



Zwischen bewusster Vorsicht und bequemer Gewohnheit

Warum Kartennutzer:innen sich sicher fühlen, aber nicht immer gut
geschützt sind

Projektteam

Cloé Jans: Leiterin operatives Geschäft und Mediensprecherin

Sophie Schäfer: Junior Projektleiterin

Luca Keiser: Junior Data Scientist

Bern, 17.04.2025

Publikation: 26.05.2025

Inhaltsverzeichnis

MANAGEMENT SUMMARY	4
1 EINLEITUNG	6
1.1 Mandat und Fragestellung	6
1.2 Befragung und Stichprobe	6
2 BEFUNDE	8
2.1 Kartenbetrug	8
2.2 Nutzung von Kredit- bzw. Debitkarten	15
2.3 Verantwortung im Umgang mit Kredit- bzw. Debitkarten	21
2.4 Clusteranalyse	26
2.5 Informiertheit und Präventionsmassnahmen	31
3 SYNTHESE	35
4 ANHANG	37
4.1 gfs.bern-Team	37

Management Summary

Das Forschungsinstitut gfs.bern führte im Auftrag der Präventionsinitiative Card Security eine Online-Befragung bei 1'002 Einwohner:innen ab 16 Jahren durch. Die Erhebung fand zwischen dem 24. Februar und dem 10. März 2025 statt und beleuchtet zentrale Themen zu Wissen, Einstellungen und Verhaltensweisen der Bevölkerung im Bereich Kartensicherheit.

BETROFFENHEIT UND RISIKOWAHRNEHMUNG



- Jede sechste Person (16%) hat bereits Erfahrungen mit Kartenbetrug gemacht. Ein klares «Risikoprofil» lässt sich jedoch nicht identifizieren – Alter und Einkommen zeigen keine eindeutigen Tendenzen.
- Über die Hälfte (56%) schätzt ihr persönliches Risiko Opfer von Kartenbetrug zu werden als mittel ein, weitere 9 Prozent als hoch – vor allem die 30- bis 59-Jährigen nehmen dabei ein erhöhtes Gefährdungspotenzial wahr.
- Phishing ist als Betrugsmasche breit bekannt: 92 Prozent kennen den Begriff, viele verknüpfen ihn korrekt mit Betrug, Datenklau und gefälschten Webseiten – ein Zeichen guter Grundkenntnisse.

PRÄVENTIVVERHALTEN UND SICHERHEITSGEFÜHL



- Die Mehrheit der Bevölkerung setzt auf bewährte Schutzmassnahmen: 94 Prozent geben ihre Kartendaten nicht an Dritte weiter, und 92 Prozent kontrollieren regelmässig ihre Auszüge. Auch technische Vorkehrungen wie die Zwei-Faktor-Authentifizierung (76%) sind verbreitet.
- Weiterführende Massnahmen wie Geoblocking (23%) oder gezielte Kartenfunktionseinschränkungen (59%) werden hingegen deutlich weniger genutzt.
- 36 Prozent würden gerne mehr für ihre Sicherheit tun, wissen aber nicht, wo sie ansetzen sollen – ein klarer Handlungsauftrag für Aufklärung und niederschwellige Angebote.

VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN UND VERHALTEN



- Zwei Drittel der Befragten (68%) sehen sich im Fall eines Kartenmissbrauchs selbst in der Pflicht – vor allem ältere Personen zeigen ein ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein.
- Gleichzeitig geben 28 Prozent an, bereits unvorsichtig mit Karte oder PIN umgegangen zu sein, und 40 Prozent empfinden vollständige Sicherheit als «zu mühsam».

CLUSTERANALYSE: DREI NUTZUNGSTYPEN



- Die «**UMSICHTIGEN SICHERHEITSBEWUSSTEN**» (62%) setzen aktiv auf Sicherheit und vermeiden unnötige Risiken.
- Die «**PRAGMATISCHEN GEWOHNHEITSNUTZENDEN**» (26%) handeln zwar grundsätzlich verantwortungsbewusst, lassen jedoch bei weiterführenden Massnahmen nach.
- Die «**UNBEKÜMMERTEN RISIKOBEREITEN**» (12%) zeigen eine hohe Sorglosigkeit im Umgang mit Karten – aber auch Bereitschaft zur Verbesserung, sofern sie Unterstützung erhalten.

KOMMUNIKATION UND INFORMATIONSKANÄLE



- Finanzinstitute (63%) geniessen das grösste Vertrauen als Absender von Sicherheitsinformationen – deutlich vor Polizei (15%) und Karteninstituten (11%).
- Jüngere Zielgruppen lassen sich stärker durch Polizei oder digitale Kanäle wie Social Media ansprechen – ältere Menschen vertrauen vorrangig der Bank.
- Ältere Menschen und «Umsichtige Sicherheitsbewusste» erreicht man am wirkungsvollsten über Plakate und TV-Spots, während Jüngere sowie «Pragmatische Gewohnheitsnutzende» und «Unbekümmerte Risikobereite» besser über Social Media angesprochen werden. Eine regionale Feinabstimmung – etwa zwischen Deutsch- und Westschweiz – erhöht zusätzlich die Wirksamkeit der Kommunikationsstrategie.

1 Einleitung

1.1 Mandat und Fragestellung

Die nationale Präventionsinitiative Card Security verfolgt das Ziel, das Bewusstsein der Schweizer Bevölkerung für die Gefahren von Kartenbetrug zu schärfen. Um Erkenntnisse zu Wissen, Einstellungen und Verhaltensweisen der Bevölkerung im Bereich Kartensicherheit zu gewinnen, beauftragte sie das Forschungsinstitut gfs.bern mit der Durchführung einer Bevölkerungsbefragung zum Thema Kartensicherheit.

Im Vordergrund steht dabei einerseits die Bevölkerung der Schweiz, die mit wirksamer Prävention besser geschützt werden soll. Andererseits geht es um die medienwirksame Darstellung der Umfrageergebnisse, um eine breite Öffentlichkeit zu erreichen und das Thema nachhaltig im öffentlichen Diskurs zu verankern. Die Ergebnisse sollen zuerst einem Fachpublikum und danach der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

1.2 Befragung und Stichprobe

Befragt wurden 1'002 Einwohner:innen ab 16 Jahren via das hauseigene Onlinepanel polltrends.ch zwischen dem 24. Februar und dem 10. März 2025. Alle Angaben gelten bei einer 95-prozentigen Wahrscheinlichkeit mit einem Unsicherheitsbereich von ± 3.1 Prozentpunkten.

Über die technischen Eckwerte der Umfrage orientiert die nachstehende Übersicht:

Tabelle 1: Methodische Details

Auftraggeberin	Card Security
Grundgesamtheit	Einwohner:innen ab 16 Jahren der Schweiz
Datenerhebung	Hauseigenes Onlinepanel
Befragungszeitraum	24. Februar bis 10. März 2025
Stichprobengrösse	Total Befragte N = 1'002 n DCH = 702, n FCH = 240, n ICH = 60
Stichprobenfehler	± 3.1 Prozent bei 50/50 und 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit
Gewichtung	Alter und Geschlecht nach Sprache, Sprache, Bildung, Siedlungsart nach Sprache, Kanton

Um die soziodemografischen Verhältnisse der Einwohner:innen korrekt abzubilden, wurden die Daten nach Alter und Geschlecht nach Sprache, Sprache, Bildung, Siedlungsart nach Sprache und Kanton gewichtet.

Bei einer Stichprobe entscheiden zwei Faktoren über die Qualität der später gewonnenen Aussagen massgeblich mit: Auf der einen Seite definiert sich die Datenqualität über die

Grösse des Stichprobenfehlers. Dieser Index weist die Irrtumswahrscheinlichkeit und Irrtumsgrösse einer getroffenen statistischen Aussage aus. Einerseits setzt man bei der Umfrageforschung zumeist auf ein Sicherheitsmass von 95 Prozent, das heisst man akzeptiert eine Irrtumswahrscheinlichkeit von 5 Prozent, dass der nachgewiesene statistische Zusammenhang so in der Bevölkerung nicht vorhanden ist. Andererseits unterliegen statistische Aussagen einem Stichprobenfehler, welcher von der Grösse der Stichprobe und der Basisverteilung der Variable in der Bevölkerung abhängt, wobei der Fehler kleiner wird, je grösser die Stichprobe ist.

Bei Untergruppenanalysen kann die untersuchte Gruppe vereinzelt weniger als 50 Befragte aufweisen, was bei einem Stichprobenfehler von ± 14 Prozentpunkten eine adäquate Interpretation nahezu verunmöglicht. Deshalb nehmen wir keine Subgruppenanalysen unter 50 Fällen vor.

Das andere Element einer qualitativ hochstehenden Analyse ist die Gewährleistung von Repräsentativität. Repräsentativität bedeutet nichts anderes, als dass jede Person aus der Grundgesamtheit genau die gleiche Chance haben muss, an der Befragung teilnehmen zu können. Werden bei der Stichprobenziehung systematisch Gruppen ausgeschlossen, ist eine Befragung nicht repräsentativ.

2 Befunde

2.1 Kartenbetrug

Kredit- und Debitkarten sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken – ob beim Einkaufen, im Online-Handel oder auf Reisen. Doch mit der steigenden Nutzung wächst auch das Risiko, Opfer von Kartenbetrug zu werden. Während sich viele im Umgang mit ihren Zahlungsmitteln sicher fühlen, zeigt sich bei genauer Betrachtung, dass Betrugsfälle keine Seltenheit sind.

So berichtet jede sechste Person (16%) bereits einmal Opfer von Kartenbetrug geworden zu sein. Ein Blick in die Untergruppen zeigt dabei, dass eine Typologisierung der Opfer – insbesondere entlang soziodemographischer Angaben – nur bedingt möglich ist. Weder nimmt die Wahrscheinlichkeit schon einmal Opfer von Kartenbetrug geworden zu sein, mit steigendem Alter kontinuierlich zu, noch lässt sich beim Einkommen in die eine oder andere Richtung ein klares Muster erkennen. Man kann hingegen erkennen, dass in der Tendenz eher Personen, die ihre Karte täglich nutzen häufiger Opfer von Betrug werden als Gelegenheitsnutzende. Ein weiteres Risikomuster zeigt sich in grösseren Haushalten: Wer mit mehreren Personen zusammenlebt, berichtet häufiger von Betrugsfällen. Beide Erkenntnisse sind ein Hinweis darauf, dass sich durch eine gehäufte Nutzung potenzielle Angriffspunkte vervielfachen.

