

DIGITALISIERUNG IM ZAHLUNGSVERKEHR UND AUSWIRKUNGEN AUF VULNERABLE GRUPPEN

Georg Regal
Julia Himmelsbach
Diotima Bertel
Christine Wahlmüller-Schiller

1 EINLEITUNG ZIELSETZUNG UND METHODE

Digitale Technologien sind von zunehmender Bedeutung im Zahlungsverkehr. Verschiedene digitale Zahlungstechnologien können jedoch für eine erhebliche Anzahl der Menschen aus unterschiedlichsten Gründen eine Herausforderung darstellen und zu Barrieren führen.

Gründe dafür können etwa mangelnde digitale Barrierefreiheit der Lösungen oder fehlende Zugänglichkeit und Verfügbarkeit, aber auch fehlende digitale Kompetenzen der Benutzer*innen sein.

Es ist daher höchst wichtig, **allen Menschen die Möglichkeiten und Angebote des digitalen Zahlungsverkehrs zur Verfügung zu stellen**, insbesondere auch **vulnerablen Gruppen** (siehe Definition unten). Es geht um **digitale, finanzielle Inklusion und soziale und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit**.

Ziel der Studie war es, vulnerable Gruppen in Bezug auf Finanzdienstleistungen, insbesondere im digitalen Zahlungsverkehr sowie relevante Barrieren (z.B. technische oder strukturelle Barrieren, soziale Kontexte) zu identifizieren.

Vulnerabilitäten sind situationsbedingt und kontextabhängig, sie entstehen aus **physischen, sozialen, ökonomischen und umweltbezogenen Faktoren**¹. Die Studie identifiziert vulnerable Gruppen im digitalen Zahlungsverkehr. Ihre Vulnerabilität entsteht aufgrund von Ungleichheiten – wie etwa mangelnde Barrierefreiheit oder fehlender Zugang zu Technologien.

Der Fokus der Untersuchung lag auf Menschen mit Beeinträchtigungen, Altersgruppen, Geschlecht, sozialen Schichten und Ruralität, sowie der Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie digitale Kompetenzen, Vertrauen in Technologien und Banken sowie Sprachverständnis. Darüber hinaus wurden Anzeichen für Vulnerabilität wie Nutzungshäufigkeit, Nützlichkeit, Verfügbarkeit und digitale Barrierefreiheit untersucht.

Die Identifikation von Vulnerabilitäten, Barrieren und Chancen im digitalen Zahlungsverkehr erfolgte in zwei Schritten: Im ersten Schritt wurde eine **Literatur- und Sekundärdaten-Analyse** durchgeführt, um einen Überblick über internationale Studienergebnisse zu erhalten und relevante Kontextinformationen und Rahmenbedingungen zu erheben. Im zweiten Schritt wurde eine **Fragebogen-Studie** durchgeführt, die sowohl **online als auch als mit gedruckter Papierversion** durchgeführt wurde. Insgesamt konnten 673 vollständige Datensätze für die Analyse verarbeitet werden (589 Online-Befragung; 84 gedruckte Fragebogen). Konkret untersucht wurden dabei beispielsweise folgende digitalen Bezahl-Angebote: Selbstbedienungsgeräte, Bankkarte, Bezahl-App, Online-Bezahldienst, Online-Banking inklusive digitale Signaturprozesse.

Dieses Dokument ist eine Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse einer AIT-Studie zu Digitalisierung im Zahlungsverkehr und Auswirkungen auf vulnerable Gruppen im Auftrag von oenpay. Der vollständige Studien Bericht kann im oenpay Community Portal² heruntergeladen werden.

¹ Vulnerability and Vulnerable Populations. Community Disaster Risk Management. <https://wkc.who.int/our-work/health-emergencies/knowledge-hub/community-disaster-risk-management/vulnerability-and-vulnerable-populations>

² https://community.oenpay.at/wp-content/uploads/2025/02/Studie_%E2%80%9EDigitalisierung-im-Zahlungsverkehr-und-Auswirkungen-auf-vulnerable-Gruppen.pdf

2 ERGEBNISSE: VULNERABLE GRUPPEN UND BARRIEREN IM DIGITALEN ZAHLUNGSVERKEHR

Es gibt Barrieren in nahezu allen untersuchten Bereichen. Die genannte Barrieren umfassen sowohl technische (z.B. Komplexität der Systeme, mangelnde Barrierefreiheit) als auch soziale (z.B. fehlende Unterstützung) und individuelle Aspekte (z.B. negative Einstellungen, fehlende Vorerfahrungen).

