



Comparis- Datenvertrauens- studie 2025

Jean-Claude Frick

Comparis-Digitalexperte |  Oktober 2025

KI gewinnt massiv an Vertrauen und Nutzung

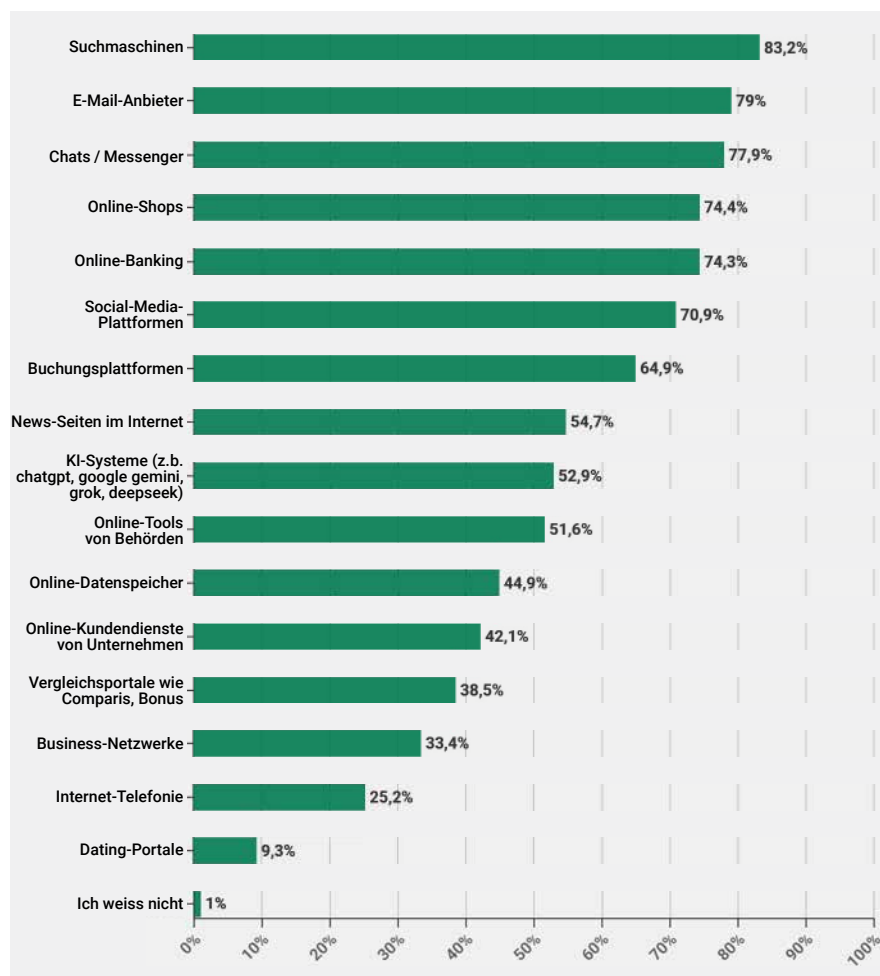
Die neueste Datenvertrauensstudie von Comparis zeigt: Die Nutzung von künstlicher Intelligenz (KI) hat sich innert 2 Jahren nahezu verdoppelt. Und das Vertrauen in den seriösen Umgang der KI-Tools mit Daten hat massiv zugenommen. Gleichzeitig fühlen sich die Schweizerinnen und Schweizer online unsicherer denn je, während die Anwendung klassischer Schutzmassnahmen kontinuierlich abgenommen hat.

Der markanteste Wandel im digitalen Verhalten ist die massive Adoption von Systemen künstlicher Intelligenz (KI). Die Nutzung von Chat GPT und Co. hat sich von 27,4 Prozent im Jahr 2024 auf 52,9 Prozent im Jahr 2025 fast verdoppelt. Dieser Aufstieg ist mehr als nur ein neuer Trend; er verändert die Fundamente der Internetnutzung. Das geht direkt zulasten der klassischen Internet-Gatekeeper. Die Nutzung von Suchmaschinen, die über Jahrzehnte das Tor zum Web waren, sank statistisch signifikant von 87,1 Prozent im Jahr 2020 auf 83,2 Prozent im Jahr 2025.

