

Studie zur Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion

Katharina Aufhauser, Lisa Danzer, Ronja Nikolatti, Maximilian Pfanner, Claudia Sorger

L&R Sozialforschung GmbH

A-1060 Wien, Liniengasse 2A/1

tel +43 (1) 595 40 40 - 0



IMPRESSUM

Verfasser:innen: Dieser Bericht wurde von L&R Sozialforschung im Auftrag der Oesterreichischen Nationalbank (OeNB) erstellt.

Autor:innen: Katharina Aufhauser, Lisa Danzer, Ronja Nikolatti, Maximilian Pfanner, Claudia Sorger

Mitarbeit: Barbara Glück

Projektleitung: Erik Pipal (OeNB), Claudia Sorger (L&R Sozialforschung)

Projektteam (OeNB): Julia Jakob, Helmut Elsinger, Maximilian Zieser

Projektbegleitung: Arbeitsgruppe Finanzielle Inklusion des „Forum on the Digital Euro“ der OeNB

Medieninhaberin:

L&R Sozialforschung GmbH, Liniengasse 2A/1, 1060 Wien

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet.

Wien, Juli 2026

www.lrsocialresearch.at

Inhalt

Zusammenfassung	3
Methodik	3
Zentrale Ergebnisse	4
1 Einleitung	6
2 Forschungskontext und Hintergrund	8
3 Operationalisierung von digitaler finanzieller Exklusion	10
3.1 Inhalte der Befragung	11
3.2 Pretests: Befragung auf sprachliche Verständlichkeit und Durchführbarkeit testen	12
4 Durchführung der Befragung	14
4.1 Befragungsmodalitäten	14
Online-Erhebung	15
Persönliche Befragung	15
Telefonische Befragung	15
Fragebogen in Papierform	16
4.2 Forschungspraktische und methodische Herausforderungen bei der Erreichung spezifischer Teilzielgruppen	16
4.2.1 Länge des Fragebogens	16
4.2.2 Niederschwelligkeit und kommunikative Barrierefreiheit des Fragebogens	17
4.2.3 Methodische Limitationen	18
5 Auswertung und Gewichtung	20
Gewichtungskonzept	23
5.1 Zur Überschneidung der Teilzielgruppen	25
6 Zugang zu digitalen Geräten als Grundlage zur Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen	28
7 Nutzung von Bankgeschäften, Überweisungen und digitalem Bezahlen	30
7.1 Bedenken beim digitalen Bezahlen	32
7.2 Negative Erfahrungen beim digitalen Bezahlen	35
8 Nutzung verschiedener Zahlungsszenarien	38
8.1 Detailanalyse nach Einzelitems	38
8.2 Aggregierte Analyse	40
9 Ursachen digitaler finanzieller Exklusion bei unterschiedlichen Zahlungsszenarien	48

9.1 Ursachen für digitale finanzielle Exklusion nach Zahlungsszenarien	51
E-Commerce-Angebote	51
Digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden	52
Digitale Point-of-Sale-Zahlungen	52
Digitale Zahlungsannahme	52
10 Unterstützungsbedarf und Wünsche	53
11 Gruppenspezifische Unterschiede in der Nutzung elektronischer Zahlungsmittel und digitaler Finanzdienste	58
11.1 Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren (n=238)	58
11.2 Senior:innen im Alter von über 80 Jahren (n=34)	62
11.3 Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung (n=41)	65
11.4 Armutsgefährdete und -betroffene Personen (n=87)	69
11.5 Personen mit Behinderungen (n=192)	73
11.5.1 Personen mit Lernschwierigkeiten	77
11.5.2 Personen mit psychischen Erkrankungen	78
11.6 Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (n=47)	79
11.7 Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung (n=78)	83
11.8 Wohnungslose Personen (n=37)	87
12 Zusammenfassende Gesamteinschätzung und Handlungsoptionen	91
Literatur	95
Tabellenanhang	100
Zugang zu digitalen Geräten	100
Verfügbare Finanzdienste	101
Überweisungsarten	104
Zahlungsszenarien	106
Ursachen für digitale finanzielle Exklusion	121
Ursachen für digitale finanzielle Exklusion nach Subgruppen	126
Nutzung von Zahlungsszenarien nach Ursachen	131
Unterstützende Themen/Informationen	138
Erleichterung für Zugang zu Finanzdienstleistungen	141
Fragebogen	145

Zusammenfassung

Die zunehmende Digitalisierung des Zahlungsverkehrs geht mit Chancen einher, birgt aber auch das Risiko einer wachsenden finanziellen Exklusion in der Gesellschaft. Darunter versteht man, dass Menschen einen erschwerten Zugang zu wesentlichen Finanzdienstleistungen haben oder gänzlich von ihnen ausgeschlossen sind. Studien verweisen auf starke soziale Ungleichheiten hinsichtlich der Nutzungsmöglichkeiten digitaler Finanzdienste. Deshalb wird folgende Frage immer bedeutender: Wie können digitale Zahlungsmittel für alle Personen zugänglich und nutzbar gemacht werden?

Zwei Hauptmotive gab es für die vorliegende Studie: Zum einen sollte auf die generellen Bestrebungen eingegangen werden, digitale finanzielle Inklusion zu fördern. Zum anderen war auch der digitale Euro ein Auslöser, der als möglichst inklusives, barrierearmes Zahlungsmittel entwickelt und umgesetzt werden soll. In Österreich wird dieser Prozess durch eine Arbeitsgruppe unterstützt, die von der Oesterreichischen Nationalbank (OeNB) ins Leben gerufen wurde. Die umfassenden Vorarbeiten der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ des „Forum on the Digital Euro“ sind in die Konzeption und Ausgestaltung dieser Studie eingeflossen.

Bisher fehlten in Österreich belastbare quantitative Daten zum Ausmaß digitaler finanzieller Exklusion. Die vorliegende Studie adressiert diese Forschungslücke und schafft eine wissenschaftliche Grundlage für Maßnahmen zur Förderung digitaler finanzieller Teilhabe. Es wurde nicht nur die Gesamtbetroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion in der österreichischen Bevölkerung ab 18 Jahren quantifiziert, sondern insbesondere die digitale finanzielle Exklusion innerhalb besonders ausgrenzungsgefährdeter Teilzielgruppen¹ erfasst. Konkret umfasste dies:

- ❑ Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren
- ❑ Senior:innen im Alter von über 80 Jahren
- ❑ Personen mit Behinderungen
- ❑ Armutsgefährdete und -betroffene Personen
- ❑ Personen mit Überschuldung oder Lohnpfändung
- ❑ Wohnungslose Personen
- ❑ Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache
- ❑ Geflüchtete Personen (Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder mit Duldungsbescheinigung)

Methodik

Für die Studie wurden österreichweit volljährige Personen befragt. Um größtmögliche Repräsentativität entlang zentraler soziodemografischer Merkmale herzustellen, kam ein Quotenverfahren² mit disproportionaler Schichtung und anschließender Gewichtung zum Einsatz. Über einen multimodalen Befragungszugang (online, telefonisch, persönlich) konnten 868 Personen ab 18 Jahren aus ganz Österreich erreicht werden, womit die

¹ Die Auswahl dieser Gruppen erfolgte auf Basis bestehender Vorarbeiten der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ des „Forum on the Digital Euro“ der Oesterreichischen Nationalbank, in der sowohl Interessenvertretungen dieser und anderer Gruppen wie auch Vertreter:innen von Zahlungsdienstleistern mitarbeiten.

² Als Quoten dienten die Merkmale Geschlecht, Alter, Bildungsgrad, Migrationshintergrund und Bundesland bzw. Urbanitätsgrad des Wohngebiets; Referenzwerte stammten hauptsächlich aus Daten der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung der Statistik Austria.

Schwankungsbreite der Ergebnisse bei rund 3,3% liegt. Zusätzlich wurde die Stichprobe gewichtet, um die geschätzten Bevölkerungsanteile besonders ausgrenzungsgefährdeter Gruppen abzubilden.

Auf Basis theoretischer und methodischer Vorüberlegungen wurden Skalen zur Nutzung von vier digitalen Zahlungsszenarien (E-Commerce, Peer-to-Peer, Point-of-Sale und Zahlungsannahme) und sieben Problemdimensionen erstellt und getestet. Als von digitaler finanzieller Exklusion betroffen wurden Personen eingestuft, die nach eigener Einschätzung digitale Finanzdienste über alle vier Zahlungsszenarien hinweg oder innerhalb einzelner Zahlungsszenarien gar nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen konnten.

Zentrale Ergebnisse

Die Ergebnisse zeigen, dass digitale finanzielle Exklusion in Österreich zwar einen vergleichsweise kleinen Teil der Bevölkerung betrifft, sich aber stark auf einzelne Gruppen konzentriert. Über alle Zahlungsszenarien hinweg sind 8% der Gesamtstichprobe von digitaler finanzieller Exklusion betroffen, da sie digitale Finanzdienste nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen können. Differenziert nach Zahlungsszenario betrifft dies mit 10% verstärkt die Nutzung digitaler Zahlungen zwischen Privatpersonen (Peer-to-Peer), gefolgt von 9% im Bereich E-Commerce. In den Szenarien Zahlungen an der Kasse (Point-of-Sale) und Zahlungsannahme bewegt sich der Exklusionsgrad mit je rund 6% unter dem Gesamtdurchschnitt.

Die Teilgruppe, die die genannten Zahlungsszenarien am stärksten nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen kann und damit von digitaler finanzieller Exklusion betroffen ist, sind wohnungslose Personen (45%). An zweiter Stelle stehen Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (36%), geflüchtete Personen, Personen mit Behinderungen (jeweils 22%) und Senior:innen über 80 Jahre (18%). Letztere geben auch mit Abstand am häufigsten an, digitale Finanzdienste nicht nutzen zu wollen. Innerhalb der Gruppe der Menschen mit Behinderungen sind vor allem Menschen mit Lernschwierigkeiten stark exkludiert. Die erhöhte Betroffenheit geflüchteter Personen hängt neben strukturellen Faktoren auch mit sprachlichen Barrieren zusammen. Daher werden diese bei den nachfolgend hervorgehobenen Zielgruppen weitgehend über die Dimension der Sprachkompetenz mitberücksichtigt.

Anhand der Befragungsergebnisse lassen sich vier Gruppen hervorheben, die stark vom Risiko digitaler finanzieller Exklusion betroffen sind. Ihnen sollte besondere Aufmerksamkeit zuteil werden, wenn Maßnahmen zur Förderung digitaler finanzieller Teilhabe getroffen werden und der digitalen Euro ausgestaltet wird:

- ❑ Wohnungslose Personen
- ❑ Senior:innen über 80 Jahre
- ❑ Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache
- ❑ Menschen mit Behinderungen und hier insbesondere Menschen mit Lernschwierigkeiten

Als Hauptursachen für digitale finanzielle Exklusion erweisen sich insgesamt vor allem ein geringes Vertrauen in die Datensicherheit (32%) sowie mangelnde Unterstützung im persönlichen Umfeld oder durch Servicepersonal (24% bzw. 19%). Es folgen Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit (19%), Stress- und Zeitbelastung (15%), geringe digitale Kompetenzen (10%) sowie geringe finanzielle Mittel (7%).

Aus den unterschiedlichen Ursachen für die Exklusion folgt die Notwendigkeit, Maßnahmen zur Förderung der digitalen finanziellen Inklusion zielgruppenspezifisch auszurichten. Bei hochbetagten Menschen stehen vor allem der Aufbau von Vertrauen, persönliche

Unterstützungsangebote sowie der Erhalt analoger Zugangswege im Vordergrund. Für Personen mit geringen Deutschkenntnissen sind mehrsprachige Informationen sowie Sprachförderung und Förderung digitaler Kompetenzen zentral. Bei wohnungslosen Menschen gilt es insbesondere, finanzielle und technische Zugangshürden abzubauen. Essenziell für Menschen mit Behinderungen sind barrierefreie und nach den Prinzipien des „Universal Design“ entwickelte Zahlungsmittel. Die Einbindung Betroffener in die Entwicklung ist dafür zentral.

1 Einleitung

Die zunehmende Digitalisierung des Zahlungsverkehrs geht auf der einen Seite mit Chancen für Effizienz, Transparenz und gesellschaftlicher Teilhabe einher, birgt auf der anderen Seite aber auch das Risiko einer wachsenden finanziellen Exklusion bestimmter Bevölkerungsgruppen. Während Bargeld in Österreich nach wie vor eine zentrale Rolle spielt, ist in vielen Lebensbereichen eine zunehmende Verlagerung auf digitale und kontaktlose Zahlungstransaktionen zu sehen. Diese Entwicklung wirft Fragen nach Zugangsgerechtigkeit, Kompetenzanforderungen und Vertrauensbasis digitaler Finanzsysteme auf (World Bank 2021; ECB 2023a).

Mit dem [digitalen Euro](#) wurde seitens der Europäischen Zentralbank ein Projekt zur Schaffung eines einheitlichen, öffentlichen digitalen Zahlungsmittels für den Euroraum ins Leben gerufen. Der digitale Euro soll als öffentliches Zahlungsmittel ergänzend zum Bargeld fungieren und langfristig den Zugang zu sicherem Zentralbankgeld auch im digitalen Raum gewährleisten. Neben Zielen wie Effizienzsteigerung, europäischer Zahlungssouveränität und Sicherheit ist mit der Konzeption des digitalen Euro insbesondere auch das Ziel verbunden, ein inklusives, kostengünstiges und für alle Bevölkerungsgruppen zugängliches Zahlungsmittel zu schaffen und damit auch dem Risiko der digitalen finanziellen Exklusion bestimmter Gruppen im gesamten Euroraum entgegenzuwirken.

Finanzielle Exklusion bedeutet, keinen oder nur erschwerten Zugang zu wesentlichen Finanzdienstleistungen in einer Gesellschaft zu haben. Als Teilbereich der sozialen Ausgrenzung sind davon Personen bzw. Personengruppen betroffen, die durch die Exklusion von Finanzprodukten und Finanzdienstleistungen nur erschwert ein ‚normales‘ bzw. dem durchschnittlichen Lebensstandard eines Landes entsprechendes Leben führen können (Anderloni et al. 2008, S. 10). Unter finanzieller Inklusion wird der Prozess verstanden, einen erschwinglichen, zeitnahen und angemessenen Zugang zu einer breiten Palette regulierter Finanzprodukte und -dienstleistungen zu fördern und deren Nutzung durch alle Bevölkerungsgruppen auszuweiten. Dies erfolgt durch die Umsetzung maßgeschneiderter bestehender und innovativer Ansätze, einschließlich finanzieller Bildung und Bewusstseinsbildung, mit dem Ziel, finanzielles Wohlergehen sowie wirtschaftliche und soziale Inklusion zu fördern (Atkinson & Messy 2013). Laut der Weltbank und der Bank für Internationalen Zahlungsausgleich sind effiziente, zugängliche und sichere Massenzahlungssysteme und -dienste entscheidend für eine stärkere finanzielle Inklusion (World Bank Group 2016).

Eine wesentliche Rechtsgrundlage, die mit der Entwicklung sämtlicher digitaler Dienstleistungen und somit auch des digitalen Euro verbunden ist, stellt der European Accessibility Act (EAA) dar. Dieser verpflichtet Unternehmen, ab dem 28. Juni 2025 digitale Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten. Für Bankdienstleistungen bedeutet dies insbesondere, dass Identifizierungsmethoden, elektronische Signaturen, Sicherheitsfunktionen und Zahlungsdienste barrierefrei verwendet werden können und den unterschiedlichen Bedürfnissen der Nutzer:innen Rechnung tragen. In Österreich wurde die Richtlinie bereits durch das [Barrierefreiheitsgesetz \(BaFG\)](#) in nationales Recht umgesetzt.

