

DIGITAL ZAHLEN: BEQUEM, EINFACH, RISKANT!

AK Befragung zeigt: Digital Bezahlen wird für viele immer selbstverständlicher, aber es gibt erhebliche Risiken. Bei drei von vier befragten Phishing-Opfern sind bis zu 600 Euro weg, jede:r Fünfte bekommt keinen Cent zurück. AK verlangt mehr Sicherheit und Schutz für Konsument:innen.

GABRIELE ZGUBIC

Leiterin AK Konsument:innenpolitik, AK Wien

CHRISTIAN PRANTNER

Abteilung Konsument:innenpolitik, AK Wien

ONLINE-BANKING, PLASTIKKARTE, APPLE PAY & CO. : DIGITAL ZAHLEN, ABER MIT TÜCKEN!

AK Befragung: Online-Banking, Plastikkarten und Zahlungsdienstleister beliebt, aber jede:r Fünfte erleidet Verluste durch Fehlüberweisungen, Phishing & Co. – Bei 22 Prozent ist das Geld weg – AK fordert mehr Schutz!

Plastikkarte, Klarna, PayPal & Co. – das Bezahlen übers Internet oder per Smartphone wird immer selbstverständlicher. Doch der digitale Zahlungsverkehr ist alles andere als sicher. Eine aktuelle AK Befragung unter 1.000 Österreicher:innen zwischen 15 und 70plus Jahren zeigt: Zwar nutzen neun von zehn Österreicher:innen fast regelmäßig Online-Banking, aber nur rund jeder Zweite hat bereits online einen Bank- oder Versicherungsvertrag abgeschlossen. Alarmierend: Mit Online-Überweisungen hatte schon fast jede:r Fünfte (vor allem Jüngere) ernste Probleme. Das bedeutet hochgerechnet: Rund 1,4 Millionen Österreicher:innen haben schon schlechte Erfahrungen gemacht. Die häufigsten Pannen: fehlgeleitete Überweisungen, Betrug und Phishing. Drei von vier Befragten verloren dabei bis zu 600 Euro! 22 Prozent bekamen keinen Cent zurück.

„Die Jungen sind digital unterwegs, die Älteren bleiben lieber beim Gewohnten und setzen auf Sicherheit. Unsere Befragung zeigt: Zahlen im Netz oder digital ist für die meisten normal, aber nicht alles läuft rund! Die Menschen wollen und brauchen Schutz. Banken und Zahlungsdienstleister sollen Sicherheitslücken schließen und für echte Wahlfreiheit zwischen digitalen und analogen Zahlungsmethoden sorgen“, verlangt Gabriele Zgubic, Leiterin der AK Konsument:innenpolitik.

Die AK fordert:

- + Echte Wahlfreiheit zwischen Bargeld oder digitaler Zahlung;
- + Phishing stoppen und Banken mehr in die Pflicht nehmen;
- + Faire Preise im Zahlungsverkehr, beispielsweise keine Spesen bei Fehlüberweisungen.

