

## Medienmitteilung

### Repräsentative Comparis-Umfrage zur Nutzung von KI-Chatbots

## Zwei Drittel der Schweizerinnen und Schweizer haben schon ChatGPT oder Gemini genutzt

**Zwei Drittel aller Erwachsenen in der Schweiz haben schon mindestens einmal ChatGPT oder Gemini genutzt. 2024 lag dieser Anteil noch bei knapp 50 Prozent. Das zeigt eine repräsentative Comparis-Umfrage. «Die Jungen haben zwar die Nase vorne. Aber so, wie es aussieht, sind die KI-Chatbots auch problemlos in der Lebenswelt ihrer Eltern angekommen», sagt Comparis-Digitalexperte Jean-Claude Frick. Zudem gäbe es Themen, bei denen eine klare Mehrheit auf keinen Fall Daten an ein KI-Tool übermitteln will. Zuvorderst sind das Angaben zur eigenen Gesundheit.**

Zürich, 18. März 2025 – Herr und Frau Schweizer sind KI-affin (KI = künstliche Intelligenz). Bereits 62,4 Prozent aller Erwachsenen im Land haben mindestens einmal die intelligenten Chatbots ChatGPT oder Gemini genutzt. Das zeigt eine repräsentative Umfrage des Online-Vergleichsdienstes comparis.ch. Vor einem Jahr waren es erst 50 Prozent gewesen.

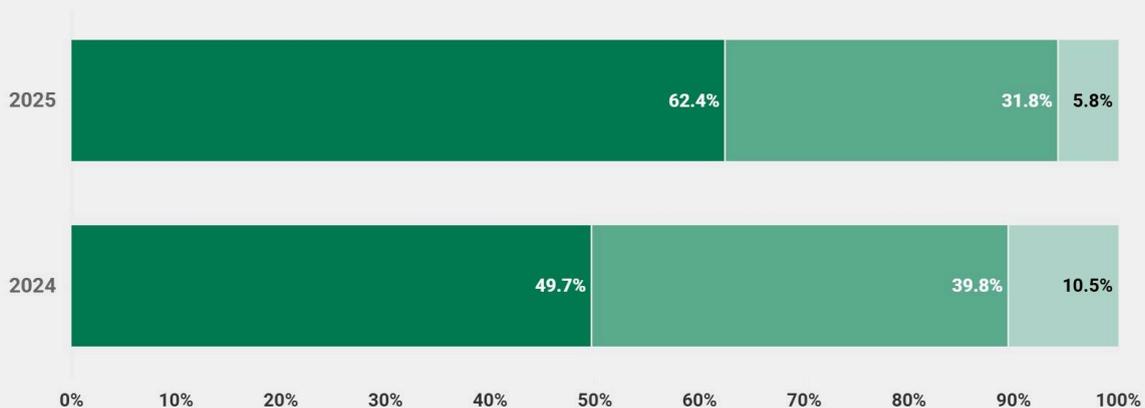
Am stärksten verbreitet ist die Nutzung der beiden prominentesten KI-Chatbots bei den 18- bis 35-Jährigen. Hier haben schon 81 Prozent mindestens einmal eins der beiden Programme genutzt. Doch auch in der Generation der 36- bis 55-Jährigen ist künstliche Intelligenz kein Fremdwort: 66 Prozent haben die Frage mit Ja beantwortet. Bei den über 56-Jährigen beträgt der Anteil 35 Prozent. «Die Jungen haben zwar die Nase vorne. Aber so, wie es aussieht, sind die Chatbots auch problemlos in der Lebenswelt ihrer Eltern angekommen», beobachtet Comparis-Digitalexperte Jean-Claude Frick. Tatsächlich gaben 27 Prozent der Personen mit Chatbot-Erfahrung an, diesen für die Arbeit genutzt zu haben; also etwa für das Erstellen von Zusammenfassungen, Durchführen von Berechnungen oder das Schreiben von Codes.

## Zwei Drittel der Schweizer haben schon KI-Chatbots genutzt



Haben Sie bereits mindestens einmal ChatGPT oder Gemini genutzt?