Die vorliegende Studie zeigt, dass der digitale Zahlungsverkehr tatsächlich aktuell eine Vielzahl an Barrieren aufweist, insbesondere für vulnerable Gruppen. Erhoben wurden mangelnde digitale Barrierefreiheit, eingeschränkte digitale Kompetenzen, Misstrauen und emotionale Barrieren sowie technische Herausforderungen. Im Folgenden werden die Ergebnisse für vier Bereiche bzw. untersuchte Dimensionen dargestellt.

2.1 Menschen mit Beeinträchtigungen

Besondere Risiken der Exklusion bestehen für dauerhaft beeinträchtigte Menschen (funktionale Einschränkungen beim Sehen, Hören, Gehen, Erinnern und der Selbstversorgung)

Menschen mit Beeinträchtigungen haben oft Schwierigkeiten, Angebote des digitalen Zahlungsverkehrs sowie standardisierte Zahlungsschnittstellen zu nutzen. Diese Gruppe ist in Gefahr, von diesen digitalen Diensten ausgeschlossen zu werden. Ihre finanzielle Unabhängigkeit wird dadurch eingeschränkt. Zudem besteht ein erhöhtes Risiko für Fehler, für den Verlust der Privatsphäre oder finanziellen Missbrauch, da mangelnde digitale Barrierefreiheit die Betroffenen dazu zwingen kann, auf Dritte für Finanztransaktionen angewiesen zu sein.

In Österreich nutzen Menschen mit höherem **Grad der gesundheitsbedingten Einschränkungen bei alltäglichen Aktivitäten** signifikant häufiger Dienstleistungen am **Schalter** und seltener **Bankkarten**.

Je höher der Grad der funktionalen Einschränkung, desto schlechter die Bedienbarkeit aller abgefragten Zahlungsmodalitäten.

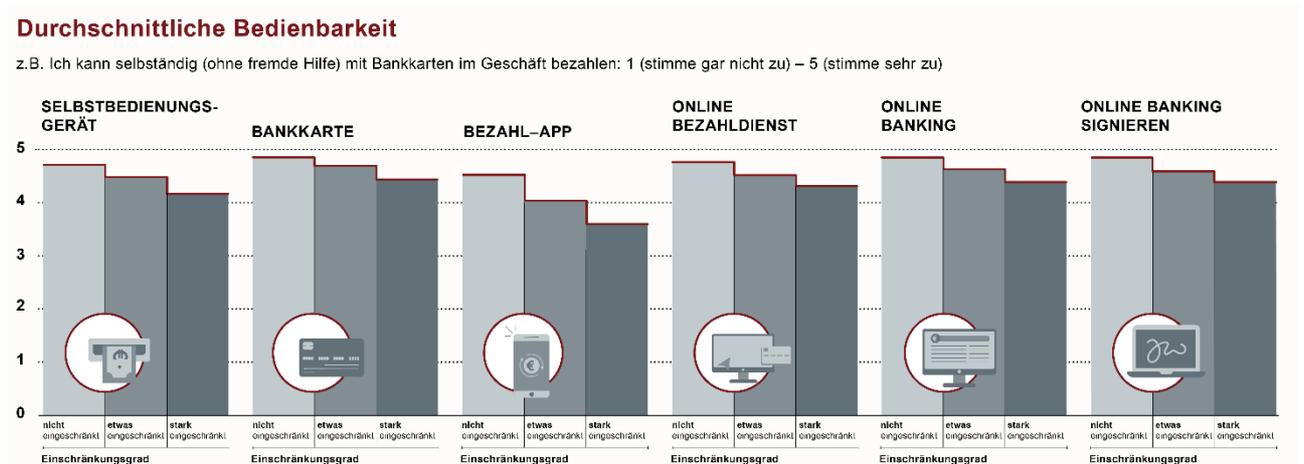


Abbildung 1: Durchschnittliche Bedienbarkeit nach Grad der gesundheitsbedingten Einschränkungen (1= nicht selbständig (ohne fremde Hilfe) bedienbar; 5= selbständig (ohne fremde Hilfe) bedienbar)

Betrachtet man die Einschätzung der **Nützlichkeit** verschiedener Zahlungssysteme, so schätzen Menschen mit stärkeren Einschränkungen sowohl Kartenzahlung, Bezahl-Apps, Online-Bezahldienste und Onlinebanking als weniger nützlich ein als nicht-ingeschränkte Menschen.