Vor diesem Hintergrund gründete die Oesterreichische Nationalbank (OeNB) im Jahr 2024 die Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ des „Forum on the Digital Euro“, mit dem Ziel, durch Kooperation mit Expert:innen aus der Praxis an der Entwicklung eines inklusiven digitalen Euro beizutragen und den österreichischen Markt frühzeitig über die Entwicklungen auf europäischer Ebene zu informieren. Gemeinsam wurden bewährte Maßnahmen in EU-Staaten mit geringer Bargeldnutzung analysiert, die wesentlichen Barrieren und Bedürfnisse aufgelistet, eine Umfrage zu Formfaktoren durchgeführt und ein Kriterienkatalog zur Auswahl

einer öffentlichen Stelle, die Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem digitalen Euro erbringen soll, erstellt. Außerdem wurden von digitaler finanzieller Ausgrenzung bedrohte Personengruppen identifiziert und quantifiziert (OeNB 2025). Darauf aufbauend war mit der Beauftragung der vorliegenden Studie das Ziel einer empirisch fundierten Quantifizierung der tatsächlichen Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion in Österreich sowie einer Identifikation der dahinterliegenden Ursachen verbunden.

Die Durchführung der Studie ist daher sowohl im Kontext der allgemeinen Bestrebungen zur Förderung digitaler finanzieller Inklusion vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Entwicklungen und rechtlicher Anforderungen als auch im Hinblick auf die Entwicklung und Implementierung des digitalen Euro als möglichst inklusives und barrierearmes Zahlungsmittel zu betrachten.

Bisher existieren in Österreich keine belastbaren quantitativen Daten zum Ausmaß digitaler finanzieller Exklusion. Während internationale Studien wie etwa die Global Findex Database (World Bank 2021), die OECD/INFE Survey on Financial Literacy (OECD 2020) oder der ECB Study on Payment Attitudes of Consumers in the Euro Area (ECB 2023b) Einblicke in finanzielle Inklusion liefern, fehlt eine nationale, differenzierte Erhebung der Betroffenheit in spezifischen gesellschaftlichen Gruppen. Diese Lücke ist besonders bedeutsam, da der Zugang zu und die Nutzung digitaler Zahlungssysteme nicht allein von ökonomischen Ressourcen, sondern auch von sozialen, physischen, kognitiven und technologischen Faktoren abhängen (Atkinson & Messy 2013; Kempson & Poppe 2018; FinCoNet 2021). Aspekte wie Sicherheit, Datenschutz und barrierefreie Nutzbarkeit stellen dabei wesentliche Einflussfaktoren für den Grad digitaler Inklusion dar (Niederländer & Schwarzböck 2025).

Die Forschung zu finanzieller und digitaler Inklusion weist darauf hin, dass insbesondere ältere Menschen, Personen mit Behinderungen, Menschen mit Migrationshintergrund sowie Personen in prekären Lebenslagen mit besonderen Zugangsbarrieren und Teilhabersiken konfrontiert sind (Abstiens et al. 2024; Berger, Lechner & Moder 2021; Karolyi 2023).

Fehlende digitale Kompetenzen, eingeschränkter Zugang zu Technologien sowie komplexe oder unzugängliche Finanzdienstleistungen führen dazu, dass diese Gruppen von zentralen Entwicklungen wie der fortschreitenden Digitalisierung des Zahlungsverkehrs zunehmend ausgeschlossen werden (Broekhoff et al. 2023; European Central Bank 2024a). Die Berücksichtigung finanzieller Bildung und digitaler Inklusion ist daher eine wesentliche Voraussetzung, um einen diskriminierungsfreien und gleichberechtigten Zugang zu digitalen Finanzdienstleistungen zu gewährleisten.

Im Rahmen umfangreicher Vorarbeiten zur Studie identifizierte die OeNB-Arbeitsgruppe Personengruppen, die ein erhöhtes Risiko finanzieller Ausgrenzung aufweisen. Dazu zählen insbesondere Menschen mit Behinderungen, ältere Personen, Personen mit geringem Einkommen, Personen mit eingeschränktem Zugang zu digitalen Geräten sowie Personen mit Migrationshintergrund.

Die vorliegende Studie stellt die erste bundesweite quantitative Untersuchung des Phänomens der digitalen finanziellen Exklusion in Österreich dar. Ziel der Untersuchung war es, eine empirische Grundlage für die Abschätzung des Ausmaßes, der Struktur sowie potenzieller Ursachen digitaler finanzieller Exklusion zu schaffen. Auf dieser Basis sollen evidenzbasierte Ansatzpunkte für Maßnahmen zur Förderung digitaler finanzieller Inklusion identifiziert und deren Entwicklung unterstützt werden.

2 Forschungskontext und Hintergrund

Digitale finanzielle Exklusion spielt eine zentrale Rolle bei der Entwicklung eines inklusiven und sozial gerechten digitalen Euro. In den vergangenen Jahren haben sich verschiedene nationale und internationale Studien mit den Ursachen, Erscheinungsformen und Auswirkungen finanzieller Exklusion auseinandergesetzt.

Etwa berichtet die Global Findex Database (World Bank 2025) über finanzielle Inklusion im Kontext der sich zunehmend digitalisierenden Finanzwelt. Der Fokus hierbei liegt vor allem auf dem Zugang zu digitalen Finanzdiensten, der Verfügbarkeit von Bankkonten sowie finanzieller Exklusion durch fehlende ökonomische Ressourcen. Die ECB Study on Payment Attitudes of Consumers in the Euro Area (ECB 2023b) gibt ebenso Einblicke in finanzielle Inklusion wie auch der OECD/INFE Survey on Financial Literacy, für den auch österreichbezogene Daten und Auswertungen vorliegen (Voith und Zieser 2024). Bisher existierten in Österreich jedoch keine belastbaren quantitativen Daten zum Ausmaß digitaler finanzieller Exklusion.

Bezogen auf die Ausschlusskriterien legen Studien nahe, dass digitale finanzielle Exklusion von verschiedenen Faktoren bedingt wird, wobei neben ökonomischen auch soziodemografische, physische, kognitive und technologische Aspekte eine Rolle spielen (Rigantini & Weber 2025; Brühl 2025; Atkinson & Messy 2013, Kempson & Poppe 2018; FinCoNet 2021).

Zum einen zeigt sich deutlich, dass Personen mit geringeren ökonomischen Ressourcen einem erhöhten Risiko finanzieller Exklusion ausgesetzt sind. Dies ist einerseits auf eine eingeschränkte Zahlungsfähigkeit zurückzuführen (World Bank 2025; Statistik Austria 2024b; 2024c), andererseits steht finanzielle Exklusion in engem Zusammenhang mit der mangelnden Leistbarkeit geeigneter digitaler Endgeräte (World Bank 2025; Rigantini & Weber 2025; Brühl 2025). Darüber hinaus unterstützen veraltete Geräte häufig erforderliche Applikationen oder Sicherheitsmaßnahmen (wie biometrische Freigaben durch Gesichtserkennung) nicht oder nur eingeschränkt, wodurch der Zugang zu digitalen Finanzdienstleistungen zusätzlich erschwert wird (Karolyi 2023).

Ein Zusammenhang besteht außerdem zwischen dem finanziellen Verständnis („financial literacy“) bzw. der Finanzbildung und finanziellen Ressourcen (Austrian Survey of Financial Literacy, ASFL; Voith und Zieser 2024; Rigantini & Weber 2025; Brühl 2025). Im Ländervergleich schneidet Österreich bei letzterem Aspekt („financial literacy“ und „financial well-being“) vergleichsweise gut ab. Die digitale Finanzbildung („digital financial literacy“) ist hingegen deutlich geringer ausgeprägt (Voith und Zieser 2024), was jedoch vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung der Finanzwelt und -produkte einen bedeutenden Faktor darstellt. So sind gerade auch digitale Kompetenzen, die zu einer adäquaten und selbstständigen Nutzung digitaler Finanzdienste befähigen, relevante Faktoren bei digitaler finanzieller Inklusion bzw. Exklusion (Holdener et al. 2016; Ray et al. 2022). Insgesamt sind ambivalente Effekte durch die zunehmende Digitalisierung beobachtbar: Zum einen können Barrieren abgebaut werden, zum anderen entstehen neue Zugangsbarrieren.

Darüber hinaus verweisen Untersuchungen auf Barrieren, die in der Handhabung und Nutzung von Finanzdiensten selbst liegen. Dazu zählen unter anderem fehlende Mehrsprachigkeit bzw. schwierige Sprache und Begriffe (Berger et al. 2021), eine komplexe Ausführung von Zahlungen – etwa durch wiederholte Identitätsprüfungen und damit verbundene APP-Wechsel – oder Druck durch begrenzte Zeitfenster bei der Durchführung (z.B. bei der TAN-Eingabe oder Bestätigung in einer anderen App; Kantar Public 2023).

Auch physische und räumliche Aspekte sind bei finanzieller Exklusion entscheidend – etwa, wenn bei Kartenzahlungen die Automaten nicht barrierefrei sind (Aktion Mensch & SINUS 2019). Nicht zuletzt können (gesetzliche) Vorgaben und Nachweispflichten von Dokumenten

(Wohnsitz, Meldedaten etc.) Personen aus der Nutzung von Finanzdiensten exkludieren (Ali-Pahlavani & Mittendorfer 2012).

Neben den identifizierten Barrieren, die zu digitaler finanzieller Exklusion führen können, ist auch davon auszugehen, dass eine Nicht-Nutzung (digitaler) Finanzdienste mit fehlendem Vertrauen in die Institutionen oder digitale Prozesse in Verbindung steht– etwa, wenn es um Bedenken beim Datenschutz oder Angst vor Betrug geht (Rigantini & Weber 2025; Brühl 2025; Anderson & Perrin 2017; Kantar Public 2023).

Die Barrieren führen dazu, dass bestimmte Gruppen von der fortschreitenden Digitalisierung des Zahlungsverkehrs zunehmend ausgeschlossen werden (Broekhoff et al. 2023; European Central Bank 2024a). Darunter fallen etwa Menschen mit Behinderungen sowie ältere Menschen, die aufgrund von baulichen Barrieren, fehlender Assistenz oder digitalen Barrieren gewisse Dienstleistungen und Produkte nicht oder nur eingeschränkt bedienen können (Aktion Mensch & SINUS 2019). Ebenso werden Migrant:innen oder Menschen in prekären Lebenslagen bei der Nutzung von (digitalen) Finanzdiensten strukturell benachteiligt (Abstiens et al. 2024; Berger, Lechner & Moder 2021; Karolyi 2023). Internationale Studien (World Bank Group 2025) verweisen zudem darauf, dass Exklusion durch fehlenden Zugang zu Finanzdiensten bei Frauen im Vergleich zu Männern sowie bei ärmeren Menschen verstärkt ist.

Die bisherige Forschung weist somit auf vielfältige strukturelle und individuelle Barrieren hin, die einen gleichberechtigten Zugang zu digitalen Finanzdienstleistungen beeinträchtigen können. Vor diesem Hintergrund untersucht die vorliegende Studie das Ausmaß digitaler finanzieller Exklusion in Österreich sowie die damit verbundenen Barrieren und Faktoren, die eine selbstständige und gleichberechtigte Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen für verschiedene Bevölkerungsgruppen fördern oder erschweren.

3 Operationalisierung von digitaler finanzieller Exklusion

Das zentrale Ziel der Befragung bestand darin, das Ausmaß der Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion quantitativ zu erfassen sowie differenzierte Aussagen zu Barrieren, Zugangsbeschränkungen und Exklusionsmechanismen für potenziell betroffene Gruppen zu treffen.

Im Rahmen umfangreicher Vorarbeiten identifizierte die Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ bereits zentrale Themenfelder und Barrieren, die als Modell mit neun Betroffenheitsdimensionen zusammengefasst wurden (Tellioğlu et al. 2025 S.13ff). Für die Konzeption des Modells wurden bestehende Studien herangezogen und im Rahmen von Expert:innenworkshops wurden die zentralen Aspekte zur Erfassung von digitaler finanzieller Exklusion mit Fokus auf potenziell von Ausgrenzung bedrohten Gruppen erhoben. Das so entwickelte Modell umfasste folgende Betroffenheitsdimensionen: physischen Zugang und Infrastruktur, technische Ausstattung, psychologische Sicherheit und Vertrauen, kommunikative Zugänglichkeit, finanzielle Ressourcen, digitale und finanzielle Kompetenzen, Stress- und Zeitbelastung, rechtliche und formale Anforderungen sowie soziale Einbettung und Unterstützung.

Diese im Rahmen der Vorarbeiten entwickelten Betroffenheitsdimensionen bildeten die konzeptionelle Grundlage für die Entwicklung des Fragebogens, wobei sich im Zuge der Operationalisierung die Notwendigkeit einer differenzierten Handhabung der einzelnen Dimensionen zeigte. Sieben der ursprünglich definierten Betroffenheitsdimensionen wurden davon in Skalen zur Messung der Ursachen digitaler finanzieller Inklusion überführt. Die Dimension „Zugang und Infrastruktur“ wurde hingegen von diesem Messmodell entkoppelt. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass sie als grundlegende Voraussetzung für die Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen eine andere Analyseebene adressiert als die übrigen Betroffenheitsdimensionen. Zum anderen eignet sie sich besser für eine Operationalisierung als dichotome Variable (vorhanden/nicht vorhanden). Da insbesondere der Zugang zu geeigneten digitalen Endgeräten eine grundlegende Voraussetzung für die Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen darstellt, wird dieser Aspekt in einem eigenen Kapitel behandelt (siehe Kapitel 6). Im Zuge der Fragebogengenerierung wurde außerdem deutlich, dass die Frage nach rechtlichen und formalen Anforderungen konzeptionell der Dimension Stress- und Zeitbelastung zuzuordnen ist. Ausgangspunkt dieser Annahme ist, dass sich Personen, die aufgrund bestimmter Lebensumstände besondere Zugangsvoraussetzungen erfüllen müssen, mit einem erhöhten bürokratischen Aufwand konfrontiert sehen, was in der Folge wiederum zu einer erhöhten Stress- und Zeitbelastung führt. Aus diesem Grund wurden daher auch die rechtlichen und formalen Anforderungen im Rahmen dieser Studie nicht als eigenständige Dimension berücksichtigt.

Das von der Arbeitsgruppe ausgearbeitete Modell umfasst vier Zahlungsszenarien:

- ❑ E-Commerce-Angebote,
- ❑ Point-of-Sale-Zahlungen,
- ❑ Peer-to-Peer-Zahlungen und
- ❑ digitale Zahlungsannahme.

Die von der Arbeitsgruppe identifizierten von Ausgrenzung bedrohten Personengruppen umfassen

- ❑ ältere Personen bzw. Senior:innen,

- ❑ Menschen mit Behinderungen (körperliche Behinderung, Sinnesbehinderungen)³ sowie im Alltag beeinträchtigte Personen (Personen, die das Haus nicht verlassen können und/oder bettlägerig sind),
- ❑ geflüchtete Personen,
- ❑ Personen in peripheren ländlichen Gebieten,
- ❑ ökonomisch schwache Personen (Armutsgefährdete und -betroffene Personen,
- ❑ Obdach- und wohnungslose Personen,
- ❑ Personen mit Schulden, Lohnexekution, ohne Zugriff auf ein funktionales Konto) sowie
- ❑ Personen mit geringen digitalen Kompetenzen, geringer Finanzbildung und geringen Sprachkompetenzen.

Personen aus peripheren ländlichen Gebieten wurden im Zuge der Analysen nicht als gesonderte Teilgruppe weiterverfolgt. Stattdessen wurden mögliche Abweichungen auf Basis des Urbanitätsgrades untersucht. Die dargestellten Zielgruppen überschneiden sich teilweise deutlich und sind daher nicht als voneinander unabhängige Kategorien zu verstehen. Vielmehr können Personen mehreren Zielgruppen gleichzeitig angehören (siehe hierzu auch Kapitel 5.1).

