

# Sicherheitsreport 2013

Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung



# INHALT

VORWORT .....	3
EINFÜHRUNG .....	4
PERSÖNLICHE RISIKOEINSCHÄTZUNG DER BEVÖLKERUNG .....	5
RISIKOINDEX: BEVÖLKERUNG SIEHT INSGESAMT ETWAS MEHR RISIKEN ALS IM VORJAHR .....	9
KÜNFTIGE ENTWICKLUNG DER RISIKEN AUS SICHT DER BEVÖLKERUNG .....	11
„BIG DATA“ AUS SICHT DER BEVÖLKERUNG .....	13
DATENSCHUTZ UND IT-SICHERHEIT IM ZEITALTER MOBILER ENDGERÄTE .....	19
DEUTLICHER VERTRAUENSVORSPRUNG FÜR DIE TELEKOM .....	23
IN BEZUG AUF DEN UMGANG MIT PERSÖNLICHEN DATEN	
ANHANG: UNTERSUCHUNGSDATEN .....	28

## **Herausgeber:**

Deutsche Telekom/T-Systems

## **Konzeption und Durchführung der Studie:**

Institut für Demoskopie Allensbach

Allensbach am Bodensee

Centrum für Strategie und Höhere Führung

Bodman am Bodensee

## **Ansprechpartner:**

Harald Lindlar

harald.lindlar@telekom.de

Prof. Dr. Klaus Schweinsberg

klaus.schweinsberg@glh-online.com

## VORWORT

**A**uch wenn die Ängste der Bevölkerung in Deutschland vor klassischen Risiken wie Armut, Krankheiten oder Katastrophen 2013 weiter an der Spitze des Sorgenkatalogs stehen – die neuen, von der digitalen Welt ausgehenden Risiken sind inzwischen fester Bestandteil der persönlichen Ängste. Selbst wenn die Sorge vor Computerviren gegenüber der letztjährigen Befragung gesunken ist, zeichnet sich ein Trend deutlich ab: Inzwischen befürchten 29 Prozent der Bevölkerung den Missbrauch von persönlichen Daten durch die Unternehmen – fast zwei Drittel glauben sogar, dass dieses Risiko in Zukunft zunehmen wird. Die Angst vor dem Überwachungsstaat ist dagegen geringer, obwohl auch hier fast die Hälfte der Bevölkerung befürchtet, dass die Überwachung durch den Staat zunehmen wird. Dabei akzeptiert eine deutliche Mehrheit der Bürger das Auswerten von Telefon- und Internetdaten, wenn es der Aufklärung von Straftaten dient. Selbst seit Bekanntwerden der aktuellen Ausspähaffäre hat sich daran nicht viel geändert. Da ein Gutteil der Befragung für den Sicherheitsreport 2013 bereits im Juni stattfand, haben wir diesen Punkt ganz aktuell im August noch einmal nachgefragt.

Der Wirtschaft sollte aber zu denken geben, dass die Verbraucher das Datenmissbrauchsrisiko durch Unternehmen höher einschätzen als alle anderen digitalen Risiken. Dies hat sehr viel mit dem Thema Big Data zu tun, das die Medien in den vergangenen Monaten wie kaum ein anderes IT-Thema – meist sehr kritisch – diskutiert haben. So lässt sich auch erklären, warum mehr als 70 Prozent der Bevölkerung es pauschal nicht in Ordnung finden, wenn Unternehmen in größerem Umfang Daten über ihre Kunden sammeln und auswerten. Gefragt nach konkreten Anwendungsszenarien für das Sammeln personenbezogener Daten oder Big-Data-Auswertungen, zeigt sich ein differenzierteres Bild: Eine deutliche Mehrheit lehnt es ab, dass bei Online-Einkäufen die Anbieter die Eingabe von Adresse, Bankverbindungen und sonstiger persönlicher Angaben nur für den schnelleren Einkauf fordern. Dagegen akzeptieren es

57 Prozent der Bevölkerung, dass Pharmafirmen Beiträge in Diskussionsforen auswerten, um bislang unbekannt Nebenwirkungen eines Medikaments herauszufinden.

Die erhebliche Skepsis gegenüber großen Datensammlungen können die Unternehmen nur abbauen, wenn sie mit maximaler Transparenz Vertrauen aufbauen. Es darf nicht sein, dass drei von vier Verbrauchern sagen, dass Unternehmen ihre Kunden nicht ausreichend darüber informieren, ob sie die Daten speichern und wofür sie die Daten verwenden. Die Verbraucher haben das Recht zu erfahren, was mit ihren persönlichen Daten passiert. Sie müssen auch wissen, welche Vorteile sie haben, wenn Unternehmen anonymisierte Daten nutzen, um zum Beispiel Produkte und Services zu verbessern. Big Data also generell zu verteufeln, würde den Chancen nicht gerecht werden. Es gibt Beispiele genug, die den gesellschaftlichen Nutzen der Datenanalyse rechtfertigen. Dafür müssen wir erklären, dass ein großer Teil der Big-Data-Analysen nicht auf personenbezogenen Daten beruht, für die das Datenschutzrecht greift, sondern auf anonymisierten Daten.

Nichtdestotrotz brauchen wir unbedingt einen aufgeklärten und verantwortungsbewussten Umgang mit Daten – eine Kultur des Einverständnisses. Wir brauchen die Einwilligung jedes Einzelnen, wenn wir dessen Daten nutzen wollen, und wir müssen Daten anonymisiert verarbeiten. Doch auch die Verbraucher sollten ein Datenbewusstsein entwickeln. So ist es bedenklich, wenn mehr als drei Viertel der Befragten angeben, sie würden nie oder nur ab und zu die allgemeinen Geschäftsbedingungen lesen, wenn sie eine App auf ihr Smartphone laden. Genau hier aber könnten sie die schwarzen Schafe des Datenschutzes erkennen und sich selbst vor Missbrauch schützen.

Reinhard Clemens  
Vorstand Deutsche Telekom und CEO T-Systems

## EINFÜHRUNG

**B**ereits im dritten Jahr in Folge hat das INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH im Auftrag von T-SYSTEMS und in Kooperation mit dem CENTRUM FÜR STRATEGIE UND HÖHERE FÜHRUNG einen Sicherheitsreport erstellt, der die Risikoeinschätzung der Bevölkerung untersucht. Die Ergebnisse zeigen: Die Sorge über IT-Risiken und Internetkriminalität nehmen inzwischen auch im persönlichen Sorgenkatalog der Bevölkerung einen bemerkenswert großen Raum ein – deutlich vor der klassischen Kriminalität. Gleichzeitig wird deutlich, wie sehr einzelne gravierende Ereignisse die Risikoeinschätzung der Bevölkerung beeinflussen können. Vor dem Hintergrund der Hochwasserkatastrophe in weiten Teilen Ostdeutschlands und Bayerns spielt in diesem Jahr die Sorge über Naturkatastrophen eine große Rolle.

Für den diesjährigen Sicherheitsreport wurde neben der Fortschreibung der Langzeiterhebungen zur Risikoeinschätzung in den unterschiedlichen Lebensbereichen das Thema „Big Data“ als Schwerpunkt gewählt. Wie sich angesichts der aktuellen Medienberichterstattung und politischen Entwicklungen zeigt, hätte die Schwerpunktwahl kaum treffender sein können. Im Kontext von „Big Data“ wurden unter anderem die

Einstellungen der Bevölkerung zum Sammeln, Speichern und Auswerten von persönlichen Daten ermittelt: Inwiefern stößt diese alltägliche Praxis von Unternehmen und Behörden auf Verständnis bei den Verbrauchern? Inwiefern gibt es aus Sicht der Bürger hier (weiteren) Regelungsbedarf? Und: Lesen Smartphone- und Tablet-PC-Nutzer bei Herunterladen von Apps die dazugehörigen AGB? Schließlich wurde erneut untersucht, welche Unternehmen aus den Bereichen Telekommunikation und Internet aus Sicht der Bevölkerung besonders vertrauenswürdig im Umgang mit persönlichen Daten sind.

Die Untersuchung stützt sich auf insgesamt 1.490 Interviews mit einem repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung ab 16 Jahre. Die Interviews wurden persönlich-mündlich (face-to-face) zwischen dem 1. und 14. Juni 2013 durchgeführt. Nachfolgend werden die wichtigsten Erkenntnisse zusammenfassend berichtet und kommentiert.

Allensbach am Bodensee, am 22. August 2013  
INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH

# PERSÖNLICHE RISIKOEINSCHÄTZUNG DER BEVÖLKERUNG

Das Thema Sicherheit hat heute viele Facetten und erstreckt sich über eine große Bandbreite von Lebensbereichen. Für den diesjährigen Sicherheitsreport wurden die Befragten gebeten, insgesamt 22 Risiken aus verschiedenen Lebens- und Sicherheitsbereichen zu bewerten.

Die von der Bevölkerung als persönliche Gefahr wahrgenommenen Risiken lassen sich im Wesentlichen in vier Kategorien unterteilen:

- Sorgen um die eigene materielle Situation und den eigenen Gesundheitszustand
- Sorgen um Datensicherheit und Datenbetrug
- die Bedrohung durch externe Risiken wie Lebensmittelverunreinigungen, Reaktorunfälle, Terroranschläge oder Naturkatastrophen
- die Gefährdung durch „klassische“ Kriminalität und Verkehrsunfälle

Der „Sorgenkatalog“ der Bundesbürger wird dabei von der Furcht vor individuellen, häufig existenziellen Sorgen angeführt: 50 Prozent der Bürger machen sich große Sorgen über eine mögliche Pflegebedürftigkeit im Alter, 34 Prozent machen sich darüber etwas Sorgen, 16 Prozent kaum oder gar keine Sorgen. Ähnlich viele (49 Prozent) machen sich große Sorgen darüber, später einmal von Altersarmut betroffen zu sein. Ganz allgemein um einen Einkommensverlust, dass einem also weniger Geld zum Leben zur Verfügung stehen könnte, sorgen sich 48 Prozent. Und auch die Geldwertstabilität gehört mit 46 Prozent zu den besonders ausgeprägten Befürchtungen der Bevölkerung. Bemerkenswert gering, jedoch angesichts der stabilen wirtschaftlichen Entwicklung in Deutschland in den zurückliegenden zwölf Monaten plausibel ist im Vergleich dazu die Sorge vor dem Verlust des eigenen Arbeitsplatzes. Gerade einmal jeder vierte Deutsche macht sich darüber erhebliche Sorgen, von den Vollzeitberufstätigen sind es 26 Prozent. Eine weitere existenzielle Furcht stellt für 39 Prozent der Bevölkerung die Erkrankung an lebensbedrohlichen Krankheiten wie Krebs dar.

Eine maßgebliche Bedeutung haben bei der persönlichen Risikoeinschätzung der Bevölkerung inzwischen auch Datenmissbrauch und mangelnde Datensicherheit: Fast jeder Dritte (30 Prozent) sieht den Datenbetrug im Internet als bedeutendes Risiko für

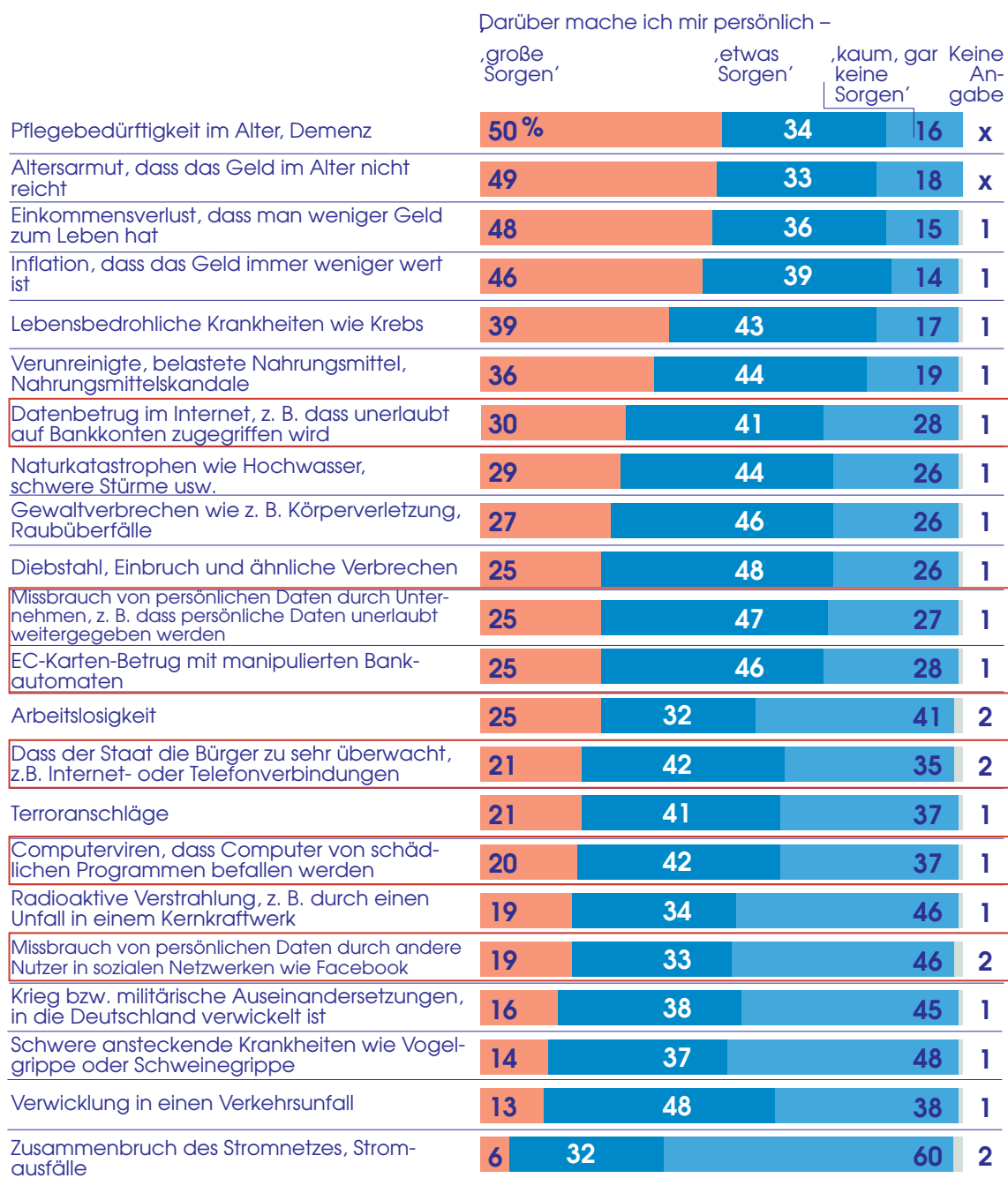
sich persönlich an, zum Beispiel indem unerlaubt auf Bankkonten zugegriffen wird. 25 Prozent machen sich große Sorgen darüber, dass ihre persönlichen Daten durch Unternehmen unerlaubt weitergegeben werden könnten. 19 Prozent machen sich Sorgen, dass persönliche Daten durch andere Nutzer in sozialen Netzwerken wie Facebook missbraucht werden könnten. EC-Karten-Betrug mit manipulierten Bankautomaten nennen 25 Prozent der Bevölkerung als enormes Risiko für sich selbst, 20 Prozent sorgen sich um einen Befall des eigenen Computers durch Schadprogramme. Dass der Staat die Bürger zu sehr überwacht, sehen 21 Prozent als persönliches Risiko. Fasst man die Risiken „Datenbetrug im Internet“, „Missbrauch von persönlichen Daten durch Unternehmen“, „Missbrauch von persönlichen Daten durch andere Nutzer in sozialen Netzwerken“ und „Computerviren“ zusammen, stufen inzwischen 44 Prozent der Bevölkerung und 47 Prozent der Internetnutzer diese Risiken für sich persönlich als gravierend ein.

Nach wie vor ein Thema sind verunreinigte, belastete Nahrungsmittel, die 36 Prozent der Bevölkerung Anlass zur Sorge geben. Wegen des Hochwassers in weiten Teilen Ostdeutschlands und Bayerns hat auch die Furcht vor Naturkatastrophen mit 29 Prozent wieder zugenommen. Durch einen möglichen Unfall in einem Kernkraftwerk fühlen sich 19 Prozent persönlich bedroht; 21 Prozent der Bürger nehmen Terroranschläge als erhebliches Risiko wahr. Dass Deutschland in einen Krieg bzw. militärische Auseinandersetzungen verwickelt werden könnte, ist für 16 Prozent Anlass zur Sorge. Ähnlich viele machen sich große Sorgen im Hinblick auf schwere ansteckende Krankheiten wie Vogel- oder Schweinegrippe. Bemerkenswert gering ist angesichts der politischen Diskussionen um Energiewende und Netzausbau die Befürchtung, von Stromausfällen oder sogar dem Zusammenbruch des Stromnetzes betroffen zu sein: Gerade einmal 6 Prozent der Bevölkerung machen sich hierüber persönlich große, 32 Prozent etwas Sorgen.

Die „klassische“ Kriminalität nimmt im Sorgenkatalog der Bevölkerung eine mittlere, teilweise sogar eher untergeordnete Bedeutung ein. 27 Prozent machen sich große Sorgen, Opfer eines Gewaltverbrechens zu werden. 25 Prozent sehen in Diebstahl, Einbruch oder ähnlichen Verbrechen eine Gefahr für ihre persönliche Sicherheit. In einen Verkehrsunfall verwickelt zu werden empfinden 13 Prozent als großes persönliches Risiko (Schaubild 1).

## Persönlicher Sorgenkatalog der Bevölkerung

Frage: „Hier auf diesen Karten stehen einige Risiken und Gefahren, denen man ausgesetzt sein kann. Bei welchen dieser Risiken haben Sie für sich selbst die meisten Befürchtungen, wovon fühlen Sie sich selbst am ehesten bedroht? Bitte verteilen Sie die Karten auf das Blatt hier, je nachdem, ob Sie sich persönlich darüber große Sorgen, etwas Sorgen oder kaum bzw. gar keine Sorgen machen.“  
(Kartenspiel- und Bildblattvorlage, Mehrfachangaben)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach



## PERSÖNLICHE RISIKOEINSCHÄTZUNG DER BEVÖLKERUNG

Die meisten Risiken werden von der Bevölkerung ähnlich wie im Vorjahr bewertet, nur bei wenigen Risiken hat sich die Einschätzung der Bürger nennenswert verändert. Am stärksten zugenommen hat – angesichts der Hochwassersituation in den letzten Wochen – die Furcht vor Naturkatastrophen. Sahen vor

einem Jahr 18 Prozent der Bevölkerung darin für sich persönlich eine große Bedrohung, so liegt diese Zahl aktuell bei 29 Prozent. In Ostdeutschland, wo die Flutschäden besonders gravierend sind, sind es sogar 42 Prozent (vgl. Tabelle 1).

**Tabelle 1**

	Westdeutschland			Ostdeutschland		
	2011 %	2012 %	2013 %	2011 %	2012 %	2013 %
Es machen sich große Sorgen über Naturkatastrophen wie Hochwasser, schwere Stürme usw.	20	18	26	19	18	42

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 10075, 10092 und 11009

Deutlich gestiegen ist in der persönlichen Wahrnehmung der Bevölkerung auch das Risiko, einen Einkommensverlust zu erleiden. 2012 sahen 40 Prozent darin ein großes Risiko, heute sind es 48 Prozent. Die Bürger fühlen sich zudem stärker als vor einem Jahr durch Computerviren und die mögliche staatliche Überwachung von Internet- und Telefonverbindungen bedroht. Die Bedrohung durch Computerviren ist für die Bürger von 15 Prozent im Vorjahr auf derzeit 20 Prozent gestiegen, was einen beachtlichen Zuwachs von einem Drittel bedeutet. Wegen der staatlichen Überwachung der persönlichen Telefon- oder Onlinekommunikation machen sich 21 Prozent Sorgen (2012: 18 Prozent). In ähnlichem Maße gestiegen ist im per-

sönlichen Empfinden der Bevölkerung auch die Bedrohung, von Diebstahl oder Einbruch betroffen sein zu können.<sup>1</sup>

Ein nennenswerter Rückgang von Risiken ist nur bei zwei Bereichen zu verzeichnen: Zum einen sorgen sich die Menschen derzeit weniger über lebensbedrohliche Krankheiten, zum anderen ist die Furcht vor einer radioaktiven Verstrahlung weiter gesunken. Derzeit machen sich nur noch 19 Prozent darüber große Sorgen. Vor einem Jahr waren es noch 24 Prozent (Schaubild 2).

<sup>1</sup>Die Werte für das Risiko „Missbrauch von persönlichen Daten, z.B. dass persönliche Daten unerlaubt weitergegeben werden“, sind nicht mit dem Vorjahr vergleichbar, da dieses Jahr der Zusatz „durch Unternehmen“ ergänzt wurde, was eine geringere Nennung zur Folge hatte. Tendenziell scheint das Risiko sogar eher gestiegen zu sein. Fasst man die Risiken „Missbrauch von persönlichen Daten durch Unternehmen, z.B. dass persönliche Daten unerlaubt weitergegeben werden“ und „Missbrauch von persönlichen Daten durch andere Nutzer in sozialen Netzwerken wie Facebook“ zusammen, so machen sich darüber 32 Prozent große Sorgen. Dies würde einen Anstieg im Vergleich für den Missbrauch persönlicher Daten im Vergleich zum Vorjahr bedeuten.

## Veränderungen beim Sorgenkatalog der Bevölkerung

Frage: „Hier auf diesen Karten stehen einige Risiken und Gefahren, denen man ausgesetzt sein kann. Bei welchen dieser Risiken haben Sie für sich selbst die meisten Befürchtungen, wovon fühlen Sie sich selbst am ehesten bedroht? Bitte verteilen Sie die Karten auf das Blatt hier, je nachdem, ob Sie sich persönlich darüber große Sorgen, etwas Sorgen, oder kaum bzw. gar keine Sorgen machen.“  
(Kartenspiel- und Bildblattvorlage, Mehrfachangaben)

Es machen sich große Sorgen über –	2013	2012
Pflegebedürftigkeit im Alter, Demenz	50 %	47
Altersarmut, dass das Geld im Alter nicht reicht	49	*)
Einkommensverlust, dass man weniger Geld zum Leben hat	48	40
Inflation, dass das Geld immer weniger wert ist	46	47
Lebensbedrohliche Krankheiten wie Krebs	39	45
Verunreinigte, belastete Nahrungsmittel, Nahrungsmittelskandale	36	32
Datenbetrug im Internet, z. B. dass unerlaubt auf Bankkonten zugegriffen wird	30	30
Naturkatastrophen wie Hochwasser, schwere Stürme usw.	29	18
Gewaltverbrechen wie z. B. Körperverletzung, Raubüberfälle	27	24
Missbrauch von persönlichen Daten (2013: durch Unternehmen), z. B. dass persönliche Daten unerlaubt weitergegeben werden	25	29
EC-Karten-Betrug mit manipulierten Bankautomaten	25	27
Arbeitslosigkeit	25	23
Diebstahl, Einbruch und ähnliche Verbrechen	25	21
Terroranschläge	21	20
Dass der Staat die Bürger zu sehr überwacht, z. B. Internet- oder Telefonverbindungen	21	18
Computerviren, dass Computer von schädlichen Programmen befallen werden	20	15
Radioaktive Verstrahlung, z. B. durch einen Unfall in einem Kernkraftwerk	19	24
Missbrauch von persönlichen Daten durch andere Nutzer in sozialen Netzwerken wie Facebook	19	*)
Krieg bzw. militärische Auseinandersetzungen, in die Deutschland verwickelt ist	16	16
Schwere ansteckende Krankheiten wie Vogelgrippe oder Schweinegrippe	14	14
Verwicklung in einen Verkehrsunfall	13	15
Zusammenbruch des Stromnetzes, Stromausfälle	6	*)

\*) 2013 erstmals erhoben.

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 10092 und 11009

© IfD-Allensbach



# RISIKOINDEX: BEVÖLKERUNG SIEHT INSGESAM ETWAS MEHR RISIKEN ALS IM VORJAHR

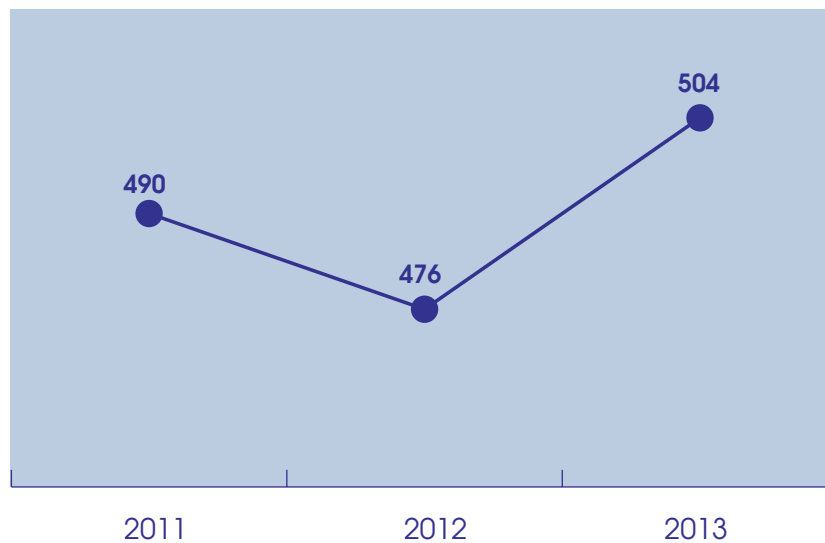
Aus der Bewertung der Einzelrisiken lässt sich ein „Risikoindex“ ableiten, der das subjektive Sicherheitsempfinden der Bevölkerung kumuliert widerspiegelt. Der Risikoindex wurde als Summe der Prozentwerte der Risiken gebildet, über die man sich große Sorgen (also die höchste der drei möglichen Kategorien) macht. Dabei wurden nur Risiken berücksichtigt,

die in allen drei Jahren identisch abgefragt wurden. Auf dieser Basis hat sich die Risikoeinschätzung der Bevölkerung im Vergleich zum Vorjahr leicht verstärkt und liegt sogar über dem Ausgangsniveau des Jahres 2011. Ausgehend von 476 Punkten im Jahr 2012, ist der Risikoindex um rund 6 Prozent auf gegenwärtig 504 Punkte gestiegen (Schaubild 3).

Schaubild 3

## Persönliche Sorgen der Bevölkerung insgesamt wieder leicht gestiegen

*Kumulierte Risikoeinschätzung der Gesamtbevölkerung auf Basis von 18 Lebensbereichen\*)*



Veränderung  
2013 zu 2012:

**+6%**

\*) Es wurden nur Risiken mit einbezogen, die in allen drei Jahren identisch befragt wurden.

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre; Summe der Prozentangaben „Mache mir große Sorgen“  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen, zuletzt 11009

© IfD-Allensbach

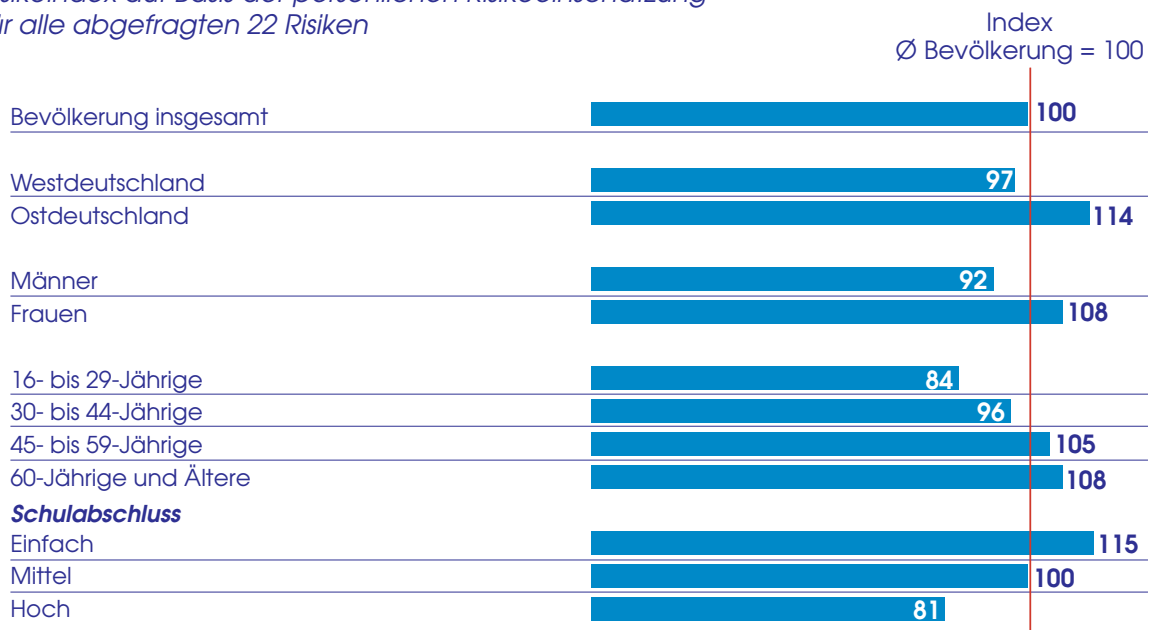
Ein Vergleich zwischen einzelnen Bevölkerungskreisen verdeutlicht die Unterschiede im subjektiven Risikoempfinden einzelner Bevölkerungsgruppen. Dazu werden die Ergebnisse – nun für alle 22 abgefragten Risiken – für die jeweilige Gruppe ins Verhältnis zum Ergebnis der Gesamtbevölkerung (Index = 100) gesetzt. Dabei wird erkennbar, dass Ostdeutsche, Frauen, Ältere sowie Personen aus unteren Bildungsschichten sich persönlich im Vergleich zu anderen Bevölkerungsgruppen von überdurchschnittlich vielen möglichen Risiken bedroht fühlen. Menschen aus Ostdeutschland fühlen sich – aktuell nicht zuletzt aufgrund der deutlich gestiegenen Risikoeinschätzung

in Bezug auf die Bedrohung durch Naturkatastrophen – mit einem Indexwert von 114 insgesamt stärker bedroht als Westdeutsche. Dies bedeutet, dass die Risikoeinschätzung in Ostdeutschland 14 Prozent über dem Bundesdurchschnitt liegt; in Westdeutschland liegt sie 3 Prozent unter dem Durchschnitt für die Gesamtbevölkerung. Auch Frauen sehen für sich überdurchschnittlich viele Risiken. Gleiches gilt für 60-Jährige und Ältere, die ihre Risikosituation mit einem Indexwert von 108 ebenfalls höher einstufen als der Durchschnitt der Bürger, sowie für Personen mit einfachem Schulabschluss, die einen Indexwert von 115 erreichen (Schaubild 4).

Schaubild 4

## Kumulierte Gefahreneinschätzung nach Bevölkerungskreisen

Risikoindex auf Basis der persönlichen Risikoeinschätzung für alle abgefragten 22 Risiken



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre; Summe der Prozentangaben „Mache mir große Sorgen“  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

# KÜNFTIGE ENTWICKLUNG DER RISIKEN AUS SICHT DER BEVÖLKERUNG

Für die Zukunft geht die Bevölkerung in einigen Bereichen von einer (deutlichen) Zunahme der Risiken aus, in anderen erwartet sie dagegen kaum Veränderungen oder teilweise sogar eine sinkende Gefährdungslage. Bereiche, in denen die Risiken aus Sicht der Bevölkerung spürbar steigen werden, sind insbesondere:

- Altersarmut
- Naturkatastrophen
- Pflegebedürftigkeit im Alter
- Einkommensverlust und Inflation
- Datensicherheit und IT

Jeweils weitaus mehr als rund zwei Drittel der Bürger sehen in diesen Bereichen ein wachsendes Gefährdungspotenzial. 80 Prozent der Bürger glauben, dass das Risiko der Altersarmut in Zukunft zunehmen wird. 76 Prozent gehen von einer steigenden Bedrohung durch Naturkatastrophen aus. 69 Prozent der Bürger rechnen damit, dass die Pflegebedürftigkeit im

Alter und Demenzerkrankungen für die Menschen in Deutschland zunehmend ein Risiko darstellen werden. Inflation und Einkommensverlust werden von 65 bzw. 63 Prozent als wachsendes Risiko gesehen.

Neben diesen existenziellen Sorgen misst die Bevölkerung auch Daten- und IT-Risiken ein steigendes Bedrohungspotenzial zu: 65 Prozent gehen von einem Risikozuwachs beim Missbrauch persönlicher Daten durch Unternehmen aus, 64 Prozent erwarten, dass sich der Datenbetrug im Internet ausweiten wird. Den Missbrauch persönlicher Daten durch andere Nutzer in sozialen Netzwerken sehen 55 Prozent als wachsende Risikoquelle, 54 Prozent sagen dies mit Blick auf Computerviren. Fasst man diese vier Internet- bzw. Datenrisiken zusammen, so gehen vier von fünf Bürgern davon aus, dass die damit verbundenen Risiken künftig steigen werden.

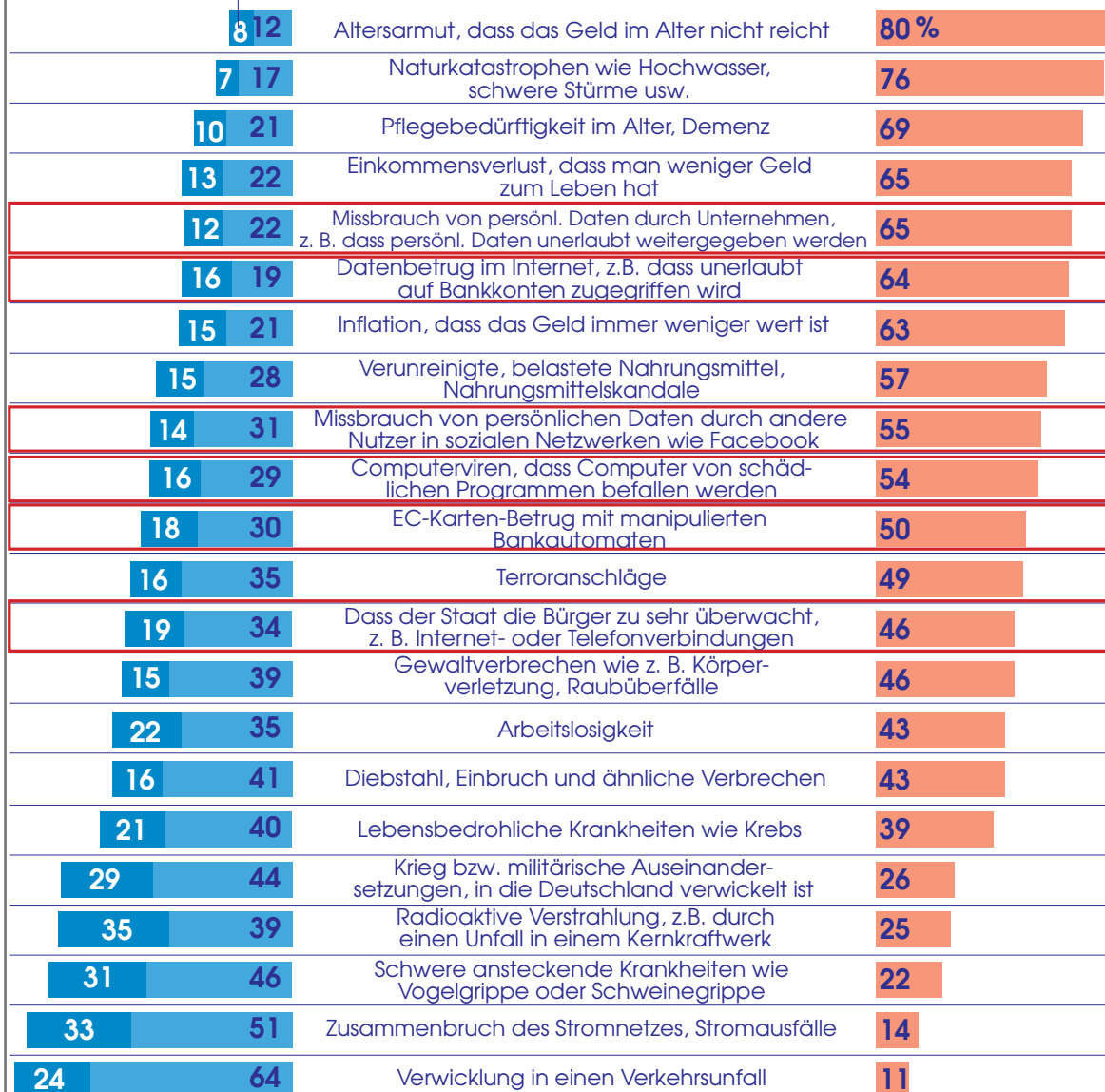
In den anderen Bereichen wie „klassischer“ Kriminalität, Terroranschlägen, aber auch Gesundheitsgefahren durch lebensbedrohliche Krankheiten, radioaktiver Verstrahlung oder Arbeitslosigkeit erwartet die Mehrheit der Bevölkerung keine Zunahme, sondern geht von einem konstanten, teils sogar sinkenden Risiko aus (Schaubild 5).

## Zukünftige Entwicklung der gesellschaftlichen Risiken

Frage: „Hier auf diesen Karten stehen einige mögliche Risiken bzw. Gefahren für die Menschen in Deutschland. Welche dieser Risiken werden in Zukunft zunehmen, von welchen wird eine größere Gefahr ausgehen als heute, und welche Risiken werden zurückgehen, wo wird die Gefahr geringer und bei welchen wird sich nicht viel ändern?“  
(Kartenspiel- und Bildblattvorlage, Mehrfachangaben)

*Diese Gefahr, dieses Risiko wird in Deutschland in Zukunft –*

geringer werden    ungefähr gleich bleiben    zunehmen



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

## „BIG DATA“ AUS SICHT DER BEVÖLKERUNG

Die Auswertung von großen Datenmengen betrachten viele Experten als große Chance für Unternehmen, Kundenbedürfnisse besser zu verstehen und entsprechend darauf reagieren zu können. Gleichzeitig haben zahlreiche Missbrauchsfälle in den zurückliegenden Monaten der Bevölkerung auch die Risiken, die durch das Sammeln und Auswerten großer Datenmengen entstehen können, deutlich vor Augen geführt. Stellt man das Sammeln von Kundendaten durch Unternehmen zur Abstimmung, so sieht die überwiegende Mehrheit von 71 Prozent der

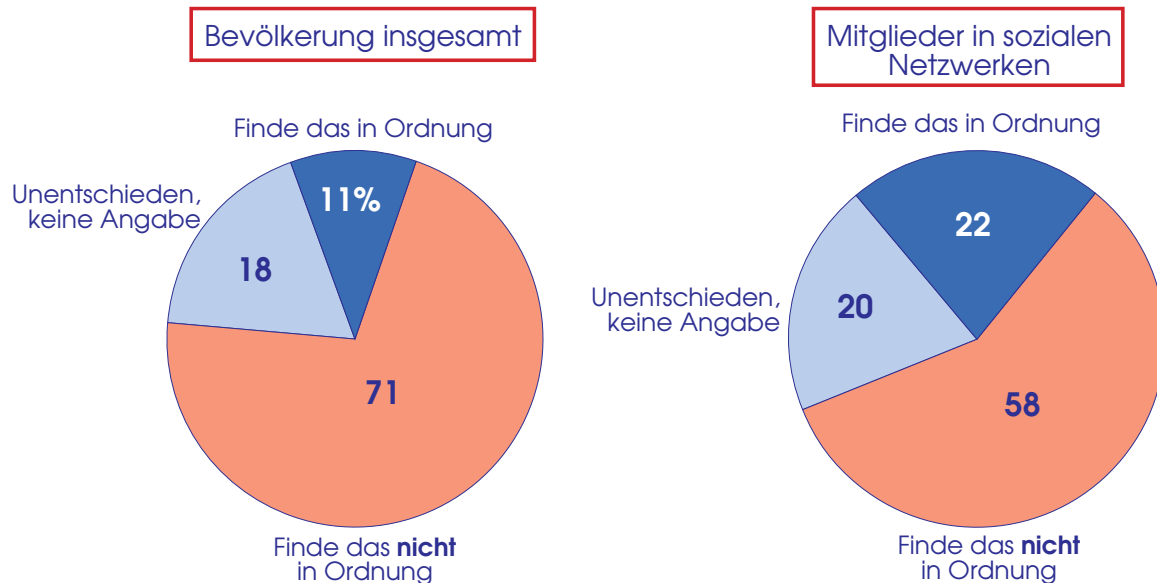
Bevölkerung diese Praxis skeptisch. Nur 11 Prozent finden es in Ordnung, wenn Unternehmen in größerem Umfang Daten über ihre Kunden sammeln und auswerten.

Auch unter den Mitgliedern sozialer Netzwerke im Internet, die tendenziell freizügiger im Umgang mit persönlichen Daten sind, gibt es mit 58 Prozent mehrheitlich keine Akzeptanz für die umfangreiche Aggregation und Analyse von Kundendaten (Schaubild 6).

Schaubild 6

### Grundsätzlich kaum Akzeptanz für umfangreiches Sammeln und Auswerten von Kundendaten

Frage: „Wie sehen Sie das: Finden Sie es in Ordnung, wenn Unternehmen in größerem Umfang Daten über ihre Kunden sammeln und auswerten, oder finden Sie das nicht in Ordnung?“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

Untermuert man die zwei unterschiedlichen Standpunkte mit Argumenten, wird das Meinungsbild noch deutlicher. So stimmen ähnlich viele dem Pro-Standpunkt zu: „Ich finde es in Ordnung, wenn Unternehmen möglichst viele Daten ihrer Kunden sammeln. Auf diese Weise können die Unternehmen besser auf die Interessen ihrer Kunden eingehen und ihnen passende Angebote machen.“ Die Gegenposition, die mit der Gefahr des Datenmissbrauchs begründet wird, teilen in diesem

Fall allerdings sogar 78 Prozent. Bemerkenswerterweise steigt bei den Mitgliedern sozialer Netzwerke die ablehnende Haltung besonders stark an. Nennt man die Gefahr des Datenmissbrauchs als Argument für die ablehnende Haltung, unterstützen 76 Prozent der Mitglieder sozialer Netzwerke dieses Argument und zeigen sich skeptisch gegenüber dem umfangreichen Sammeln und Auswerten von Kundendaten durch Unternehmen (Tabelle 2).

**Tabelle 2**

### Noch deutlicheres Meinungsbild bei argumentativ untermauerten Positionen

**FRAGE:** „Man kann ja unterschiedlicher Meinung darüber sein, ob es gut ist, wenn Unternehmen in größerem Umfang Daten über ihre Kunden sammeln und auswerten. Darüber unterhalten sich hier zwei. Welcher von beiden sagt eher das, was auch Sie denken, der Obere oder der Untere?“

	<b>Bevölkerung insgesamt</b> %	<b>Mitglieder in sozialen Netzwerken</b> %
<b>Der Obere:</b> „Ich finde es in Ordnung, wenn Unternehmen möglichst viele Daten ihrer Kunden sammeln. Auf diese Weise können die Unternehmen besser auf die Interessen ihrer Kunden eingehen und ihnen passende Angebote machen.“	12	15
<b>Der Untere:</b> „Das sehe ich anders. Wenn die Unternehmen immer mehr Daten sammeln und immer mehr über ihre Kunden wissen, steigt auch die Gefahr, dass diese Informationen missbraucht werden.“	78	76
Unentschieden, keine Angabe	10	9
	<b>100</b>	<b>100</b>

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013



## „BIG DATA“ AUS SICHT DER BEVÖLKERUNG

Diese grundsätzlich ablehnende Haltung weicht allerdings einer differenzierten Bewertung, wenn nach konkreten Anwendungsgebieten von „Big Data“ gefragt wird. Dabei zeigt sich ein deutlich negativer Einfluss des NSA-Abhörskandals auf die Einstellung der Bevölkerung. Dies zeigt ein Vergleich der Ergebnisse auf die Frage, die erstmals im Rahmen der Hauptbefragung für den Sicherheitsreport in der ersten Junihälfte gestellt wurde, als erst wenige Informationen über das Ausmaß der Überwachungsprogramme des US-amerikanischen Geheimdienstes NSA bekannt waren, und dann erneut zwei Monate später wiederholt wurde, als der NSA-Abhörskandal, und auch dessen parlamentarische Aufarbeitung, ein breites Medienecho gefunden hat.<sup>2</sup>

Die Ergebnisse der Augustbefragung zeigen, dass die Akzeptanz der Bevölkerung für das Sammeln und Auswerten von Daten über alle zur Abstimmung gestellten Anwendungsbeispiele hinweg deutlich zurückgegangen ist. Bemerkenswerterweise ist der geringste Rückgang bei der staatlichen Telefon- und Internetüberwachung zur Aufklärung von Straftaten zu verzeichnen. Hielten im Juni 78 Prozent der deutschen Bevölkerung die Auswertung von Telefon- und Internetdaten für akzeptabel, sind es im August mit 75 Prozent kaum weniger. Das bedeutet jedoch nicht, dass die Bevölkerung eine umfassende, präventive Datenüberwachung unterstützt. Für den spezifischen Fall der Vorratsdatenspeicherung haben frühere Umfrageergebnisse vielmehr gezeigt, dass die Bevölkerung der nicht zielgerichteten, mithin unbegründeten Speicherung von Verbindungsdaten skeptisch gegenübersteht. Sobald die Daten jedoch in Zusammenhang mit der Aufklärung einer konkreten Straftat gesammelt werden, also gewissermaßen ein „Anfangsverdacht“ besteht, dreht sich das Bild.

Im Juni gab es noch für eine Reihe anderer Anwendungsbeispiele eine mehrheitliche Zustimmung in der Bevölkerung.

Nun finden die Bürger die umfangreiche Auswertung persönlicher Daten mehrheitlich nur noch für den Fall in Ordnung, dass der Staat dadurch Infrastrukturmaßnahmen und Bedarfe, beispielsweise bei der Kinderbetreuung, besser planen kann. Aber auch hier ist ein Rückgang von 10 Prozentpunkten, von 74 Prozent auf 64 Prozent, zu verzeichnen.

Das Beispiel von Pharmafirmen, die Beiträge in Diskussionsforen im Internet auswerten, um dadurch auf bislang unbekannt Nebenwirkungen aufmerksam zu werden, hat nun praktisch genauso viele Befürworter (50 Prozent) wie Gegner (49 Prozent).

Bei allen anderen Beispielen ist die Ablehnung derart deutlich gestiegen, dass sie nun auf deutliche, teilweise ganz überwiegende Ablehnung in der Bevölkerung stoßen. So wird auch die Speicherung und Auswertung von Daten zur Vereinfachung von Behördengängen inzwischen von einer Mehrheit (55 Prozent) der Bürger abgelehnt. Im Juni fanden dies noch 53 Prozent der Bürger in Ordnung.

Auf besonders breite Ablehnung von je nach konkretem Beispiel 65 Prozent bis 78 Prozent stoßen die Datensammlung und Datenauswertung durch

- soziale Netzwerke, um ihre Nutzer dadurch auf alte Bekannte aufmerksam zu machen
- Internetseiten, um ihre Nutzer auf andere Seiten oder Beiträge hinzuweisen, die sie interessieren könnten
- Banken, um dadurch die Kreditwürdigkeit von Kunden leichter prüfen zu können,
- Online-Händler für eine vereinfachte Abwicklung von Online-Einkäufen (Schaubild 7).

<sup>2</sup>Die Wiederholungsbefragung fand zwischen dem 3. und 15. August 2013 statt. Es wurden hierfür 1.553 persönlich-mündliche (Face-to-Face-)Interviews mit einem repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung ab 16 Jahre durchgeführt.

## Akzeptanz für das Sammeln und Auswerten von Daten deutlich zurückgegangen

### Bevölkerung insgesamt

In diesen Fällen ist das Sammeln und Auswerten von Daten -

nicht in Ordnung

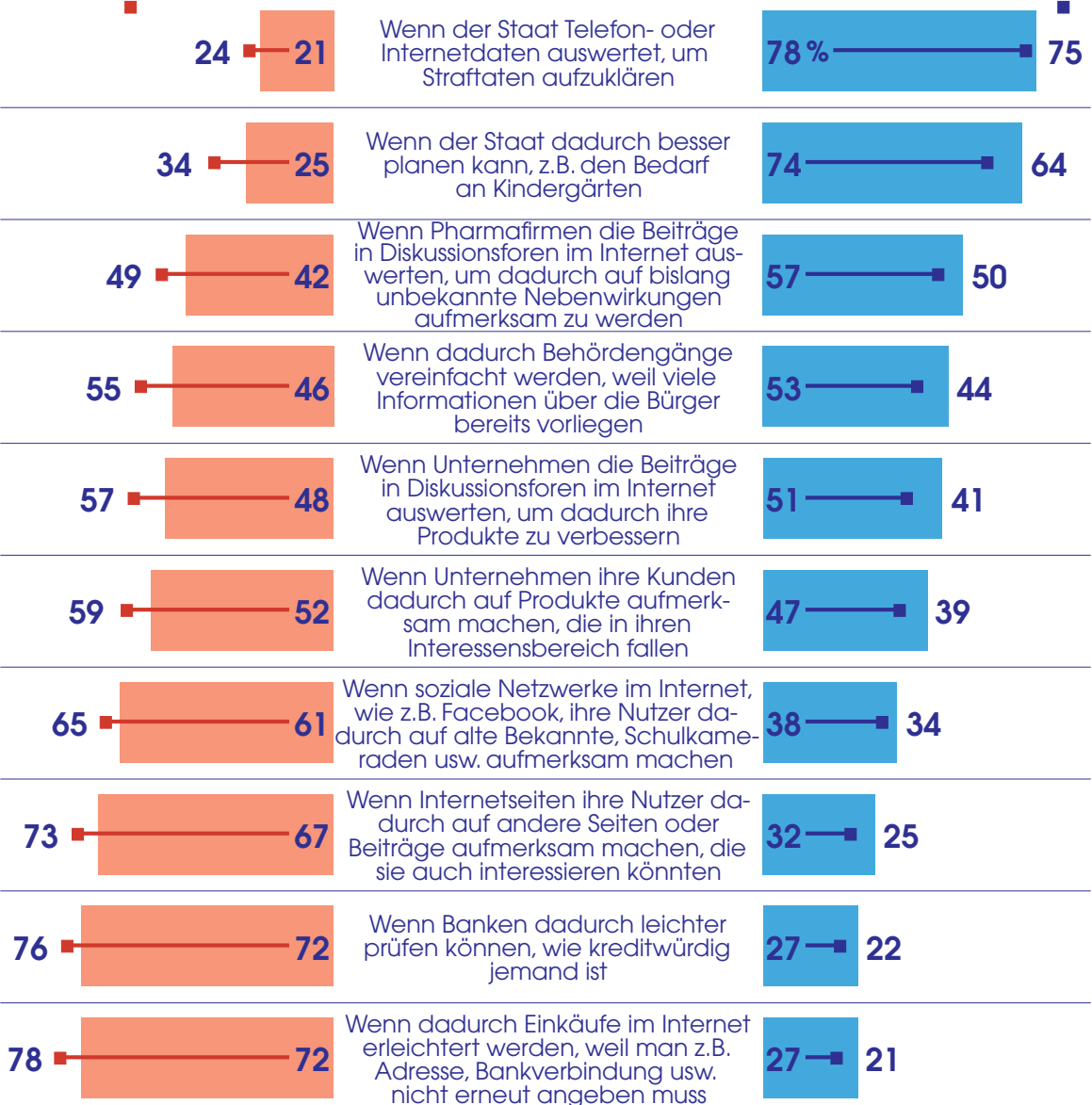
in Ordnung

August 2013

Juni 2013

Juni 2013

August 2013



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11009 und 11011

© IfD-Allensbach

## „BIG DATA“ AUS SICHT DER BEVÖLKERUNG

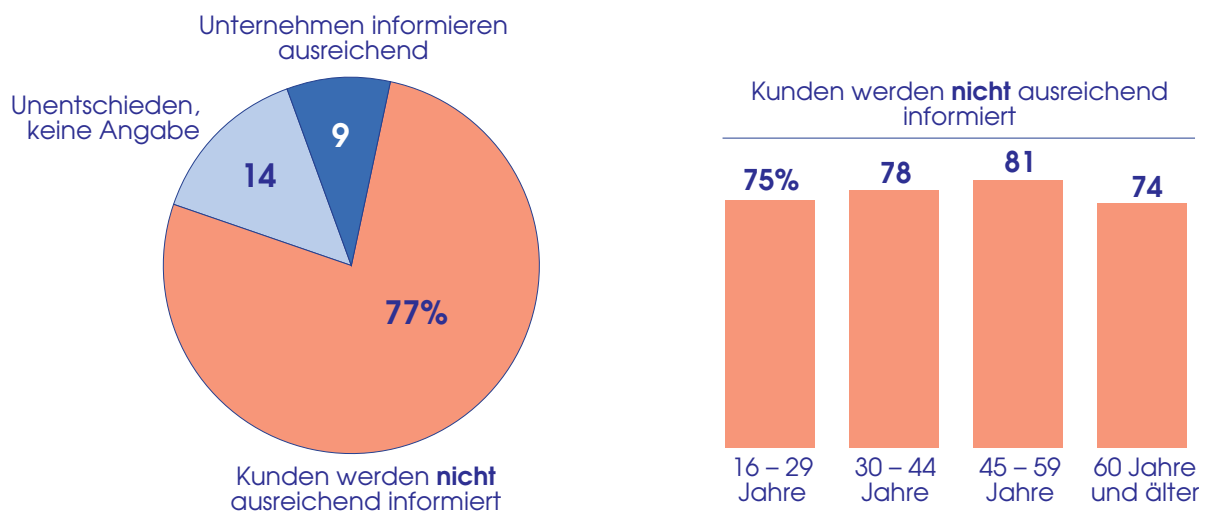
Die Bürger betrachten aber nicht nur vielfach die Sammlung und Auswertung von Kundendaten durch Unternehmen mit Skepsis. Sie fühlen sich als Kunden von den Unternehmen außerdem nicht ausreichend darüber informiert, ob ihre Daten gespeichert bzw. wozu ihre Daten verwendet werden. Mehr als drei Viertel der Bürger (77 Prozent) finden, dass sie als Kunden

nicht ausreichend über die Verwendung ihrer Daten informiert werden. Dabei gibt es kaum Unterschiede zwischen den verschiedenen Altersgruppen. Von den 16- bis 29-Jährigen sind es 75 Prozent, von den 60-Jährigen und Älteren 74 Prozent, die hier Informationsdefizite seitens der Unternehmen sehen (Schaubild 8).

Schaubild 8

### Aus Sicht der Bürger: keine ausreichende Information der Kunden über Speicherung und Auswertung ihrer Daten

Frage: „Haben Sie den Eindruck, dass Unternehmen ihre Kunden in der Regel ausreichend informieren, ob sie die Daten speichern bzw. wozu sie die Daten verwenden, oder werden die Kunden darüber nicht ausreichend informiert?“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

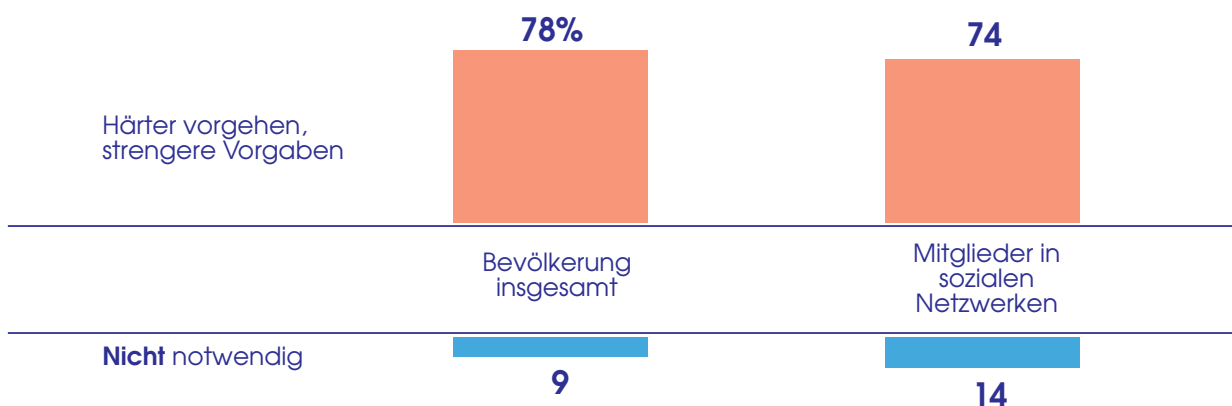
In der Vergangenheit standen insbesondere Konzerne wie Google, Apple oder Facebook immer wieder in der Kritik, wenn es um den Umgang mit den persönlichen Daten ihrer Nutzer ging. Diese Kritik teilen viele Bürger und wünschen

sich Konsequenzen: 78 Prozent der Bevölkerung und auch 74 Prozent der Mitglieder sozialer Netzwerke halten strengere Vorschriften für Unternehmen, die persönliche Daten ihrer Nutzer sammeln und auswerten, für erforderlich (Schaubild 9).

Schaubild 9

## Strengere Vorgaben für Unternehmen, die persönliche Daten ihrer Nutzer sammeln und auswerten

Frage: „Unternehmen wie Google, Apple oder Facebook wird ja immer wieder vorgeworfen, zu viele persönliche Daten ihrer Nutzer zu sammeln. Sind Sie der Meinung, dass man dagegen härter vorgehen müsste, z. B. durch strengere Vorgaben, welche Daten gesammelt bzw. gespeichert werden dürfen, oder finden Sie das nicht notwendig?“



Zu 100 fehlende Prozent: unentschieden, keine Angabe

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

# DATENSCHUTZ UND IT-SICHERHEIT IM ZEITALTER MOBILER ENDGERÄTE

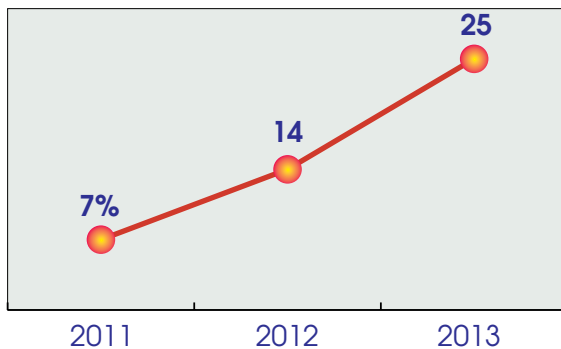
Der Anteil von Personen, die über ein Smartphone oder einen Tablet-PC verfügen, wächst kontinuierlich. Derzeit hat bereits jeder Vierte ein Smartphone, immerhin jeder Zehnte einen Tablet-PC – Tendenz (vor allem in der jüngeren Generation stark) steigend. Die Zunahme mobiler Endgeräte hat nicht nur fundamentale Auswirkungen auf die Art und Weise, wie Menschen

miteinander kommunizieren, sich informieren oder (online) einkaufen. Sie bedeutet zudem eine große Herausforderung für die IT-Sicherheit und den Umgang mit Daten, die auf mobilen Endgeräten gespeichert oder darüber ausgetauscht werden (Schaubild 10).

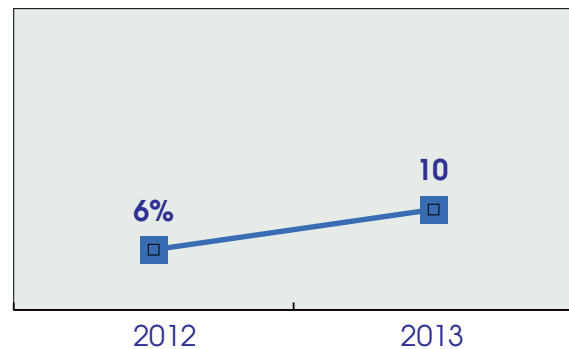
Schaubild 10

## Zunehmende Verbreitung von Smartphones und Tablet-PCs

Es haben ein Smartphone zur Verfügung



Es besitzen einen Tablet-PC



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 14 Jahre  
Quelle: Allensbacher Markt- und Werbeträgeranalyse (AWA), zuletzt 2013

© IfD-Allensbach

Die überwiegende Mehrheit der Smartphone-Nutzer ist sich dabei durchaus bewusst, dass die Gefahr durch Viren oder Datenbetrug beim mobilen Internetzugang ähnlich groß ist wie beim „stationären“ Internetzugang via Computer oder Laptop. Das Viren- und Betrugsrisiko beim „stationären“ Internetzugang stufen 71 Prozent der Internetnutzer als sehr groß oder

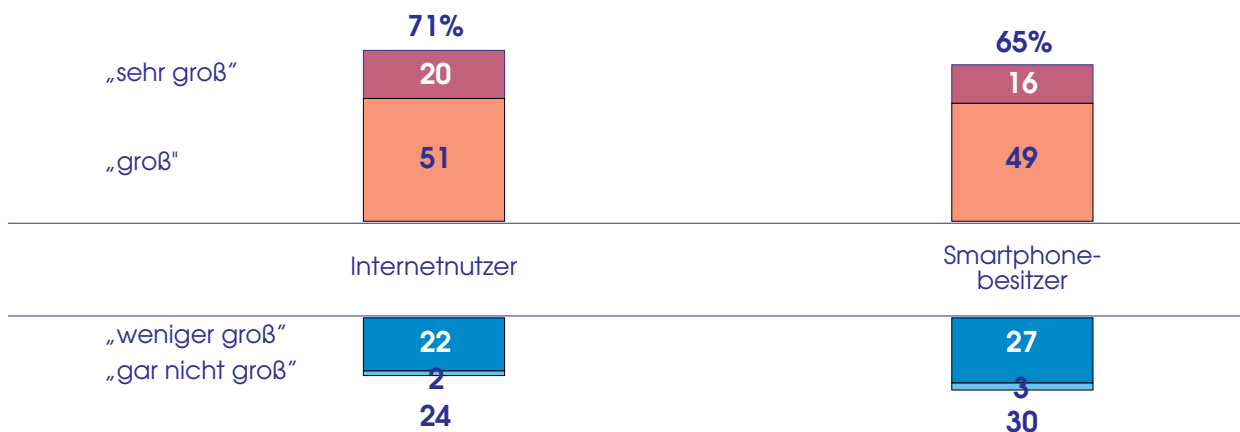
groß ein. Im Vergleich dazu: Von den Smartphonebesitzern bewerten 65 Prozent die Gefahr, bei der mobilen Internetnutzung Opfer von Virenbefall oder Datenbetrug zu werden, als sehr groß oder groß. Aber immerhin rund ein Viertel der Internetnutzer und 30 Prozent der Smartphonebesitzer betrachten die Onlinerisiken als gering (Schaubild 11).