■ Ja ■ Nein ■ Keine Angabe



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (1'029 erwachsene Befragte, März 2025)

comparis.ch

[Link zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

### Internetsuche meistgenutzte Anwendung für KI-Chatbots

Insgesamt haben gemäss der neusten Umfrage schon 65 Prozent der Befragten mit irgendeinem Chatbot kommuniziert. Dabei zeigt sich ein bemerkenswerter Anstieg der Nutzung von Chatbots für die Informationssuche im Internet anstelle von herkömmlichen Suchmaschinen wie Google oder Bing. Während 2024 nur 27 Prozent der Chatbot-Nutzenden Suchanfragen auf ChatGPT oder anderen KI-Tools tätigten, stieg der Anteil 2025 auf 33 Prozent. Die Suche im Internet war heuer die meistgenannte Anwendung für KI-Chatbots.

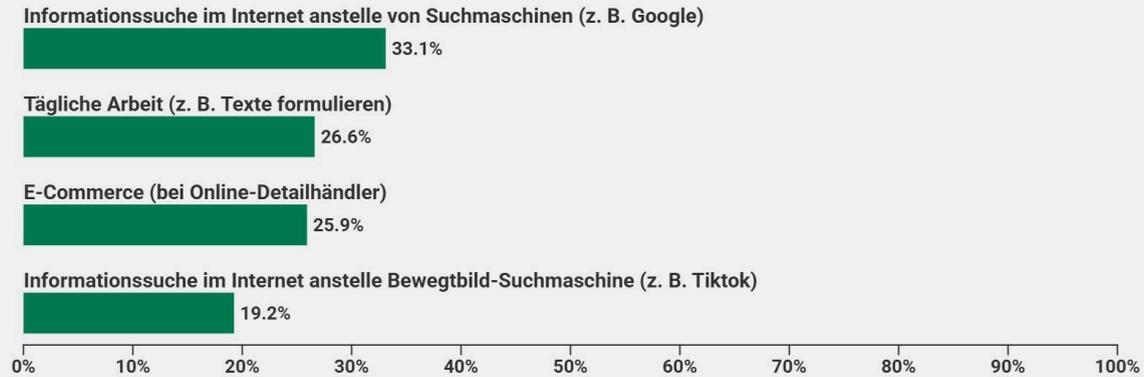
«Es wird interessant zu sehen, wie sich die zunehmende Integration von KI in die klassischen Suchmaschinen auswirkt, wie etwa bei Google die AI-Overview oder die Integration von Copilot bei der Suche mit Bing», so Frick. Es ist seines Erachtens überhaupt noch nicht klar, ob Google seine Führungsposition gegenüber ChatGPT im Suchbereich verlieren wird. Googles Stärke liege bereits jetzt in der Verbindung textueller, bildlicher und geografischer Daten. Denkbar sei eine Aufspaltung des Suchmarktes. «ChatGPT könnte sich bei komplexen Recherchen mit Denkprozessen durchsetzen, während Google bei lokalen und transaktionsbasierten Suchen vorerst führend bleibt», so Frick.

Im E-Commerce nutzten 26 Prozent einen Chatbot. Die Verwendung von Chat-Robotern für die Informationssuche auf Videoplattformen wie Youtube oder Tiktok bleibt demgegenüber nach wie vor konstant niedrig. Der Anteil erhöhte sich nur leicht von 16,6 Prozent im Jahr 2024 auf 19,3 Prozent 2025.

## Chat-Roboter besonders beliebt bei Informationssuche im Internet



Umgebungen, in denen Befragte interaktive Chat-Roboter nutzen



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (1'029 erwachsene Befragte, März 2025)

comparis.ch

[Link zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

## Fehler werden bei KI-Chatbots weniger akzeptiert als bei Menschen

Die Umfrageergebnisse offenbaren auch interessante Einsichten über die Präferenzen der Menschen hinsichtlich Fehlerakzeptanz bei Chatbots im Vergleich zu menschlichen Ansprechpartnern. Eine klare Mehrheit der Befragten von 64 Prozent zeigt, dass sie Fehler bei einem Chatbot weniger akzeptieren als bei einem menschlichen Gegenüber. Im Gegensatz dazu sind nur 28 Prozent der Umfrageteilnehmenden bereit, Fehler bei einem Chatbot zu tolerieren. «Das ist erstaunlich, wenn man sich vor Augen hält, wie häufig heutzutage selbst die bekanntesten AI-Tools ChatGPT und Gemini noch halluzinieren und somit Falschinformationen ausspucken», sagt der Comparis-Experte.

## Fehler bei KI-Chatbots weniger akzeptiert als bei Menschen



Akzeptieren Sie eher Fehler bei einem Chatbot als bei einem menschlichen Ansprechpartner?