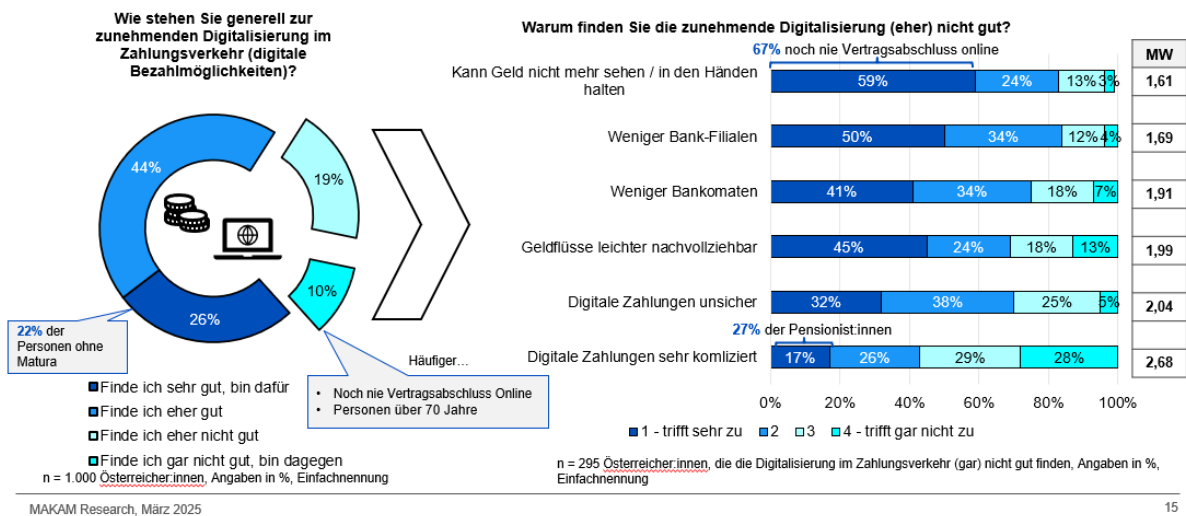
AK BEFRAGUNG: SO DENKEN ÖSTERREICHER:INNEN ÜBERS DIGITALE ZAHLEN

Österreicher:innen gehen online

Eine AK Befragung von 1.000 Österreicher:innen zwischen 15 und 70plus Jahren durch makam Research zeigt: Nahezu alle Österreicher:innen nutzen das Internet, vor allem für Recherche und Kommunikation. Mehr als jede:r zweite Befragte hat bereits einen Banken- oder Versicherungsvertrag online abgeschlossen – mehr Männer als Frauen. Online-Verträge schließen meist 20- bis 29-Jährige sowie 30- bis 39-Jährige ab, Jüngere (15 bis 19 Jahre – auch wegen Geschäftsfähigkeit und Einkommen) und ab 60-Jährige seltener oder noch nie. Fast jede:r Dritte, der/die online einen Bank- oder Versicherungsvertrag abgeschlossen hat, hat ein Konto online eröffnet.

Zunehmende Digitalisierung im Zahlungsverkehr – das finden 70 Prozent der Österreicher:innen (sehr) positiv, jede:r dritte Österreicher:in ist eher kritisch – meist Personen über 70 Jahre oder ohne Online-Erfahrung. Die größten Bedenken: „unsichtbares“ Geld, also das Geld nicht mehr in den Händen haben, weniger Bank- und Bankomatfilialen.

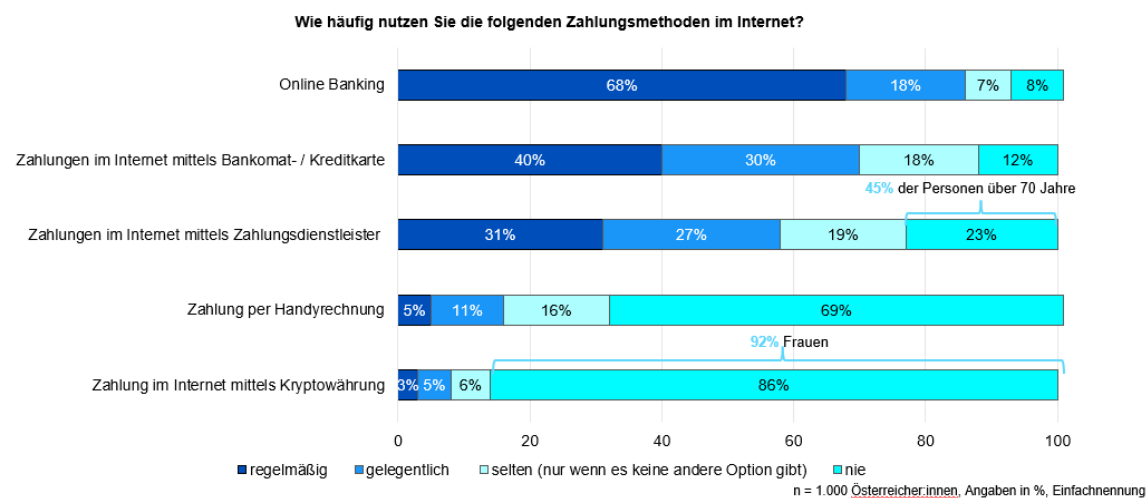
29% der Österreicher:innen sind der Digitalisierung im Zahlungsverkehr gegenüber (eher) negativ eingestellt. Hierbei spielen die physische Interaktion mit Geld, aber auch das Verschwinden von Bank-Filialen und Bankomaten sowie die Nachvollziehbarkeit von Geldflüssen eine Rolle.



