Noten für Datenschutz in der Schweiz

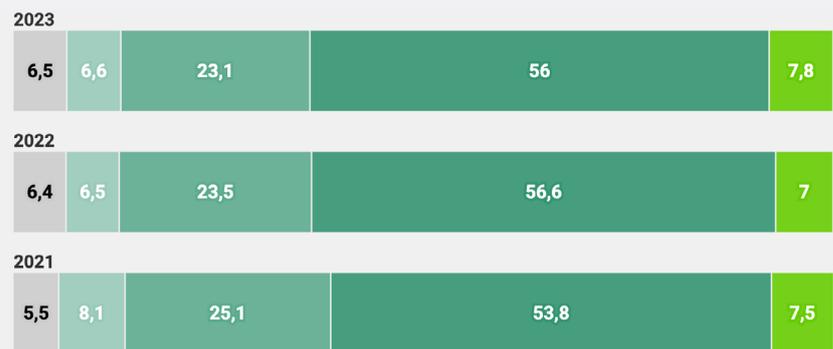
Die Mehrheit der Umfrageteilnehmenden hält nach wie vor den Datenschutz in der Schweiz als eher bis sehr gut geregelt.

Der Anteil der «Eher bis sehr gut»-Bewertungen ist mit 64 Prozent vergleichbar mit den Vorjahren (2022: 64 Prozent, 2021: 61 Prozent). Anteilig bewerten mit 70 Prozent deutlich mehr Junge unter 36 Jahren den Datenschutz hierzulande als eher bis sehr gut als die älteren Generationen.

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

Angabe in Prozent

- Weiss nicht
- Überhaupt nicht gut geregelt
- Eher nicht gut geregelt
- Eher gut geregelt
- Sehr gut geregelt



Digitale Zahlungsmittel

Twint setzt sich als sicherstes digitales Zahlungsmittel durch

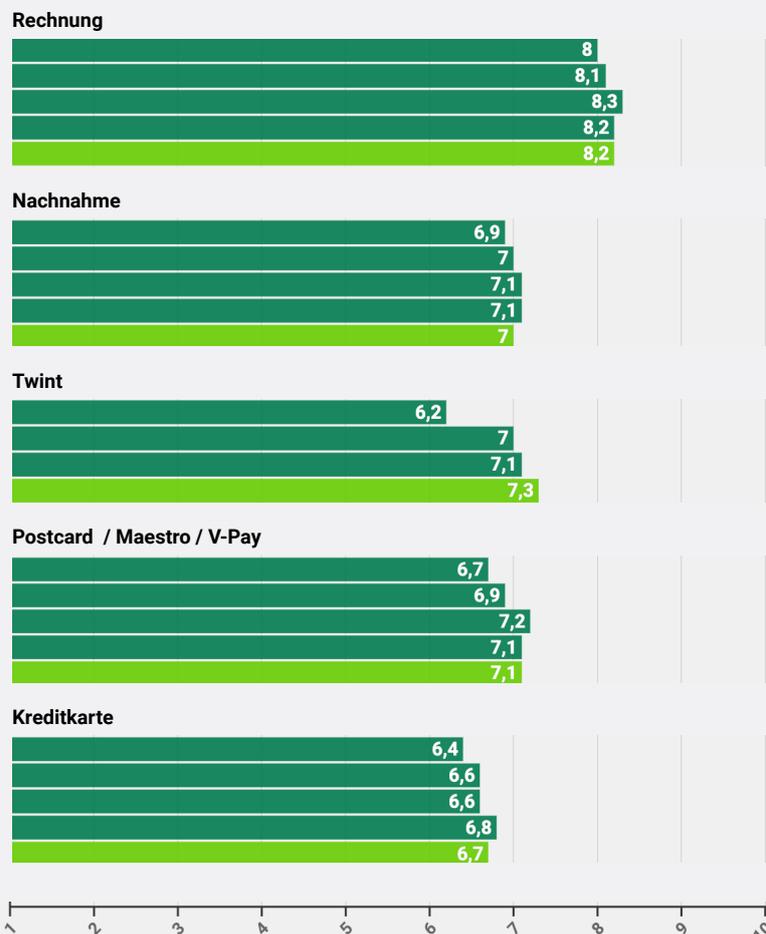
Auch nach den coronabedingten Lockdowns und dem damit verbundenen Trend zu Online-Einkäufen steigt das Vertrauen in digitale Zahlungsmittel in der Schweiz. Schweizerinnen und Schweizer fühlen sich heute ziemlich sicher beim Einkaufen mit digitalen Zahlungsmitteln.