Die Operationalisierung verfolgte das Ziel, das entwickelte Modell möglichst umfassend abzubilden und zugleich eine zielgruppengerechte Befragung zu gestalten. Um der damit verbundenen Komplexität gerecht zu werden, wurde ein partizipativer und iterativer Ansatz gewählt, bei dem die Auftraggeberin, die Arbeitsgruppe sowie Personen aus den Zielgruppen frühzeitig eingebunden wurden. Auf diese Weise konnte ein Erhebungsinstrument entwickelt werden, das sowohl wissenschaftlich fundiert als auch möglichst niederschwellig gestaltet wurde.⁴

3.1 Inhalte der Befragung

Digitale finanzielle Exklusion wurde im Rahmen der Befragung über die Nutzung bzw. Nicht-Nutzung digitaler Finanzdienste erhoben. Im Fokus standen hierbei die vier von der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ definierten Zahlungsszenarien (E-Commerce-Angebote, digitale Zahlungen am Point-of-Sale, digitale Peer-to-Peer-Zahlungen und digitale Zahlungsannahme). Dabei wurden für jedes Szenario zwei bzw. drei Items operationalisiert, die möglichst niederschwellig die jeweilige (kompetente) Nutzung erfassen sollten (Tabelle 1, Gütekriterien siehe Kapitel 5). Zur differenzierteren Erhebung wurde zudem die Dimension der Selbstständigkeit der Nutzung sowie der „Freiwilligkeit“ der Nicht-Nutzung („möchte ich nicht“) erhoben.

³ Im Rahmen dieser Studie wurde die Gruppe der Menschen mit Behinderungen noch um Menschen mit Lernschwierigkeiten und Menschen mit psychischen Erkrankungen ergänzt.

⁴ Der im Rahmen der Befragung eingesetzte Fragenkatalog befindet sich im Anhang.

Tabelle 1: Items zur Erfassung der Zahlungsszenarien

Zahlungsszenario	Operationalisierte Items
E-Commerce-Angebote	Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)
	Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)
Peer-to-Peer-Zahlung	Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen
	Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen
	Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)
Point-of-Sale-Zahlung	Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)
	Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)
	Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy
Digitale Zahlungsannahme	Meinen Kontostand online überprüfen
	Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren
	Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln

Quelle: L&R Sozialforschung 2026

Ergänzend wurde erhoben, welche (digitalen) Finanzdienste für die Befragten verfügbar sind (Banking-App, Online-Banking, Debitkarte, Kreditkarte etc.), wie Überweisungen durchgeführt werden und ob die Personen über ein Bankkonto verfügen.

Zur Erfassung der zentralen Barrieren wurden ausgehend von den Betroffenheitsdimensionen (Modell der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“) folgende Themenfelder in der Befragung aufgegriffen: Technische Ausstattung, Vertrauen, Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit, finanzielle Mittel, digitale Kompetenzen, Stress- und Zeitbelastung und soziale Unterstützung.

Neben der Erhebung von Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion war eine präzise Erfassung statistischer und persönlicher Merkmale relevant, um die als besonders ausgrenzungsgefährdet eingestuften Gruppen (Tellioglu et al. 2025) zu operationalisieren und die Zusammensetzung des Befragungssamples im Zuge einer Gewichtung so nahe wie möglich an die Verteilung in der Bevölkerung anzupassen. Dazu wurden folgende Merkmale erhoben:

- ☐ Soziodemografische Merkmale
- ☐ Ökonomische Situation / Armutsgefährdung / Schulden
- ☐ Obdach- / Wohnungslosigkeit
- ☐ Behinderung, chronische Erkrankung oder eingeschränkte Mobilität

3.2 Pretests: Befragung auf sprachliche Verständlichkeit und Durchführbarkeit testen

In Anbetracht der Zielsetzung, vor allem auch jene Gruppen zu erreichen, die vom Risiko digitaler finanzieller Exklusion betroffen sind, lag bei der Erstellung des Fragebogens ein besonderes Augenmerk auf sprachlicher Verständlichkeit, einfachen Formulierungen und größtmöglicher Niederschwelligkeit. Um dem gerecht zu werden und ein für alle zu erreichenden Zielgruppen verständliches Erhebungsinstrument zu gestalten, wurden im Rahmen der Fragebogenkonzeption „kognitive Pretests“ (auch „kognitive Interviews“, Lenzner et al. 2015) durchgeführt. Bei kognitiven Interviews können unterschiedliche Methoden angewendet werden, wie unter anderem das „laut denken“ – d.h. die „Testperson“ äußert ihre Gedankengänge zur Frage – Nachfragen und Verständnisfragen stellen, paraphrasieren – d.h. die Person wird gebeten, die Frage in eigenen Worten zu formulieren (ebd.). Die kognitiven Pretests wurden mit Personen aus potenziell finanziell exkludierten Gruppen durchgeführt, um schwer verständliche Formulierungen oder etwaige Missverständnisse zu identifizieren und Verbesserungsvorschläge einzuholen.

Erreicht wurden ältere Personen, Personen mit niedriger Schulbildung, mit Lernschwierigkeiten⁵ und/oder Personen, bei denen Hürden hinsichtlich der Nutzung digitaler Finanzdienste bekannt waren. Insgesamt wurden fünf kognitive Interviews durchgeführt, wobei sich die Personen im Detail wie folgt charakterisieren lassen:

Übersicht 1: Kognitive Pretests

Nr.	Geschlecht	Alter	Ausbildung	Sonstiges
1	w	87	kein Schulabschluss	
2	m	48	FH	kein Online-Banking
3	w	18	Pflichtschulabschluss	Lernschwierigkeiten
4	w	84	Pflichtschulabschluss	
5	m	30	Lehrabschluss	

Quelle: L&R Sozialforschung, eigene Darstellung

Ausgehend von den gewonnenen Erkenntnissen aus den kognitiven Pretests wurde eine überarbeitete Version des Fragebogens mit der Auftraggeberin und der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ diskutiert und ein finaler Fragebogen erstellt.

⁵ Der Begriff „Menschen mit Lernschwierigkeiten“ ist der selbstgewählte Begriff der People First-Gruppen und wird hier für Personengruppen verwendet, die auch als Menschen mit „geistiger“ oder „intellektueller“ Behinderung bezeichnet werden. Diese Begriffe werden von den betreffenden Personen oft als diskriminierend empfunden.

4 Durchführung der Befragung

Zur Schätzung der Verbreitung digitaler finanzieller Exklusion in der österreichischen Bevölkerung wurde im Rahmen der vorliegenden Studie eine österreichweite Befragung volljähriger Personen durchgeführt. Die Befragung wurde mittels Quotenverfahren mit disproportionaler Schichtung und anschließender Gewichtung zur Herstellung von größtmöglicher Repräsentativität hinsichtlich zentraler soziodemografischer Merkmale durchgeführt. Insgesamt konnten 868 Personen ab 18 Jahren aus ganz Österreich erreicht werden. Damit liegt die Schwankungsbreite der Ergebnisse – auf Basis der zu Grunde liegenden Grundgesamtheit von 7.616.708 Personen ab 18 Jahren in Österreich im Jahr 2025 (Statistik Austria 2026) und einem Signifikanzniveau von 95% – bei rund 3,3%. Als Quoten dienten die Merkmale Geschlecht, Alter, Bildungsgrad, Migrationshintergrund und Bundesland bzw. Urbanitätsgrad des Wohngebietes⁶. Weitere Details zur Auswahl und Berechnung der Quoten sind dem beigefügten Gewichtungskonzept zu entnehmen. Auf diese Weise konnte eine inferenzstatistische Einschätzung zum Anteil der von digitaler finanzieller Ausgrenzung gefährdeten Gruppen innerhalb der österreichischen Bevölkerung gegeben werden.

Darüber hinaus wurde ein besonderes Augenmerk auf die Erfassung der Situation von besonders von finanzieller Ausgrenzung bedrohten Gruppen gelegt. Um Aussagen zur digitalen Exklusion innerhalb dieser Gruppen treffen zu können und Vergleiche zwischen Gruppen vornehmen zu können, wurde eine Mindestanzahl von 25 Befragten je Zielgruppe angestrebt. Die Annäherung an den notwendigen Anteil der Gruppen innerhalb der Stichprobe erfolgte über verfügbare statistische Sekundärdaten, welche die Prävalenz der einzelnen Gruppen in der Grundgesamtheit abbilden (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Überblick über definierte Teilgruppen

Gruppe	Definition
Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	Alter
Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	Alter
Armutsgefährdete und -betroffene Personen	Geld für die monatlichen Fixkosten (z.B. für Miete, Essen, Auto) reicht nicht bzw. oft nicht
Wohnungslose Personen	Wohnungslosigkeit, keine Meldeadresse oder Interviewdurchführung in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe
Personen mit Behinderungen	Körperliche Behinderung, gehörlos/Hörbehinderung blind/Sehbehinderung
Personen mit geringen digitalen Kenntnissen	Gar nicht/eher nicht guter Umgang mit digitalen Geräten (z.B. Smartphone, Laptop)
Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache	Einschätzung von geringen bis gar keinen Sprachkenntnissen und/oder Lesekompetenz in deutscher Sprache
Personen mit Überschuldung oder Lohnpfändung	Schulden, die ich nicht zurückgezahlt werden können und/oder Lohnpfändung
Geflüchtete Personen (Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung)	Aktueller Asylstatus

Quelle: L&R Sozialforschung

4.1 Befragungsmodalitäten

Um die einzelnen Zielgruppen in ihrer Vielfalt adäquat erreichen zu können, wurde die Befragung multimodal aufgesetzt, mit einer Kombination aus

- Online-Erhebung,
- persönlichen Befragungen,

⁶ Als Referenzwerte wurden hauptsächlich Daten der Statistik Austria aus der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung mit Jahresdurchschnittsdaten für 2024 herangezogen.

- telefonischen Befragungen sowie
- der Möglichkeit, den Fragebogen in Papierform auszufüllen.

Alle drei die Online-Erhebung ergänzenden Erhebungsvarianten tragen dazu bei, Zugangsbarrieren, die mit der Nutzung digitaler Technologien verbunden sind, abzubauen und dadurch die Erreichbarkeit der Zielgruppen zu erhöhen.

Online-Erhebung

Der mit den Auftraggeber:innen abgestimmte Fragebogen wurde mittels einer offenen⁷ Online-Erhebung über Lime-Survey umgesetzt. Der Link zur Befragung mit dem entsprechenden QR-Code wurde allen relevanten Akteur:innen zur weiteren Verbreitung sowie zur Bewerbung der Befragung zur Verfügung gestellt.

Zur Umsetzung dieser Befragungsmodalität wurde zusätzlich ein externer Datendienstleister beauftragt, über den insgesamt 516 vollständig ausgefüllte Fragebögen erhoben werden konnten. Der Online-Fragebogen wurde ausschließlich in deutscher Sprache programmiert. Die Abdeckung weiterer Sprachen erfolgte im Rahmen der ergänzenden Befragungsmethoden.

Persönliche Befragung

Die persönlichen Befragungen richteten sich insbesondere an Personen, die über spezifische Einrichtungen erreicht werden können und aufgrund geringer digitaler Kompetenzen oder fehlender technischer Infrastruktur nicht bzw. nur eingeschränkt an der Online-Erhebung teilnehmen konnten (beispielsweise wohnungslose Personen oder Senior:innen).

Die im Rahmen der persönlichen Befragung geführten Interviews fanden in erster Linie in den Räumlichkeiten von kontaktierten Organisationen und Institutionen mit Zugang zu den einzelnen Zielgruppen statt.

Hierfür wurden rund 50 Institutionen kontaktiert und gezielt Kooperationen mit kleineren Einrichtungen aufgebaut, insbesondere mit Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, Kulturvereinen und Nachbarschaftszentren. Personen aus Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe erhielten auf Anraten der Organisationen als Ausgleich für ihren Zeitaufwand einen Einkaufsgutschein im Wert von 10 Euro. Auf Wunsch konnten die persönlichen Interviews auch in der jeweiligen Muttersprache durchgeführt werden. Für die Durchführung der Interviews kamen erfahrene mehrsprachige Interviewer:innen zum Einsatz, die vor Beginn der Erhebung zur Thematik sowie zur Anwendung des Fragebogens geschult wurden.

Telefonische Befragung

Als Prozessmodell für die telefonische Befragung kam eine datenbankgestützte Befragung im hauseigenen Telefonstudio von L&R Sozialforschung zum Einsatz. Auf Wunsch konnte das telefonische Gespräch auch in der Muttersprache durchgeführt werden. Analog zu den persönlichen Befragungen wurde auch hier auf den Pool an mehrsprachigen Interviewer:innen von L&R Sozialforschung zurückgegriffen – ebenfalls mit einer speziellen Einschulung im Vorfeld. Der Austausch von Kontaktdaten erfolgte in erster Linie über Mitgliedorganisationen aus der Arbeitsgruppe bzw. über spezifische auf die Zielgruppen ausgerichteten Einrichtungen.

⁷ „Offen“ bedeutet in diesem Kontext, dass die potenziellen Teilnehmer:innen an einer Erhebung nicht auf einen bestimmten Personenkreis begrenzt sind und damit keine personalisierten Einladungslinks verschickt werden.

Fragebogen in Papierform

Die Papierversion des Fragebogens wurde in den Räumlichkeiten der in der Ausschreibung genannten Institutionen aufgelegt bzw. den Institutionen zur Verteilung an ihre Klient:innen zur Verfügung gestellt.

4.2 Forschungspraktische und methodische Herausforderungen bei der Erreichung spezifischer Teilzielgruppen

Mit dem Ziel der vorliegenden Studie, sowohl verallgemeinerbare Aussagen über das Ausmaß digitaler finanzieller Exklusion in der österreichischen Gesamtbevölkerung als auch innerhalb spezifischer, vom Risiko digitaler finanzieller Exklusion besonders betroffenen Subgruppen zu treffen, sind methodische und forschungspraktische Herausforderungen verbunden. Diese werden nachfolgend skizziert und hinsichtlich ihrer Implikationen auf die Zielgruppenerreichung reflektiert.

Der Konzeption des Fragebogens lag der Anspruch zugrunde, ein standardisiertes, für alle Bevölkerungsgruppen möglichst zugängliches Erhebungsinstrument zu entwickeln. Für die Fragebogenentwicklung bedeutete dies, dass der Fragebogen zwar möglichst einfach und allgemeinverständlich, aber wiederum nicht so spezifisch sein durfte, dass nur manche Teilzielgruppen sich davon angesprochen fühlen.

Gerade bei hochbetagten Menschen, Personen mit Lernschwierigkeiten oder psychischen Erkrankungen stoßen herkömmliche standardisierte Erhebungsformate mitunter auf Grenzen. Dies führt dazu, dass genannte Personengruppen mit quantitativen Befragungsformaten entweder unzureichend erreicht werden oder die inhaltliche Aussagekraft eingeschränkt ist (McDonald et al. 2021; Landes et al. 2025). Um dieser Problematik entgegenzuwirken, haben sich andere Forschungsarbeiten bereits mit Möglichkeiten und Notwendigkeiten der methodischen Anpassung von Fragebögen für spezifische Zielgruppen beschäftigt und Lösungsvorschläge entwickelt (z.B. Bishop et al. 2023; Theunissen et al. 2025).

Auch in dieser Studie wurden zusätzlich zum multimodalen Befragungsmodus sowie insbesondere dem Einsatz persönlicher Interviews einige Vorkehrungen getroffen um die Befragung so niederschwellig wie möglich zu gestalten. Nichtsdestotrotz gab es, vor allem zeitlich und finanziell bedingte Einschränkungen, die hier mit Blick auf drei zentrale Faktoren (Länge, Verständlichkeit und Antwortverhalten) nachfolgend erläutert werden.

4.2.1 Länge des Fragebogens

Ein wesentlicher Aspekt ist die Dauer der Befragung. Gerade bei älteren Personen treten häufig Ermüdungseffekte auf, wenn Fragebögen zu lang sind. So zeigen Studien etwa, dass bereits minimale Verlängerungen die Rücklaufquote stark senken bzw. Abbruchraten begünstigen können (Iglesias & Torgerson 2000).

Der in dieser Studie zur Anwendung kommende Fragebogen umfasste schlussendlich acht Seiten. Im Mittel (Median) betrug die Antwortdauer in der Online-Befragung acht Minuten. Die persönlichen Interviews dauerten dagegen mitunter beträchtlich länger und bei manchen Personengruppen bis zu 30 Minuten. Dies deckt sich mit Erkenntnissen aus der Literatur, wonach zusätzliche mündliche Erklärungen einerseits die Verständlichkeit und Antwortqualität nachweislich steigern, andererseits aber den Zeitaufwand beachtlich erhöhen können (Walsh 2007).