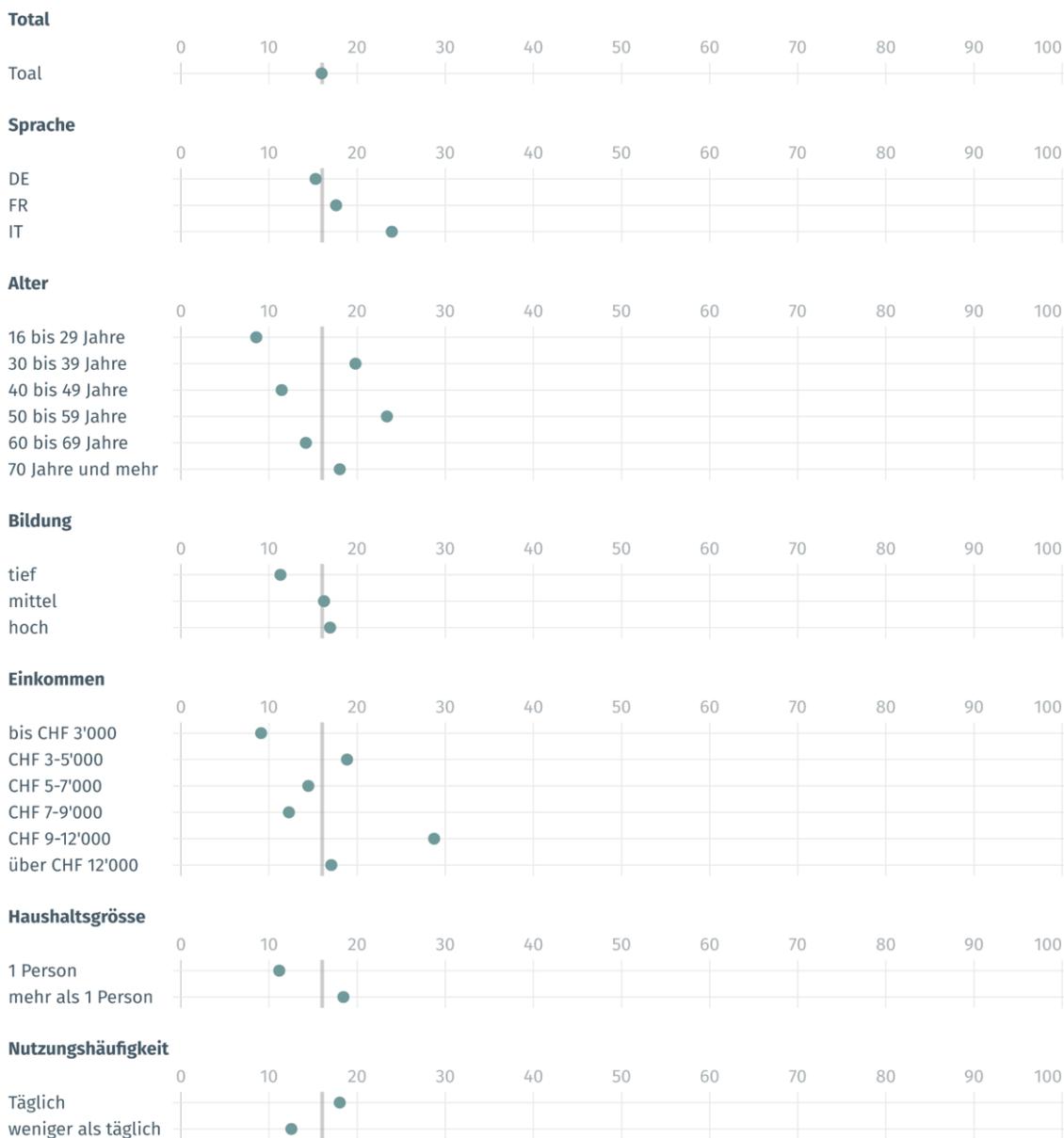
Mehr Aufschluss darüber, in welchen Gruppen sich Risikopotenziale konzentrieren, liefert die Clusteranalyse gegen Ende des Berichtes.

Grafik 1

Opfer Kartenbetrug nach Untergruppen

Sind Sie schon einmal Opfer von Kartenbetrug geworden?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, Anteil 'Ja'



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

Bei genauerer Betrachtung des konkreten Betrugsereignisses wird deutlich, dass vielen Betroffenen unklar bleibt, wie es im Detail dazu kommen konnte. So geben 33 Prozent der Befragten an, dass ihnen nicht bekannt ist, auf welche Weise der Betrug erfolgt ist – ein Umstand, der nicht nur potenziell die Verunsicherung erhöht, sondern auch gezielte Vorsichtsmassnahmen erschwert. Rund 40 Prozent geben diverse Vorfälle an, darunter das Kopieren oder der Diebstahl der Karte sowie deren unbefugte Nutzung.

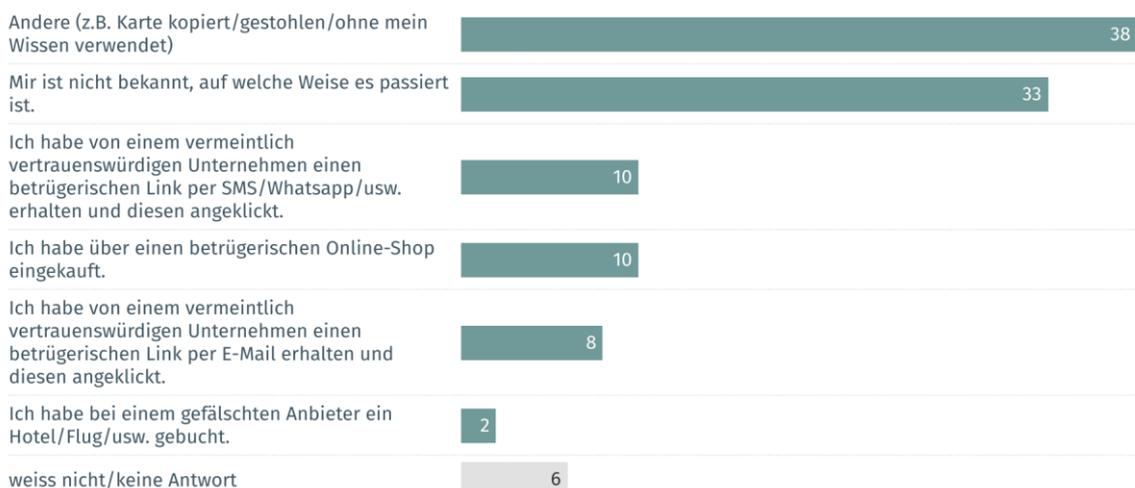
Grafik 2

Opfer Kartenbetrug

Sie haben angegeben, schon einmal Opfer von Kartenbetrug geworden zu sein. Würden Sie uns angeben, was genau passiert ist?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, die schon einmal Opfer eines Kartenbetrugs waren

Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=187)

Dabei gibt eigentlich eine gewichtige Mehrheit an, die bekannte Betrugsmasche «Phishing» zu kennen. Hierbei handelt es sich um eine betrügerische Methode, bei der Kriminelle über gefälschte E-Mails, Webseiten, Nachrichten aber auch mittels Anruf versuchen, Zugriff auf persönliche Kreditkartendaten, wie Kartennummer, Sicherheitscodes (CVC) oder Zugangsdaten (PIN, Login Daten) zu erlangen. Diese Informationen werden dazu genutzt, um unbefugt auf die Kreditkarte zuzugreifen und missbräuchliche Transaktionen zu tätigen.

Ohne mit dieser Erklärung konfrontiert gewesen zu sein, gab eine klare Mehrheit von 92 Prozent der Befragten an, den Begriff schon gehört zu haben.



Innerhalb verschiedener soziodemografischer Merkmale wie Alter, Geschlecht oder Bildungsniveau zeigen sich dabei keine signifikanten Unterschiede in der Bekanntheit des Begriffs «Phishing¹». Auffälliger sind hingegen die Unterschiede zwischen den Sprachregionen: In der Deutschschweiz liegt der Anteil der mit dem Begriff vertrauten Personen bei 92 Prozent – entsprechend dem Gesamtdurchschnitt. In der französischsprachigen Schweiz ist dieser Anteil mit 95 Prozent sogar leicht höher. Deutlich tiefer fällt der Wert hingegen in der italienischsprachigen Schweiz aus, wo lediglich 77 Prozent der Befragten angaben, den Begriff zu kennen.

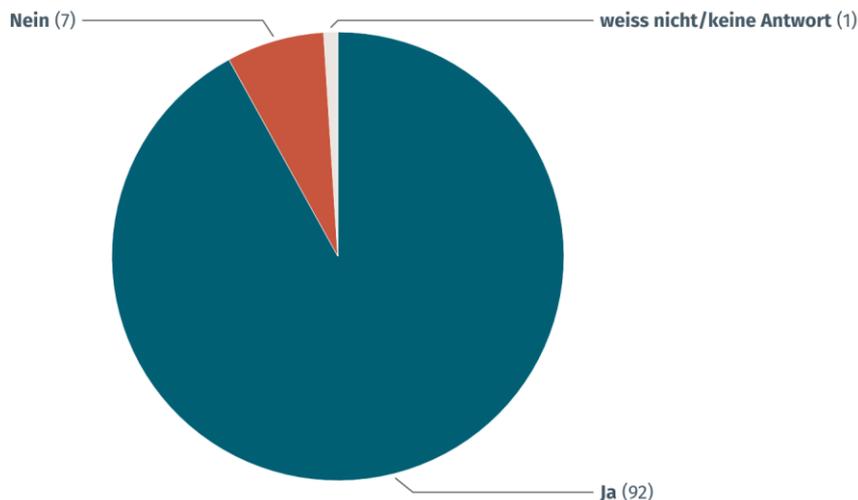
¹ Der Begriff «Phishing» wurde nicht übersetzt und in allen drei Sprachen als «Phishing» abgefragt.

Grafik 3

Kenntnis Phishing

Haben Sie schon vom Begriff "Phishing" gehört?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

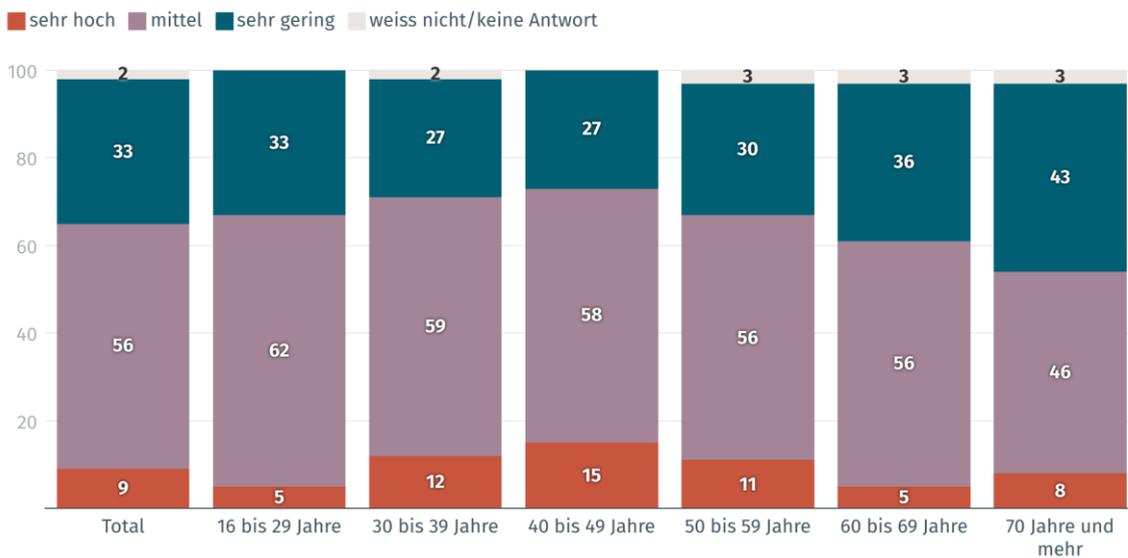
Die Teilnehmenden wurden anschliessend nach ihrer spontanen Assoziation mit dem Begriff Phishing gefragt. Wie die Wortwolke illustriert, verbinden die Einwohner:innen mit Phishing vor allem Datenklau, oder Datenmissbrauch, Betrug und Täuschung sowie gefälschte E-Mails und Webseiten. Sie kommen damit der eigentlichen Begriffsdefinition ziemlich nahe und scheinen über die zentralen Eckdaten des Phishings Bescheid zu wissen. Betrachtet man nur die Antworten der französischsprachigen Personen, ist ein ähnliches Bild erkennbar. Auch hier stehen mit dem Begriff «Phishing» klar die Assoziationen von Betrug, Datenklau und betrügerischen E-Mails und Webseiten im Zentrum. Lediglich sechs Prozent haben hier weiss nicht/keine Antwort angegeben.