Twint hat sich klar als Spitzenreiter etabliert und auf der Vertrauenskala von 1 bis 10 inzwischen einen Mittelwert von 7,3 erreicht (6,2 im Jahr 2020). Damit wird das Schweizer Digitalzahlungsmittel als zweitsicherstes Zahlungsmittel überhaupt erachtet. Nur die Rechnung erreicht mit einem Mittelwert von 8,2 Platz 1. Den 3. Rang belegen Debitkarten wie Postcard, Maestro oder V-Pay (Mittelwert 7,1). Die Nachnahme rutschte damit von Platz 2 im Jahr 2019 auf Platz 4 hinunter (Mittelwert 7). Eine immer noch vergleichsweise tiefe Note (Mittelwert 5,9) erreichen die Bezahlsysteme der Internetgiganten Apple Pay, Samsung Pay etc. Zwar tendenziell im Vertrauen steigend, aber trotzdem weiter zuhinterst befinden sich elektronische Währungen wie Bitcoins (2023 Mittelwert 4,2, 2019 Mittelwert 3,8).

Comparis beobachtet, dass Twint weiter grosses Vertrauen geniesst. Die Möglichkeit, zwischen Privatpersonen unkompliziert und schnell Geld überweisen zu können (was Konkurrenzdiensten wie Apple oder Samsung Pay weiter fehlt), zusammen mit der Herkunft aus der Schweiz und dem Support der Schweizer Banken, stärkt das Vertrauen in den einheimischen Zahlungsdienst und lässt die Nutzerschaft weiter steigen.

So sicher schätzten Userinnen und User Zahlungsmittel im Internet ein

Medianwerte der Befragungen
2019–2022 und 2023,
Skala von 1 (überhaupt nicht sicher)
bis 10 (sehr sicher)



Lastschriftverfahren (LSV)



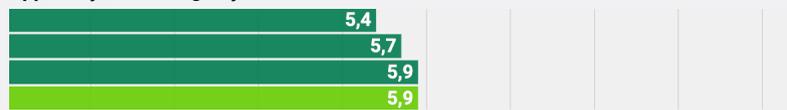
Paypal



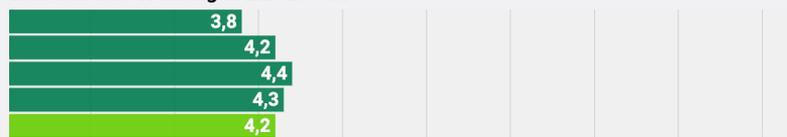
Vorauskasse



Apple Pay / Samsung Pay etc.



Elektronische Wahrungen z.B. Bitcoin



Misstrauen gegenüber Smartphone-Apps und Cloud gesunken

Smartphones gewinnen im Surfverhalten der Schweizerinnen und Schweizer immer stärkere Bedeutung. Bereits zwischen 30 und 40 Prozent aller Internetabfragen finden über mobile Endgeräte statt. Das schlägt sich in den Datenschutzmassnahmen nieder, wie die Umfragedaten zeigen.

So ist zum Beispiel das Misstrauen gegenüber dem Smartphone gesunken. Gaben 2019 noch 43 Prozent an, sie würden gewisse Programme nur auf ihrem PC oder Laptop verwenden, sagen 2023 das nur noch 29 Prozent.

Ebenfalls gesunken ist die Zahl der Cloud-Verweigerer. Der Anteil jener Personen, die bewusst auf einen Online-Speicherdienst verzichten, ist von 24 Prozent im Jahr 2019 auf heute 19 Prozent geschrumpft.

Zwar immer noch mehr als die Hälfte der Befragten (57 Prozent) – aber doch signifikant weniger Personen als 2019 (63 Prozent) – nutzt Onlinebanking nur auf dem eigenen Computer. Ähnlich verhält es sich mit dem regelmässigen Update von Programmen und Apps. Auch das macht noch knapp mehr als die Hälfte (52 Prozent). Doch waren es 2019 noch 56 Prozent gewesen. Fast die Hälfte der Befragten (48 Prozent) nutzt als zusätzliche Sicherheitsquelle dafür heute die Zweifaktorenauthentifizierung.

Privatsphäre-Einstellungen auf Social Media weiter vernachlässigt

Die wachsende Nutzung von Social-Media-Kanälen hat nicht zu mehr Vorsicht geführt. Auf Social-Media-Plattformen achten nur 47 Prozent auf die Privatsphäre-Einstellungen. Damit ist dieser Wert über die Jahre stabil geblieben. Weiter ist der Anteil der Personen relativ tief geblieben, die regelmässig ihr Passwort ändern. Nur rund ein Viertel gibt an, das zu tun. Trotz immer zuverlässigeren Passwortmanagern und automatischen Passwort-Speicherservices nutzt zudem auch weiter nur rund ein Drittel der Befragten ein eigenes Passwort pro Dienst.



Datenvertrauensstudie

Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut Innofact im Auftrag von comparis.ch im September 2023 unter 1'034 Personen in allen Regionen der Schweiz durchgeführt.

Weitere Informationen

Jean-Claude Frick

Digital-Experte

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. Das Unternehmen wurde 1996 vom Ökonomen Richard Eisler gegründet.