Noch deutlicher ist der Rückgang bei E-Mail-Anbietern, deren Nutzung im selben Zeitraum von 85,1 Prozent auf 79,0 Prozent fiel. Parallel dazu verzeichnen auch klassische News-Seiten einen signifikanten Nutzerschwund von 66,7 Prozent (2020) auf 54,7 Prozent (2025). Diese Entwicklung deutet darauf hin, dass Konsumentinnen und Konsumenten neue Wege finden, um Informationen zu suchen oder zu kommunizieren, was teilweise durch den Aufstieg von KI und spezialisierten Plattformen erklärt werden kann.

Die KI-Revolution wird jedoch nicht von allen gleichermassen getragen. Die Daten offenbaren eine klare digitale Kluft entlang zweier Achsen: Junge Erwachsene (15–35 Jahre) sind mit 63,4 Prozent die absoluten Power-User. Bei den über 56-Jährigen liegt die Nutzungsrate bei nur 36,4 Prozent. Personen mit hoher Bildung (60,5 Prozent) liegen klar vor Personen mit niedriger bis mittlerer Bildung (45,2 Prozent). Diese Zahlen deuten darauf hin, dass eine junge und hochgebildete Elite die Adoption der neuen Technologie vorantreibt, während grosse Teile der Bevölkerung Gefahr laufen, den Anschluss zu verlieren. Die Implikationen sind weitreichend: Wer KI nicht beherrscht, könnte künftig auf dem Arbeitsmarkt, im Bildungssystem und beim Zugang zu fortschrittlichen Dienstleistungen benachteiligt werden.

Diese Online-Dienste nutzen Schweizerinnen und Schweizer



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2025, 1049 Personen)

Stärkstes Vertrauen in Banken

Nicht nur die Nutzung, sondern auch das Vertrauen in die Nutzung von KI beim seriösen Umgang mit Kundendaten hat – zwar noch auf tiefem Niveau – aber deutlich zugenommen; nämlich von 3,9 im Jahr 2023 auf 4,3 (auf einer Skala von 1 gar kein Vertrauen bis 10 sehr starkes Vertrauen) 2025.

Das Vertrauen in Banken stieg 2025 auf 7,2. Damit sind Banken die Organisationen, denen am meisten vertraut wird. Das ist eine merkliche Verbesserung im Vergleich zu den Jahren 2024 (6,9) und 2023 (6,9).

Auch in Behörden ist das Vertrauen der Befragten gestiegen. Der Wert von 7,0 im Jahr 2025 übertrifft die Zahlen aus 2024 (6,7), 2023 (6,8) und 2020 (6,8) signifikant. Das Vertrauen in Behörden ist besonders bei Personen mit hohem Einkommen und hoher Bildung ausgeprägt. Haushalte mit über 8000 Franken Einkommen bewerten das Vertrauen in Behörden mit 7,5 – signifikant höher als Haushalte mit tiefem Einkommen (6,5). Das deutet darauf hin, dass soziodemografische Faktoren die Wahrnehmung von staatlicher Zuverlässigkeit und Kompetenz im digitalen Raum massgeblich prägen.