„Digitalisierung darf keine Einbahnstraße sein“, zieht AK Konsument:innenschutzexperte Christian Prantner ein Fazit. „Die Konsument:innen müssen frei wählen können zwischen digital und analog.“

So wird bezahlt: 93 Prozent nutzen manchmal Online-Banking, 88 Prozent zahlen immer wieder mit Bankomat- und Kreditkarte, und 77 Prozent setzen gelegentlich bis regelmäßig auf Online-Zahlungsdienstleister wie Klarna (alle Altersgruppen, die 15- bis 19-Jährigen weniger), Apple Pay oder Amazon Pay, (15- bis 49-Jährige, verliert mit zunehmendem Alter tendenziell an Bedeutung, viele 70plus-Jährige haben damit „nichts am Hut“).

Der Großteil der Österreicher:innen wickelt zumindest manchmal Zahlungen über das Internet ab. Vor allem Onlinebanking und Bankomat- / Kreditkarten werden häufig zur digitalen Zahlung genutzt, Kryptowährungen spielen nur eine marginale Rolle.



MAKAM Research, März 2025

16

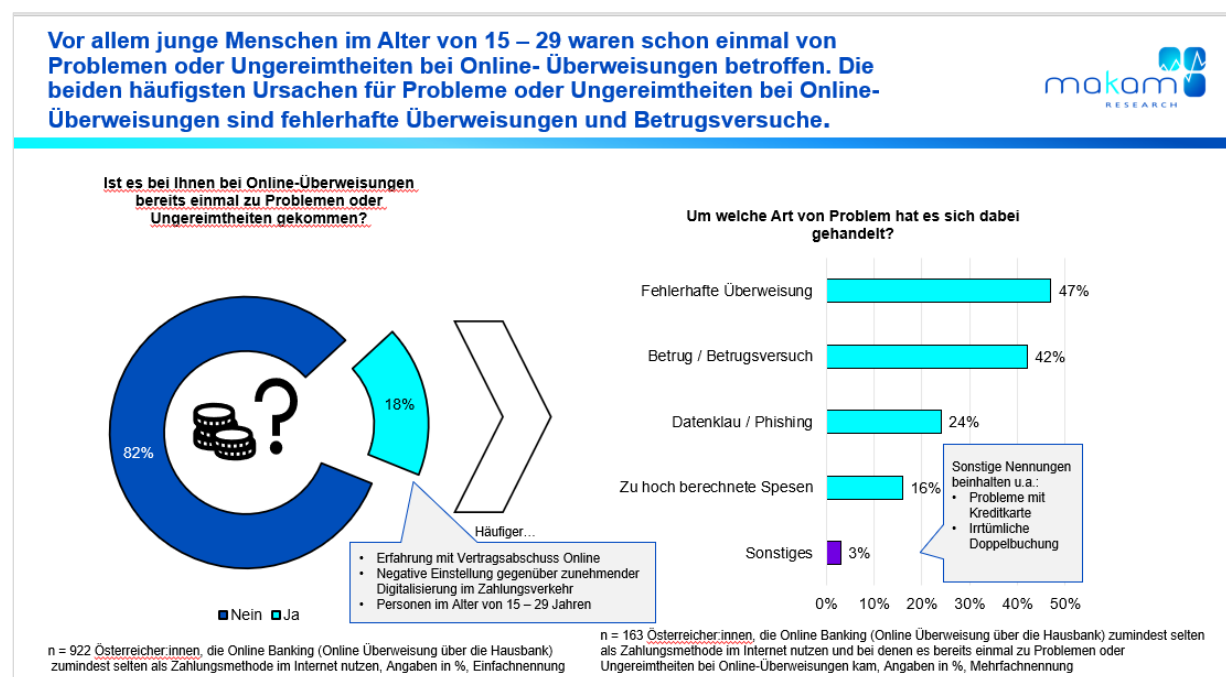
Wer digital zahlt, nennt als Gründe: Es geht einfach, schnell und ist bequem. Das sagen sie quer durch alle Generationen (von 15 bis 70plus).

Wie begründen es die Personen, die auf Online-Zahlungen zur Gänze verzichten? Rund jede:r Zweite davon hält das für zu riskant. Für 39 Prozent ist diese Art der Bezahlung zu kompliziert, bei Menschen über 70 sind es 55 Prozent. Weitere Gründe sind der mangelnde Datenschutz (25 Prozent) und die unattraktiven Konditionen (zehn Prozent).

