

Medienmitteilung

Comparis-Datenvertrauensstudie 2020

Trotz Lockdown-Boom: Das Vertrauen ins Datenmanagement von Online-Shops bröckelt

Das Vertrauen der Schweizer Bevölkerung in die Internetakteure bezüglich seriösem Umgang mit Kundendaten hat in den letzten beiden Jahren durchs Band weg abgenommen; am stärksten bei Online-Shops. Das zeigt die jährlich von comparis.ch erhobene Datenvertrauensstudie. Auch die Sicherheit von Zahlungsmitteln fürs Internet wird tiefer bewertet; vor allem von Paypal. «Besitzerwechsel und undurchsichtige AGBs haben dem Ruf von Paypal geschadet», sagt Comparis-Digitalexperte Jean-Claude Frick.

Zürich, 3. September 2020 – Die Mehrheit der Schweizerinnen und Schweizer hält zwar den Datenschutz in der Schweiz für eher gut bis sehr gut geregelt und glaubt, die Sicherheit ihrer persönlichen Daten im Internet sei ausreichend gewährleistet. Dennoch nimmt das Vertrauen in die Internetakteure bezüglich seriösem Umgang mit Kundendaten immer mehr ab. Zum dritten Mal in Folge sind die Bewertungen durchs Band weg gesunken. Das zeigt die Datenvertrauensstudie 2020 des Online-Vergleichsportals Comparis.

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 einer Note von 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 um 0,3 Punkte 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 im Jahr 2019 und liegt in der neusten Befragung 2020 nur noch bei 5,0. «Wer im Internet ein Produkt sucht oder kauft, bekommt 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 Rechnungsstellung. Doch auch diese ist bezüglich des Sicherheitsgefühls mit einer Bewertung 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).

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. «Besitzerwechsel und undurchsichtige AGBs haben dem Ruf von Paypal zusätzlich geschadet», so Frick.

Deutlich schlechter als bei Twint und Paypal wird die Sicherheit von Apple und Samsung Pay bewertet (Note 5,4). Elektronische Währungen wie etwa Bitcoins belegen noch immer den Schlussrang, konnten sich aber immerhin in der Bewertung von 3,7 (2018) auf 4,2 (2020) verbessern.

Download Report: <https://www.comparis.ch/downloadcenter/default>

Methodik

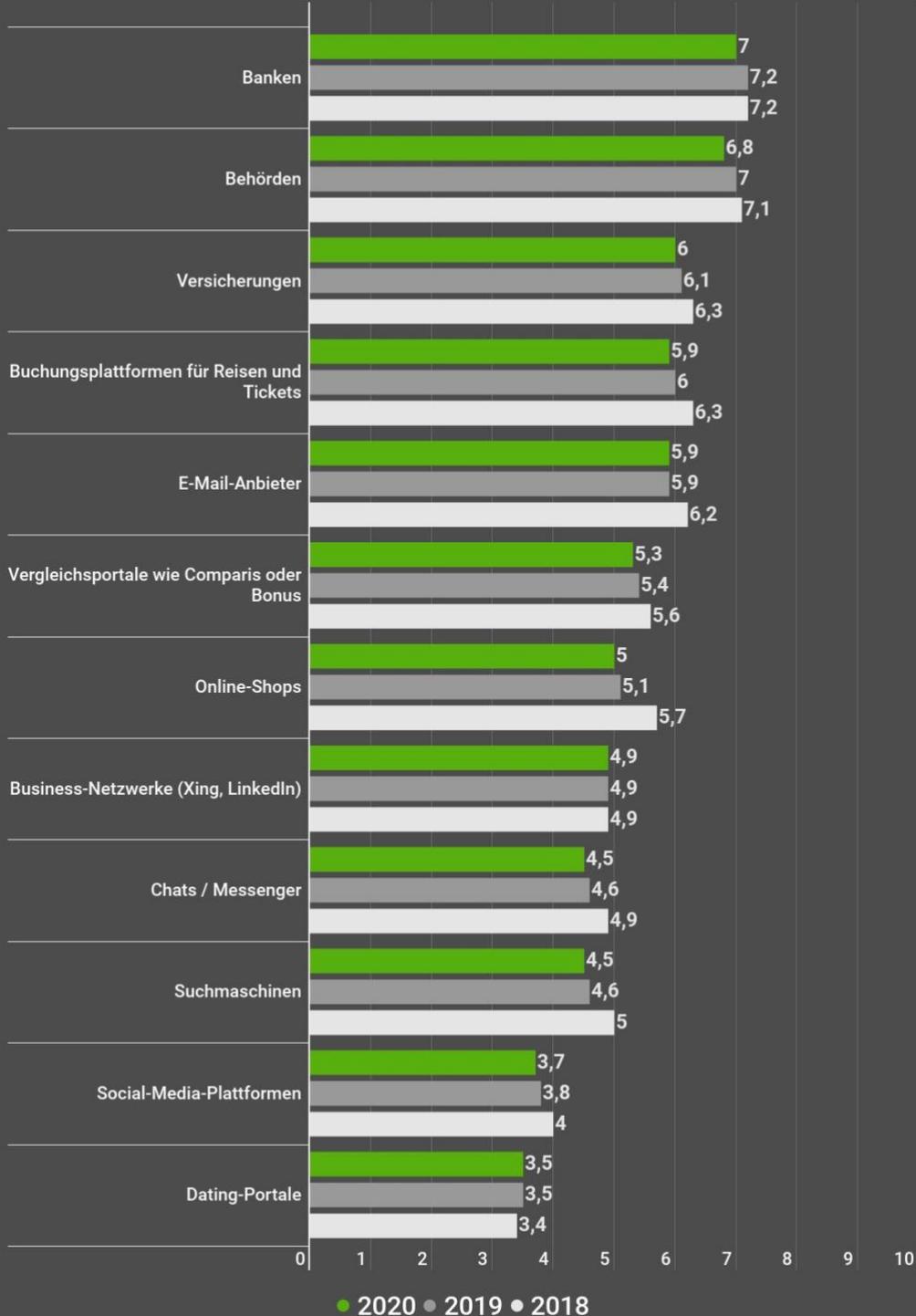
Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut innofact im Auftrag von comparis.ch im August 2020 unter 1023 Personen in allen Regionen der Schweiz durchgeführt.