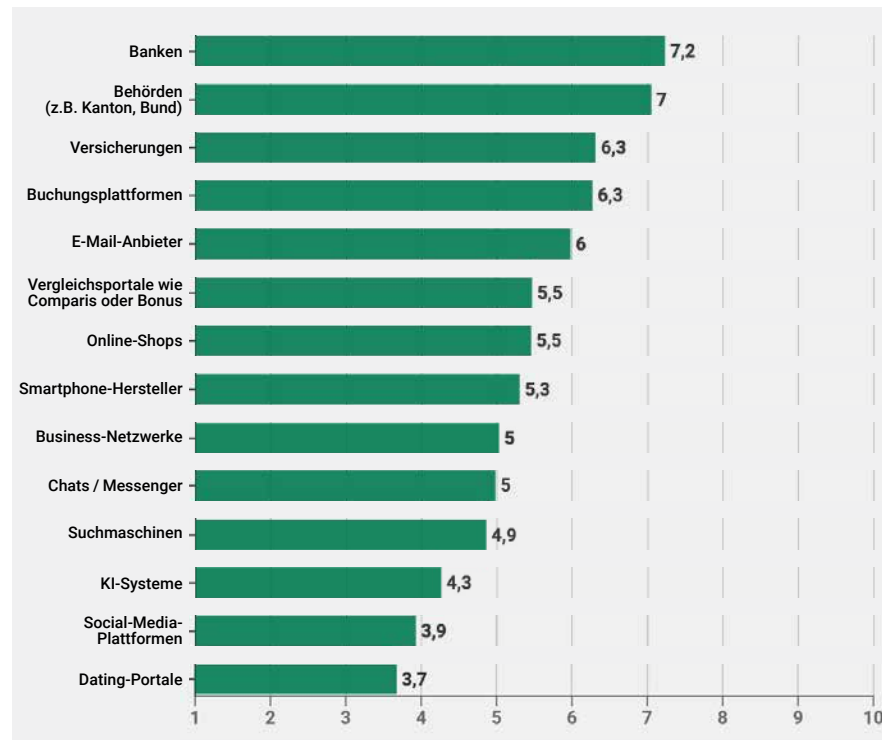
Umgang mit Kundendaten

Buchungsplattformen für Reisen und Tickets verzeichneten 2025 einen Vertrauenswert von 6,3. Das ist ebenfalls eine Steigerung gegenüber den Vorjahren 2024 (6,0), 2023 (6,0) und 2020 (5,9). Hier zeigt sich ein wachsendes Vertrauen der User in diese Dienstleistungen.

Zuletzt haben die Befragten auch in Chats und Messenger-Dienste signifikant mehr Vertrauen entwickelt. 2025 liegt der Wert bei 5,0, gegenüber 4,5 im Jahr 2020.

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

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



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2025, 1049 Personen)

Unbehagen bei Dateneingabe wächst

Dem wachsenden Vertrauen in den Umgang mit Kundendaten steht das erodierende Sicherheitsgefühl bei der Eingabe persönlicher Daten im Internet entgegen. Dieses ist in den letzten 3 Jahren spürbar gesunken. Auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher) fiel der Mittelwert von 5,7 im Jahr 2022 auf 5,3 im Jahr 2025.

Frauen fühlen sich mit 5,1 deutlich unsicherer als Männer (5,6). Gleichzeitig bleibt das Gefühl, bei Online-Aktivitäten überwacht zu werden, mit einem Mittelwert von 6,6 auf einem konstant hohen Niveau. Dabei fühlen sich Personen in der Romandie (6,9) stärker überwacht als in der Deutschschweiz (6,5). Das Gefühl der Überwachung ist bei Personen mit höherem Einkommen (6,8) ebenfalls stärker ausgeprägt als bei solchen mit niedrigerem Einkommen (6,3). Das deutet auf ein höheres Bewusstsein für kommerzielles Tracking hin.

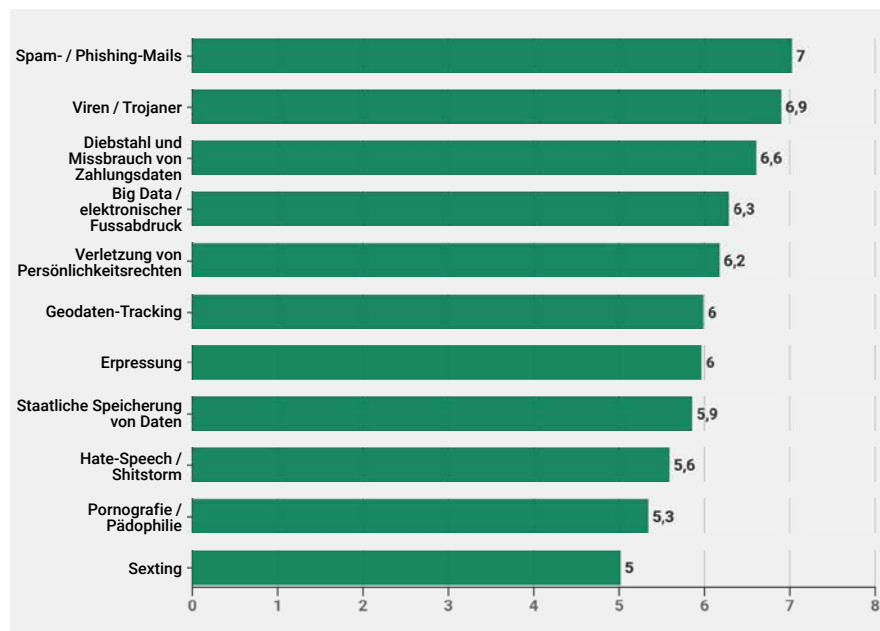
Phishing und Kriminalität lösen grösste Angst aus