Welche Online-Bezahldienstleister werden benutzt? Die meistgenutzten Online-Bezahldienste sind Paypal (73 Prozent) und Klarna (60 Prozent). Während Paypal vor allem bei Männern und Akademiker:innen beliebt ist, wird Klarna häufiger von Frauen und Personen ohne Erfahrung mit Online-Vertragsabschlüssen verwendet. Weitere genutzte Dienste sind Amazon Pay (26 Prozent), Apple Pay (21 Prozent) und Google Pay (19 Prozent). Apple und Google Pay sind vor allem bei jüngeren Menschen beliebt. Im Durchschnitt bedienen sich die Online-Nutzer:innen zweier Online-Zahlungsdienste.

Fehlüberweisungen, Phishing, Betrug – Wenn das Geld futsch ist ...

Laut AK Befragung hatten 18 Prozent der Österreicher:innen schon einmal Probleme mit Online-Überweisungen, meist Jüngere (15 bis 29). Hochgerechnet bedeutet das: Rund 1,4 Millionen Österreicher:innen machten bereits schlechte Erfahrungen damit. Meist ging es dabei um fehlerhafte Überweisungen, versuchten Betrug, Phishing und zu hoch berechnete Spesen.



Wenn es schiefgeht – wer hilft? Drei Viertel der Befragten hatten einen Schaden von bis zu 600 Euro. Erster Adressat war für zwei von drei Befragten ihre Hausbank, jede:r Sechste wandte sich an außergerichtliche Schlichtungs- oder Ombudsstellen (17 Prozent), zwölf Prozent machten eine Anzeige bei der Polizei, jede:r Zehnte war bei einer Konsumentenschutzstelle.

Schadensreklamation mit bitterem Beigeschmack: Nur in jedem dritten Fall sprang die Bank voll ein und übernahm den gesamten Schaden, jede:r Vierte bekam nur einen Teil ersetzt, und satte 22 Prozent schauten zur Gänze durch die Finger.

„Diese Zahlen belegen die Erfahrungen, die wir auch in der AK Beratung mit Phishing registrieren: Die Banken lehnen sehr häufig ab, den Schaden zu übernehmen. Ein wesentliches Fazit lautet, dass die derzeitigen gesetzlichen Haftungsbestimmungen unzureichend sind“, kritisiert Prantner. „Da wundert es nicht, dass laut unserer Befragung rund die Hälfte der

Österreicher:innen, die kaum Online-Zahlungen nutzen, dies für zu riskant oder zu kompliziert halten.“

Digitaler Euro kommt an, aber nicht bei allen – Bargeld beliebt

Die Europäische Zentralbank arbeitet derzeit intensiv an der Einführung eines digitalen Euro. In Form einer elektronischen Geldbörse oder Karte soll es zusätzlich zum Bargeld ein weiteres gesetzliches Zahlungsmittel geben. Die Einführung wird in wenigen Jahren zu erwarten sein.

Rund die Hälfte der Österreicher:innen sieht den digitalen Euro (sehr) positiv. Konkret: vor allem die 15- bis 19-Jährigen sind sehr positiv eingestellt – gefolgt von den 20- bis 39-Jährigen. Jede:r fünfte Österreicher:in ist sehr negativ eingestellt (steigt mit zunehmendem Alter) aus Angst vor Bargeld-Abschaffung, Überwachung und Betrugsrisiken.

Nur Bares ist Wahres: 63 Prozent der Befragten zahlen regelmäßig mit Bargeld, vor allem Menschen im Alter von 50 bis 59 sowie über 70. Bargeld ist die am meisten genutzte Zahlungsmethode. 40 Prozent der Österreicher:innen zahlen regelmäßig mit der Bankomat- oder Kreditkarte, lediglich 17 Prozent zahlen mobil, also regelmäßig via Smartphone oder Smartwatch. Das sind vor allem Jüngere (15 bis 29 Jahre).

MEHR SCHUTZ UND FAIRE PREISE FÜR KONSUMENT:INNEN!

Klare Regeln und echte Verantwortung für Banken und Zahlungsdienstleister!