Durch den gezielten Einsatz geschulter Interviewer:innen war es möglich, auch Personen aus Gruppen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf zu erreichen, die andernfalls vermutlich untererfasst geblieben wären. Gleichzeitig zeigte sich, dass in Regionen, in denen keine Interviewer:innen zur Verfügung gestellt werden konnten (insbesondere außerhalb Wiens), Barrieren bei der eigenständigen Bearbeitung des Fragebogens auftraten.

Rückmeldungen von Organisationen verwiesen etwa darauf, dass zwar meist eine große Bereitschaft zur Unterstützung bei der Verteilung vorhanden war, im beruflichen Alltag aber teils die personellen Ressourcen zur zeitlich aufwendigen, persönlichen Unterstützung von Klient:innen bei der Beantwortung des Fragebogens fehlten.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der Einsatz der Interviewer:innen zwar dazu beitrug, schwer erreichbare Zielgruppen miteinzubeziehen, die flächendeckende Umsetzung jedoch durch logistische, zeitliche und finanzielle Grenzen eingeschränkt war.

4.2.2 Niederschwelligkeit und kommunikative Barrierefreiheit des Fragebogens

Sowohl der Forschungsstand als auch die Erfahrungen aus der Umsetzung umfassender barrierefreier Befragungen zeigen, dass der Einsatz leichter Sprache, die Verwendung von Piktogrammen sowie verkürzte Fragebögen wesentlich sind, wenn es um die Ermöglichung einer möglichst selbstständigen Fragebeantwortung etwa für Menschen mit Lernschwierigkeiten oder älteren Menschen geht (Sorger et al. 2022; Wagner et al. 2018; Heitplatz et al. 2024). Im Rahmen der vorliegenden Studie hätte dies aufgrund des Anspruchs, eine sehr breite und heterogene Zielgruppe anzusprechen, jedoch die Entwicklung eines separaten Fragebogens erfordert. Damit wären wiederum Einbußen hinsichtlich der Vergleichbarkeit der Ergebnisse verbunden gewesen.

Zusätzlich erschwerte die Thematik selbst die Gestaltung eines kommunikativ niederschweligen Instrumentes. So stellen digitale Finanzdienstleistungen ein komplexes Themenfeld dar, das zahlreiche differenzierte Fachbegriffe umfasst, die sich nicht ohne Informationsverlust in einfache Sprache übertragen lassen. Vor diesem Hintergrund sowie aufgrund der gegebenen zeitlichen und finanziellen Rahmenbedingungen wurde entschieden, einen einheitlichen Fragebogen zu entwickeln. Dass dieser nicht für alle Gruppen selbstständig ausfüllbar war, wurde durch den Einsatz persönlicher und telefonischer Interviews sowie auch mehrsprachiger Interviews bestmöglich kompensiert.

Nicht angeboten werden konnten aus Ressourcengründen Interviews in Österreichischer Gebärdensprache bzw. eine ÖGS-Übersetzung des Online-Fragebogens. Für Personen, die weder schriftlich noch mündlich in Lautsprache kommunizieren können, war eine Teilnahme an der Befragung daher limitiert.

Insgesamt lässt sich auch in diesem Kontext festhalten, dass der Anspruch einer Erreichung möglichst aller Bevölkerungsgruppen mit Limitationen verbunden war, die nicht auf fehlendes Bewusstsein oder Knowhow der involvierten Personen zurückzuführen sind, sondern vor dem Hintergrund der zeitlichen und finanziellen Ressourcen zu sehen ist, die für diese Studie zur Verfügung standen.

Nichtsdestotrotz konnte – wie nachfolgend näher gezeigt werden soll – eine aussagekräftige, die Heterogenität der österreichischen Bevölkerung nach zentralen soziodemographischen Merkmalen weitgehend abbildende Quotenstichprobe erreicht werden. Zudem wurden die von der Arbeitsgruppe im Vorfeld identifizierten, besonders von digitaler finanzieller Exklusion bedrohten Gruppen in einem Umfang erreicht, der belastbare Subgruppenbefunde ermöglicht.

4.2.3 Methodische Limitationen

Die Durchführung einer Befragung zu einem derart komplexen Thema ist zwangsläufig mit methodischen Limitationen verbunden. Die Teilnahme setzt ein Mindestmaß an kognitiven, sprachlichen und organisatorischen Voraussetzungen voraus. Die befragten Personen müssen die Fragestellungen verstehen, ihre eigenen Erfahrungen reflektieren und diese in standardisierten Antwortformaten wiedergeben können. Gerade bei Personen, die von digitaler finanzieller Exklusion besonders betroffen sind, können diese Voraussetzungen jedoch eingeschränkt sein. Darüber hinaus besteht ein Spannungsverhältnis zwischen wissenschaftlicher Präzision und größtmöglicher Verständlichkeit. Während eine starke Vereinfachung der Fragen die Zugänglichkeit erhöht, birgt sie gleichzeitig das Risiko, komplexe Sachverhalte nur unzureichend abzubilden oder wichtige Differenzierungen zu verlieren. Umgekehrt können fachlich präzise Formulierungen die Verständlichkeit beeinträchtigen und damit die Datenqualität beeinflussen. Die Entwicklung des Fragebogens stellte daher einen kontinuierlichen Abwägungsprozess zwischen inhaltlicher Validität und Niederschwelligkeit dar, der durch den partizipativen Entwicklungsprozess und die kognitiven Pretests bestmöglich unterstützt wurde.

Dazu kommt, dass Fragen zu digitalen Kompetenzen oder finanziellen Angelegenheiten mit Scham- oder Stigmatisierungserfahrungen verbunden sein können. Befragte könnten daher Unsicherheiten oder fehlendes Wissen nicht offen eingestehen und stattdessen Antworten wählen, die sozial erwünscht erscheinen oder den Eindruck von Kompetenz vermitteln. Dadurch besteht die Gefahr, dass tatsächliche Wissens- und Kompetenzdefizite unterschätzt werden. In der Umsetzung der Befragung wurde bei besonders ausgrenzungsgefährdeten Gruppen teils ein Response Bias also eine Antwortverzerrung bzw. Antwortfehler festgestellt. Dies kann auf mehrere Ursachen zurückgeführt werden, wobei nachfolgende drei auf Basis der Erfahrungen und Einschätzungen aus den persönlichen Gesprächen die wesentlichsten darstellen dürften (siehe hierzu auch Wirtschaftspsychologische Gesellschaft 2026):

- ❑ Soziale Erwünschtheit: Gerade heikle oder unangenehme Fragen werden von Personen oft unehrlich beantwortet, weil es sonst für sie peinlich wäre oder die wahrheitsgemäße Antwort nicht der Norm entsprechen würde. Dieses Phänomen der sozialen Erwünschtheit tritt bei persönlichen Befragungen häufiger auf als bei schriftlichen Befragungen.
- ❑ Unvermögen, eine Frage zu beantworten: Unbeabsichtigte Verzerrungen können auch dadurch entstehen, dass Befragte die Frage nicht oder missverstehen und so etwas anderes darauf antworten bzw. raten.
- ❑ Situationseinflüsse wie die Länge der Befragung: Die Länge der Befragung kann dazu führen, dass Befragte ermüden und die Aufmerksamkeit nachlässt, was zu unsauberem Antwortverhalten führen kann.

Im Rahmen dieser Studie dürften diese Faktoren vor allem bei wohnungslosen Personen und älteren Personen über 80 Jahre eine Rolle gespielt haben. So gaben etwa nicht alle wohnungslosen Personen an, finanzielle Probleme zu haben und fallen daher nicht zusätzlich in die Gruppe der Armutsgefährdeten bzw. -betroffenen. Hier kann vermutet werden, dass es für einige Personen unangenehm war, Fragen zu ihrer finanziellen Situation wahrheitsgetreu zu beantworten und sich selbst einer gesellschaftlich stigmatisierten Gruppe zuzuordnen. Auch geben nur rund 11% der wohnungslosen Personen in der Befragung an, eine psychische Erkrankung zu haben, was deutlich unter bisherigen, für Österreich vorhandenen Schätzungen liegt (Riesenfelder et al. 2012). Ältere bzw. hochbetagte Personen hatten teilweise Schwierigkeiten, einzelne Fragen zu beantworten, da ihnen beispielsweise der Begriff Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht bekannt ist. Daher fiel es diesen Personen teils schwer, zu beurteilen, ob sie die betreffenden Finanzdienste nicht nutzen können oder nicht nutzen

möchten. Bei der Interpretation der Ergebnisse sind diese methodischen Limitationen zu berücksichtigen, da eine vermeintlich freiwillige Nicht-Nutzung („Möchte ich nicht nutzen“) insbesondere bei Menschen über 80 Jahren häufig auf fehlende Kenntnisse oder Kompetenzen zurückzuführen sein dürfte.

5 Auswertung und Gewichtung

Die aus den verschiedenen Befragungsmodalitäten gewonnenen Daten wurden vor Auswertungsbeginn zusammengeführt und in die Statistiksoftware SPSS exportiert. Dort wurden die Daten entsprechend wissenschaftlicher Standards recodiert (beispielsweise Vergabe nachvollziehbarer Labels für alle Variablen, Umpolung von Items, Zuordnung entsprechender Skalenniveaus, Codierung fehlender Werte, Codierung offener und halboffener Items zu inhaltlich klar definierten und voneinander abgrenzbaren Kategorien) sowie einer umfassenden Plausibilitäts- und Datenkonsistenzprüfung unterzogen, um etwaige inhaltliche oder formale Fehler beim Ausfüllen zu sichten und im Vorfeld zu korrigieren.

Einen zentralen ersten Schritt stellte dabei die deskriptive Analyse der Daten dar. Danach erfolgte die statistische Prüfung der Güte der vorab theoretisch festgelegten Dimensionen für Ursachen der Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion (Skalen). Ausgangspunkt war dabei die Annahme, dass die jeweiligen Dimensionen latente Konstrukte darstellen, die von den Items gemessen werden. Dies setzt voraus, dass die Items als „reflektive Indikatoren“ (Latcheva & Davidov) auch tatsächlich das gleiche Konstrukt (die jeweilige Dimension bzw. Ursache) messen. Insgesamt messen 37 Skalenitems (siehe Fragebogen im Anhang) auf Basis theoretischer und methodischer Vorüberlegungen die Nutzung von vier digitalen Zahlungsszenarien (E-Commerce, Peer-to-Peer, Point-of-Sale und Zahlungsannahme) und die folgenden Dimensionen:

- Technische Ausstattung
- Vertrauen
- Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit
- Finanzielle Mittel
- Digitale Kompetenzen
- Stress- und Zeitbelastung
- Soziale Unterstützung

In einem ersten Schritt wurden nun auf Basis theoretischer Vorüberlegungen aus diesen Items reliable Skalen gebildet. Voraussetzung für eine Aufnahme in eine der Skalen bildete jeweils die Tatsache, dass alle Items, welche sich unter einer Skala subsummieren, beantwortet wurden. Die Antwortwerte aller Items einer Skala wurden zuerst wie folgt umcodiert:

- 1 „Stimme sehr zu“=2
- 2 „Stimme eher zu“=1
- 3 „Teils, teils“=0
- 4 „Stimme eher nicht zu“=-1
- 5 „Stimme gar nicht zu“=-2

In einem zweiten Schritt wurden die Werte der einzelnen Items einer Skala addiert und durch die Anzahl der Items dividiert. Der erhaltene Wert bewegt sich somit im Bereich von +2 bis -2, wobei für die weitere Interpretation gilt:

- Werte über 0=Keine Probleme/Ursache
- 0=neutral
- Werte unter 0=Probleme/Ursache

Bei den Zahlungsszenarien wurde demgegenüber nur die Skalenreliabilität geprüft. Wurde bei allen Items je Szenario eine Antwort angegeben, wurde in einem ersten Schritt gezählt, wie oft eine spezifische Antwortkategorie (beispielsweise „Selbstständige Nutzung“) je

Zahlungsszenario sowie insgesamt über alle betrachtet, gewählt wurde. Im Anschluss wurden diese Zählungen insgesamt und für jede Teilzielgruppe aggregiert und durch die Gesamtzahl der gewählten Antwortkategorien eines Zahlungsszenarios dividiert. Damit wurde jeweils der Anteilswert berechnet, den eine Antwortoption an den Gesamtmöglichkeiten hat. Konkret wäre dies folgendermaßen zu interpretieren: XY% der gewählten Antwortkategorien von allen Items, die sich unter einem Zahlungsszenario subsummieren, entfallen beispielsweise auf eine selbstständige Nutzung.

Die Reliabilität einer Likert-Skala wird im Zuge von Reliabilitätsanalysen anhand des Trennschärfe- sowie Reliabilitätskoeffizienten (Cronbachs Alpha) beurteilt (siehe u.a. Bühl 2012). Die Grenzen der Trennschärfe (korrigierte Item-Skala-Korrelation) werden dabei in der Literatur unterschiedlich gehandhabt, wobei die postulierten Untergrenzen von 0,3 bis 0,5 reichen. In der vorliegenden Studie wird dabei ein Minimalwert von 0,4 herangezogen, um als trennscharf zu gelten. Cronbachs Alpha als Maß für die interne Konsistenz einer Skala gibt Aufschluss darüber, wie gut eine Gruppe von Items ein dahinter liegendes, latentes Konstrukt misst. Da es jedoch abhängig von der Anzahl der Items innerhalb einer Skala ist, erfolgt die Kriteriumsbeurteilung im Einzelfall: Während für mehr als drei Items ein Wert von mindestens rund 0,7 erreicht werden soll, gilt für Skalen mit drei Items eine ungefähre Untergrenze von 0,6 und für zwei Items ist in Anlehnung an Wittenberg und Cramer (2003) bereits ein Wert von 0,5 als ausreichend anzusehen. Im Zuge dieser Reliabilitätsanalysen mussten drei Items aus den weiteren Analysen ausgeschlossen werden, da sie die Qualitäts- bzw. Reliabilitätsanforderungen nicht erfüllen und somit die Modellqualität gefährdet hätten. Zudem zeigte sich, dass die Skala für die Dimension „Soziale Unterstützung“ keine ausreichende Reliabilität aufwies. Aus diesem Grund wurden für die weiteren Analysen zwei Einzelitems verwendet, die den Bedarf an externer Unterstützung (etwa durch Servicepersonal) und an interner Unterstützung (aus dem persönlichen Umfeld) abbilden.