Grafik 7

Risikowahrscheinlichkeit Kartenbetrug nach Alter

Wie hoch schätzen Sie das Risiko ein, Opfer von Kartenbetrug zu werden?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



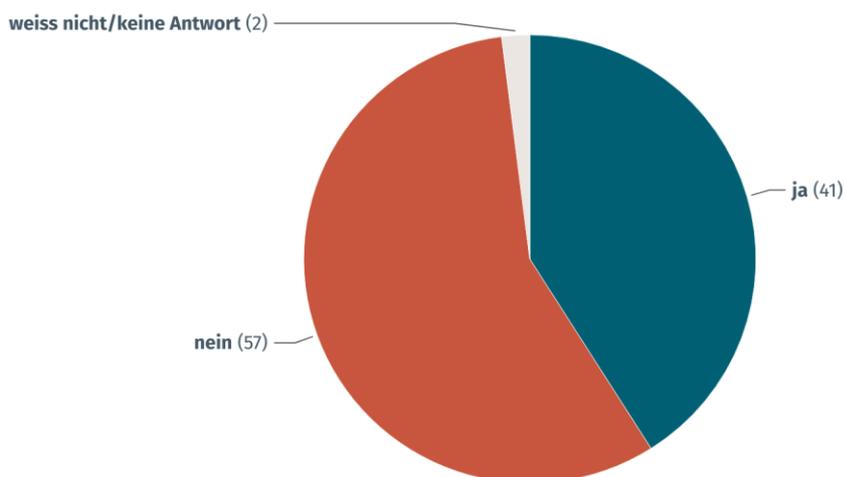
© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002), sig., Cramér's V = 0.1

Grafik 8

Benachrichtigung verdächtige Transaktion

Haben Sie schon einmal eine Benachrichtigung über eine verdächtige Transaktion von Ihrer Bank oder Ihrem Karteninstitut erhalten?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren

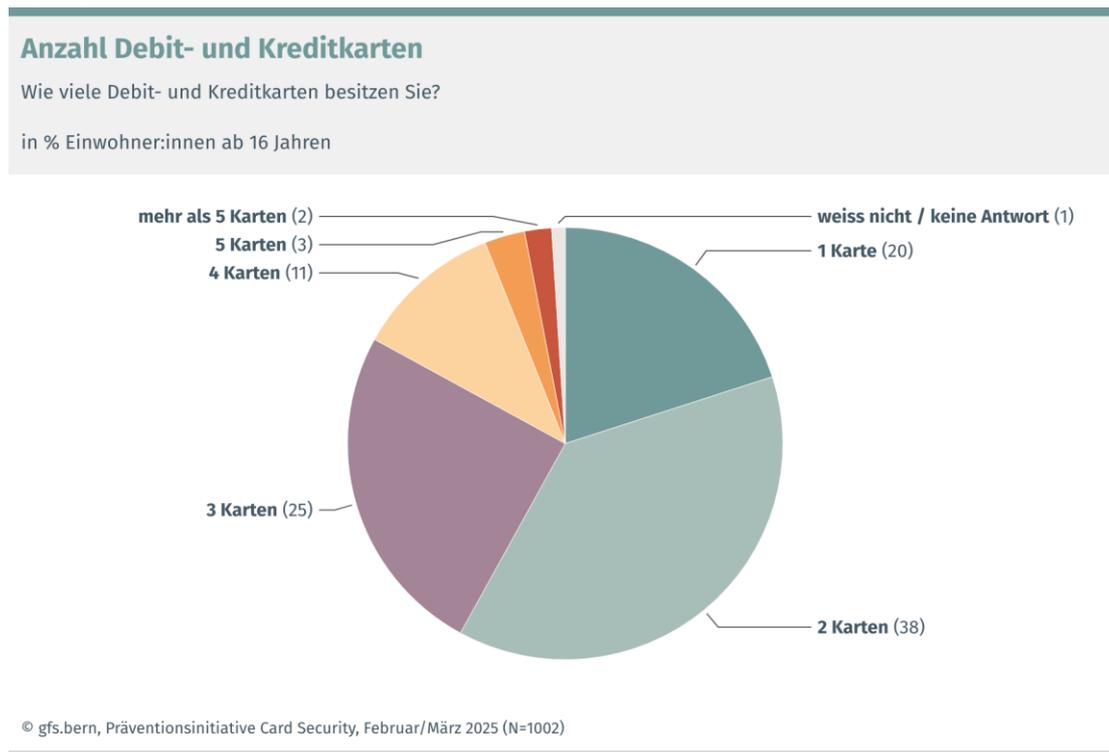


© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

2.2 Nutzung von Kredit- bzw. Debitkarten

Da die Umfrage darauf abzielte, Einstellungen und Verhaltensweisen im Kontext der Kartensicherheit zu erfassen, war die Teilnahme nur für Personen möglich, die mindestens eine Kredit- oder Debitkarte besitzen. Wie aus der Befragung zu entnehmen ist, verfügt die überwiegende Mehrheit von 79 Prozent der Befragten über mehr als eine Debit- beziehungsweise Kreditkarte. Die meisten sind im Besitz von zwei Karten (38%), gefolgt von drei Karten (25%). Jede fünfte Person hat angegeben nur eine Zahlkarte zu besitzen (20%).

Grafik 9



Diejenigen Personen, welche über mehrere Karten verfügen, begründen dies vor allem mit der Nutzung verschiedener Konten (47%) und mit dem Umstand, dass nicht jede Karte überall akzeptiert wird (36%). Der Besitz mehrerer Karten fungiert gemäss den Befragten aber auch als Sicherheitsvorkehrung für den Fall, dass eine Karte verloren geht oder gestohlen wird (29%). Ein Fünftel der Befragten haben beim Besitz mehrerer Debit- und Kreditkarten die Bonusprogramme und Belohnungen im Visier, welche damit verbunden sind (20%). Vergleichsweise weniger oft werden die drei Begründungen genannt, erstens viel im Ausland zu sein (14%), zweitens dass man so das Risiko verteilen möchte (14%), oder drittens dadurch eine bessere Kontrolle über Ausgabenarten zu haben (13%).

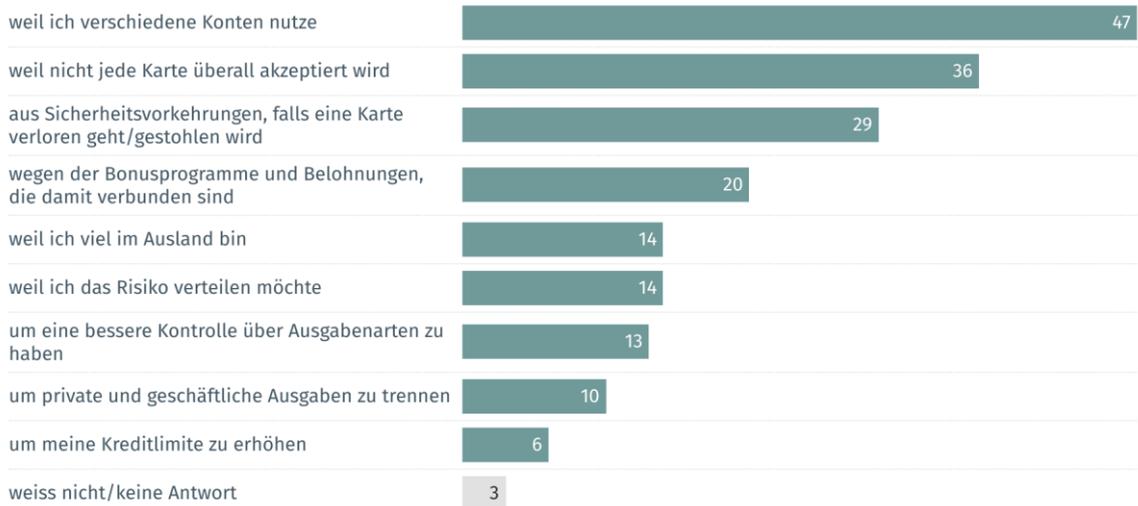
Grafik 10

Grund mehrere Kredit- oder Debitkarten

Aus welchem Grund haben Sie mehrere Karten? Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an.

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, die mehr als eine Karte besitzen

Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=839)

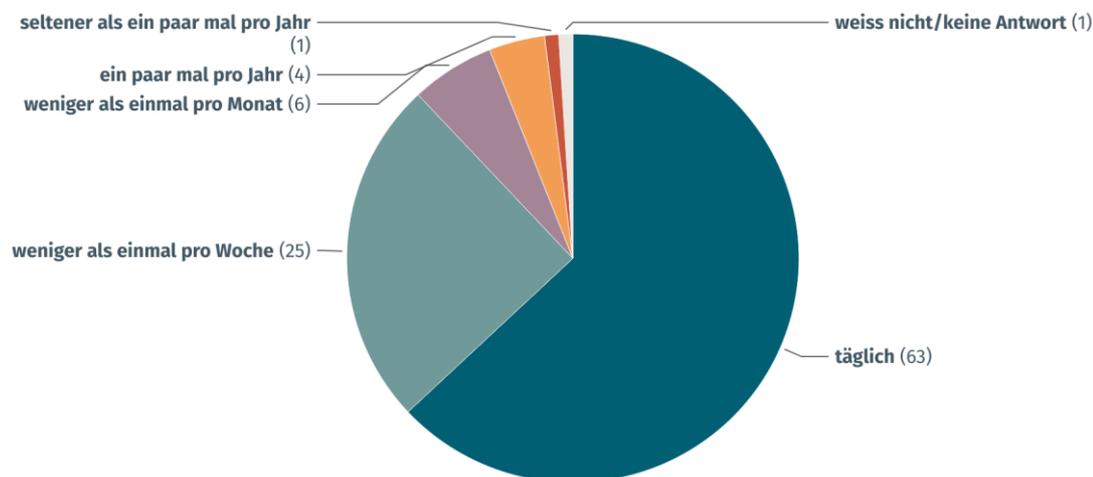
Die Kredit- beziehungsweise Debitkarten werden von der Schweizer Bevölkerung rege genutzt. 63 Prozent der Befragten geben an, täglich von diesem Zahlungsmittel Gebrauch zu machen. Jede vierte Person bezahlt weniger als einmal pro Woche mit einer solchen Karte. Deutlich kleiner fällt der Anteil bei denjenigen aus, die weniger als einmal pro Monat (6%), ein paar Mal pro Jahr (4%), oder gar seltener als ein paar Mal pro Jahr (1%) die Zahlung mit einer Kredit- oder Debitkarte betätigen. Die Nutzungshäufigkeit variiert dabei stark zwischen den Altersgruppen, ohne dass sich ein eindeutiges Muster erkennen lässt.

Grafik 11

Nutzungshäufigkeit

Wie häufig nutzen Sie eine Kredit- oder Debitkarte?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

Die Kredit- und Debitkarten werden am häufigsten zur kontaktlosen Zahlung in Geschäften und Restaurants verwendet (80%), oder für Online-Shopping und Online-Buchungen (79%). 62 Prozent der Befragten geben an, dieses Zahlungsmittel auch für den Bezug von Bargeld an Bankomaten oder Postomaten zu nutzen. Rund die Hälfte zahlt mit der Karte in Geschäften und Restaurants mittels Eingabe der PIN-Nummer.

Grafik 12

Nutzung Kredit- oder Debitkarte

Wofür nutzen Sie Ihre Kredit- oder Debitkarte? Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an.

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren

Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

Das Sicherheitsgefühl bei der Verwendung einer Zahlkarte für Online-Shopping oder Online-Buchungen ist gross. Eine klare Mehrheit von 90 Prozent der Schweizer Einwohner:innen, welche Ihre Kredit- oder Debitkarte für diesen Zweck nutzen, fühlen sich

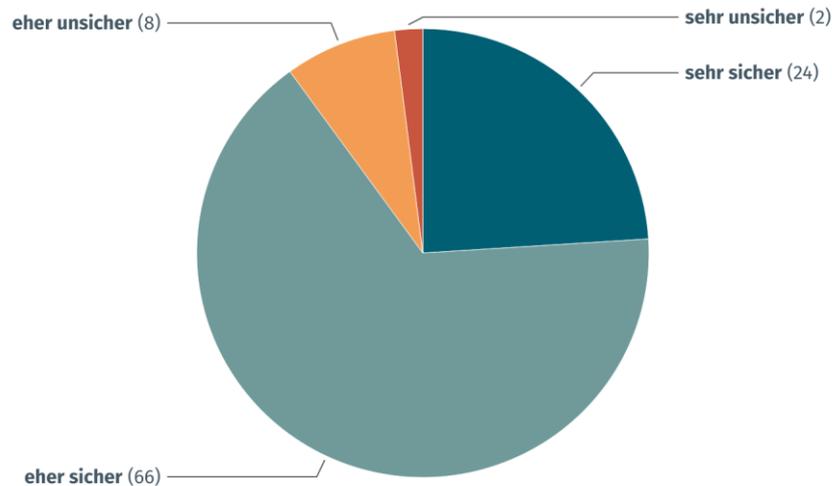
dabei sehr oder eher sicher. Nur eine Minderheit von 10 Prozent fühlt sich bei diesem Zahlungsvorgang unsicher.