AK Leiterin Konsument:innenschutz Gabriele Zgubic resümiert: „Pro Jahr werden zig Millionen Bankbuchungen erfolgreich durchgeführt. Aber unsere Befragung zeigt, dass nicht immer alles rund läuft. Das belegen auch viele Beschwerden bei uns in den Konsument:innenberatungen – über 1.000 Konsument:innen wandten sich 2024 nach Phishing-Attacken bundesweit an die Arbeiterkammern. Da machen es sich leider viele Banken zu leicht. Sie lassen die Konsument:innen im Stich, dabei bleiben die Betroffenen auf ihren Summen sitzen. Und auch Online-Bankgeschäfte haben ihre Schattenseiten, das Internet ist leider ein guter Boden für Betrüger:innen. Daher brauchen Konsument:innen mehr Schutz!“

Die AK verlangt:

1 Wahlfreiheit – Bar oder digital: Konsument:innen müssen frei wählen können, ob sie bar oder digital zahlen. Jedoch wird die Wahlfreiheit durch hohe Spesen getrübt. So sind etwa Bareinzahlungen mittels Zahlschein immer teurer. Auch Bankspesen für Bankomatbehebungen können je nach Girokontomodell erheblich sein.

2 Einfacher Zugang zu Bargeld: Geldautomaten dürfen nicht aussterben. Sie müssen kostenlos und gut erreichbar sein, auch am Land. Dafür müssen die Banken sorgen. Es braucht eine gute flächendeckende Infrastruktur für gebührenfreie Geldautomaten.

3 Phishing stoppen – Banken und Zahlungsdienstleister mehr in die Pflicht:

Mobilfunkunternehmen sollen mit technischer Hilfe Fake-SMS rausfiltern und abfangen. Phishing-SMS und E-Mails sollen erst gar nicht zugestellt werden. Wichtig: Anbieter müssen das Telekommunikationsgeheimnis wahren. Denkbar ist etwa, verdächtige Links mit bekannten Betrugslinks abzugleichen. Dadurch kann festgestellt werden, ob eine SMS betrügerisch ist oder nicht. Möglich wäre auch eine Datenbank von sicheren Absendern zu schaffen und e-Sims nicht ohne Identitätsnachweis auszustellen, damit Betrüger:innen nicht Online-Banking-Authentifizierung völlig ahnungsloser Opfer auf ein Fremdgerät umleiten können.

Opfer von Phishing bleiben meist auf den Kosten sitzen, weil sich Banken mit dem Argument, der/die Kunde/Kundin hätte „grob fahrlässig“ gehandelt, aus der Verantwortung stehlen. Die AK verlangt von Banken mehr Investitionen in die digitale Sicherheit, vor allem ein wirksames Transaktionsmonitoring, damit es beim Betrugsversuch bleibt. Das könnte viel verhindern. Programme, die verdächtige Zahlungstransaktionen anzeigen, müssen wirksamer gestaltet werden. Die Haftung für eine missbräuchliche Transaktion soll dann automatisch auf die Bank übergehen, wenn sie kein oder ein unzureichendes Transaktionsmonitoring vorgenommen hat.

4 Faire Preise im Zahlungsverkehr: Viele Entgelte im Zahlungsverkehr bei Neuverträgen sind teils stark gestiegen. Wer Bankgeschäfte selbst erledigt, muss oft dafür zahlen – statt günstigerer Preise, drehen die Banken die Gebührenschraube nach oben. Das darf nicht sein!

Bei Rückbuchungen von Überweisungen verlangen Banken immer wieder hohe Spesen. Grundsätzlich dürfen die Rückbuchungen laut Gesetz selbst nichts kosten. Daran sollen sich die Banken halten.

5 Euro in bar oder digital mit klaren Regeln: Die EU-Kommission hat 2023 einen Verordnungsentwurf mit einem Rechtsrahmen für den Euro als Bargeld sowie Rechtsgrundlagen für einen digitalen Euro vorgelegt. Der digitale Euro darf keine Hintertür zur Bargeldabschaffung sein. Beim digitalen Euro muss ein hohes Datenschutzniveau sichergestellt sein. Er muss einfach zugänglich, online sowie offline verfügbar, kostenlos und barrierefrei sein.

DIGITAL ZAHLEN: BEQUEM, EINFACH, RISKANT!

Rückfragehinweis:

Doris Strecker
Kommunikation Team Content
Center
1040, Prinz Eugen Straße 20-22
T: +43 1 50165 DW 12677
M: +43 664 845 41 52
E-Mail doris.strecker@akwien.at



WIEN.ARBEITERKAMMER.AT



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN