

Marktforschung

Anteil der Online-Banking-Verweigerer gestiegen

Trotz der Sicherheitsbedenken der Verbraucher liegt die Nutzung des Online-Bankings in Deutschland nach einer Erhebung der EU-Statistikbehörde Eurostat mit 45 Prozent der Bankkunden leicht über dem EU-Durchschnitt von 40 Prozent und auch über den Werten anderer großer EU-Länder wie Spanien (32 Prozent) und Italien (21 Prozent). Spitzenreiter sind der Erhebung zufolge Island und Norwegen, in denen jeweils 86 Prozent der Bürger ihre Bankgeschäfte online abwickeln, in Finnland sind es 82 Prozent.

Durch Betrug beim Online-Banking bedroht fühlt sich mehr als jeder dritte Internetnutzer in Deutschland (38 Prozent) – unter den Jüngeren zwischen 14 und 29 Jahren sind es 31 Prozent, bei den Senioren über 65 Jahre 45 Prozent. Das hat eine repräsentative Umfrage des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V., Berlin, (Bitkom) ergeben.

Als Folge geben 30 Prozent an, aus Sicherheitsgründen bewusst auf das Online-Banking zu verzichten. Im Vergleich zum Vorjahr ist das ein Anstieg um fünf Prozentpunkte. Das könnte laut Bitkom möglicherweise eine Folge der Debatte um die Abhörprogramme von Geheimdiensten sein. Wenn das der Fall wäre, dürfte die Quote der Online-Banking-Verweigerer wieder zurückgehen, sobald die Aufregung sich legt beziehungsweise von anderen Themen überlagert wird.

Gleichzeitig stellt sich aber die Frage nach den Kosten für sicheres Online-Banking: Es sind nämlich nur die wenigsten Kunden bereit, etwas für „mehr Sicherheit“ zu bezahlen. 57 Prozent der von der Fiducia und der Initiative D21

Befragten sind überzeugt, dass sicheres Online-Banking ein kostenloses Angebot ihrer Bank sein muss. Nur noch 75 Prozent der Nutzer setzen spezielle Programme am eigenen PC ein, um die Sicherheit zu erhöhen. 2008 waren dies noch 84 Prozent. Das heißt, obwohl die Bedenken hinsichtlich der Sicherheit zunehmen, steigt auch die Sorglosigkeit im Umgang mit Online-Banking.

Die Verfasser der Studie führen diesen Widerspruch darauf zurück, dass die echten Schadensfälle noch relativ gering sind. Nur zwei Prozent der Befragten wurden schon einmal durch eine Schadsoftware finanziell geschädigt und bei über der Hälfte der Betroffenen lag der Schaden unter 200 Euro. Und doch ist die wachsende Sorge vor der Sicherheit für die Banken von Interesse – nicht nur, weil sie natürlich stets bestrebt sein müssen, ein hohes Sicherheitsniveau aufrecht zu erhalten.

Möglicherweise lässt sich dem Thema auch etwas Positives abgewinnen: Wenn nämlich Kunden ganz bewusst weiterhin auf den beleghaften Zahlungsverkehr setzen, dann steigt möglicherweise auch die Bereitschaft, für diese Option zu zahlen, leicht an. Diejenigen, die für Kontoöffnung oder Kreditantrag lieber in die Filiale gehen als die Formulare online auszufüllen, sind fürs Cross-Selling leichter ansprechbar.

Und auch bei den Nutzern des Online-Bankings kann die Sorge um die Sicherheit die Bereitschaft, für eine verbesserte Sicherheit einen finanziellen Beitrag zu leisten, erhöhen. Das könnte interessant werden, wenn die Girocard internetfähig wird und der Kunde dafür einen speziellen Leser erwerben muss. **Red.**