Ja Nein Keine Angabe



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (1'029 erwachsene Befragte, März 2025)

comparis.ch

[Link zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

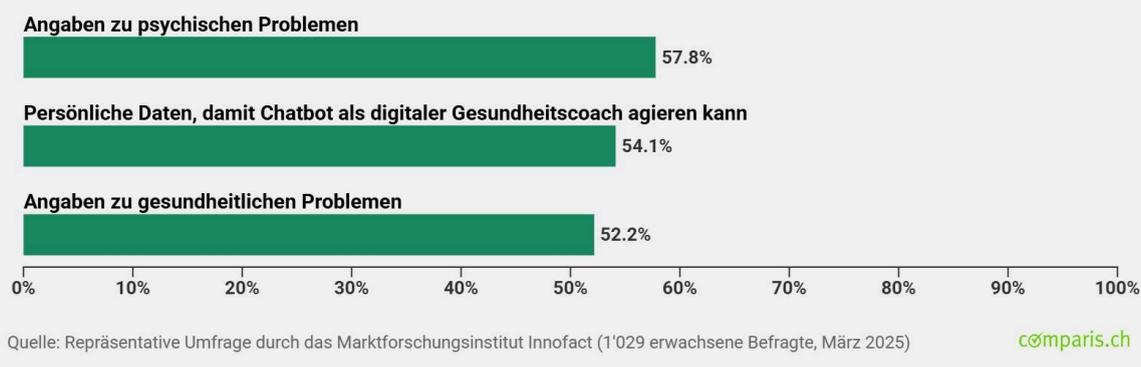
## Angaben zu eigenen gesundheitlichen Beeinträchtigungen sind tabu

Zudem gibt es Bereiche, in denen die Kommunikation mit einem Chatbot tabu ist; allen voran gesundheitliche Beeinträchtigungen. So gaben 58 Prozent der Befragten an, auf keinen Fall einem Chatbot Angaben zu eigenen psychischen Problemen anvertrauen zu wollen. Ebenfalls wollen 54 Prozent keinesfalls ihre persönlichen Daten preisgeben, damit der Chatbot als digitaler, interaktiver Gesundheitscoach funktionieren kann. Mit 52 Prozent will ebenfalls mehr als die Hälfte keine Angaben zu gesundheitlichen (körperlichen) Problemen bei einem Chatbot hinterlassen.

«Dass die eigene Gesundheit heute noch so stark als Intimsphäre angesehen wird, dürfte die Einführung und Akzeptanz elektronischer Patientendossiers und generell den Austausch digitaler Patientendaten in der Schweiz deutlich erschweren», glaubt Frick.

## Angaben zu eigenen gesundheitlichen Problemen werden KI nicht anvertraut

Was würden Sie einem Chatbot auf keinen Fall anvertrauen?



[Link zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

## Grosse Akzeptanz für Unterstützung bei Bestellprozess oder Internetsuche

Demgegenüber haben gut 90 Prozent der Umfrageteilnehmenden keine absolute Abneigung, einem Chatbot Fragen zum Lieferstatus zu stellen oder ihr Feedback zum Kundenerlebnis zu geben. Auch die Unterstützung eines Chatbots beim Suchprozess im Internet oder bei Fragen zum Produkt- oder Dienstleistungsangebot einer Firma sowie die Bekanntgabe der Daten für Offertanfragen und die Meldung von Reklamationen werden von über 80 Prozent der Befragten gutgeheissen.

## Methodik

Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut Innofact im Auftrag von comparis.ch im März 2025 unter 1'029 Personen in allen Regionen der Schweiz durchgeführt.

## Weitere Informationen:

Jean-Claude Frick

Digital- & Telecom-Experte

Telefon: 044 360 53 91

E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

[comparis.ch](https://comparis.ch)

## Anhang

### Embed-Codes der Grafiken

#### «Zwei Drittel der Schweizer haben schon KI-Chatbots genutzt»

##### iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/21984438/embed' title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

##### script:

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/21984438?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

#### «Chat-Roboter besonders beliebt bei Informationssuche im Internet»

##### iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/21984459/embed' title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

##### script:

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/21984459?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

## «Fehler bei KI-Chatbots weniger akzeptiert als bei Menschen»

### iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/21984448/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

### script:

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/21984448?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

## «Angaben zu eigenen gesundheitlichen Problemen werden KI nicht anvertraut»

### iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/21985116/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

### script:

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/21985116?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

### 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 und ist in Privatbesitz. Das Unternehmen gehört heute noch zur Mehrheit dem Gründer Richard Eisler. Es sind keine anderen Unternehmen oder der Staat an Comparis beteiligt.