Wenn man jedoch ihr Vertrauen in Technik und Banken sowie ihre digitalen Fähigkeiten berücksichtigt, bleibt dieser Unterschied nur beim Onlinebanking bestehen – und auch dort nur schwach. Das zeigt: Menschen mit Einschränkungen empfinden digitale Bezahlmethoden vor allem deshalb als weniger nützlich, weil sie weniger Vertrauen in die Technik haben und sich im Umgang mit digitalen Angeboten unsicherer fühlen.

Sehr gut ist in der Grafik (Abbildung 1) erkennbar, dass Menschen mit höherem Grad an Einschränkungen mit verminderter Bedienbarkeit konfrontiert sind. Diese Effekte bleiben auch bestehen, wenn der Einfluss von digitalen Kompetenzen und Vertrauen in Technologie und Banken kontrolliert wird. Am schlechtesten schneidet bei der Bedienbarkeit die Bezahl-App ab – allerdings in allen Gruppen.

2.2 Alter / Ältere Menschen

Bestehende Forschung weist darauf hin, dass ältere Menschen zum Teil Schwierigkeiten haben, neue Technologien wie digitale Zahlungssysteme zu nutzen. Dies ist vor allem auf ein Unbehagen oder Misstrauen gegenüber digitalen Finanztools, eingeschränkte digitale Kompetenzen und altersbedingte kognitive Einschränkungen zurückzuführen. Die vorliegende Studie konnte dies bestätigen (siehe Abbildung 2).

Je älter eine Person ist, desto seltener nutzt sie Bankkarten, Bezahl-Apps und Online Bezahldienste.

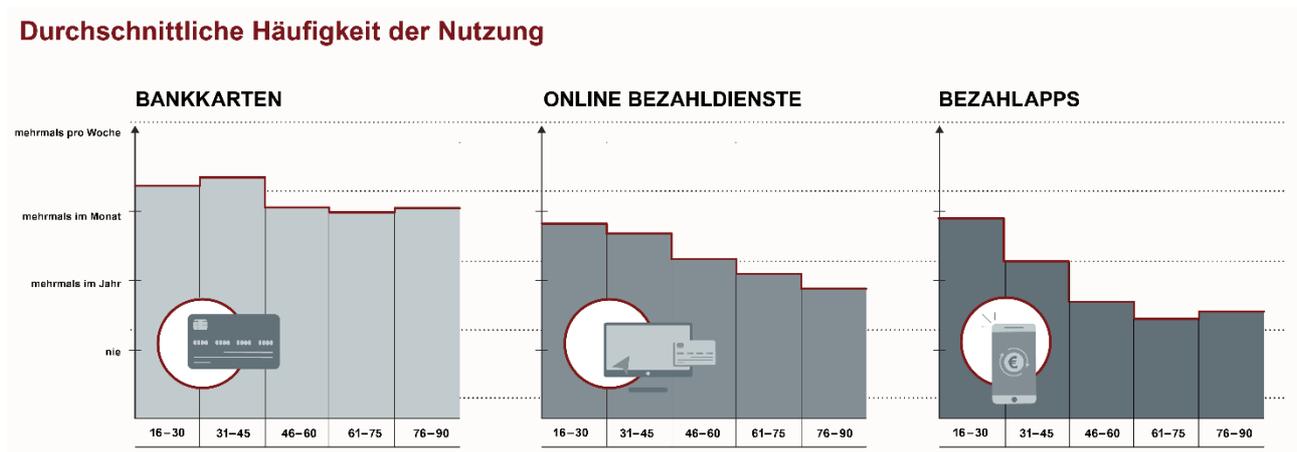


Abbildung 2: Durchschnittliche Häufigkeit der Nutzung verschiedener Zahlungsmethoden nach Alter (1= nie; 5 = täglich)

Besondere Risiken bestehen für ältere Menschen mit niedrigen digitalen Kompetenzen.