Grafik 13

Sicherheitsgefühl

Wie sicher fühlen Sie sich, wenn Sie Ihre Karte für den Online-Einkauf/Online-Buchungen zur Zahlung verwenden?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, die Ihre Kredit- oder Debitkarte für Online-Shopping/Online-Buchungen nutzen



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=822)

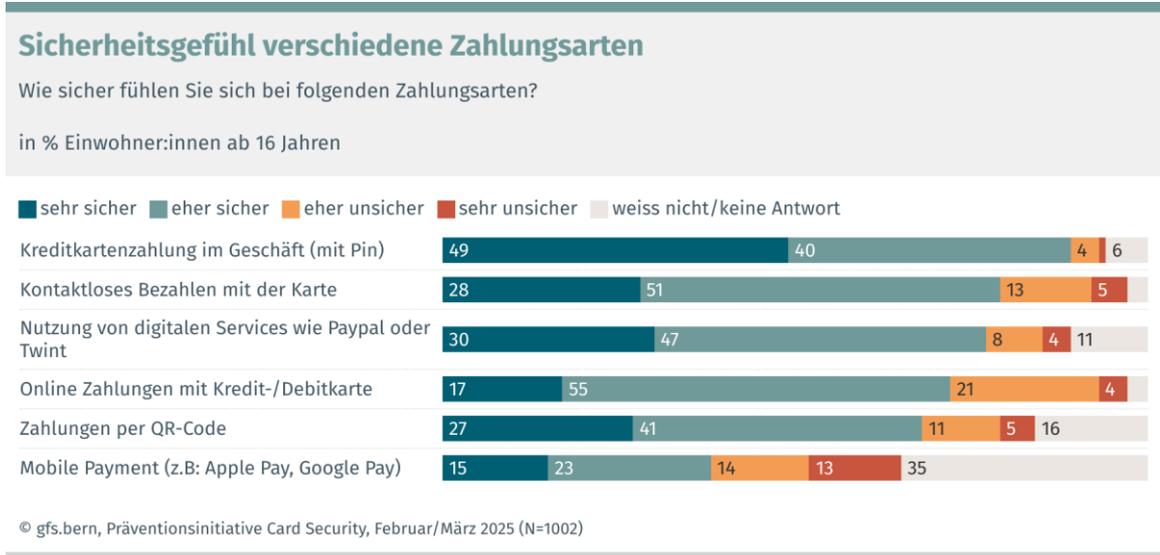
Im Vergleich mit anderen Zahlungsarten, fühlen sich die Einwohner:innen der Schweiz am sichersten wenn sie im Geschäft per Kreditkarte mittels PIN-Eingabe bezahlen (89%, sehr/eher sicher). Darauf folgt das kontaktlose Bezahlen mit der Karte (79%) und die Nutzung von digitalen Services wie Paypal oder Twint (77%). Während bei der gefilterten Frage zum Sicherheitsgefühl bei Online-Zahlungen mit Karte nur 10 Prozent angegeben haben sich dabei sehr oder eher unsicher zu fühlen, sind es, wenn man alle Befragten berücksichtigt 25 Prozent, die angeben, sich hierbei sehr oder unsicher zu fühlen. Dies lässt darauf schliessen, dass gerade jene, die normalerweise nicht von dieser Zahlungsmethode Gebrauch machen, sich hier entsprechend auch deutlich unsicherer fühlen im Vergleich mit anderen Zahlungsarten. Die grösste Unsicherheit zeigen die Einwohner:innen ab 16 Jahren gegenüber Mobile Payment. Nur eine Minderheit von 38 Prozent fühlt sich bei dieser Zahlungsmethode sehr oder eher sicher. Ganze 35 Prozent können hierzu keine Angabe machen, weil sie womöglich davon noch nicht Gebrauch gemacht haben.



Bei Betrachtung des Alters zeigen sich folgende Unterschiede: Jüngere Menschen (16–39 Jahre) fühlen sich bei der Verwendung von digitalen Zahlungsmethoden deutlich sicherer als ältere Generationen. Besonders bei Mobile Payment gibt es grosse Unterschiede: Während 53 Prozent der 16–39-Jährigen diese Zahlungsmethode als sicher oder eher sicher bezeichnen, sind es bei den 40–64-Jährigen nur 34 Prozent und bei den über 65-Jährigen lediglich 21 Prozent. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei Paypal oder Twint – hier empfinden 89 Prozent der Jüngeren diese Zahlungsmethoden

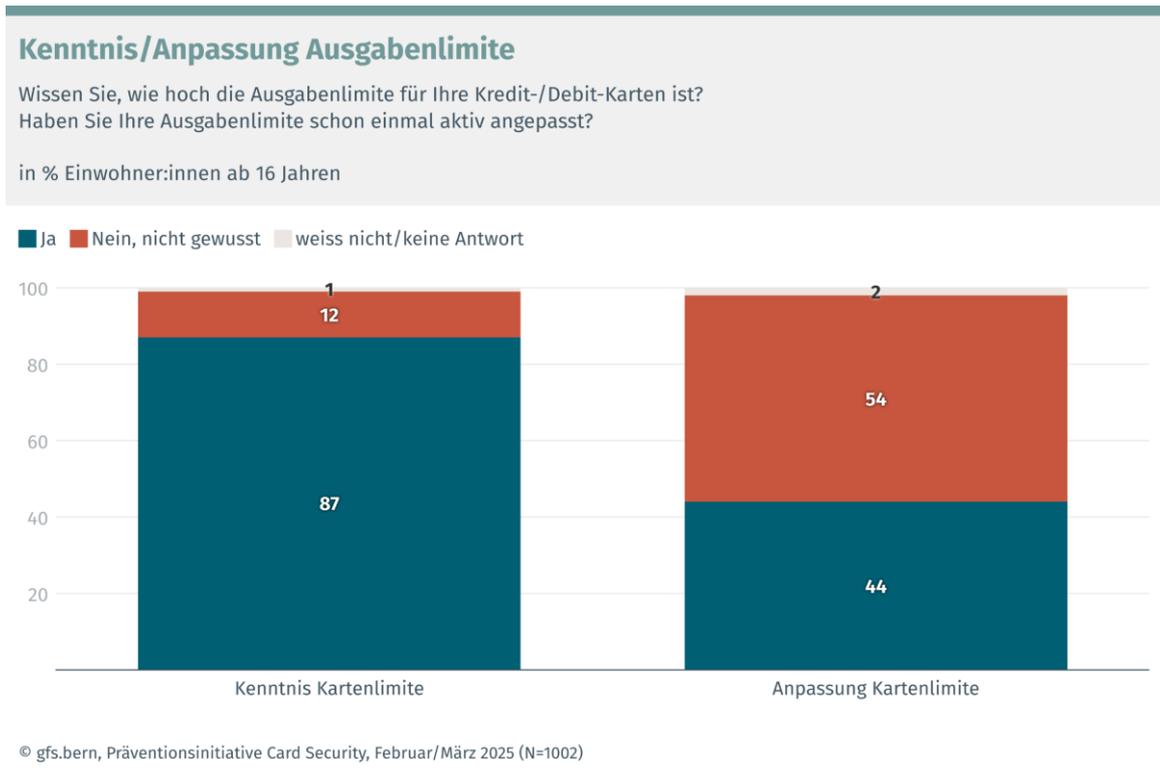
als sicher, im Vergleich zu 58 Prozent bei den über 65-Jährigen. Klassische Zahlungsmethoden wie die Kreditkartenzahlung mit PIN werden hingegen altersübergreifend als sicher empfunden (rund 90 Prozent Zustimmung in allen Altersgruppen).

Grafik 14



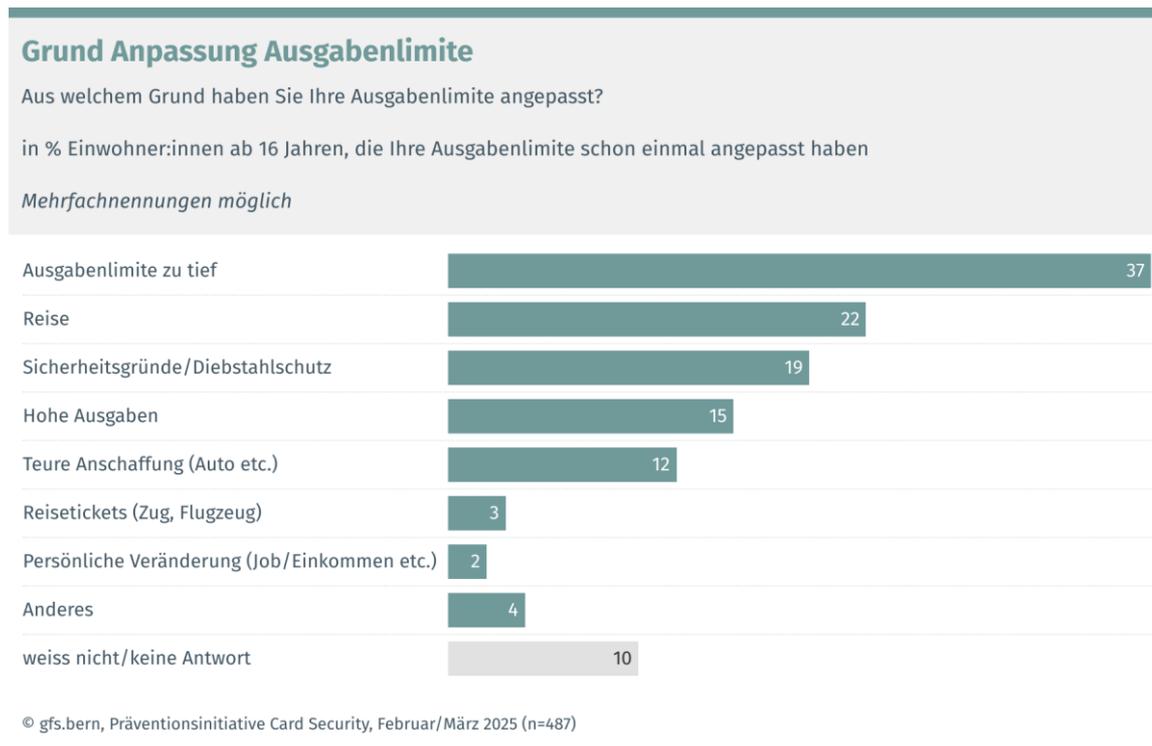
Zwar gibt eine klare Mehrheit von 87 Prozent der Befragten an, die Ausgabenlimite der eigenen Karte zu kennen – wobei dies in höherem Masse für Personen über 40 Jahre zutrifft im Vergleich mit der Altersgruppe 16–39 Jahre – jedoch hat weniger als die Hälfte, nämlich 44 Prozent der Einwohner:innen schon einmal eine Anpassung der Ausgabenlimite vorgenommen.

Grafik 15



Wer die Ausgabenlimite seiner Karte bereits angepasst hat, nennt als häufigsten Grund, dass sie ursprünglich zu niedrig war (37%). Weitere Motive, die meist mit einer Erhöhung der Limite einhergehen, sind hohe Ausgaben (15%), teure Anschaffungen (12%) und der Kauf von Reisetickets (3%). Besonders oft wird auch «Reise» als Anlass für die Anpassung genannt (22%). Dabei bleibt offen, ob dies als Vorsichtsmassnahme für eine Senkung der Limite oder als Absicherung für höhere Ausgaben während der Reise gemeint ist. Auch Sicherheitsaspekte und Schutz vor Diebstahl spielen für viele eine entscheidende Rolle bei der Anpassung der Limite (19%).

Grafik 16



Diejenigen, welche ihre Ausgabenlimite noch nie angepasst haben, sehen darin schlicht keinen Bedarf (46%) oder geben an, dass die bestehende Limite ausreiche (35%).

Grafik 17

Grund Nicht-Anpassung Ausgabenlimite

Aus welchem Grund haben Sie Ihre Ausgabenlimite noch nie angepasst?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, die Ihre Ausgabenlimite noch nie angepasst haben

Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=500)

2.3 Verantwortung im Umgang mit Kredit- bzw. Debitkarten

Im Zusammenhang mit Betrugsfällen bei der Nutzung von Kredit- und Debitkarten stellt sich die Frage nach der Verantwortung und der damit verbundenen Sorgfaltspflicht. Um auf diese Fragen Antworten zu finden, wurden die Befragten in einem ersten Schritt mit einem fiktiven Szenario konfrontiert: Angenommen sie würden ein Café verlassen, ihre Kreditkarte auf dem Tisch liegen lassen, und anschliessend würde jemand damit bezahlen – wer wäre dann haftbar für den Missbrauch der Karte? Die überwiegende Mehrheit von 68 Prozent sieht sich selber hier in der Verantwortung. 27 Prozent gehen hingegen davon aus, dass diejenige Person, welche die Karte benutzt hat, für den Missbrauch haftbar gemacht werden kann. Nur eine Minderheit von jeweils 1 Prozent geht davon aus, dass in diesem Fall die Versicherung oder das Karteninstitut haftet.

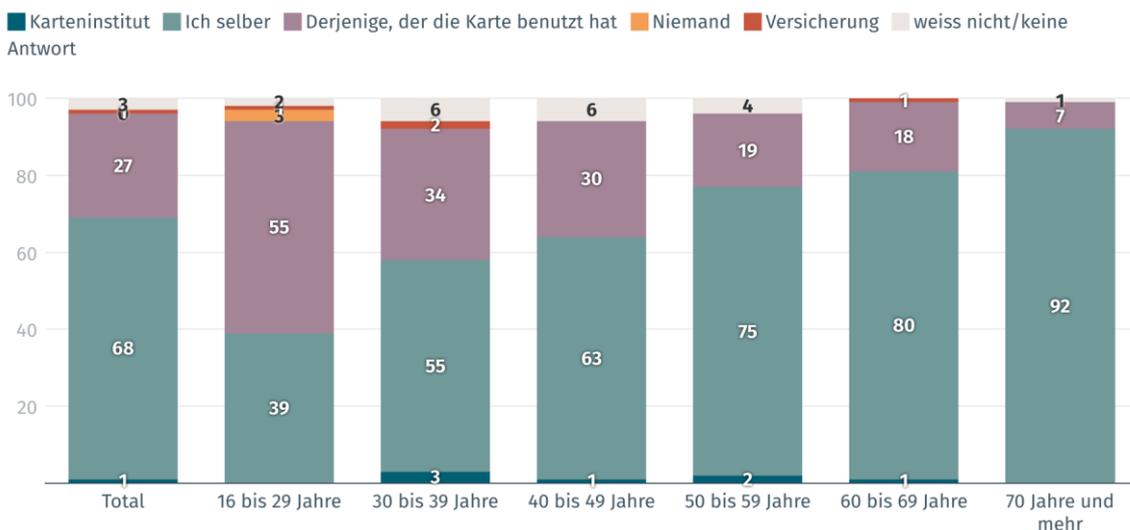
Die Wahrnehmung der Sorgfaltspflicht variiert stark je nach Alter. Ältere Menschen sind eher der Meinung, dass sie selbst für den Kartenmissbrauch haften, während jüngere Befragte häufiger davon ausgehen, dass die Verantwortung bei der Person liegt, welche die Karte unrechtmässig verwendet hat. Mit zunehmendem Alter wächst also das Bewusstsein für die eigene Haftung, was ein möglicher Hinweis darauf sein dürfte, dass Lebenserfahrung und finanzielle Verantwortung bei dieser Beurteilung eine Rolle spielen.

Grafik 18

Wahrnehmung Sorgfaltspflicht nach Alter

Stellen Sie sich vor, Sie verlassen ein Café und lassen Ihre Kreditkarte auf dem Tisch liegen. Jemand nimmt sie und bezahlt damit. Wer ist Ihrer Meinung nach haftbar für den Missbrauch der Karte?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002), sig., Cramér's V = 0.19

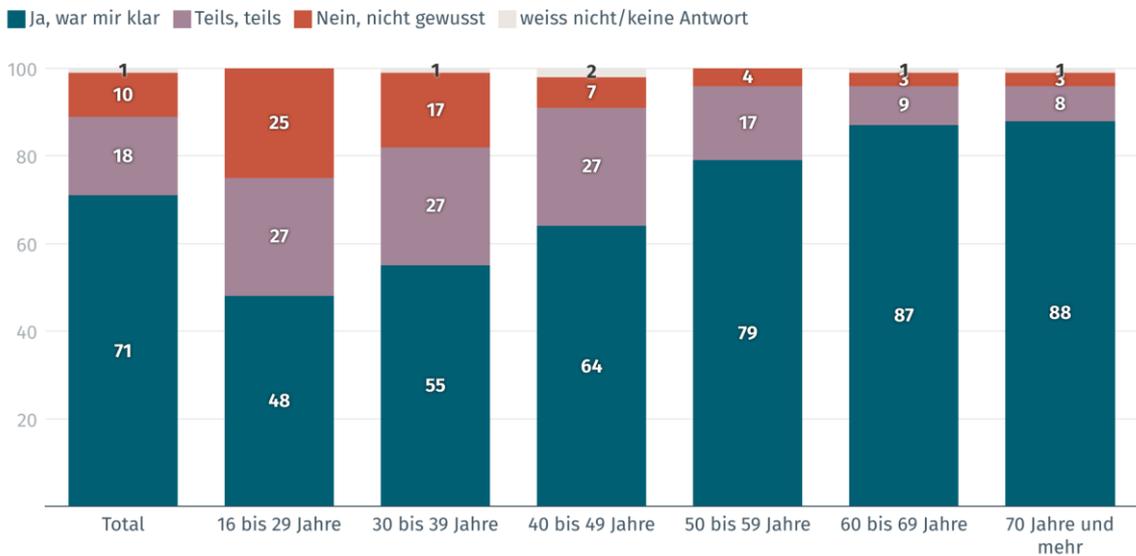
Ein fast identischer Anteil von 71 Prozent der Befragten gibt an, auch effektiv gewusst zu haben, dass man in einer solchen Situation unter Umständen selber haftet. 18 Prozent geben bei dieser Frage an, «teils, teils» darüber Bescheid zu wissen, und 10 Prozent wussten dies nicht. Dabei sind es insbesondere die jüngeren Personen, welche sich dessen nicht bewusst waren.

Grafik 19

Einschätzung eigene Verantwortung nach Alter

Wussten Sie, dass Sie in solchen Fällen unter Umständen selbst haften?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002), sig., Cramér's V = 0.21

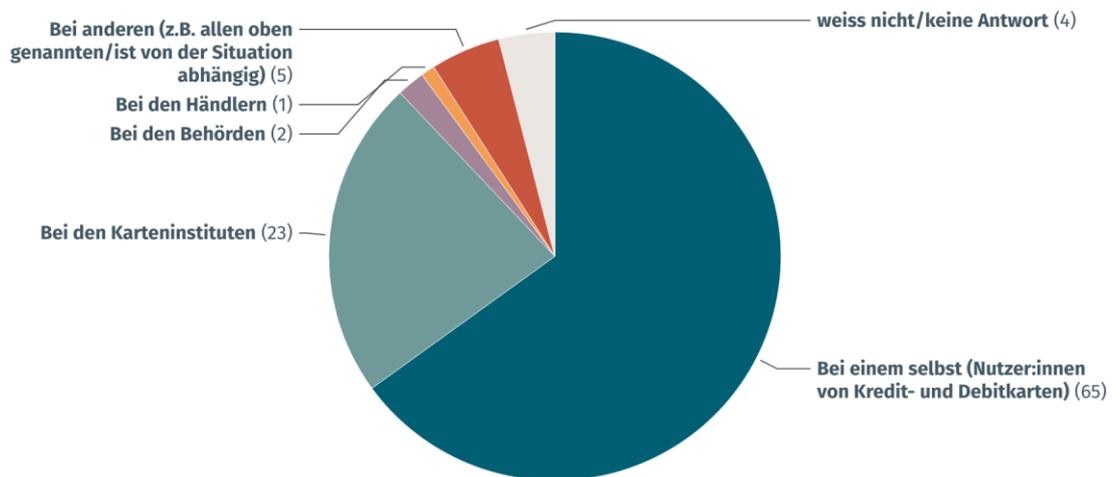
Ein vergleichbarer Anteil von 65 Prozent ist auch der Meinung, dass die Verantwortung bei einem selbst liegen sollte. Wenig überraschend spiegelt sich dies auch in der generellen Einschätzung wider: Die Mehrheit derjenigen, die im fiktiven Szenario die Haftung bei sich selbst sehen, betrachtet sich auch bei einem tatsächlichen Betrugsfall als verantwortlich. Knapp ein Viertel der Befragten (23%) sieht hingegen die Karteninstitute in der Verantwortung. Lediglich eine klare Minderheit ordnet diese Rolle den Behörden (2%) oder den Händlern (1%) zu.

Grafik 20

Verantwortung sichere Nutzung von Kredit- und Debitkarten

Wo sollte Ihrer Meinung nach die Verantwortung für die sichere Nutzung von Kredit- und Debitkarten liegen?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

Um sich gegen Kartenbetrug zu schützen, gibt es verschiedene Massnahmen, welche man ergreifen kann. Wie aus der Befragung hervorgeht, werden grundlegende Schutzmassnahmen gegen Kartenbetrug von einem grossen Teil der Bevölkerung konsequent angewendet. So geben 94 Prozent der Befragten ihre Kartendaten nicht an unbekannte Dritte weiter, während 92 Prozent regelmässig ihre Kontoauszüge kontrollieren und 88 Prozent darauf achten, keine persönlichen Informationen am Telefon preiszugeben. Auch beim Online-Shopping auf sichere Websites zu achten, gehört für 86 Prozent der Befragten zur Routine.

Etwas weniger verbreitet, aber dennoch von einer Mehrheit genutzt, sind technische Schutzmassnahmen. 76 Prozent setzen auf Zwei-Faktor-Authentifizierung, beispielsweise durch 3D Secure für Kartenzahlungen. Ebenso aktivieren 59 Prozent nur die Kartenfunktionen, die sie regelmässig benötigen, um potenzielle Missbrauchsmöglichkeiten zu minimieren. Weniger etabliert sind jedoch zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen wie die Vermeidung öffentlicher WLANs für Kartenzahlungen (57%), die Steuerung von Ausgabelimiten (57%) oder die Nutzung von Geoblocking für Karten (23%). Besonders das Geoblocking wird von 35 Prozent der Befragten bewusst nicht genutzt, während 32 Prozent gar nicht wissen, was das ist oder wie es funktioniert.

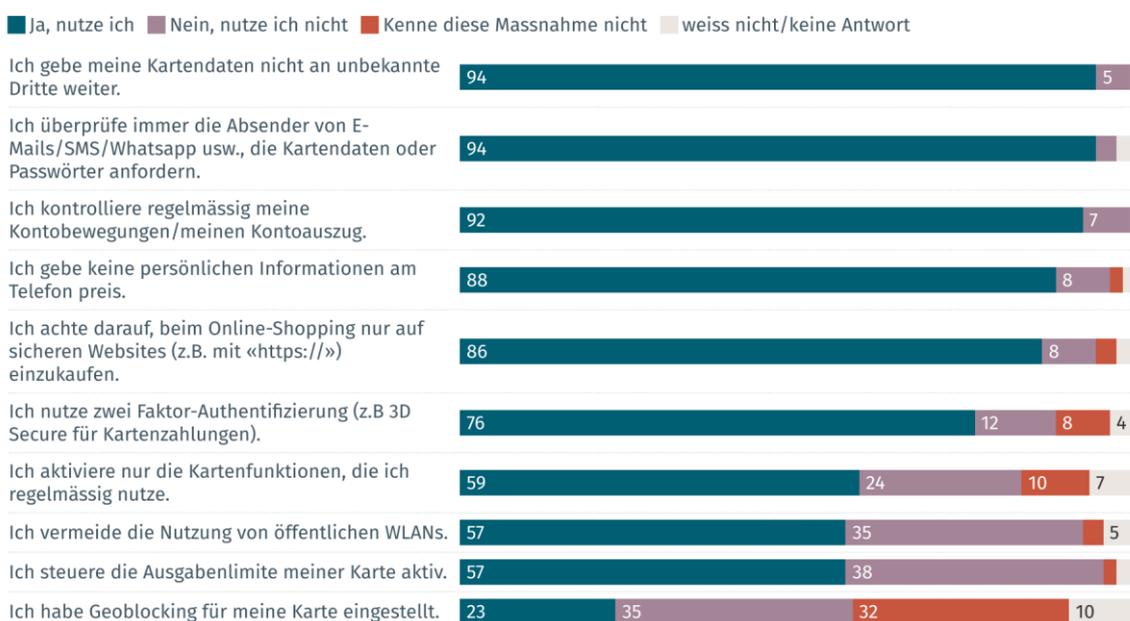
Insgesamt ist ein Grossteil der Bevölkerung ab 16 Jahren mit gängigen Betrugspräventionen vertraut und wendet diese an. Während grundlegende Sicherheitsvorkehrungen nahezu flächendeckend verbreitet sind, gibt es bei spezifischeren Massnahmen wie der Nutzung von Geoblocking oder der gezielten Aktivierung von Kartenfunktionen noch Potenzial zur Sensibilisierung.

Grafik 21

Massnahmen gegen Kartenbetrug

Hier sehen Sie nun mehrere Massnahmen, die Sie ergreifen können, um sich vor Kartenbetrug zu schützen. Bitte geben Sie jeweils an, ob Sie diese Massnahme nutzen oder nicht. Wenn Sie das nicht wissen, können Sie das so vermerken.

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

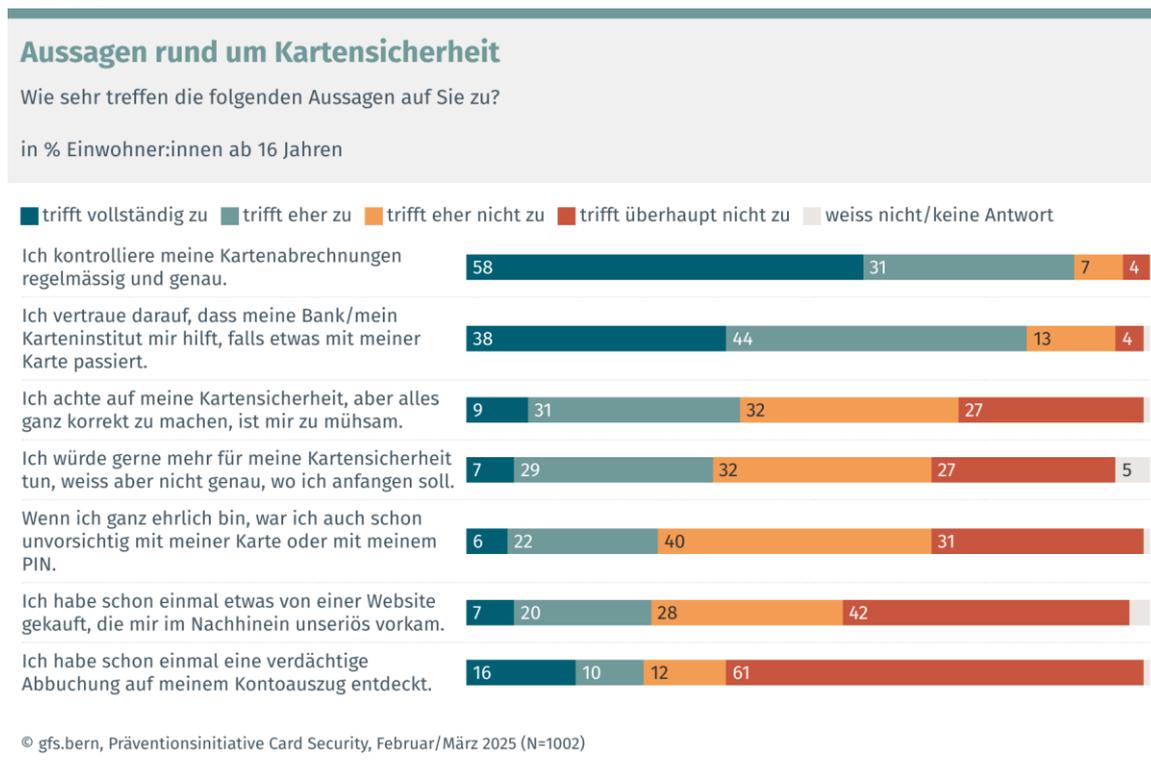
Auch wenn viele der Befragten gezielte Massnahmen ergreifen, um sich vor Kartenbetrug zu schützen, gibt es dennoch Unsicherheiten, die sich auch in den Einschätzungen zur allgemeinen Kartensicherheit widerspiegeln.

Ein Grossteil der Befragten ist durchaus wachsam: 89 Prozent kontrollieren ihre Kartenabrechnungen regelmässig und genau. Zudem vertrauen 82 Prozent darauf, dass ihre Bank oder ihr Karteninstitut ihnen im Falle eines Problems mit der Karte hilft. Gleichzeitig zeigt sich, dass nicht alle Befragten konsequent auf höchste Sicherheit achten. So geben 28 Prozent an, schon einmal unvorsichtig mit ihrer Karte oder ihrem PIN umgegangen zu sein. Auch Bequemlichkeit spielt eine Rolle: 40 Prozent der Befragten empfinden es als zu mühsam, alle Sicherheitsvorkehrungen strikt einzuhalten.

Ein weiteres Problemfeld ist fehlendes Wissen über geeignete Massnahmen. 36 Prozent würden gerne mehr für ihre Kartensicherheit tun, wissen aber nicht genau, wo sie anfangen sollen. Dies unterstreicht die Notwendigkeit einer besseren Aufklärung zu Sicherheitsmassnahmen. Zudem zeigt sich, dass 26 Prozent der Befragten schon einmal eine verdächtige Abhebung auf ihrem Kontoauszug entdeckt haben und 27 Prozent im Nachhinein einen Online-Kauf als unsicher eingestuft haben. Dies weist darauf hin, dass Sicherheitslücken oft erst erkannt werden, wenn es bereits zu spät ist.

Insgesamt wird deutlich, dass regelmässige Kontrollen zwar weit verbreitet sind, es aber insbesondere bei der Prävention und dem Bewusstsein für Risiken noch Verbesserungs- und Aufklärungsbedarf gibt.

Grafik 22



2.4 Clusteranalyse

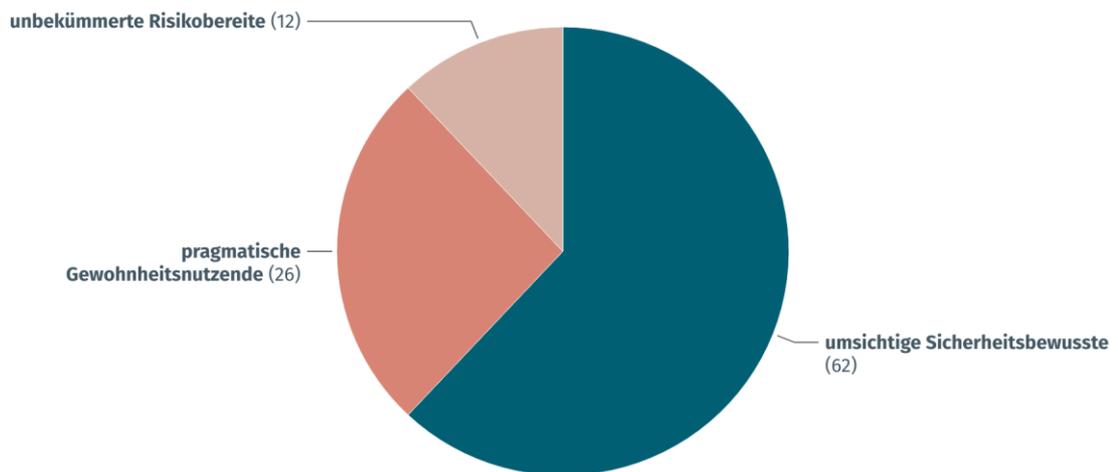
Bei der Frage, ob man schon einmal Opfer von Kartenbetrug geworden ist, zeigte sich, dass nur anhand der soziodemographischen Merkmale keine klare Typologisierung möglich ist – es gibt nicht *das* typische Opfer. Mehr Aufschluss über gruppenspezifische Unterschiede im Umgang mit Kartensicherheit liefert hier die Clusteranalyse. Diese Methodik teilt Personen basierend auf ihrem Antwortverhalten in inhaltlich verwandte Gruppen und erlaubt damit eine genauere Beschreibung der verschiedenen Nutzungstypen von Debit- und Kreditkarten.

Gemäss der Auswertung lässt sich die Bevölkerung in drei verschiedene Gruppen einteilen, die sich jeweils inhaltlich voneinander unterscheiden. «**UMSICHTIGE SICHERHEITSBEWUSSTE**», die viel Wert auf ihre Kartensicherheit legen und einen entsprechend achtsamen Umgang mit ihren Karten pflegen, machen mit 62 Prozent den sichtbar grössten Anteil aus. Rund ein Viertel der Befragten lässt sich «**PRAGMATISCHEN GEWOHNHEITSNUTZENDEN**» zuordnen. Sie legen ebenfalls Wert auf ihre Kartensicherheit, wählen dabei aber einen vergleichsweise bequemeren Ansatz. Knapp jede achte Person kann zu den sogenannten «**UNBEKÜMMERTEN RISIKOBEREITEN**» gezählt werden, die sich durch eine sehr sorglose und zweckmässige Kartennutzung auszeichnen. Von den insgesamt 1'002 befragten Personen lassen sich 74 nicht eindeutig einem der drei Cluster zuteilen.

Grafik 23

Clusteranalyse - Clustergrössen

in % der Befragten des jeweiligen Clusters



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=928)

ERKLÄRUNG: Die Clusteranalyse gruppiert Personen anhand ihres Antwortverhaltens in inhaltlich ähnliche Gruppen – sogenannte Cluster. Dabei wird nicht vorgegeben, wie diese Gruppen aussehen sollen. Stattdessen erkennt die Methode selbst, welche Personen sich in ihrem Antwortverhalten ähneln und fasst sie zusammen. So entstehen antwortbasierte Typen, die charakteristische Muster im Umgang mit Kartensicherheit zeigen – in diesem Fall *sehr vorsichtige, durchschnittlich handelnde* oder *eher sorglose Nutzer:innen*. Der Vorteil an dieser Methodik: Komplexe Daten werden verständlich aufbereitet bzw. verdichtet. Dadurch zeigt sich, wo gezielte Aufklärungs- oder Unterstützungsmassnahmen am sinnvollsten sind.

«Umsichtige Sicherheitsbewusste» setzen sich tendenziell aus älteren Personen zusammen, die über ein mittleres Bildungsniveau und ein eher niedriges Einkommen verfügen. «Pragmatische Gewohnheitsnutzende» hingegen sind häufiger jüngeren Alters, weisen eine mittlere bis höhere Bildung auf und bewegen sich im mittleren Einkommensbereich. Die Gruppe «Unbekümmerte Risikobereite» schliesslich besteht überwiegend aus jüngeren Personen mit hoher Bildung und überdurchschnittlichem Einkommen.

Grafik 24

Clusteranalyse - Soziodemographische Eigenschaften				
in % der Befragten des jeweiligen Clusters				
Variable	Ausprägung	umsichtige Sicherheitsbewusste (62%)	pragmatische Gewohnheitsnutzende (26%)	unbekümmerte Risikobereite (12%)
Geschlecht	Männlich	49	50	51
	Weiblich	51	50	49
Alter	16 bis 29 Jahre	14	17	21
	30 bis 39 Jahre	15	27	28
	40 bis 49 Jahre	9	10	3
	50 bis 59 Jahre	16	21	21
	60 bis 69 Jahre	30	18	20
	70 Jahre und mehr	16	9	8
Bildung	tief	7	4	5
	mittel	54	50	35
	hoch	39	47	60
Einkommen	bis CHF 3'000	7	5	2
	CHF 3-5'000	16	17	13
	CHF 5-7'000	17	12	16
	CHF 7-9'000	20	28	24
	CHF 9-12'000	14	13	20
	über CHF 12'000	14	16	17

© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=928)

In der Zustimmung zu Massnahmen gegen Kartenbetrug lassen sich die erwähnten Unterschiede zwischen den einzelnen Gruppen gut erkennen. Während grundlegende Vorsichtsmassnahmen wie die zwei Faktor-Authentifizierung, die regelmässige Kontrolle von Kontobewegungen sowie das Überprüfen verdächtiger Absender, von allen drei Gruppen klar mehrheitlich angewendet werden, tun sich bei der Anwendung von weiterführenden Massnahmen entscheidende Lücken auf. So vermeiden etwa 69 Prozent der «Umsichtigen Sicherheitsbewussten» die Nutzung öffentlicher WLANs – bei den «Pragmatischen Gewohnheitsnutzenden» sind es nur noch 43 Prozent, und bei den «Unbekümmerten Risikobereiten» fällt der Wert sogar auf 23 Prozent. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei weiteren Schutzmechanismen: Nur ein Viertel der «Umsichtigen Sicherheitsbewussten» nutzt Geoblocking, bei den anderen Gruppen sind es noch weniger. Die aktive Steuerung der Ausgabenlimite (68% vs. 40% vs. 34%) und das gezielte Aktivieren von nur benötigten Kartenfunktionen (64% vs. 55% vs. 34%) werden ebenfalls deutlich seltener umgesetzt.

Insgesamt zeigt sich, dass eine deutliche Mehrheit der «Umsichtigen Sicherheitsbewussten» alle abgefragten Massnahmen gegen Kartenbetrug umsetzen – mit Ausnahme des Geoblockings. Bei den «Pragmatischen Gewohnheitsnutzenden» lässt dieses disziplinierte Verhalten bei den weiterführenden Massnahmen hingegen spürbar nach und mündet bei den «Unbekümmerten Risikobereiten» schliesslich in ein deutliches Sicherheitsdefizit.

Grafik 25

Clusteranalyse - Zustimmung zu Massnahmen gegen Kartenbetrug

in % der Befragten des jeweiligen Clusters Anteile "Ja, nutze ich"

Aussage	umsichtige Sicherheitsbewusste (62%)	pragmatische Gewohnheitsnutzende (26%)	unbekümmerte Risikobereite (12%)
Ich nutze zwei Faktor-Authentifizierung (z.B. 3D Secure für Kartenzahlungen).	75	85	75
Ich gebe meine Kartendaten nicht an unbekannte Dritte weiter.	96	92	95
Ich vermeide die Nutzung von öffentlichen WLANs.	69	43	23
Ich gebe keine persönlichen Informationen am Telefon preis.	92	90	83
Ich habe Geoblocking für meine Karte eingestellt.	24	23	18
Ich steuere die Ausgabenlimite meiner Karte aktiv.	68	40	34
Ich aktiviere nur die Kartenfunktionen, die ich regelmässig nutze.	64	55	34
Ich überprüfe immer die Absender von E-Mails/SMS/Whatsapp usw., die Kartendaten oder Passwörter anfordern.	97	93	89
Ich kontrolliere regelmässig meine Kontobewegungen/meinen Kontoauszug.	99	83	71
Ich achte darauf, beim Online-Shopping nur auf sicheren Websites (z.B. mit «https://») einzukaufen.	90	86	76

© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=928)

Die Massnahmen gegen Kartenbetrug werden insgesamt gewissenhaft umgesetzt. Ein genauerer Blick auf das Verhalten in konkreten Situationen offenbart jedoch deutliche Unterschiede zwischen den Gruppen – und zeigt, dass Bequemlichkeit die Vorsicht oft überwiegt. Eine moderate bis deutliche Mehrheit gibt in allen drei Gruppen jeweils an, die Kartenabrechnungen regelmässig zu kontrollieren und im Ernstfall auf die Hilfsbereitschaft der eigenen Bank zu zählen. Während «Umsichtige Sicherheitsbewusste» in Bezug auf ihre Kartensicherheit sehr ähnliche Verhaltensweisen wie «Pragmatische Gewohnheitsnutzende» aufweisen – wenn auch letztere in vergleichsweise geringerem Masse – so tanzen «Unbekümmerte Risikobereite» hier deutlich aus der Reihe.

Hier berichten rund 70 Prozent davon, schon einmal unvorsichtig mit ihrer Karte oder dem PIN umgegangen zu sein. Ganze 84 Prozent geben an, Sicherheitsmassnahmen aus Bequemlichkeit zu vernachlässigen, und 72 Prozent haben bereits auf unseriösen Websites eingekauft. Zudem hat mehr als die Hälfte (55%) schon einmal eine verdächtige Abbuchung auf dem Kontoauszug festgestellt. Besonders bemerkenswert: 47 Prozent dieser Gruppe sagen, dass sie eigentlich gerne mehr für ihre Kartensicherheit tun würden – aber nicht wissen, wo sie anfangen sollen. Das zeigt: Trotz des hohen Risikopotenzials steckt in dieser Gruppe ein relevantes Präventionsreservoir. Mit zielgerichteter Aufklärung und niedrigschwelligen Sicherheitsangeboten könnte hier einiges bewirkt werden.

Grafik 26

Clusteranalyse - Zustimmung zu Aussagen zu Kartensicherheit

in % der Befragten des jeweiligen Clusters Anteile "eher/sehr zutreffend"

Aussage	umsichtige Sicherheitsbewusste (62%)	pragmatische Gewohnheitsnutzende (26%)	unbekümmerte Risikobereite (12%)
Wenn ich ganz ehrlich bin, war ich auch schon unvorsichtig mit meiner Karte oder mit meinem PIN.	14	39	70
Ich achte auf meine Kartensicherheit, aber alles ganz korrekt zu machen, ist mir zu mühsam.	30	39	84
Ich habe schon einmal etwas von einer Website gekauft, die mir im Nachhinein unseriös vorkam.	23	25	72
Ich vertraue darauf, dass meine Bank/mein Karteninstitut mir hilft, falls etwas mit meiner Karte passiert.	92	56	85
Ich habe schon einmal eine verdächtige Abbuchung auf meinem Kontoauszug entdeckt.	22	18	55
Ich würde gerne mehr für meine Kartensicherheit tun, weiss aber nicht genau, wo ich anfangen soll.	42	18	47
Ich kontrolliere meine Kartenabrechnungen regelmässig und genau.	99	74	70

© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=928)

Wenig überraschend ist es vor allem die Gruppe «Unbekümmerte Risikobereite», die am häufigsten angibt, bereits von ihrer Bank wegen verdächtiger Transaktionen kontaktiert worden zu sein – und auch vergleichsweise häufiger von eigenen Erfahrungen mit Kartenbetrug berichtet. Besonders im Vergleich zu «Umsichtigen Sicherheitsbewussten» wird hier ein erhöhtes Gefährdungspotenzial deutlich. Hinsichtlich der allgemeinen Kartennutzung und des subjektiven Sicherheitsgefühls bei Online-Zahlungen lassen sich dagegen keine klaren oder einheitlichen Unterschiede zwischen den Gruppen erkennen.

Grafik 27

Clusteranalyse - Betrugsfälle und Kartennutzung				
in % der Befragten des jeweiligen Clusters				
Variable	Ausprägung	umsichtige Sicherheitsbewusste (62%)	pragmatische Gewohnheitsnutzende (26%)	unbekümmerte Risikobereite (12%)
Verdächtige Transaktion	Ja	33	53	59
	Nein	66	46	41
Opfer Kartenbetrug	Ja	16	17	21
	Nein	84	82	79
Kartennutzung	Täglich	67	61	69
	Weniger als einmal pro Woche	24	24	23
	Weniger als einmal pro Monat	6	6	4
	Ein paar mal pro Jahr	3	7	5
	Seltener als ein paar mal pro Jahr	1	2	0
Online-Einkauf/Online-Buchungen	Sehr sicher	25	23	29
	Eher sicher	66	67	59
	Eher unsicher	8	7	10
	Sehr unsicher	1	3	2

© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (n=928)

2.5 Informiertheit und Präventionsmassnahmen

Die bisherigen Ergebnisse zeigen: Viele Einwohner:innen fühlen sich im Umgang mit Zahlungskarten sicher und setzen bereits verschiedene Schutzmassnahmen um. Doch bei genauerem Hinsehen treten Unsicherheiten und potenzielle Schwachstellen zutage. Eine zentrale Rolle bei der wirksamen Prävention spielt daher auch die öffentliche Aufklärung – etwa durch Institutionen wie die Polizei.

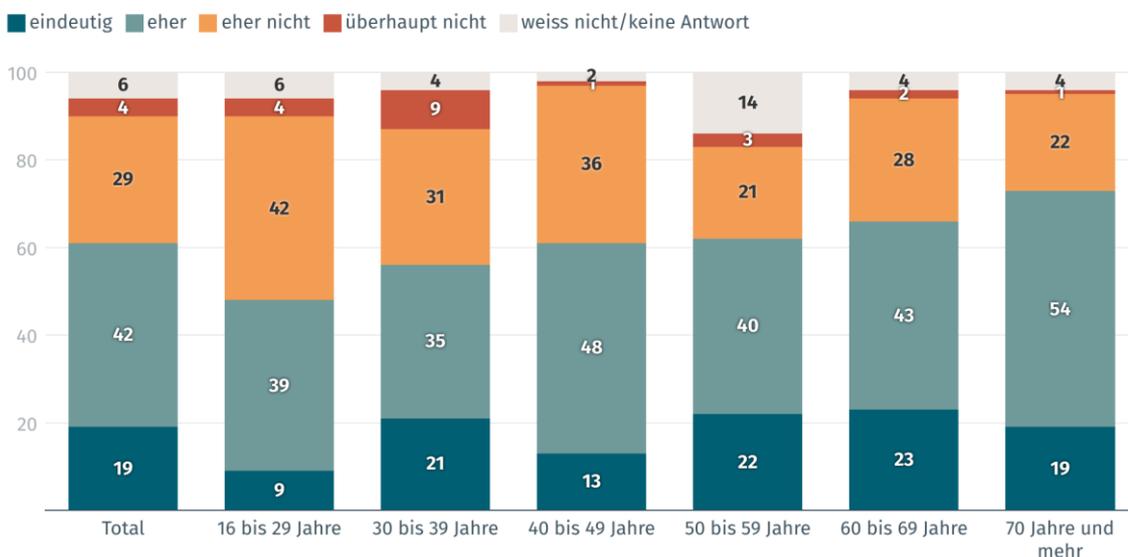
So stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, ob die Polizei genügend über Kartenbetrug informiert. Die Einschätzungen hierzu fallen unterschiedlich aus: Zwar ist die Mehrheit der Befragten eher oder eindeutig der Meinung, dass die Polizei genügend über Kartenbetrug informiert (61%). Eine gewichtige Minderheit von 46 Prozent der 16 bis 29 Jährigen erachten die Informationsbereitstellung durch die Polizei jedoch als ungenügend und sehen da Verbesserungspotenzial. Mit steigendem Alter wächst schliesslich der Anteil jener, die der Ansicht sind, von der Polizei genügend Informationen zu erhalten.

Grafik 28

Informiertheit Kartenbetrug nach Alter

Finden Sie, dass die Polizei genügend über Kartenbetrug informiert?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002), sig., Cramér's V = 0.1

Für eine effektive Aufklärung zur sicheren Kartennutzung ist die Wahl des richtigen Kommunikationskanals entscheidend. Während visuelle und reichweitenstarke Medien insgesamt den grössten Anklang finden, zeigen sich auch relevante Unterschiede je nach Alter, Sprachregion und Nutzertyp.

Plakat- und Bildschirmaktionen im öffentlichen Raum sind der am häufigsten genannte Informationskanal – mehr als die Hälfte der jungen Menschen (16–29 Jahre) fühlt sich dadurch besonders angesprochen. Mit zunehmendem Alter nimmt die Wirkung jedoch ab. In der Romandie sind Plakate deutlich gefragter als in der Deutschschweiz. Besonders gut wirken sie auf «Umsichtige Sicherheitsbewusste» und «Pragmatische Gewohnheitsnutzende». TV-Beiträge sprechen vor allem ältere Personen an – knapp jede zweite Person über 50 Jahre bevorzugt diesen klassischen Kanal. Auch innerhalb der Cluster zeigt sich: «Umsichtige Sicherheitsbewusste» setzen überdurchschnittlich stark auf TV, während «pragmatische» und «unbekümmerte» Gruppen hier zurückhaltender sind.