Übersicht 2: Items und Gütekriterien für Zahlungsszenarien

E-Commerce (Cronbachs Alpha=0,869)
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)
Mittels Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)
Peer-to-Peer (Cronbachs Alpha=0,806)
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)
Point-of-Sale (Cronbachs Alpha=0,766)
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy
Zahlungsannahme (Cronbachs Alpha=0,952)
Meinen Kontostand online überprüfen
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren

Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln

Skalenreliabilität: Fehlende Trennschärfe in Skala von <0,4 und Ausschluss erhöht Alpha

Übersicht 3: Gütekriterien für Analysedimensionen zu Ursachen für digitale finanzielle Exklusion

	Mittelwert	Minimum	Maximum	Gültige N (ungewichtet)	Cronbachs Alpha	Items	Polung
Technische Ausstattung	-	-	-	865	-	1	-
Was trifft auf Sie zu? Ich habe... (Mehrfachantworten möglich)							
☐ Ein eigenes digitales Gerät mit Internetzugang (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet)							
☐ Eine (zumeist) stabile Internetverbindung							
☐ Zugang zu einem digitalen Gerät (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet) mit Internetzugang, das nicht mir gehört							
☐ Nichts davon							
Finanzielle Ressourcen	1,36	-2,0	2,0	848	0,824	2	Je geringer, desto weniger leistbar
Ich kann mir ein Handy oder einen Computer leisten.							
Ich kann mir die laufenden Kosten für Internet und Handy leisten.							
Ich möchte nicht mit Karte bezahlen, weil ich Angst habe, dass nicht genug Geld auf meinem Konto ist.*				Skalenreliabilität: Fehlende Trennschärfe in Skala von <0,4 und Ausschluss erhöht Alpha			
Digitale Kompetenzen	1,26	-2,0	2,0	837	0,877	3	Je geringer, desto schlechter
Ich kann gut mit digitalen Geräten umgehen (z.B. Smartphone, Laptop).							
Ich kann Apps installieren und bedienen.							
Ich kann online Anträge erstellen und Formulare ausfüllen.							
Stress- und Zeitbelastung*	1,11	-2,0	2,0	782	0,871	4	Je geringer, desto mehr Stress
Online-Banking ist für mich zu kompliziert und überfordernd.							
Online-Zahlungen (z.B. Käufe, Überweisungen) dauern für mich zu lang.							
Ich vermeide es, online zu zahlen oder Online-Banking zu nutzen, weil es mich stresst.							
Technische Sicherheitsprüfungen bei Online-Zahlungen (z.B. Mehrfachbestätigungen) setzen mich unter Druck.							
Sprache und Zugänglichkeit (inkl. digitale Barrierefreiheit)*	0,68	-2,0	2,0	836	0,863	6	Je geringer, desto mehr Probleme
Fachbegriffe wie „IBAN“, „TAN“ oder „Lastschrift“ sind schwer zu verstehen.							
Anleitungen und Texte sind zu lang und kompliziert.							
Die Schrift ist oft zu klein.							
Die Apps oder Internetseiten sind unübersichtlich.							
Es fehlen Hilfen wie Vorlesen, Videos oder Bilder.							
Es fehlen Übersetzungsfunktionen in andere Sprachen.							
Vertrauen*	0,4	-2,0	2,0	807	0,893	5	Je geringer, desto weniger Vertrauen
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Online-Zahlungen nicht geschützt sind.							
Ich habe Angst, bei Online-Zahlungen Opfer von Betrug zu werden.							

Ich traue Online-Banking oder anderen digitalen Diensten nicht.							
Ich habe Angst, dass mich jemand bei der PIN-Eingabe beobachtet.							
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Kartenzahlungen (z.B. in Geschäften oder bei Automaten) nicht geschützt sind.							
Die sicherste Zahlungsart ist für mich Bargeld.				Ausschluss erhöht Alpha			
Soziale Einbettung & Unterstützung: Extern*	0,79	-2,0	2,0	757	-	1	Je geringer, desto weniger Unterstützung
Wenn ich Probleme bei der Kartenzahlung habe, ist oft kein(e) Servicepersonal/Mitarbeitende(r) anwesend.							
Soziale Einbettung & Unterstützung: Intern	0,78	-2,0	2,0	820	-	1	Je geringer, desto weniger Unterstützung
In meinem Umfeld gibt es Menschen, die mir bei Online-Banking oder Online-Zahlungen helfen.							

*Itemumpolung vor Skalenbildung

Gewichtungskonzept

Zur Sicherstellung belastbarer und generalisierbarer Ergebnisse wurde ein differenziertes Gewichtungsverfahren angewendet, das Verzerrungen in der Stichprobe systematisch ausgleicht. Die Erhebung folgte der Logik einer disproportionalen Stichprobe, um auch Ergebnisse für einzelne Teilgruppen (beispielsweise wohnungslose Personen) vorlegen zu können. Darüber hinaus entsprach die Erhebungsstichprobe nicht in jedem Merkmal der Grundgesamtheit. Zudem ist bekannt, dass zwischen den zentralen Merkmalen komplexe Wechselwirkungen bestehen. Aus diesem Grund war ein mehrstufiges Gewichtungsverfahren vorgesehen, das dazu beitragen soll, die Aussagen für die Wohnbevölkerung Österreichs weitestgehend sicherzustellen.

Das Gewichtungskonzept orientierte sich wegen der Vielfalt der Merkmalskombinationen und zu berücksichtigenden Teilgruppen an einem etablierten mehrstufigen Verfahren der Poststratifizierung. Im Zuge dessen wären dabei in einem ersten Schritt die zentralen disproportional überrepräsentierten Zielgruppen, wie geflüchtete Personen, wohnungslose Personen, bettlägerige Personen etc. in Hinblick auf die Häufigkeit ihres Auftretens in der Grundgesamtheit der Wohnbevölkerung entsprechend der gesammelten Schichtdaten nachgewichtet worden. Allerdings zeigte sich, dass das Sample in vielen Aspekten die Grundgesamtheit bereits recht gut abbildete bzw. das Verfahren des RIM-weighting (Random Iterative Method) für die Gewichtung ausreichend war. Dieses Verfahren gilt als gängige Methode, um im Falle komplexer Wechselwirkungen zwischen den Variablen die Erhebungsstichprobe mit der demografischen oder charakteristischen Verteilung der Grundgesamtheit in Einklang zu bringen. Voraussetzung ist die Sammlung von Schichtdaten über die Verteilung der gewählten Schichtungsvariablen in der Bevölkerung. Diese Daten stammen aus Ergebnissen des Mikrozensus sowie aus fachspezifischen Studienberichten.

Zu den zentralen Merkmalen, die im Verfahren des RIM-weighting berücksichtigt werden, zählen neben den über- und unterrepräsentierten Teilgruppen auch die globalen Schichtungskategorien Alter, Geschlecht⁸, Bildungsniveau, Urbanitätsgrad und Herkunft bzw.

⁸ Personen, die sich der Geschlechtskategorie divers zugeordnet haben, wurden aufgrund zu geringer Fallzahlen nach dem Zufallsprinzip Männern und Frauen zugeteilt.

Migrationshintergrund. Der iterative Prozess⁹ des RIM-weighting geht von anfänglichen Gewichten aus, die auf der Verteilung der Schlüsselkategorien in der Stichprobe basieren. Im Rahmen von iterativen Prozessen werden die einzelnen Gewichte schrittweise so angepasst, dass sie letztlich mit der Verteilung der Schlüsselvariablen in der Grundpopulation übereinstimmen. Diese Anpassung wird so lange fortgesetzt, bis die gewichtete Stichprobe weitestgehend mit der Grundgesamtheit übereinstimmt.

Nach Abschluss der Gewichtung wurde zudem geprüft, inwiefern der Wertebereich einzelner GewichtungsvARIABLEN im zulässigen Rahmen bleibt. Da es sich zudem nach der Gewichtung um fiktive Fallzahlen im Sample handelt, werden in den im Bericht enthaltenen Tabellen nur mehr prozentuale Anteile ausgewiesen.

Übersicht 4: Quotenverteilung nach soziodemografischen Merkmalen

		SOLL		IST-Stand ohne Gewicht				IST-Stand mit Gewicht			
		männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich
Ausbildung nach Geschlecht*	Pflichtschule	8,7%	11,7%	5,5%	48	4,0%	35	8,4%	69	8,9%	73
	Lehrabschluss (Berufsschule) oder Berufsbildende mittlere Schule (ohne Berufsschule)	23,8%	20,2%	24,0%	208	24,8%	215	24,7%	203	20,9%	172
	Höhere Schule	8,3%	9,1%	7,9%	69	11,6%	101	8,7%	72	9,6%	79
	Hochschule und Akademie	8,3%	10,0%	9,2%	80	12,9%	112	8,7%	72	10,2%	84
Urbanitätsgrad nach Geschlecht*		männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich
	Hohe Bevölkerungsdichte	15,6%	16,5%	20,6%	179	26,2%	227	16,1%	132	17,0%	140
	Mittlere Bevölkerungsdichte	14,9%	15,8%	10,9%	95	11,9%	103	15,7%	129	15,0%	123
	Niedrige Bevölkerungsdichte	18,5%	18,7%	15,1%	131	15,3%	133	18,7%	155	17,6%	145
Alter nach Geschlecht**		männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich
	Bis 40 Jahre	17,9%	17,0%	14,4%	125	16,1%	140	18,1%	149	16,4%	136
	41 bis 60 Jahre	16,7%	16,9%	18,1%	157	20,0%	174	17,6%	145	16,3%	134
	Über 60 Jahre	14,2%	17,2%	14,2%	123	17,2%	149	14,8%	122	16,8%	139
Migrationshintergrund nach Geschlecht*		männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich	männlich	weiblich
	Kein Migrationshintergrund	35,7%	36,8%	34,8%	302	41,7%	362	36,8%	304	35,3%	291
	Migrationshintergrund	13,3%	14,2%	11,9%	103	11,6%	101	13,6%	113	14,3%	118
Behinderung nach Alter***		Behinderung	Keine Behinderung	Behinderung	Keine Behinderung	Behinderung	Keine Behinderung	Behinderung	Keine Behinderung	Behinderung	Keine Behinderung
	25 bis 44 Jahre	0,9%	35,1%	3,1%	27	27,4%	238	0,9%	8	33,6%	277
	45 bis 64 Jahre	3,0%	35,0%	10,3%	89	27,9%	242	3,2%	26	30,7%	253
	65 Jahre und älter	6,8%	19,3%	8,8%	76	22,6%	196	7,1%	59	24,5%	202

Quellen: *Statistik Austria, Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung, Jahresdurchschnittsdaten: ab 15 Jahren, 2024; **Statistik Austria, Statistik des Bevölkerungsstandes: ab 18 Jahre, Stand 1.1.2025, ***Statistik Austria, Menschen mit Behinderungen in Österreich II, 2022 (hierbei ergeben sich leichte Differenzen der Alterskategorien im Sample mit bis 40 Jahre, 41 bis 60 Jahre und über 60 Jahre im Vergleich zu den Sekundärdaten)

⁹ siehe hierzu auch das Modul SPSSINC RAKE.

Übersicht 5: Quotenverteilung von Teilgruppen

	SOLL	IST-Stand ohne Gewichtung		IST-Stand mit Gewichtung		Quelle
	Anteil	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	
Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	24,9%	27,4%	238	26,3%	217	Statistik Austria: Statistik des Bevölkerungsstandes: ab 18 Jahre, Stand 1.1.2025
Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	6,5%	3,9%	34	5,4%	44	Statistik Austria: Statistik des Bevölkerungsstandes: ab 18 Jahre, Stand 1.1.2025
Personen in ländlichen Gebieten	37,2%	30,4%	264	36,3%	300	Statistik Austria: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung, Jahresdurchschnittsdaten: ab 15 Jahren, 2024
Armutsgefährdete und -betroffene Personen*	16,9%	10,0%	87	15,1%	125	Statistik Austria: Anteil an armuts- oder ausgrenzungsgefährdeten Personen in Privathaushalten, 2024
Wohnungslose Personen	0,23%	4,3%	37	0,2%	2	Statistik Austria: Anteil der registrierten Obdach- und Wohnungslosen (ohne Doppelzählungen) in% der Gesamtbevölkerung
Personen mit Behinderungen	9,6%	22,1%	192	11,2%	93	Statistik Austria: Menschen mit registrierter Behinderungen in Österreich
Personen mit geringen digitalen Kenntnissen	8,0%	4,6%	40	7,1%	59	Statistik Austria: Anteil an Personen mit stark eingeschränkten oder keinen digitalen Kenntnissen in Österreich, 2021
Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache	3,9%	5,4%	47	4,1%	34	Statistik Austria: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung – Modul „Arbeitsmarktsituation von Migrant:innen“: Daraus Personen mit gar keinen, kaum oder nur Grundkenntnissen in Deutsch in Bezug zu allen Personen 2021 ab 15 Jahren
Personen mit Überschuldung oder Lohnpfändung	6,6%	9,0%	78	6,9%	57	Schätzungen der Oesterreichischen Nationalbank: Etwa 8% überschuldete Menschen in Deutschland – umgelegt auf Erwachsene in Österreich: etwa 500.000 Personen; Ergibt 2025 einen Anteil in der Bevölkerung ab 18 Jahren von 6,6%
Geflüchtete Personen (Asylwerber:in, asylberechtigt oder subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung)	-	4,7%	41	5,0%	41	Keine Daten verfügbar

Quelle: L&R Sozialforschung

5.1 Zur Überschneidung der Teilzielgruppen

Neben der Quantifizierung des Ausmaßes digitaler finanzieller Exklusion in der österreichischen Gesamtbevölkerung ab 18 Jahren lag ein wichtiges Ziel der Studie darin, Aussagen zur Betroffenheit in den einleitend definierten Teilzielgruppen zu treffen, die im Vorfeld der Studie von der Arbeitsgruppe als besonders von finanzieller Ausgrenzung bedrohte Gruppen identifiziert wurden. An dieser Stelle sei betont, dass es sich bei den Teilzielgruppen nicht um klar voneinander abgrenzbare Personenkreise handelt, sondern diese mitunter erhebliche Überschneidungsmengen aufweisen. So sind die betreffenden Personen – wie nachfolgend skizziert wird – zumeist nicht nur von einer, sondern mehreren Benachteiligungskonstellationen im Sinne einer Zugehörigkeit zu mehreren ausgrenzungsgefährdeten Gruppen betroffen (siehe Übersicht 6).

Besonders ausgeprägt sind die Überschneidungen bei wohnungslosen Personen und Armutsgefährdeten: So gehören 85% der wohnungslosen Personen gleichzeitig zur Gruppe der armutsgefährdeten oder armutsbetroffenen Personen. Wie bereits in Kapitel 4.2.3 erwähnt kann sich dieser Umstand, dass nicht alle wohnungslosen Personen gleichzeitig auch armutsgefährdet bzw. -betroffen sind, aus einem Response Bias bspw. bedingt durch soziale Erwünschtheit ergeben. Darüber hinaus weisen wohnungslose Personen auch Überschneidungen mit anderen Exklusionsmerkmalen auf, etwa mit geringer Sprachkompetenz (41%), Fluchthintergrund (31%), Behinderungen (32%) sowie

Überschuldung bzw. Lohnpfändung (21%). Dies unterstreicht die besondere Kumulation von Benachteiligungen innerhalb dieser Gruppe.

Auch die Gruppe der armutsgefährdeten und -betroffenen Personen weist deutliche Überschneidungen mit mehreren anderen Zielgruppen auf. So gehören 33% der armutsgefährdeten Personen gleichzeitig zur Gruppe der Asylwerber:innen bzw. asyl- oder subsidiär schutzberechtigten Personen, 30% sind von Überschuldung oder Lohnpfändung betroffen und 23% zählen zu den Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren.

Eine weitere markante Überschneidung zeigt sich zwischen geflüchteten Personen und Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache. Mehr als die Hälfte der geflüchteten Personen (53%) weisen zugleich geringe Deutschkenntnisse auf. Umgekehrt verfügen rund drei Viertel der Personen mit geringer Sprachkompetenz (75%) auch über eine Fluchterfahrung.

Personen mit Behinderungen überschneiden sich ebenfalls mit mehreren anderen Gruppen. Besonders häufig treten Behinderungen gemeinsam mit höherem Alter auf: Etwa die Hälfte der Personen mit Behinderungen sind bereits über 60 Jahre und von den über 80-Jährigen, weisen 29% eine Behinderung auf. Darüber hinaus bestehen Überschneidungen mit Armutsgefährdung (23%) und geflüchteten Personen (22%). Dies weist darauf hin, dass gesundheitliche Einschränkungen häufig mit weiteren sozialen und ökonomischen Benachteiligungen verbunden sind.

Die Gruppe der Personen mit Überschuldung oder Lohnpfändung weist insbesondere Überschneidungen mit Armutsgefährdung (64%), sowie geringer mit Fluchterfahrung (25%) auf. Die beiden Gruppen der Senior:innen weisen in erster Linie Überschneidungen mit der Gruppe der Personen mit Behinderungen auf. Bei den 61- bis 80-Jährigen trifft dies auf 21% zu und bei den Senior:innen über 80 Jahren auf 29%.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass viele der untersuchten Exklusionsmerkmale eng miteinander verknüpft sind. Insbesondere Wohnungslosigkeit, Armutsgefährdung, Überschuldung, geringe Sprachkompetenz sowie Fluchterfahrung treten häufig gemeinsam auf.

Übersicht 6: Überschneidung von Subgruppen (Spaltenprozente: Die Prozentwerte geben den Anteil der Personen innerhalb der jeweiligen Spaltengruppe an, die gleichzeitig der Zeilengruppe angehören.)