Auch die Angst vor konkreten Bedrohungen ist in den letzten Jahren gestiegen. An der Spitze der wahrgenommenen Gefahren stehen 2025 Kriminelle im Internet (Hacker). Ihr Bedrohungswert ist von 6,4 (2020) auf 7,0 (2025) gestiegen (1 gar keine Bedrohung, 10 sehr starke Bedrohung). Ältere Personen (56–74 Jahre) sind durchwegs besorgter als jüngere (15–35 Jahre). So bewerten Ältere die Gefahr durch Kriminelle mit einem Mittelwert von 7,4 deutlich höher als Jüngere mit 6,7.

Auf dem gleichen hohen Niveau bewegen sich Spam- / Phishing-Mails (7,0) und Viren / Trojaner (6,9). Deutlich zeigt sich auch der Unterschied bei der wahrgenommenen Bedrohung durch Viren und Trojaner (7,4 bei den Älteren vs. 6,4 bei den Jüngeren). Frauen bewerten die Bedrohung durch Spam- und Phishing-Mails mit 7,2 ebenfalls höher als Männer (6,9).

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

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



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2025, 1049 Personen)

Vertrauen in Datenschutz hat abgenommen

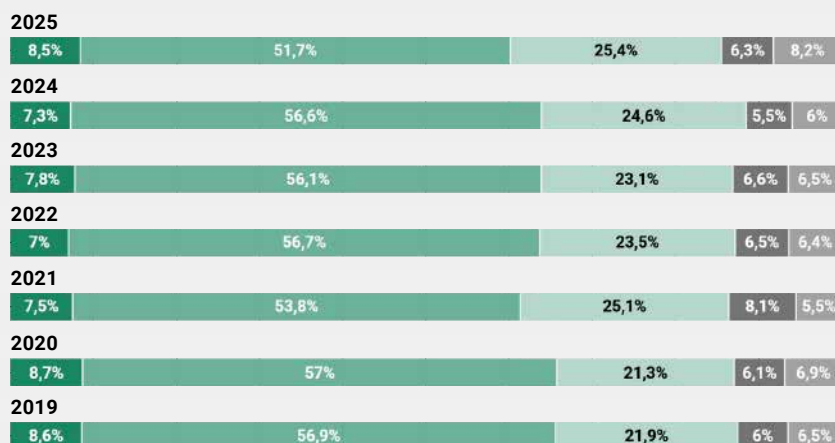
Zudem zeigt die Umfrage, dass das Vertrauen in die Datenschutz-Regelung in der Schweiz 2025 abgenommen hat. 2024 hatten noch 56,6 Prozent der Befragten angegeben, dass der Datenschutz eher gut geregelt sei. Dieses Jahr ist dieser Wert auf 51,7 Prozent gesunken.

Der Rückgang von 4,9 Prozentpunkten verdeutlicht, dass es trotz der bestehenden Rahmenbedingungen weiterhin Optimierungsbedarf gibt, um das Vertrauen der Bevölkerung zurückzugewinnen. Diese Skepsis ist unseres Erachtens im Besonderen im Hinblick auf die Einführung der E-ID ernst zu nehmen.