Es zeigt sich, dass **ältere Menschen signifikant seltener Bankkarten, Apps des digitalen Zahlungsverkehrs und Online-Bezahldienste nutzen**. Neben der geringeren Nutzung schätzen ältere Menschen aber auch die **Nützlichkeit von Bezahl-Apps und Online-Bezahlendienste** als signifikant geringer ein.

Im Gegensatz zu älteren Personen nutzen **junge Erwachsene** digitale Bezahlösungen häufiger. Ältere Menschen nutzen den Bankomat häufiger als jüngere Menschen.

2.3 Soziale Schicht

Je höher die soziale Schicht, desto besser die Verfügbarkeit und Verwendung von Internet und Smartphones sowie aller abgefragten Bezahldienste. Das bedeutet, die soziale Schicht spielt eine sehr große Rolle.

Menschen aus höheren sozialen Schichten haben daher einen eindeutigen Vorteil gegenüber Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten, die oftmals mit wirtschaftlichen Hürden zu kämpfen haben.

Bezüglich der **Verfügbarkeit von Technologien** (siehe Abbildung 3) des digitalen Zahlungsverkehrs zeigt sich, dass niedrigere Schichten einen signifikant eingeschränkteren Zugang zu Internet, Smartphones, Bezahl-Apps und Bankkarten haben. Bei Filialen, Bezahldiensten und Online-Banking ist der Unterschied nicht so gravierend.

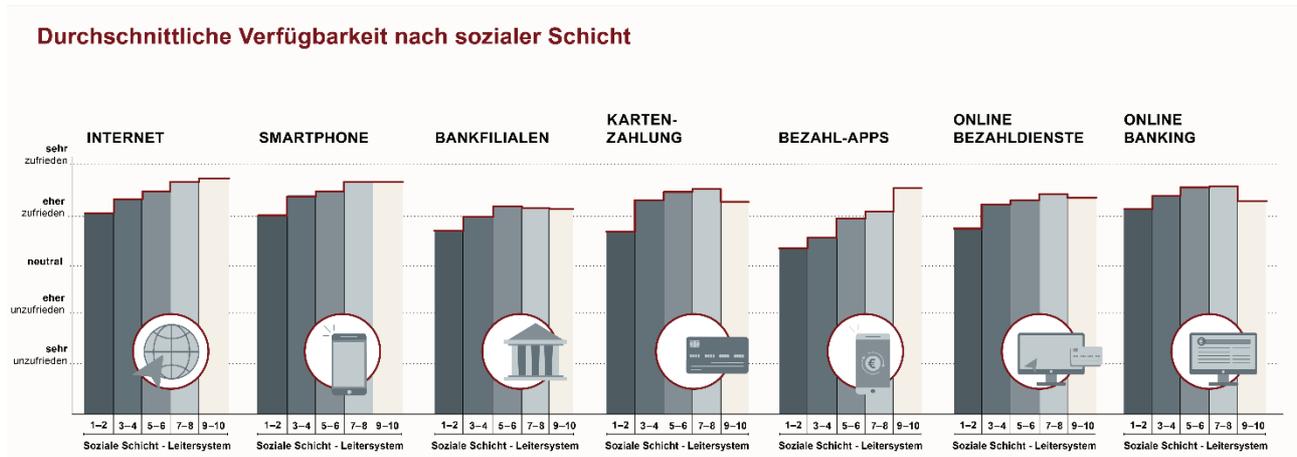


Abbildung 3: Durchschnittliche Verfügbarkeit von Technologien nach sozialem Status (gr. Wert entspricht hoher Schicht bzw. guter Verfügbarkeit)

2.4 Individuelle Faktoren

Digitale Kompetenzen spielen wie erwartet eine große Rolle. Je niedriger der Grad der digitalen Kompetenzen und des Vertrauens in Banken, desto schlechter die Bedienbarkeit aller Zahlungsmodalitäten.

Je höher die digitalen Kompetenzen einer Person, desto seltener nutzt sie Dienstleistungen am Schalter und desto häufiger nutzt sie Bankkarten, Bezahl-Apps, Online-Bezahldienste und Onlinebanking. Darüber hinaus werden auch alle Technologien und Mittel des digitalen Zahlungsverkehrs als signifikant nützlicher eingeschätzt, ihre Verfügbarkeit ist besser und sie werden als leichter bedienbar wahrgenommen.

Menschen mit geringeren digitalen Kompetenzen sind dementsprechend im digitalen Zahlungsverkehr benachteiligt. Das sind v.a. **Menschen mit Beeinträchtigungen** (insbesondere bei Schwierigkeiten mit dem Sehen, Hören, Gehen, Erinnern, der Selbstversorgung – nicht aber dem Sprechen), **ältere Personen und Personen aus niedrigeren sozialen Schichten und Frauen**. Die Größe des Wohnorts ist hier kein relevanter Faktor.

Digitale Kompetenzen und Vertrauen in Banken sind daher zentrale individuelle Hebel zur Förderung von Inklusion im digitalen Zahlungsverkehr.¹

Schließlich ist auch das **Vertrauen in Banken generell von Bedeutung**. Weniger Vertrauen in Banken haben **jüngere Menschen und Menschen aus niedrigen sozialen Schichten**. **Personen mit kognitiven Einschränkungen** neigen ebenfalls zu geringerem Vertrauen in Banken.

3 ZUSAMMENFASSUNG

Maßnahmen zur Erhöhung der Barrierefreiheit und Verfügbarkeit sind notwendig, um rechtliche Rahmenbedingungen zu erfüllen und soziale und wirtschaftliche Nachhaltigkeit zu fördern.

Die vorliegende Studie zeigt, dass der digitale Zahlungsverkehr bzw. aktuelle Angebote eine Vielzahl an Barrieren aufweisen, insbesondere für vulnerable Gruppen. Es wurde eindeutig nachgewiesen, dass der Zugang und die Nutzung digitaler

Finanzdienstleistungen stark von sozialen, wirtschaftlichen und technologischen Faktoren beeinflusst werden.

Besonders benachteiligt bzw. in Gefahr, dadurch von Angeboten sogar ausgeschlossen zu werden, sind Menschen mit Beeinträchtigungen, ältere Menschen und Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten und geringeren digitalen Kompetenzen.

Beeinträchtigte Personen mit einem höheren Grad an Einschränkungen sind mit verminderter Bedienbarkeit von Technologien des digitalen Zahlungsverkehrs konfrontiert, was sich auch in der stärkeren Nutzung von Dienstleistungen am Schalter zeigt.

Ältere Menschen, aber auch jüngere Menschen (niedrigere Finanzkompetenzen), stehen vor Schwierigkeiten im Umgang mit Technologien des digitalen Zahlungsverkehrs. Ältere Menschen nutzen Bankkarten, Bezahl-Apps und Online-Bezahldienste signifikant seltener und schätzen auch die Nützlichkeit von Bezahl-Apps und Online-Bezahldiensten signifikant als geringer ein. Mangelnde digitale Kompetenzen sind bei vielen älteren Menschen eine eindeutige Barriere.

Junge Erwachsene nennen hingegen Ablehnung und Desinteresse als Nutzungsbarrieren. Diese Aspekte zeigen sich aber nicht in der statistischen Analyse des Nutzungsverhaltens oder der Bewertung der Technologien. Es ist daher anzunehmen, dass vor allem eine spezifische Teilgruppe der jungen Erwachsenen betroffen ist, die es in zukünftigen Studien näher zu spezifizieren gilt.

Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten müssen häufig mit schlechterer Verfügbarkeit von Technologien umgehen. Unabhängig vom gewählten Indikator (Selbsteinschätzung der sozialen Schicht, Netto-Haushaltseinkommen oder Bildung) zeigt sich dabei eine reduzierte Verfügbarkeit von internetbasierten Diensten, Kartenzahlung und Apps.

Menschen mit schlechteren Sprachkenntnissen haben sowohl bei der Nutzung als auch bei der Verfügbarkeit (Internet, Smartphone Kartenzahlung) und Barrierefreiheit (Bezahl-Apps, Online-Bezahldienste) Schwierigkeiten.