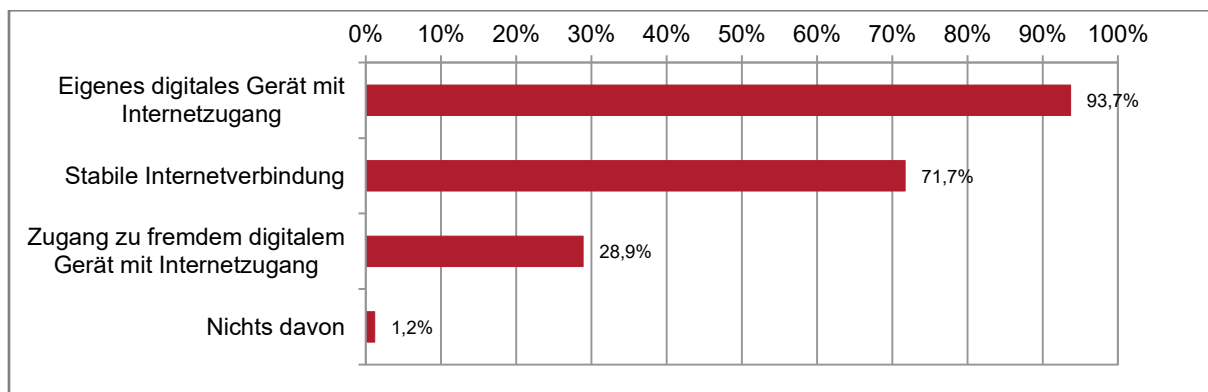
	Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung	Personen mit Behinderungen	Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung	Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache	Wohnungslose Personen	Armutsgefährdete und -betroffene Personen
	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	100,0%		,0%	49,9%	15,4%	4,7%	27,8%	22,7%
Senior:innen im Alter von über 80 Jahren		100,0%		13,6%	,5%	2,0%		3,0%
Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung	,0%		100,0%	22,2%	25,0%	74,7%	30,8%	32,7%
Personen mit Behinderung	21,4%	28,6%	6,8%	100,0%	15,9%	16,6%	31,5%	16,8%
Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung	4,1%	,7%	8,9%	9,8%	100,0%	18,3%	20,6%	29,5%
Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache	,7%	1,6%	52,5%	6,0%	10,8%	100,0%	40,6%	4,3%
Wohnungslose Personen	,3%		,8%	,7%	,7%	2,4%	100,0%	1,4%
Armutsgefährdete und -betroffene Personen	13,0%	8,5%	15,7%	22,6%	64,3%	15,9%	85,2%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868; gewichtete Tabelle; *Lesebeispiel: Von den Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren sind 21,4% auch der Gruppe „Personen mit Behinderungen“ zuzuordnen.

6 Zugang zu digitalen Geräten als Grundlage zur Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen

Die Verfügbarkeit von digitalen Endgeräten und der Zugang zu einer stabilen Internetverbindung sind grundlegende Voraussetzungen für digitale Teilhabe und für die Nutzung digitaler Finanzdienste. Im Rahmen der Befragung wurde daher erhoben, in welchem Ausmaß die Befragten über entsprechende technische Ressourcen verfügen und in welchen Bereichen mögliche Zugangsbarrieren bestehen. Neben der Verfügbarkeit eigener Geräte wird dabei auch der Zugang zu stabilen Internetverbindungen sowie die Nutzung fremder Geräte berücksichtigt. Auf dieser Grundlage können erste Hinweise auf strukturelle Voraussetzungen und Einschränkungen digitaler Teilhabe innerhalb der Stichprobe abgeleitet werden.

Abbildung 1: Zugang zu digitalen Geräten (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=3; gewichtete Tabelle

Die überwiegende Mehrheit der Befragten (94%) gab an, ein eigenes digitales Gerät mit Internetzugang zu besitzen. Der Anteil der Personen mit Zugang zu einer stabilen Internetverbindung ist demgegenüber aber deutlich geringer: Nur etwas mehr als zwei Drittel (71%) aus der Gesamtstichprobe besitzen eine (zumeist) stabile Internetverbindung. Ebenfalls sahen sich rund 29% in der Situation, ein digitales Gerät nutzen zu können, das nicht ihnen selbst gehört. 1,2% gaben zudem an, weder Zugang zu einem digitalen Gerät zu haben, noch über eine (zumeist) stabile Internetverbindung zu verfügen. Diese Gruppe ist demnach per se von digitaler finanzieller Exklusion betroffen, da es bereits an den technischen Zugangsvoraussetzungen zur Teilhabe scheitert. Von diesem grundlegenden Mangel an technischer Ausstattung sind insbesondere Personen über 80 Jahre (11%), Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (9%) und wohnungslose Personen (6%) häufiger betroffen als die Gesamtstichprobe.

Auffällig ist außerdem, dass jüngere Personen häufiger als die Gesamtstichprobe Zugang zu einem Gerät haben, das nicht ihnen gehört. In der Gruppe der Personen bis 30 Jahre sind dies 43% und in der Altersgruppe von 31 bis 40 Jahren 45%. Senior:innen über 80 Jahre sind seltener als die Gesamtheit der Befragten im Besitz eines eigenen digitalen Geräts oder einer (zumeist) stabilen Internetverbindung. Dasselbe gilt für Menschen in der Personengruppe der Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten bzw. Personen im Besitz einer Duldungsbescheinigung: Innerhalb dieser Personengruppe hat jede zweite Person (48%) Zugang zu digitalen Geräten, die ihnen nicht gehören. Im Gegensatz dazu trifft dies nur auf 17% der Menschen mit Behinderung zu. Eine mögliche Ursache dafür könnte sein, dass die Nutzung digitaler Geräte für Personen aus dieser Gruppe besondere

Unterstützungssoftware erfordert, weshalb sie nicht auf fremde Geräte zurückgreifen (können). Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung besitzen in geringerem Anteil als die Gesamtstichprobe ein eigenes digitales Gerät (86%) oder Zugang zu einer (zumeist) stabilen Internetverbindung (58%). Auffällig ist außerdem, dass Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache in geringerem Ausmaß ein eigenes digitales Gerät mit Internetzugang besitzen (86%), aber dafür häufiger auf ein fremdes Gerät zurückgreifen können (45%). Bei wohnungslosen Personen zeichnet sich ein ähnliches Bild: Sie haben seltener als die Gesamtheit ein eigenes Gerät (73%) oder eine (zumeist) stabile Internetverbindung (48%), und nutzen ebenfalls in einem höheren Ausmaß fremde digitale Geräte (42%). Auch armutsgefährdete und -betroffene Personen greifen häufiger als die Gesamtstichprobe auf ein digitales Gerät zurück, das ihnen nicht selbst gehört (22%).

7 Nutzung von Bankgeschäften, Überweisungen und digitalem Bezahlen

Der Zugang zu einem eigenen Bankkonto stellt eine grundlegende Voraussetzung für finanzielle Selbstständigkeit und gesellschaftliche Teilhabe dar. Insgesamt gaben 15 Personen an, kein eigenes Bankkonto in Österreich oder einem anderen Land, in dem mit Euro gezahlt wird, zu besitzen. Drei Gründe stehen dabei im Vordergrund: Zum einen handelt es sich dabei um wohnungslose Personen, die über kein Einkommen bzw. Vermögen und keinen Wohnsitz verfügen. Zum anderen um Frauen, die angaben, dass sie das Konto ihres Mannes mitbenutzen. Die restlichen Personen gaben diesbezüglich nur an, keines zu benötigen.

Weiters wurde erhoben, welche Bankdienstleistungen von den Befragten in Anspruch genommen werden und inwieweit dabei digitale Anwendungen wie Online-Banking oder mobile Zahlungsdienste genutzt werden. An erster Stelle rangiert hier die Bankomatkarte, über die etwa 9 von 10 Personen (89%) verfügen. Danach folgt Online-Banking, über das 78% verfügen. Rund zwei Drittel (68%) geben zudem an, eine Banking-App auf ihrem Smartphone installiert zu haben. Ein Sparkonto, Online-Finanzdienste (zum Beispiel PayPal oder Klarna) und eine Kreditkarte werden von rund der Hälfte in Anspruch genommen. An letzter Stelle befindet sich das digitale Wallet: Etwas mehr als ein Viertel (28%) gibt an, diesen Dienst zu nutzen. Nur 1% der Befragten gab an, über keine der genannten Finanzdienste zu verfügen.

Betrachtet man die Verteilung der Finanzdienste nach unterschiedlichen Gruppen, zeigt sich, dass diese stark ungleichmäßig verteilt sind. Ältere Personen über 80 Jahre verfügen häufiger als der Rest über gar keine der genannten Finanzdienste (6% zu 1%). Im Gegensatz dazu ist das digitale Wallet unter jungen Menschen stärker verbreitet: In der Gruppe der Personen bis 30 Jahren verfügt die Hälfte (50%) über diese Möglichkeit.

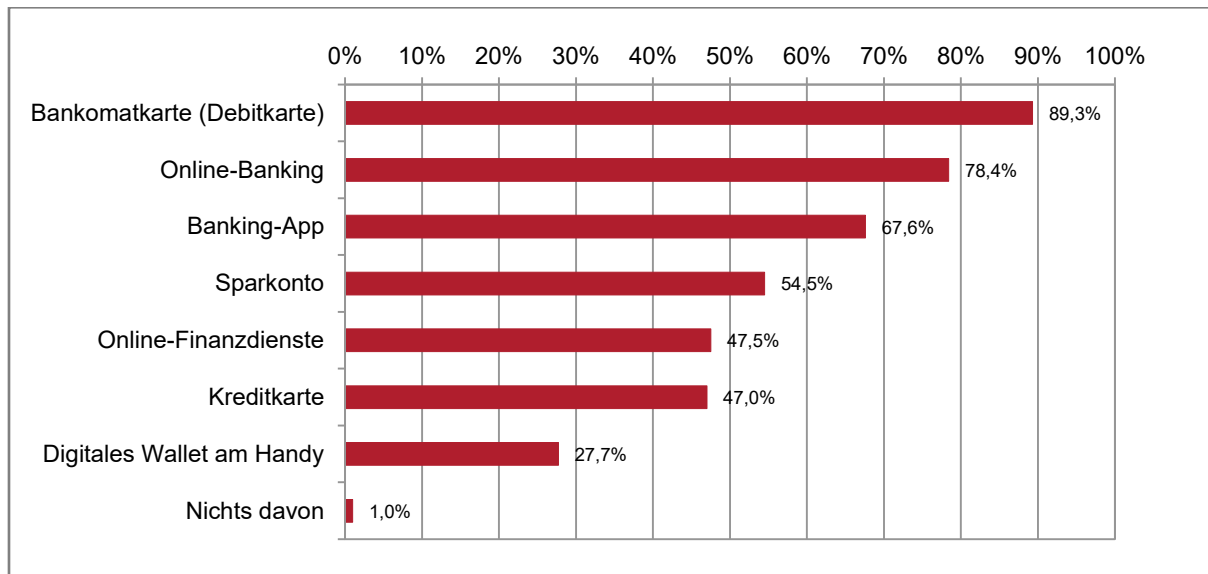
Weitere Unterschiede lassen sich entlang der höchsten abgeschlossenen Schulbildung erkennen. Personen mit einer tertiären Ausbildung gaben gegenüber der Gesamtgruppe der Befragten häufiger an, eine Banking-App oder eine Kreditkarte zu besitzen (81% zu 59% und 68% zu 47%). Dasselbe gilt für das digitale Wallet, das häufiger von Menschen benutzt wird, die einen tertiären Abschluss oder einen höheren Schulabschluss besitzen.

Eine weitere Gruppe mit signifikanten Abweichungen ist jene der Menschen mit Behinderung. Diese Personen nutzen digitale Finanzdienste wie Online-Banking (68% zu 78%), Banking-Apps (46% zu 68%), Online-Finanzdienste (34% zu 48%) sowie ein digitales Wallet (15% zu 28%) deutlich seltener. Bei Personen mit Sehbehinderung ist zudem auffällig, dass diese mit 70% zu 55% häufiger ein Sparbuch besitzen. Neben der Vertrautheit mit Finanzdiensten bzw. digitalen Kompetenzen beeinflusst demnach auch ein barrierefreier Zugang die Nutzung bzw. Verfügbarkeit von Finanzdiensten.

Darüber hinaus gibt es auch Unterschiede nach Herkunft und Sprache: So nutzen Asylwerber:innen, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte bzw. Personen im Besitz einer Duldungsbescheinigung häufiger Banking-Apps (91% zu 76%) und seltener andere Finanzdienste. Auch Personen mit geringen Sprachkompetenzen in deutscher Sprache nutzen Finanzdienste mit Ausnahme von Banking-Apps seltener.

Aber auch die Verfügbarkeit von finanziellen Mitteln hat einen Einfluss auf die Verfügbarkeit bzw. Nutzung von (digitalen) Finanzdiensten: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung sowie armutsgefährdete bzw. -betroffene Personen verfügen seltener über ein Sparkonto (23% bzw. 26% zu 55%) und/oder eine Kreditkarte (25% bzw. 37% zu 47%). Wohnungslose Personen sind darüber hinaus die am stärksten exkludierte Gruppe, wenn es um Finanzdienste geht: Mehr als ein Drittel dieser Personen verfügt über keinen Finanzdienst (35% zu 1%).

Abbildung 2: Nutzung unterschiedlicher Finanzdienste (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=6; gewichtete Tabelle

Bei der Frage nach der Art, wie Überweisungen getätigt werden, steht eine Banking-App an erster Stelle: Zwei Drittel der Befragten (65%) gaben an, diese Form der Überweisungsdurchführung zu nutzen. Dahinter folgt das Online-Banking am Computer (45%). An dritter Stelle liegen Online-Bezahldienste wie Paypal oder Klarna, die von 19% in Anspruch genommen werden. Eine geringe Rolle spielen Überweisungsautomaten (11%) und die Überweisung am Bankschalter (8%). Rund 2% geben zudem an, gar keine Überweisungen zu tätigen.

Hier lassen sich ebenfalls große Unterschiede nach soziodemografischen Merkmalen und relevanten Gruppen erkennen. So tätigen ältere Personen über 80 Jahre häufiger gar keine Überweisungen (10% vs. 2%). Zudem nutzen Personen aus dieser Gruppe zu einem weitaus größeren Anteil den Bankschalter (30%) oder Überweisungsautomaten (31%). Die Gruppe der 61 bis 80-Jährigen wendet demgegenüber öfter das Online-Banking am Computer an (60%). Bei Personen bis 50 Jahren ist die Banking-App dafür deutlich stärker verbreitet (>80%). Diese Daten deuten darauf hin, dass die Digitalisierung von Finanzdienstleistungen sich heterogen in der Gesellschaft vollzieht und von der bereits vorhandenen Vertrautheit und den Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten abhängt. Ein ähnliches Bild ergibt sich daher, wenn man die Variation nach Ausbildungsgruppen betrachtet. Personen mit einem Pflichtschulabschluss als höchstem Bildungsabschluss nutzen häufiger Überweisungsautomaten (22%) bzw. Bankschalter (20%) oder tätigen gar keine Überweisungen (9%). Gleichzeitig überweisen sie seltener per Banking-App (49%) oder Online-Banking am Computer (27%). Dabei muss auch beachtet werden, dass Personen über 80 Jahren auch häufiger einen Pflichtschulabschluss besitzen. Tiefergehende Analysen deuten darauf hin, dass beide Variablen die Art der Überweisungsdurchführung beeinflussen, wobei das Alter einen etwas stärkeren Effekt aufweist.

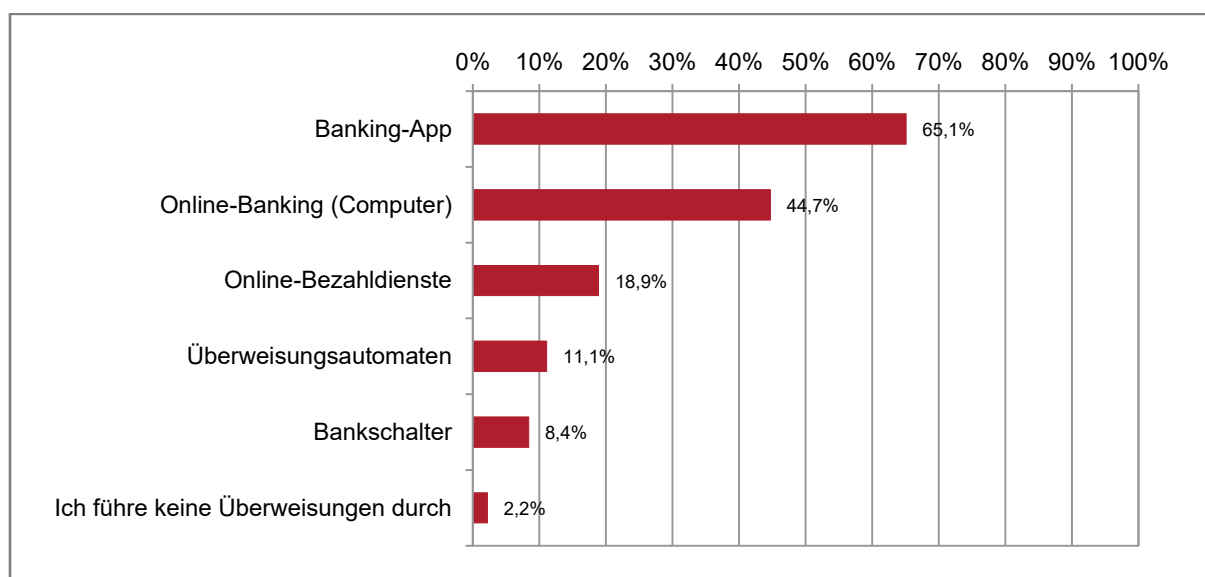
Eine weitere relevante Varianz betrifft die Gruppe der Personen mit Behinderungen. In dieser Gruppe werden öfter keine Überweisungen getätigt (6%) oder es wird hierzu der Bankschalter in Anspruch genommen (24%). Auffällig ist hierbei, dass letzteres unabhängig von der Art der Behinderung gilt, demnach auch Personen mit einer körperlichen Behinderung mit 26% häufiger Bankschalter für Überweisungen verwenden. Dies ist auch nicht bzw. nur bedingt auf

das Alter zurückzuführen, sind doch lediglich 13% der Personen mit einer körperlichen Behinderung bereits über 80 Jahre alt. Banking-Apps werden zudem von Personen mit Behinderungen zu einem geringeren Anteil genutzt (42%). Ein möglicher Erklärungsansatz hierfür kann erneut eine mangelnde, umfassende Barrierefreiheit digitaler Überweisungsangebote sein, wodurch Menschen mit Behinderungen stärker dazu tendieren, im persönlichen Kontakt am Schalter ihre Überweisungen zu erledigen, oder Überweisungen erst gar nicht zu nutzen. Diese Interpretation wird auch durch die Ergebnisse in Kapitel 9 gestützt, wo sich zeigt, dass fehlende Zugänglichkeit und Verständlichkeit digitaler Finanzdienstleistungen eine für Menschen mit Behinderung besonders häufige Barriere darstellt.

Darüber hinaus gibt es auch Unterschiede nach Herkunft und Sprache: So nutzen Asylwerber:innen, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte bzw. Personen im Besitz einer Duldungsbescheinigung sowie Personen mit geringen Sprachkompetenzen in deutscher Sprache häufiger Überweisungsautomaten (36% bzw. 41%).

Wohnungslose Personen bilden darüber hinaus auch hier die am stärksten exkludierte Gruppe: Gehäuft werden Überweisungen am Schalter getätigt (34% zu 8%); immerhin 15% zu lediglich 2% insgesamt führen keine Überweisungen durch.

Abbildung 3: Art der Überweisungsdurchführung (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=10; gewichtete Tabelle

7.1 Bedenken beim digitalen Bezahlen

Auf die offene Frage, welche Bedenken beim digitalen Bezahlen (Online-Banking, Kartenzahlung und Online-Zahlungen) bestehen, antworteten rund 36% der Befragten, dass sie keine Bedenken haben. Die restlichen Antworten wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Da die Variation der Antworten insbesondere bei Personen mit bzw. ohne Banking-App sowie bei den über 80-Jährigen besonders hoch war, erfolgte für diese Gruppen eine gesonderte Auswertung. Dadurch sollten mögliche Unterschiede in den offenen Antworten gezielt sichtbar gemacht werden.

Die offenen Antworten der Personen, die bereits eine Banking-App nutzen, zeigen, dass trotz regelmäßiger Verwendung digitaler Zahlungsmethoden weiterhin deutliche Bedenken

bestehen. Besonders häufig wurden Sorgen hinsichtlich Sicherheit, Betrug und Datenschutz genannt. Viele Befragte äußerten Angst vor Hackerangriffen, Phishing, Datenmissbrauch oder dem Diebstahl persönlicher und finanzieller Informationen. Auch unseriöse Webseiten, Fake-Shops oder manipulierte Zahlungsaufforderungen wurden mehrfach erwähnt. Die Nutzer:innen befürchteten insbesondere, Opfer von Betrug zu werden oder dass sensible Bankdaten in falsche Hände geraten könnten.

Darüber hinaus spielt der Datenschutz eine wichtige Rolle. Mehrere Personen äußerten Bedenken darüber, dass ihr Kaufverhalten nachvollzogen oder ihre Daten von Banken, Unternehmen oder anderen Stellen analysiert werden könnten. Begriffe wie „gläserner Mensch“, „Überwachung“ oder „Kontrollverlust über Daten“ verdeutlichen die Sorge um die eigene Privatsphäre im digitalen Zahlungsverkehr.

Ein weiterer zentraler Punkt betrifft technische Unsicherheiten. Genannt wurden etwa Fehler bei Überweisungen, falsche IBAN-Eingaben, App- oder Serverprobleme sowie allgemeine Zweifel an der Zuverlässigkeit digitaler Systeme. Einige Befragte äußerten die Sorge, dass Zahlungen fehlschlagen oder Geld versehentlich an falsche Empfänger überwiesen werden könnte. Auch die Abhängigkeit von funktionierenden Geräten, Internetverbindungen und Apps wurde kritisch gesehen.

Zusätzlich zeigen die Antworten, dass manche Nutzer:innen digitale Zahlungen mit einem Verlust der Kontrolle über ihre Ausgaben verbinden. Teilweise wurde beschrieben, dass digitales Bezahlen zu höheren Ausgaben führe oder der Überblick über die eigenen Finanzen schwieriger sei als bei Bargeldzahlungen.

Trotz dieser Bedenken gab es auch einzelne Personen, die angaben, keine oder nur geringe Sorgen beim digitalen Bezahlen zu haben. Diese begründeten ihr Vertrauen häufig mit eigener Vorsicht, positiven Erfahrungen oder Sicherheitsmaßnahmen ihrer Bank.

Insgesamt wird deutlich, dass selbst Personen mit Banking-App digitale Zahlungsmethoden zwar regelmäßig nutzen, diese jedoch weiterhin mit Unsicherheiten und Risiken verbinden. Besonders Themen wie Sicherheit, Datenschutz und technische Zuverlässigkeit stehen dabei im Vordergrund.

Die offenen Antworten der Personen ohne Banking-App zeigen insgesamt eine deutlich kritischere Haltung gegenüber digitalem Bezahlen und Online-Banking. Zwar gaben viele Befragte an, keine oder nur geringe Bedenken zu haben, dennoch dominieren in den ausführlicheren Antworten vor allem Sorgen hinsichtlich Sicherheit, Betrug und Datenschutz. Besonders häufig genannt wurden Ängste vor „Datenklau“, „Hackerangriffen“, „Phishing“, „Betrug“ oder „Datenmissbrauch“. Einzelne Personen berichteten zudem von konkreten negativen Erfahrungen, etwa:

„Meine Debitkarte wurde schon zweimal gehackt wie ich über Paypal vollzog.“

„Mit den neuen 2-Faktor-Eingaben ist alles dermaßen kompliziert.“

Andere äußerten ein grundsätzliches Misstrauen gegenüber digitalen Zahlungssystemen. Diese Haltung zeigte sich insbesondere bei älteren Personen und bei Personen mit geringen digitalen Kompetenzen.

„Nicht vertrauenswürdig“

„Online-Banking lehne ich generell ab“

„Ich lehne diese ganze Digitalisierung grundsätzlich ab“

Ein weiterer zentraler Aspekt betrifft den Datenschutz und die Kontrolle über persönliche Informationen. Mehrere Befragte äußerten Sorgen darüber, dass ihre Daten gesammelt oder missbraucht werden könnten. Dies zeigt sich in Aussagen wie:

„Meine Daten werden nicht geschützt werden können.“

„Dass die Daten in unbefugte Hände gelangen.“

„Das Bargeld aufgelöst wird bzw. überflüssig wird.“

„Dass sich jemand ins Handy hackt und meine Daten klagt.“

Teilweise wurde auch die Angst vor Überwachung angesprochen, etwa durch die Aussage: „dass alles, was ich kaufe bzw. bezahle nachvollziehbar ist“.

Neben Sicherheitsbedenken wurden auch technische und praktische Schwierigkeiten thematisiert. Einige Personen empfinden digitale Zahlungsdienste als kompliziert oder fehleranfällig.

„Wenn der Server nicht funktioniert, dann funktioniert nichts.“

„Mit der neuen 2-Faktor-Eingabe ist alles kompliziert.“

„Ich kenne mich zu wenig aus.“

„Ich bin gegen jeden Zwang, mir digitale Geräte anzuschaffen.“

Zudem bestand die Sorge, versehentlich Fehler zu machen oder Geld zu verlieren, etwa durch „Fehler zu machen“, „Dass sich jemand ins Handy hackt“ oder „Dass das Geld weg ist.“

Mehrere Antworten zeigen außerdem eine grundsätzliche Präferenz für Bargeld. Einige Befragte empfinden Bargeld als sicherer oder übersichtlicher, beispielsweise durch Aussagen wie „Bargeld ist Wahres“, „Nur Bares ist wahres“ oder „Bezug zur Materie zu verlieren, weil man selten Geld wirklich in die Hand nimmt“. Daraus wird deutlich, dass digitales Bezahlen teilweise als Verlust von Kontrolle und Transparenz wahrgenommen wird.

Insgesamt verdeutlichen die Aussagen, dass Personen ohne Banking-App digitalen Zahlungsmethoden deutlich skeptischer gegenüberstehen. Im Vordergrund stehen dabei Sorgen vor Betrug, Datenmissbrauch, Kontrollverlust und technischer Unsicherheit, die häufig mit einer allgemeinen Ablehnung oder Zurückhaltung gegenüber der fortschreitenden Digitalisierung verbunden sind.

Die Antworten der über 80-Jährigen zeigen einige klare Besonderheiten im Vergleich zu jüngeren Gruppen. Auffällig ist vor allem eine starke Verknüpfung von digitalen Zahlungen mit Unsicherheit, technischer Überforderung und dem Wunsch nach Kontrolle. Gleichzeitig wird Bargeld häufig als vertrauter und sicherer wahrgenommen.

Ein zentrales Merkmal ist die Unsicherheit im Umgang mit der Technologie und eine grundsätzliche Ablehnung der zunehmenden Digitalisierung. Mehrere Aussagen deuten darauf hin, dass fehlende digitale Kompetenz als Risiko erlebt werden, etwa:

„Wenn ich mich nicht auskenne, dann nicht.“

„Online für mich zu kompliziert und unsicher.“

„Habe Angst, Technologie zu kompliziert.“

Auch die Bedienbarkeit digitaler Systeme wird kritisch gesehen. So wurde beispielsweise angemerkt: „Software manchmal schlecht gestaltet – user unfriendly“. Hier zeigt sich, dass nicht nur Sicherheitsbedenken bestehen, sondern auch Schwierigkeiten mit Benutzeroberflächen und digitalen Abläufen.

Typisch für diese Altersgruppe ist außerdem die starke Sorge, Fehler zu machen. Mehrere Antworten beziehen sich auf falsche Eingaben oder mangelnde Konzentration:

„Angst mich zu vertippen – oder unkonzentriert zu sein“

„Ich prüfe nach jeder Überweisung noch einmal alle Daten zur Sicherheit.“

„Habe Angst, Fehler zu machen und dann ist das Geld weg.“

Die Angst vor irreversiblen Fehlern scheint hier besonders ausgeprägt zu sein.

Zudem fällt eine deutlich stärkere Orientierung an Sicherheit und Kontrolle auf. Eine Person schreibt: „Mir fehlt die Sicherheit, die ich bei Barzahlungen habe“; eine andere: „Das alles, was ich kaufe bzw. bezahle nachvollziehbar ist. Das möchte ich nicht.“ Damit verbinden die Befragten digitales Bezahlen sowohl mit Kontrollverlust als auch mit mangelnder Privatsphäre.

7.2 Negative Erfahrungen beim digitalen Bezahlen

Für die Auswertung der offenen Antworten zur Frage nach negativen Erfahrungen beim digitalen Bezahlen wurde auch hier zwischen Personen mit und ohne Banking-App differenziert, da sich zwischen diesen Gruppen die deutlichsten Unterschiede in den genannten Erfahrungen und Problemstellungen zeigten.

Von den insgesamt 160 offenen Antworten derjenigen, die keine Banking-App haben, gaben 104 Personen an, keine negativen Erfahrungen mit digitalem Bezahlen gemacht zu haben. Das entspricht etwa 65% der Antworten. Häufig bestanden die Antworten lediglich aus kurzen Aussagen wie „Keine“, „nein“, „nichts“, „noch keine“ oder „Gott sei Dank, bis jetzt keine“. Teilweise wurde ergänzt, dass digitale Zahlungen bewusst vermieden würden, etwa: „Keine, weil ich es nicht nutze“, „Ich zahle nichts digital – ich lehne Online-Banking ab“ oder „Gottseidank bisher nicht, weil ich alle digitalen und elektronischen Dinge nach Möglichkeit vermeide“. Die hohe Zahl an „keine“-Antworten bedeutet daher nicht unbedingt großes Vertrauen in digitale Zahlungssysteme, sondern oft auch geringe Nutzung oder vorsichtiges Verhalten.

Die übrigen Antworten zeigen ein breites Spektrum negativer Erfahrungen und Sorgen rund um digitales Bezahlen. Besonders häufig werden Betrug, Datenmissbrauch und Unsicherheit genannt. Mehrere Personen berichten von „willhaben Betrug“, „Betrugs SMS und Anrufe“, „Versuchter Datenklau“ oder „auf Fakeshops hereingefallen“. Teilweise kam es zu tatsächlichen finanziellen Schäden, etwa durch unberechtigte Abbuchungen oder nicht gelieferte Ware: „Soll was gekauft haben und es wurde auch abgebucht, aber die Ware habe ich nicht bekommen“ oder „meine Daten wurde für Betrugs-Abbuchung verwendet“.

Besonders gravierend sind Schilderungen von mangelnder Unterstützung durch Banken nach Betrugsfällen. Eine Person berichtet von einem „kriminellen Zugriff auf Kreditkartenkonto“ ohne „Zero Liability Protection“ durch die Bank. Eine andere beschreibt sehr ausführlich unautorisierte Abbuchungen durch einen Anbieter aus Helsinki und Estland, obwohl Online-Zahlungen laut Bank eigentlich deaktiviert gewesen seien. Das Vertrauen in digitale Zahlungssysteme sei dadurch „massiv gesunken“. Kritisiert werden außerdem ständig wechselnde AGBs, fehlende Kontrolle über aktivierte Zahlungsfunktionen und mangelnde Sicherheitsstandards bei kleinen Beträgen ohne TAN-Abfrage.

Mehrere Antworten zeigen auch ein allgemeines Misstrauen gegenüber digitalen Zahlungsprozessen. Manche Personen fühlen sich unsicher, weil sie nicht nachvollziehen können, „was da speziell mit den Daten passiert und wer das alles sieht“. Andere beschreiben Stresssituationen beim Online-Shopping, wenn Seiten lange laden oder Zahlungen abbuchen. Schon Pop-ups auf eigentlich vertrauenswürdigen Webseiten lösen bei manchen Befragten Unsicherheit aus, ob Betrüger:innen „zwischengeschaltet“ sein könnten.