Schaubild 11

## Vergleich: Bedrohung von PC und Smartphone durch Viren oder Kriminalität aus Sicht der Nutzer

Fragen: „Wenn man mit dem **Computer bzw. Laptop** ins Internet geht: Was glauben Sie, wie groß ist die Gefahr, dass man es mit Viren zu tun bekommt oder Betrüger sich unerlaubt Zugang verschaffen? Ist die Gefahr da ...“

„Heutzutage kann man ja auch mit dem **Handy bzw. Smartphone ins Internet** gehen. Wie groß ist da Ihrer Meinung nach die Gefahr, dass man es mit Viren zu tun bekommt oder Betrüger sich unerlaubt Zugang verschaffen? Ist die Gefahr da ...“



Zu 100 fehlende Prozent: unentschieden, keine Angabe

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach



Ein Merkmal von Smartphones und Tablet-PCs ist die Möglichkeit, Apps herunterzuladen. Von den Besitzern eines Smartphones bzw. eines Tablet-PCs haben bereits 80 Prozent Apps auf ihr Gerät heruntergeladen. Von den jüngeren Nutzern im Alter von 16 bis 44 Jahren haben praktisch alle schon einmal

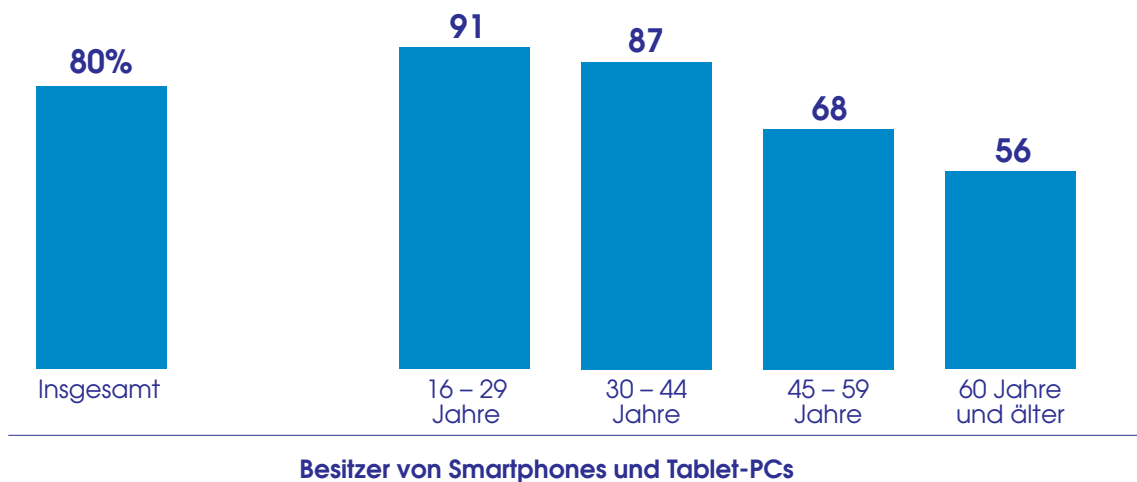
Apps heruntergeladen; von den mittleren und älteren Nutzergruppen hat dies immerhin schon mehr als die Hälfte (Schaubild 12).

Schaubild 12

## Der überwiegende Teil von Smartphone- und Tablet-PC-Besitzern lädt auch Apps herunter

Frage: „Für Smartphones und Tablet-PCs kann man Zusatzprogramme herunterladen, sogenannte Apps, um das Gerät mit neuen Funktionen, Spielen oder Programmen auszustatten. Haben Sie schon einmal ein solches Zusatzprogramm heruntergeladen oder ist das nicht der Fall?“

*Es haben bereits Apps auf ihr Smartphone bzw. ihren Tablet-PC heruntergeladen*



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Besitzer von Smartphones und Tablet-PCs  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

Die meisten Nutzer lesen allerdings die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) solcher Apps, in denen auch der Umgang mit persönlichen Daten geregelt ist, nur sporadisch. Für lediglich 22 Prozent derjenigen, die schon einmal eine App heruntergeladen haben, gehört die Lektüre der AGB zur Routine, bevor sie eine App nutzen. Die anderen lesen die AGB nur unregel-

mäßig: 33 Prozent lesen sie ab und zu, 29 Prozent selten, 15 Prozent sogar nie. Bemerkenswert ist dabei, dass auch diejenigen, die der Auffassung sind, dass Unternehmen ihre Kunden nicht ausreichend über den Umgang mit ihren Daten informieren, nur vereinzelt die AGB lesen (Schaubild 13).

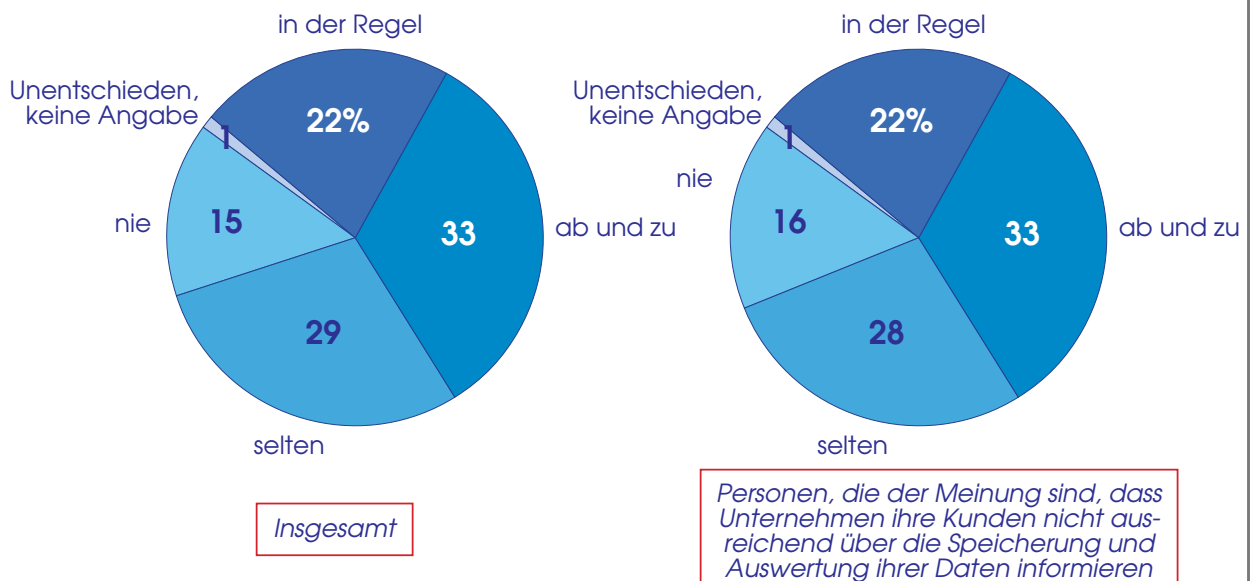
Schaubild 13

## AGB von Apps werden eher sporadisch gelesen

Frage an Personen, die bereits Apps heruntergeladen haben:

„Wie ist das bei Ihnen, wenn Sie Apps herunterladen: Lesen Sie sich vor dem Herunterladen in der Regel die allgemeinen Geschäftsbedingungen durch oder machen Sie das ab und zu, oder selten oder machen Sie das nie?“

*Es lesen die AGB von Apps –*



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Besitzer von Smartphones oder Tablet-PCs, die schon Apps heruntergeladen haben

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

# DEUTLICHER VERTRAUENSVORSPRUNG FÜR DIE TELEKOM IN BEZUG AUF DEN UMGANG MIT PERSÖNLICHEN DATEN

Angesichts der skeptischen Haltung der Bevölkerung gegenüber der Speicherung und Auswertung von Kundendaten ist es von besonderem Interesse, wie die Bürger die Vertrauenswürdigkeit gerade von Unternehmen aus dem Bereich Telekommunikation und Internet bewerten. Dies gilt gegenwärtig natürlich in besonderem Maße vor dem Hintergrund der Enthüllungen um die Datenüberwachungsprogramme der US-amerikanischen und britischen Geheimdienste.

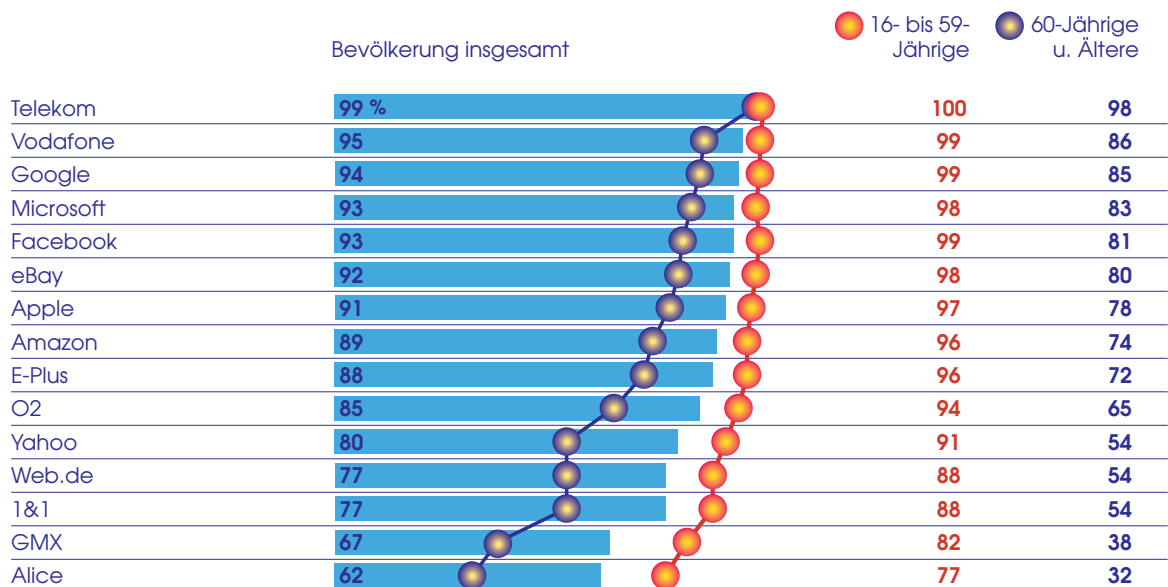
Grundsätzlich sind der Bevölkerung die meisten großen Unternehmen aus dem Bereich Telekommunikation und Internet zumindest dem Namen nach bekannt. Allerdings gibt es – mit

Ausnahme der Telekom – teils erhebliche Unterschiede zwischen den unter und über 60-Jährigen. So kennen in allen Altersgruppen praktisch alle Verbraucher die Telekom. Während die unter 60-Jährigen überwiegend auch die anderen großen Unternehmen der Telekommunikations- und Internetbranche kennen, sind es bei den über 60-Jährigen deutlich weniger, denen die Namen der verschiedenen Anbieter und Hersteller bekannt sind. So kennen von den über 60-Jährigen beispielsweise „nur“ 80 Prozent Ebay, 78 Prozent Apple und 74 Prozent Amazon. Unternehmen wie Yahoo, Web.de, 1&1, GMX und Alice sind nur rund der Hälfte oder bedeutend weniger der 60-Jährigen und Älteren bekannt (Schaubild 14).