Weitere Informationen:

Jean-Claude Frick
Telecom-Experte
Telefon: 044 360 53 91
E-Mail: media@comparis.ch
comparis.ch

Seriöser Umgang mit Kundendaten

Vertrauen in Online-Shops ist am stärksten gesunken



Skala 1 «kein Vertrauen» bis 10 «volles Vertrauen»

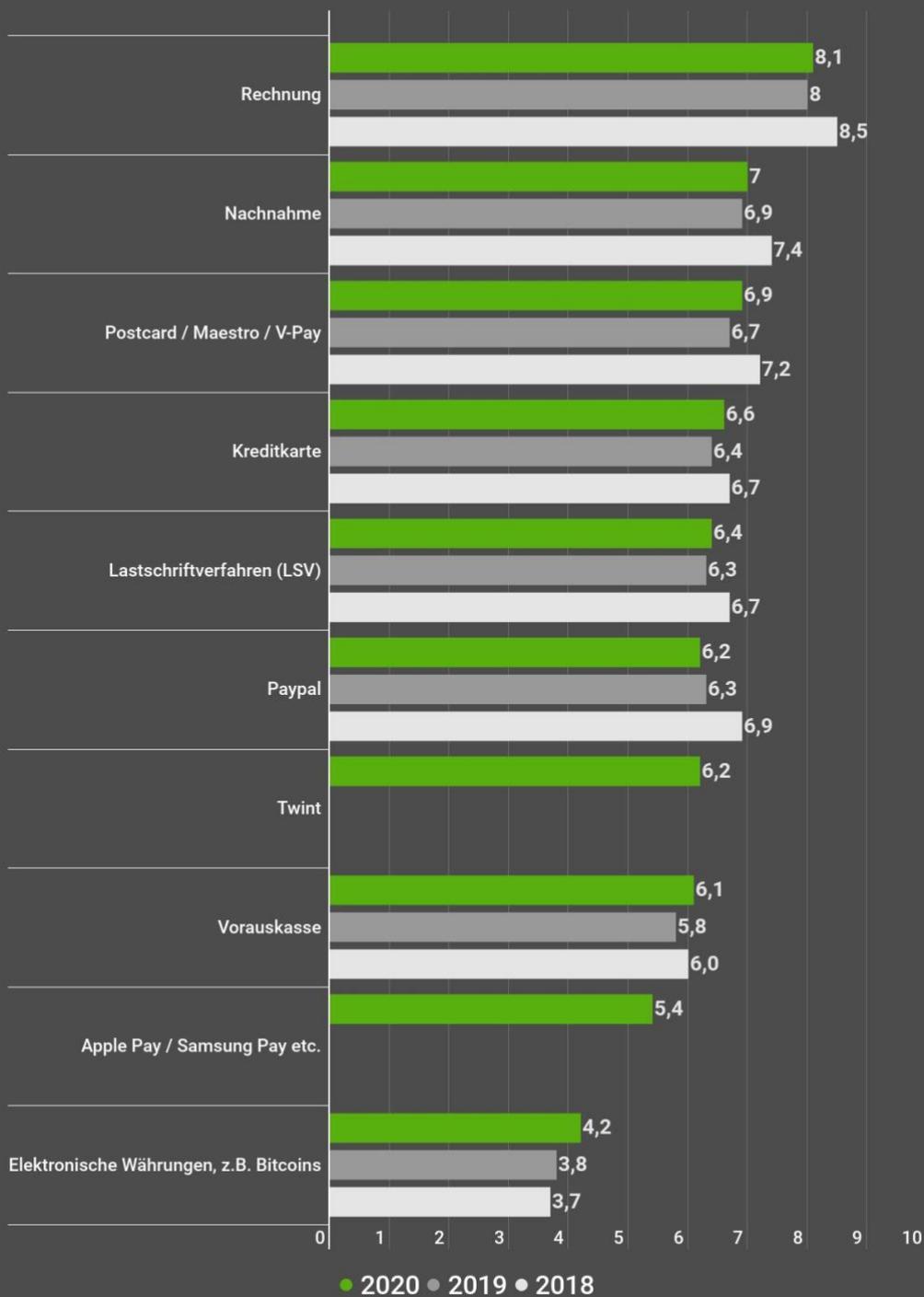
Quelle: Repräsentative Comparis-Umfrage im August 2020 unter 1023 Personen in allen Regionen der Schweiz.

comparis.ch

comparis.ch AG
 Birmensdorferstrasse 108
 CH-8003 Zürich

Sicherheit von Zahlungsmitteln im Internet

Rechnung und Nachnahme werden als am sichersten eingeschätzt



Skala 1 «gar nicht sicher» bis 10 «sehr sicher»

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

comparis.ch

comparis.ch AG
Birmensdorferstrasse 108
CH-8003 Zürich

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 Mitarbeiter in Zürich.