Besonders deutlich sind die regionalen Unterschiede: In der Deutschschweiz finden 54 Prozent den Datenschutz «eher gut» geregelt, in der italienischsprachigen Schweiz sind es 59,6 Prozent. In der französischsprachigen Region teilen nur 43,5 Prozent diese Ansicht. Männer (10,9 Prozent) und Jüngere (11,0 Prozent der 15- bis 35-Jährigen) bewerten den Schutz signifikant häufiger als «sehr gut» als Frauen (6,0 Prozent) und die Generation 56+ (2,5 Prozent).

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

- Datenschutz wird sehr gut geregelt ■
- Datenschutz wird eher gut geregelt ■
- Datenschutz wird eher nicht gut geregelt ■
- Datenschutz wird überhaupt nicht gut geregelt ■
- Weiss nicht ■



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2025, 1049 Personen)

Welsche fühlen sich stärker überwacht

Das allgemeine Überwachungsempfinden liegt im Durchschnitt bei 6,6. Hier zeigen sich ebenfalls klare Unterschiede zwischen den Sprachregionen. Die deutschsprachige Region weist einen Mittelwert von 6,5 auf. Im Vergleich dazu liegt die französischsprachige Region mit 6,9 höher. Das deutet darauf hin, dass sich Personen in der französischen Region stärker überwacht fühlen.

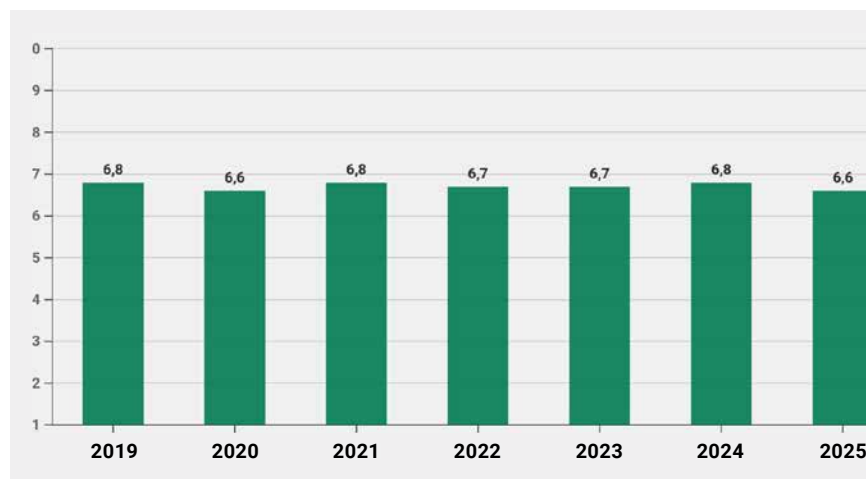
Befragte mit einem Einkommen über 8000 Franken empfinden ein höheres Überwachungsgefühl (6,8) im Vergleich zu jenen mit einem Einkommen bis 4000 Franken, deren Durchschnitt bei 6,3 liegt. Dies könnte darauf hindeuten, dass finanzielle Faktoren die Wahrnehmung der Privatsphäre beeinflussen.

Im Jahr 2025 berichteten 2,0 Prozent der Befragten, dass sie sich «überhaupt nicht überwacht» fühlen. Im Vergleich zu den Jahren 2019 bis 2022 zeigt sich hier ein Anstieg. 2019 und 2020 lag der Anteil bei jeweils 0,7 Prozent, 2021 bei 0,8 Prozent und 2022 sank der Wert leicht auf 0,7 Prozent. Die leichte Zunahme des Anteils der Personen, die sich im Internet weniger überwacht fühlen, ist nach unserem Dafürhalten eine ernstzunehmende Trendwende.

Obwohl die Unterschiede klein sind, könnten sie auf grössere gesellschaftliche oder technologische Veränderungen hinweisen, die das Empfinden der Überwachung beeinflussen. Der Anstieg des Anteils derer, die sich 2025 weniger überwacht fühlen, könnte etwa mit verbesserten Sicherheitsmassnahmen oder dem steigenden Vertrauen in Online-Dienste zusammenhängen.

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

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



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2025, 1049 Personen)

Zunehmende Sorge über Preisgabe persönlicher Informationen

Die Sorge über die Preisgabe persönlicher Informationen im Internet ist trotzdem allgemein in den letzten Jahren gewachsen. Besonders betroffen sind die Angaben von Handy-Nummern, Kontonummern und Geburtsdaten.

2025 äusserten 45,4 Prozent der Befragten grosse Bedenken hinsichtlich der Angabe ihrer Handy-Nummer im Internet. 2020 hatten nur 39,5 Prozent der Befragten dieselben Sorgen.

Ähnliches zeigt sich auch bei der Angabe von Kontonummern. 2025 gaben 40,3 Prozent der Befragten an, grosse Bedenken zu haben. Dies ist ein Anstieg gegenüber 35,2 Prozent im Jahr 2020.

26,8 Prozent der Befragten 2025 gaben an, bei der Preisgabe des Geburtsdatums besorgt zu sein. 2020 betrug dieser Anteil erst 22,8 Prozent. Diese Zahlen deuten darauf hin, dass selbst Informationen, die traditionell als weniger sensibel galten, nun verstärkt in den Fokus der Vorsicht treten.

Alarmierende Schutzlücke: Angst steigt, Vorsicht sinkt

Trotz der höchsten je gemessenen Bedrohungswahrnehmung ist die digitale Selbstverteidigung auf dem Rückzug. Die Nutzung von komplexen Passwörtern sank von 49,3 Prozent 2020 auf 43,1 Prozent 2025. Auch die Bereitschaft, Software regelmässig zu aktualisieren, nahm von 57,5 Prozent im Jahr 2020 auf 49,9 Prozent 2025 ab.

Ähnlich rückläufig sind die Zahlen hinsichtlich der Achtsamkeit bei Privatsphäre-Einstellungen in sozialen Medien. Waren 2020 noch 47,4 Prozent der Befragten darauf bedacht, sank die Zahl bis 2025 auf 41,5 Prozent. Dies könnte auf eine veränderte Wahrnehmung der Privatsphäre im digitalen Raum hindeuten. Dieses Phänomen lässt sich als «Sicherheitsmüdigkeit» interpretieren: Die User sind von den ständigen Warnungen überfordert und entwickeln eine fatalistische Haltung.

Twints Siegeszug geht weiter

Bei der Sicherheit von Online-Zahlungen bleibt die klassische Rechnung mit einem Mittelwert von 8,2 die unangefochtene Vertrauenssiegerin. Das gilt besonders für die Generation 56+ (8,5). Die Beliebtheit der Rechnung fusst auf dem Prinzip der maximalen Kontrolle: Erst die Ware, dann das Geld.

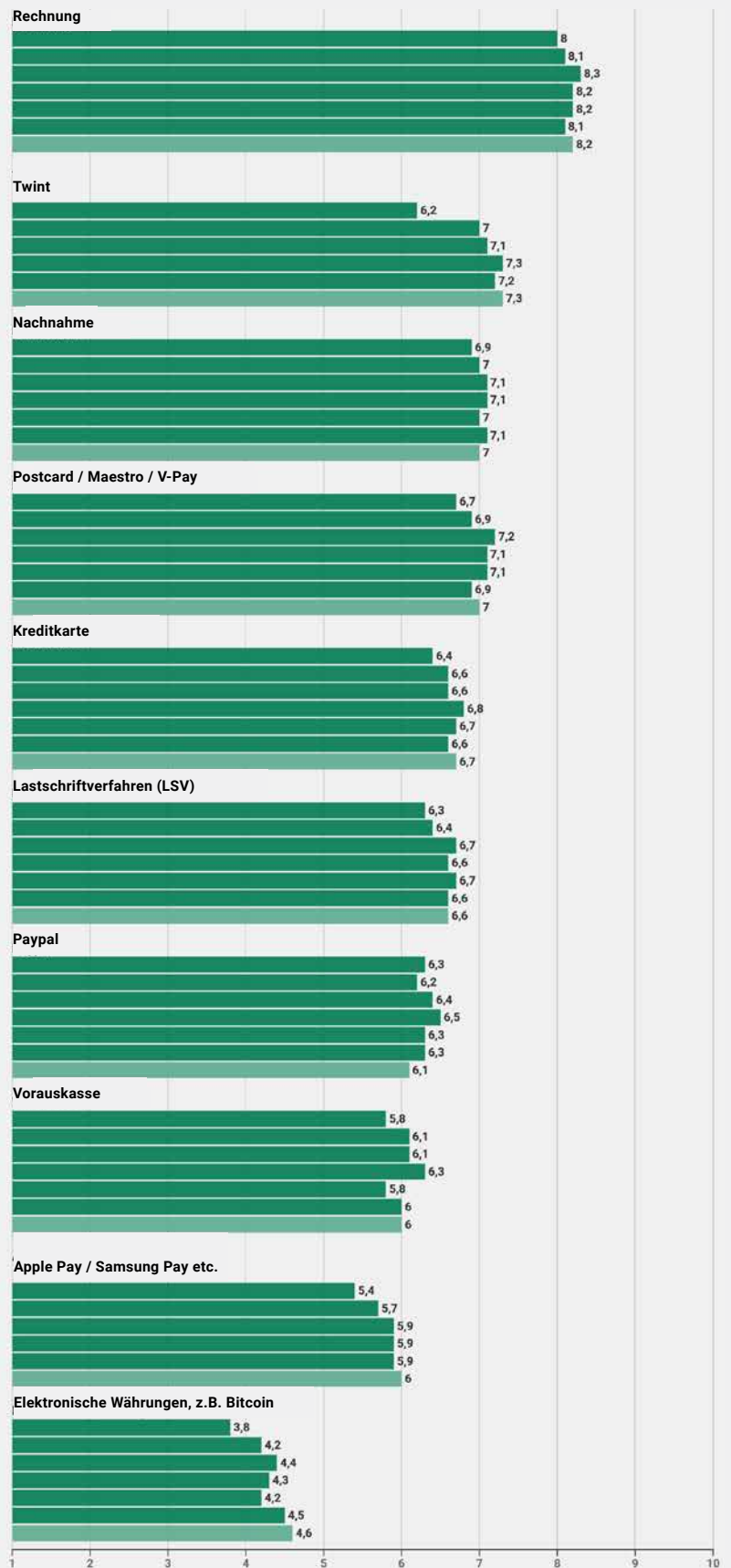
Die grösste Erfolgsgeschichte schreibt jedoch Twint: Das Vertrauen in die Schweizer Bezahl-App ist seit 2020 von 6,2 auf 7,3 im Jahr 2025 hochgeschwollen. Damit hat Twint traditionelle Methoden wie die Kreditkarte (Mittelwert 6,7) im Sicherheitsempfinden noch klarer als bereits im Vorjahr überholt. Besonders hohes Vertrauen genießt Twint bei den 36- bis 55-Jährigen (7,5).

Auch klassische Zahlungssysteme wie Postcard, Maestro oder V-Pay wurden 2025 als relativ sicher eingestuft, wobei ein Mittelwert von 7,0 erreicht wurde. Die Kreditkarte folgt dicht dahinter mit einem Mittelwert von 6,7. Zudem zeigt das Lastschriftverfahren (LSV) eine ähnliche Bewertungssicherheit mit einem Mittelwert von 6,6.

So sicher schätzen Userinnen und User Zahlungsmittel im Internet ein

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

2019–2024 ■
2025 ■



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (September 2025, 1049 Personen)

Datenvertrauensstudie

Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut Innofact im Auftrag von comparis.ch im September 2025 unter 1'049 erwachsenen Personen in allen Regionen der Schweiz durchgeführt. Die Skalen für Vertrauen, Sicherheit und Bedrohung reichen von 1 (sehr tief) bis 10 (sehr hoch).

Weitere Informationen

Jean-Claude Frick

Digital-Experte

Telefon: 044 360 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 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.