Social Media erreicht vor allem jüngere Menschen – mehr als jede zweite Person unter 30 Jahre bevorzugt diesen Kanal. In der Deutschschweiz ist der Wert hier mehr als doppelt so hoch in Bezug zum Wert in der Romandie. Insbesondere bei «Unbekümmerten Risikobereiten» (über 40%) und «Pragmatischen Gewohnheitsnutzenden» ist Social Media ein zentraler Zugangskanal, während er bei «Umsichtigen Sicherheitsbewussten» hingegen deutlich weniger beliebt ist.

Weniger Wirkung entfalten Bannerwerbung, Radiobeiträge sowie Broschüren oder Präventionsveranstaltungen – sie erreichen jeweils nur etwa jede fünfte bis zehnte Person.

Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass eine zielgerichtete Sensibilisierung sinnvoll ist. Während ältere Personen und «Umsichtige Sicherheitsbewusste» bevorzugt über klassische Medien wie TV und Plakate erreicht werden, setzen jüngere Menschen sowie «Pragmatische Gewohnheitsnutzende» und «Unbekümmerte Risikobereite» stärker auf digitale Kanäle. Zudem sollten regionale Vorlieben in der Kampagnenplanung berücksichtigt werden, da sich die Mediennutzung in der Deutschschweiz und der Romandie teilweise unterscheidet. Eine gezielte Kombination unterschiedlicher Kanäle kann dazu beitragen, möglichst viele Menschen mit relevanten Sicherheitsinformationen zu erreichen.

Grafik 29

Informationskanäle sichere Kartennutzung

Über welche Kanäle würden Informationen zur sicheren Kartennutzung am ehesten bei Ihnen ankommen? Bitte nennen Sie die zwei, die Sie am meisten ansprechen.

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren

Mehrfachnennungen möglich

Informationskanal	Total	DE	FR	IT	16 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 bis 69 Jahre	70 Jahre und mehr	umsichtige Sicherheitsbewusste	pragmatische Gewohnheitsnutzende	unbekümmerte Risikobereite
Plakat- und Bildschirmaktion im öffentlichen Raum	41	39	51	26	55	44	47	41	32	35	41	39	34
TV-Beiträge	39	42	31	31	21	19	40	46	50	57	43	34	29
Social-Media-Werbung	31	36	18	32	53	43	14	29	21	24	29	40	42
Bannerwerbung auf Online-Plattformen (Shops, Online-Medien)	22	22	24	15	19	28	21	28	23	9	23	20	26
Radiobeiträge	21	22	19	20	12	18	24	20	28	25	23	21	21
Aufliegende Broschüren/Flyer in öffentlich zugänglichen Gebäuden	12	10	17	7	8	9	13	8	16	15	9	12	14
Präventionsveranstaltungen/Referate durch Fachpersonen	11	10	13	17	11	10	18	9	12	13	12	8	10
Standaktionen im öffentlichen Raum	3	2	4	6	2	3	4	3	2	4	2	4	1

© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002)

Mit 63 Prozent ist das eigene Finanzinstitut oder die eigene Bank der mit Abstand aufmerksamkeitsstärkste Absender von Informationen zur sicheren Kartennutzung. Deutlich abgeschlagen, aber dennoch relevant, folgen die Polizei (15%) und Karteninstitute wie Mastercard, VISA oder SIX (11%) als weitere Institutionen, die Aufmerksamkeit für dieses Thema erzeugen können. Ähnlich wie bei der zugeschriebenen Verantwortung für die Nutzung von Kredit- und Debitkarten nehmen Behörden und Händler auch in der Vermittlung von Informationen zur sicheren Kartennutzung aus Sicht der Befragten nur eine untergeordnete Rolle ein. Dies verdeutlicht dass diese Akteure im Kontext von Kartensicherheit und Kartenbetrug für die meisten Menschen keine zentrale Bedeutung zu haben scheinen.



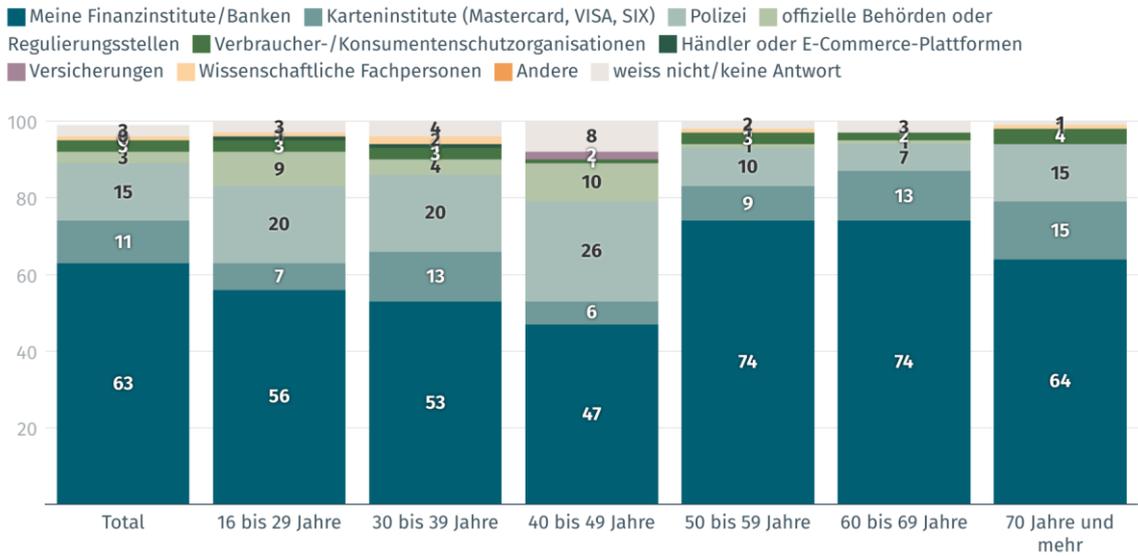
Im Vergleich zur Gesamtbevölkerung geben insbesondere die jüngeren bis mittleren Altersgruppen (16 bis 49 Jahre) deutlich häufiger an, dass Informationen zur sicheren Kartennutzung von der Polizei ihre Aufmerksamkeit wecken (20% bis 26%). Bei den über 50-Jährigen nimmt die Relevanz der Polizei hingegen spürbar ab (7% bis 15%) – hier rücken Finanzinstitute und Karteninstitute zunehmend in den Mittelpunkt der Wahrnehmung und gelten als die wichtigsten Informationsquellen.

Grafik 30

Präventionsmassnahmen nach Alter

Welcher Absender von Informationen zur sicheren Kartennutzung weckt am ehesten Ihre Aufmerksamkeit?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, Präventionsinitiative Card Security, Februar/März 2025 (N=1002), sig., Cramér's V = 0.12

3 Synthese

In Thesenform fassen wir die Erkenntnisse dieser Studie wie folgt zusammen:

KARTENBETRUG TROTZ SENSIBILISIERUNG – NICHT ALLE SCHÜTZEN SICH WIRKSAM

Viele Menschen wissen heute, was Phishing ist. Die Betrugsmasche ist bekannt, die Begriffe vertraut – und dennoch hat jede sechste befragte Person bereits Erfahrung mit Kartenbetrug gemacht. Dabei lässt sich kein klares Muster der Betroffenheit entlang soziodemographischer Merkmale herleiten – es gibt nicht *das* typische Opfer von Kartenbetrug. Was auffällt: Ein Drittel der Betroffenen kann nicht sagen, wie der Betrug genau passiert ist. Das lässt vermuten, dass trotz grundlegendem Wissen über Risiken nicht immer konkrete Schutzmassnahmen getroffen werden – und bestehende Sicherheitslücken offen bleiben.

HOHES SICHERHEITSGEFÜHL, ABER UNSICHERHEIT BEI ONLINE-TRANSAKTIONEN

Kredit- und Debitkarten gehören für die meisten Menschen in der Schweiz zum Alltag – sei es beim Einkauf, online oder unterwegs. Während Zahlungen mit PIN oder kontaktlos im Geschäft als besonders sicher empfunden werden, sorgt Mobile Payment weiterhin für Unsicherheit. Nur eine Minderheit fühlt sich damit wirklich wohl. Jüngere Generationen zeigen sich gegenüber digitalen Zahlungsmethoden deutlich aufgeschlossener als Ältere, bei denen Skepsis oft überwiegt. Es zeigt sich: Nicht alle Zahlungsformen geniessen dasselbe Vertrauen – und das Sicherheitsgefühl hängt stark von Alter und Gewohnheit ab.

EIGENVERANTWORTUNG ANERKANNT – RECHTLICHE HAFTUNG OFT UNKLAR

Viele Befragte sind sich bewusst: Wer mit der eigenen Karte sorglos umgeht, trägt auch die Verantwortung im Schadensfall. Doch besonders bei Jüngeren zeigt sich, dass dieses Wissen nicht immer vorhanden ist. Zwar wird die Eigenverantwortung theoretisch anerkannt, doch konkrete Kenntnisse über Haftungsfragen fehlen teils. Es klafft eine Lücke zwischen der gefühlten und der tatsächlichen Verantwortung auf und gerade im Ernstfall kann das zu unangenehmen Überraschungen führen.

TYPFRAGE: WER SCHÜTZT SICH, WER RISIKIERT?

Die Clusteranalyse macht sichtbar, was klassische Merkmale nicht erklären können: Beim Thema Kartensicherheit machen nicht primär soziodemographische Gegebenheiten den Unterschied sondern insbesondere das Verhalten. Drei Nutzertypen stechen hervor: «Umsichtige Sicherheitsbewusste» agieren konsequent und vorsorglich, während «Pragmatische Gewohnheitsnutzende» den bequemen Mittelweg wählen. Besonders risikobehaftet zeigt sich die Gruppe «Unbekümmerte Risikobereite» – sie handeln sorglos, zeigen aber gleichzeitig eine gewisse Offenheit für mehr Sicherheit. Hier liegt grosses Potenzial für gezielte Präventionsarbeit.



Ein grosser Teil der Bevölkerung schützt sich aktiv: Kontoauszüge werden regelmässig kontrolliert, persönliche Daten nur zurückhaltend preisgegeben. Doch bei technischeren Schutzmassnahmen wie Geoblocking oder der gezielten Aktivierung von Kartenfunktionen tun sich Lücken auf – hier fehlt es vielen an Wissen oder Anwendungspraxis. Gleichzeitig zeigt sich: Auch die Art, wie über Sicherheit informiert wird, spielt eine Rolle. Während ältere Menschen und «Umsichtige Sicherheitsbewusste» stärker auf TV und Plakate reagieren, lassen sich Jüngere sowie «Pragmatische Gewohnheitsnutzende» und «Unbekümmerte Risikobereite» eher über Social-Media-Werbung ansprechen. Damit Prävention wirkt, muss sie zielgerichtet kommuniziert werden.

4 Anhang

4.1 gfs.bern-Team



CLOÉ JANS

Leiterin operatives Geschäft und Mediensprecherin,
Politikwissenschaftlerin

✉ cloe.jans@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Image- und Reputationsanalysen, Jugend- und Gesellschafts-
forschung, Abstimmungen / Kampagnen / Wahlen, Issue
Monitoring/ Begleitforschung politische Themen, Medienanalysen,
gesundheitspolitische Reformen und Fragen, qualitative Methoden



SOPHIE SCHÄFER

Junior Projektleiterin

✉ sophie.schaefer@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Politische Kommunikation, Gesellschaft, Issue Monitoring,
Social Media, Datenanalyse, quantitative und qualitative Methoden



LUCA KEISER

Junior Data Scientist

✉ luca.keiser@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Visualisierungen,
Recherchen, quantitative und qualitative Methoden

gfs.bern ag
Effingerstrasse 14
CH – 3011 Bern
+41 31 311 08 06
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter www.schweizermarktforschung.ch

SWISS INSIGHTS
Corporate Member

gfs.bern 