Fazit der Studie: Vor allem Menschen mit Beeinträchtigungen, ältere Menschen und Personen aus sozial schwächeren Schichten gehören zu den am meisten benachteiligten Gruppen bzw. sind drei vulnerable Gruppen im digitalen Zahlungsverkehr.

Hier ist es wichtig, **gezielte Maßnahmen** zu setzen: (Digitale) Technologien müssen für alle zugänglich und nutzbar sein. Solange das nicht vollständig umgesetzt ist, brauchen diese Gruppen gleichwertige Alternativen ohne Nachteile. Unterstützungsangebote sind entscheidend, um Hürden wie Unsicherheit, Komplexität und mangelndes Interesse abzubauen. Nur so können Betroffene den Nutzen digitaler Services erkennen und sie selbstbestimmt nutzen. Auch die Benutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit bestehender Angebote muss verbessert werden.

Der European Accessibility Act verpflichtet Unternehmen und Institutionen zur digitalen Barrierefreiheit (in Österreich das **Barrierefreiheitsgesetz**, es tritt am 28.06.2025 in Kraft). Das bringt große Chancen für Verbesserungen. Dennoch ist es wichtig, bestehende Services laufend zu überprüfen und praxistaugliche Lösungen anzubieten. Das AIT besitzt jahrelanges Know-how rund um digitale Barrierefreiheit, inklusivem Design und User Experience generell und unterstützt z.B. mit **Accessibility sowie Diversity Reviews** und **Accessibility und Diversity Awareness Schulungen**, um Unternehmen, Banken aber auch Einrichtungen im öffentlichen Bereich fit für barrierefreie digitale Angebote zu machen. **Wir entwickeln zudem in Forschungsprojekten neue Lösungen**, die dazu dienen die Welt digital barrierefreier, inklusiver und zugänglicher zu machen und den Alltag der Menschen zu verbessern.

Soziale Gruppe	Vertiefende Beschreibung	Vulnerabilitätsfaktoren und erhöhte Anforderungen hinsichtlich			
		Barrierefreiheit	Verfügbarkeit	Nutzung	Exempl. Barrieren
Ältere Menschen	Besonders betroffen sind ältere Menschen mit niedrigen digitalen Kompetenzen. Ältere Menschen haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen. Jüngere Menschen haben häufiger ein geringeres Vertrauen in Banken.	Onlinebanking Signaturprozesse	-	Bankkarte Bezahl-App Online- Bezahldienst	Komplexität der Systeme, fehlende Erfahrung, Unterstützungsbedarf bei der Nutzung
Menschen mit Beeinträchtigungen	Besonders betroffen sind Menschen mit funktionalen Einschränkungen beim Sehen, Hören, Gehen, Erinnern und der Selbstversorgung. Menschen mit Behinderung haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen.	Selbstbedienungs- gerät Bankkarte Bezahl-App Online- Bezahldienst Onlinebanking Onlinebanking Signaturprozesse	Online- Bezahldienst	Selbst- bedienungs- gerät	Mangelnde Barrierefreiheit, Unterstützungsbedarf bei der Nutzung, Komplexität der Systeme
Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten	Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen. Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten haben häufiger geringeres Vertrauen in Banken.	Bezahl-App Online- Bezahldienst Onlinebanking Signaturprozesse	Bankfilialen Kartenzahlung Bezahl-Apps Online- Bezahldienste Onlinebanking	Bankkarte Bezahl-Apps Online- Bezahldienst	Aufwand & Bedienbarkeit, Reaktanz & Ablehnung, fehlende Kompetenzen & Wissen
Frauen und nicht-binäre Menschen	Frauen haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen.	-	-	-	Komplexität der Systeme, mangelnde Barrierefreiheit, Aufwand & Bedienbarkeit
Menschen in ländlichen Regionen	-	-	-	-	Unterstützungsbedarf bei der Nutzung, kein Interesse bzw. Bedarf, Komplexität & Schwierigkeit

AIT AUSTRIAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY GMBH

Center for Technology Experience
Gieffinggasse 2, 1210 Wien
Austria
www.ait.ac.at

Julia Himmelsbach
Scientist
Center for Technology Experience
+43 50550- 4536
julia.himmelsbach@ait.ac.at

Georg Regal
Scientist
Center for Technology Experience
+43 50550-4539
georg.regal@ait.ac.at