Schaubild 14

## Bekanntheit von Unternehmen aus dem Bereich Telekommunikation und Internet

Frage: „Hier auf den Karten stehen verschiedene Unternehmen aus dem Bereich Telekommunikation und Internet. Könnten Sie bitte einmal die Karten durchsehen und alle Unternehmen herauslegen, die Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt sind?“ (Kartenspielvorlage)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

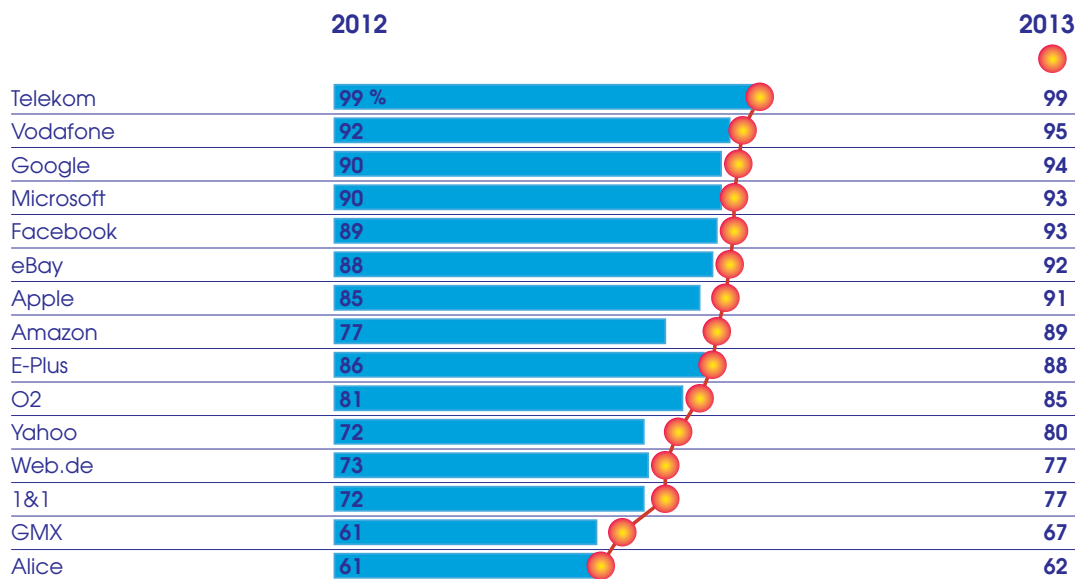
Im Vergleich zum Vorjahr ist die Bekanntheit aller Unternehmen gestiegen. So kannten vor einem Jahr etwa 92 Prozent der Verbraucher Vodafone zumindest dem Namen nach, heute sind es 95 Prozent. Eine besonders bemerkenswerte Zunahme ist bei Amazon zu verzeichnen, was nicht zuletzt Folge der kritischen

Berichterstattung über die Arbeitsbedingungen in den Logistikzentren des Onlineversandhändlers sein dürfte. Kannten im Vorjahr 77 Prozent der Befragten Amazon, sind es aktuell 89 Prozent (Schaubild 15).

Schaubild 15

## Bekanntheit von Unternehmen aus dem Bereich Telekommunikation und Internet im Vergleich zum Vorjahr

Frage: „Hier auf den Karten stehen verschiedene Unternehmen aus dem Bereich Telekommunikation und Internet. Könnten Sie bitte einmal die Karten durchsehen und alle Unternehmen herauslegen, die Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt sind?“ (Kartenspielvorlage)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 10092 und 11099

© IfD-Allensbach

# DEUTLICHER VERTRAUENSVORSPRUNG FÜR DIE TELEKOM IN BEZUG AUF DEN UMGANG MIT PERSÖNLICHEN DATEN

Das Vertrauen, das diese Unternehmen im Umgang mit persönlichen Daten in der Bevölkerung genießen, ist dabei sehr unterschiedlich ausgeprägt. Der Telekom wird von der Bevölkerung mit Abstand die größte Vertrauenswürdigkeit im Umgang mit persönlichen Daten zugeschrieben. 39 Prozent derjenigen, welche die Telekom zumindest dem Namen nach kennen, was im Fall der Telekom quasi die gesamte Bevölkerung ist, halten die Telekom auch für vertrauenswürdig. Damit liegt die Telekom deutlich vor dem zweitplatzierten Unterneh-

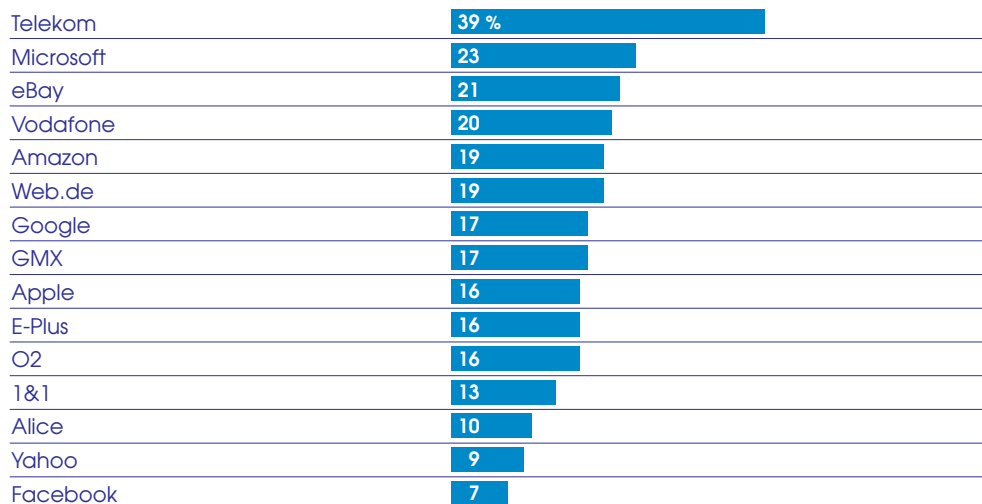
men Microsoft. Microsoft beurteilen 23 Prozent derjenigen, denen das Unternehmen zumindest dem Namen nach bekannt ist, vertrauenswürdig im Umgang mit persönlichen Daten seiner Kunden. Google rangiert mit 17 Prozent im Mittelfeld, Facebook mit 7 Prozent abgeschlagen auf dem letzten Platz (Schaubild 18). Die gesamte Branche nachdenklich stimmen sollte allerdings die Tatsache, dass mehr als jeder dritte Bürger, nämlich 37 Prozent, keines der abgefragten Unternehmen für vertrauenswürdig hält.

Schaubild 16

## Telekom mit deutlichem Abstand als vertrauenswürdigstes Unternehmen eingestuft

Frage: „Wenn Sie einmal danach gehen, was Sie wissen oder vermuten: Welche Unternehmen halten Sie für vertrauenswürdig, wenn es um den Umgang mit persönlichen Daten geht? Bitte legen Sie die entsprechenden Karten heraus.“ (Kartenspielvorlage)

*Von denjenigen, die das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach kennen, halten es für vertrauenswürdig –*



Basis: Bundesrepublik Deutschland; Personen ab 16 Jahre, die das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach kennen  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11009, Juni 2013

© IfD-Allensbach

Im Vergleich zum Vorjahr haben zudem alle Unternehmen an Vertrauenswürdigkeit eingebüßt. Der Telekom vertrauten vor einem Jahr noch 45 Prozent derjenigen, die sie dem Namen nach kennen, beim Umgang mit persönlichen Daten. Aktuell sind es 39 Prozent. Einen beträchtlichen Vertrauensverlust verzeichneten darüber hinaus Amazon und Apple. Das Vertrauensniveau für Amazon ging von 27 auf 19 Prozent zurück. Dies ist insofern bemerkenswert, weil Amazon in den zurückliegenden Jahren kaum wegen seines Umgangs mit Kundendaten,

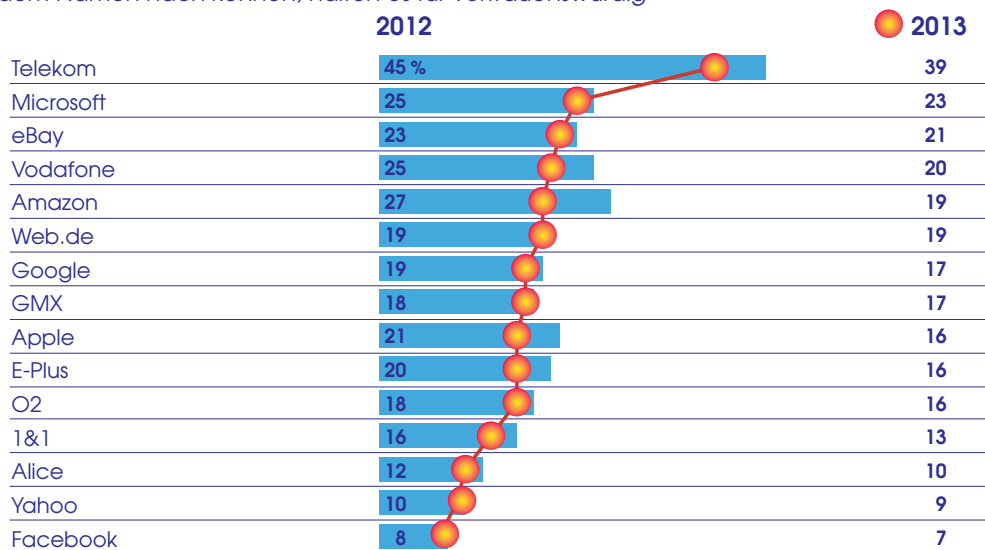
sondern wegen der Arbeitsbedingungen in seinen Logistikzentren in der öffentlichen Kritik stand. Offensichtlich wirkte sich das damit verbundene negative Image aber auf andere Bereiche wie den Datenschutz aus. Auch die Vertrauenswürdigkeit von Apple ist von 21 auf 16 Prozent signifikant gesunken (Schaubild 17).

Schaubild 17

## Alle Unternehmen verlieren in der Bevölkerung an Vertrauen

Frage: „Wenn Sie einmal danach gehen, was Sie wissen oder vermuten: Welche Unternehmen halten Sie für vertrauenswürdig, wenn es um den Umgang mit persönlichen Daten geht? Bitte legen Sie die entsprechenden Karten heraus.“ (Kartenspielvorlage)

Von denjenigen, die das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach kennen, halten es für vertrauenswürdig –



Basis: Bundesrepublik Deutschland; Personen ab 16 Jahre, die das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach kennen  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 10092 und 11009

© IfD-Allensbach





## ANHANG: UNTERSUCHUNGSDATEN

### **STICHPROBE:**

1.490 Personen, repräsentativ für die deutsche Wohnbevölkerung ab 16 Jahren

### **METHODE:**

Persönlich-mündliche (face-to-face) Interviews

### **BEFRAGUNGSZEITRAUM:**

1. bis 14. Juni 2013

### **ANZAHL DER EINGESETZTEN INTERVIEWER:**

An der Befragung waren insgesamt 440 nach strengen Testmethoden ausgewählte Interviewerinnen und Interviewer beteiligt.

### **AUSWAHLMETHODE:**

Repräsentatives Quotenverfahren