Ein weiterer Themenbereich betrifft Fehlbuchungen, doppelte Abbuchungen und technische Probleme. Genannt werden „Doppelverbuchung“, „Fehlüberweisungen“, lange Rücküberweisungszeiten oder unterbrochene Zahlungsvorgänge. Teilweise mussten Betroffene aufwendig Geld zurückfordern. Auch technische Fehler im Alltag werden erwähnt, etwa doppelt verrechnete Trinkgelder im Lokal oder Fehlermeldungen wie „zurzeit keine Online-Verbindung“.

Zusätzlich werden strukturelle Probleme digitaler Zahlungssysteme sichtbar. Einzelne Personen kritisieren etwa, dass bestimmte Dienstleistungen nur mehr mit Kreditkarte oder Diensten wie Klarna bezahlt werden können. Dabei wird insbesondere die umfangreiche Dateneinsicht kritisiert, die manche Anbieter verlangen. Andere bemängeln fehlende Barrierefreiheit oder komplizierte Sicherheitsmechanismen.

Insgesamt zeigen die Antworten ein ambivalentes Bild: Zwar berichtet die Mehrheit von keinen konkreten negativen Erfahrungen, gleichzeitig ist aber ein starkes Misstrauen gegenüber digitalem Bezahlen sichtbar. Viele Personen nutzen digitale Zahlungen nur eingeschränkt oder sehr vorsichtig. Die negativen Erfahrungen konzentrieren sich vor allem auf Betrug, mangelnde Unterstützung durch Banken, technische Unsicherheit, unverständliche Prozesse und fehlende Transparenz bei digitalen Zahlungsdiensten.

Die offenen Antworten der Personen mit Online-Banking bzw. Banking-App zeigen insgesamt eine hohe Nutzung digitaler Finanzdienste, gleichzeitig aber auch ein stark ausgeprägtes Bewusstsein für Risiken sozialer Ausgrenzung, mangelnde Barrierefreiheit und den Verlust analoger Alternativen. Auffällig ist, dass viele Befragte digitale Zahlungsmöglichkeiten aktiv und teilweise sehr positiv nutzen, ohne daraus eine Ablehnung von Bargeld abzuleiten. Der Erhalt von Bargeld wird von vielen ausdrücklich gefordert, wobei digitale und analoge Zahlungsmöglichkeiten nicht als Widerspruch gesehen werden, was sich beispielhaft in folgenden Aussagen widerspiegelt:

„Bargeld soll bestehen bleiben, obwohl ich fast ausschließlich digital bezahle.“

„Zahlung mit Karte oder Handy ist super, aber das Bargeld muss bleiben.“

„ERHALT DES BARGELDES! AM BESTEN IN DER VERFASSUNG VERANKERN!!!“

Bargeld wird häufig als Sicherheitsreserve bei technischen Ausfällen verstanden, etwa bei Ausfall von Bankomatkassen oder Serverproblemen.

Viele Befragte beschreiben digitale Finanzdienste als praktisch und komfortabel. Besonders moderne Bezahlformen wie kontaktloses Bezahlen oder mobile Wallets werden positiv bewertet, etwa mit Aussagen wie „Apple Pay mit der Smartwatch die beste Erfindung zum Zahlen“. Gleichzeitig wird aber mehrfach kritisiert, dass unterschiedliche Systeme und fehlende Standards unnötige Komplexität erzeugen. Genannt werden unterschiedliche Apps verschiedener Banken oder uneinheitliche Zahlungsoberflächen. Einzelne Befragte fordern daher mehr Regulierung und Standardisierung durch öffentliche Stellen oder die Nationalbank. Ein zentrales Thema ist die Barrierefreiheit digitaler Finanzdienste. Besonders häufig werden Probleme sehbehinderter, blinder oder mobilitätseingeschränkter Menschen angesprochen. Kritisiert werden kleine Displays, schlechte Farbkontraste, komplizierte Benutzeroberflächen oder schwer erreichbare Bankomaten. Eine Person beschreibt ausführlich, dass Kartenterminals für Menschen mit Sehbehinderungen nicht geeignet seien. Andere fordern verpflichtend barrierefreie Websites und Sanktionen bei mangelnder Zugänglichkeit. Mehrfach wird betont, dass Barrierefreiheit nicht nur Software betrifft, sondern auch physische Infrastruktur: „Es reicht nicht, wenn die Bankomaten barrierefrei sind, wenn ich mit dem Rollstuhl nicht hinkomme.“

Daneben wird sichtbar, dass digitale Teilhabe stark von sozialen Faktoren abhängt. Mehrere Antworten reflektieren Zusammenhänge zwischen Digitalisierung, Bildung, Einkommen, Alter, Behinderung und gesellschaftlicher Teilhabe. Besonders deutlich formuliert dies eine Person mit dem Hinweis, Digitalisierung und gesellschaftliche Teilhabe seien „interdependent anzusehen“. Befürchtet wird die Entstehung eines „Digital Gap“, wenn Menschen ohne ausreichende Ressourcen oder Unterstützung von digitalen Finanzdiensten ausgeschlossen werden. Als problematisch werden dabei insbesondere fehlende niederschwellige Angebote, komplizierte Verfahren sowie Hürden bei Identitätsnachweisen genannt.

Mehrfach wird auch auf Menschen mit Behinderungen oder Erwachsenenvertretung hingewiesen. Kritisiert wird, dass Banken Personen mit gesetzlicher Vertretung häufig pauschal von digitalen Diensten ausschließen, obwohl ihre rechtliche Handlungsfähigkeit weiterhin bestehen könne. Ebenso werden Schwierigkeiten gehörloser oder sehbehinderter Personen beschrieben, die bei digitalen Bankdiensten oft auf Unterstützung durch Angehörige oder Betreuungspersonen angewiesen seien.

Ein weiteres zentrales Thema ist der Bedarf an persönlicher Unterstützung und Beratung. Viele Befragte sehen ältere Menschen mit digitalen Finanzdiensten überfordert und fordern mehr Schulungen, Hotlines oder persönliche Ansprechpersonen. Aussagen wie „für Menschen über 65 gibt es mit Online-Banking oder -Zahlung Probleme“, „mehr Unterstützung für die ältere Generation wäre dringend notwendig“ oder „geschulte Ansprechpersonen und Schulungsmöglichkeiten“ verdeutlichen diesen Bedarf. Gleichzeitig wird der Abbau von Filialpersonal stark kritisiert. Mehrere Personen schildern, dass früher deutlich mehr Unterstützung in Banken verfügbar gewesen sei und heute oft nur noch wenige überlastete Mitarbeiter:innen vorhanden seien.

Zusätzlich zeigen die Antworten eine gewisse Skepsis gegenüber zunehmender Digitalisierung und Automatisierung. Kritisiert werden komplizierte Fachbegriffe, aggressives Marketing von Banken oder die zunehmende Abhängigkeit von Apps und Internet im Alltag. Einzelne Befragte äußern auch Sorgen hinsichtlich eines digitalen Euro oder möglicher staatlicher Kontrolle.

8 Nutzung verschiedener Zahlungsszenarien

Im Rahmen dieser Studie wurde die Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion in erster Linie über die Nutzungsmöglichkeit verschiedener Zahlungsszenarien gemessen. Dabei wurde zwischen vier Szenarien unterschieden, die über mehrere Items operationalisiert und im Rahmen der Auswertung zu reliablen Skalen verdichtet wurden. Im Mittelpunkt stehen dabei folgende Fragen:

- ❑ Können Personen ihren Kontostand und eingegangene Zahlungen selbstständig oder mit technischer bzw. persönlicher Unterstützung online überprüfen? (Szenario: Digitale Zahlungsannahme)
- ❑ Können Personen selbstständig oder mit technischer bzw. persönlicher Unterstützung online einen Dauerauftrag anlegen und Geld ins In- und Ausland überweisen? (Szenario: Digitale Peer-to-Peer-Zahlung)
- ❑ Können Personen selbstständig oder mit technischer bzw. persönlicher Unterstützung Waren oder Dienstleistungen über das Internet bestellen und verfügen sie über die dafür notwendigen Kenntnisse digitaler Zahlungssysteme (beispielsweise Zwei-Faktor-Authentifizierung)? (Szenario: E-Commerce-Angebote)
- ❑ Können Personen selbstständig oder mit technischer bzw. persönlicher Unterstützung bargeldlos an Automaten bzw. Selbstbedienungskassen bezahlen und können sie kontaktlose Zahlungen durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy? (Szenario: Point-of-Sale-Zahlung)

Als Betroffene gelten in dieser Studie Personen, die Zahlungsszenarien bzw. die ihnen zugrunde liegenden Einzelitems nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen können und dadurch keinen oder nur erschwerten Zugang zu wesentlichen digitalen Finanzdienstleistungen haben. Letzteres ergibt sich daraus, dass die Inanspruchnahme persönlicher Unterstützung deutlich aufwendiger ist als die Nutzung mit technischer Unterstützung. Personen, die Zahlungsszenarien mithilfe technischer Unterstützung nutzen können – etwa Menschen mit Behinderungen unter Einbezug assistiver Technologien –, sind zwar in stärkerem Maße von technischen Hilfsmitteln abhängig, werden aufgrund ihrer selbstständigen Nutzungsmöglichkeit jedoch nicht als von digitaler finanzieller Exklusion betroffen eingestuft.

8.1 Detailanalyse nach Einzelitems

Betrachtet man nun zunächst die Antworten auf Basis der Einzelitems zu diesen Zahlungsszenarien, ergibt sich im Bereich E-Commerce-Angebote mit 85% ein hoher Anteil an Personen, die Online-Shopping selbstständig bzw. unter Zuhilfenahme technischer Hilfsmittel nutzen können. Mittels Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung) gestaltet sich demgegenüber schon etwas schwieriger: Rund 11% möchten dies nicht und 6% sehen sich nicht dazu auch mit technischer oder persönlicher Unterstützung nicht in der Lage.

Im Bereich der digitalen Peer-to-Peer-Zahlungen (P2P) wird ersichtlich, dass nur wenige Personen Probleme mit Inlandsüberweisungen haben – anders gestaltet sich die Situation allerdings mit Blick auf die Tätigkeit von Auslandsüberweisungen: Immerhin 14% möchten dies nicht nutzen, was dem höchsten Anteil in dieser Antwortkategorie unter allen Items in allen Zahlungsszenarien entspricht. Auch die Einrichtung von Daueraufträgen wird von 10%

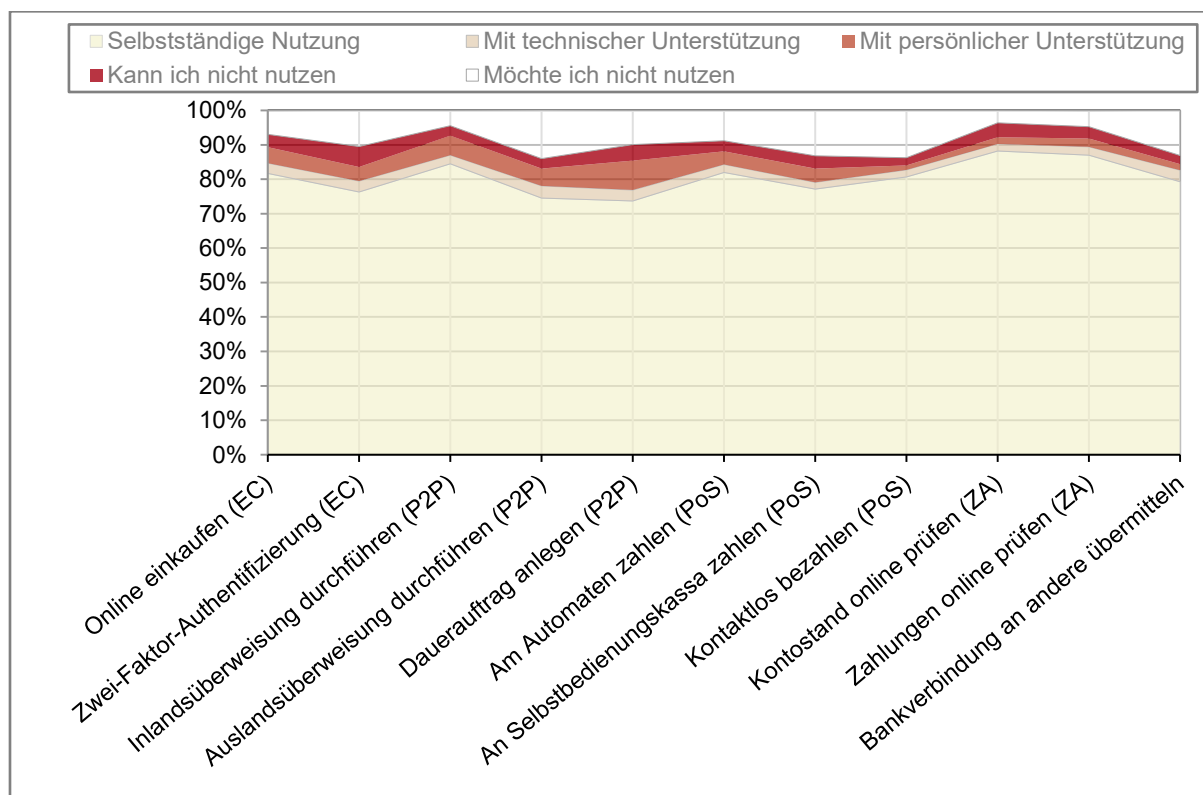
der Befragten freiwillig nicht genutzt. Zusätzlich würden hierfür aber auch rund 9% persönliche Hilfe benötigen – erneut der Spitzenwert in dieser Antwortkategorie.

In Hinblick auf Point-of-Sale-Zahlungen (POS) bereitet das Bezahlen mit Bankkarte an Automaten die geringsten Probleme, während Selbstbedienungskassen und kontaktloses Bezahlen mit 13% bzw. 14% vergleichsweise häufig freiwillig nicht genutzt werden.

Beim Szenario der digitalen Zahlungsannahme sehen sich die wenigsten bei der Onlineüberprüfung des Kontostands und/oder eingegangener Zahlungen mit Problemen konfrontiert. Die Übermittlung der eigenen Bankverbindung an andere wird allerdings von 13% freiwillig abgelehnt. Im Zuge der Skalenkonstruktion musste dieses Item allerdings aus diesem Zahlungsszenario ausgeschlossen werden, da es die Reliabilität negativ beeinflusst hätte. Angenommen werden kann demnach, dass damit nicht wie theoretisch angenommen, die Kompetenz zur digitalen Zahlungsannahme gemessen wird, sondern ein anderes Konstrukt. Daher wurde dieses Item in entsprechenden Abbildungen auch keinem Zahlungsszenario zugeordnet.

Generell muss an dieser Stelle – auch in enger Rücksprache mit den Interviewer:innen – darauf hingewiesen werden, dass die Unterscheidung von freiwilliger und unfreiwilliger Nichtnutzung im Sinne von „möchte ich nicht“ versus „kann ich nicht“ manche Befragte vor Herausforderungen stellte. Insbesondere war dies dann der Fall, wenn Personen nicht wussten, worum es sich dabei konkret handelt – etwa bei der Zwei-Faktor-Authentifizierung – und somit nicht einschätzen konnten, ob die Nichtnutzung auf fehlendem Interesse oder auf mangelnden Kompetenzen beruht.

Abbildung 4: Übersicht über Nutzung von Zahlungsszenarien, Gesamtsample



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

8.2 Aggregierte Analyse

In einem zweiten Schritt wurden diese Einzelitems nun für jedes Zahlungsszenario zu einer Skala verdichtet. Dabei wurde jeweils der Anteilswert berechnet, den eine Antwortoption an den Gesamtmöglichkeiten hat. Konkret wäre dies folgendermaßen zu interpretieren: XY% der gewählten Antwortkategorien von allen Items, die sich unter einem Zahlungsszenario subsumieren, entfallen beispielsweise auf eine selbstständige Nutzung (siehe hierzu auch Kapitel 5).

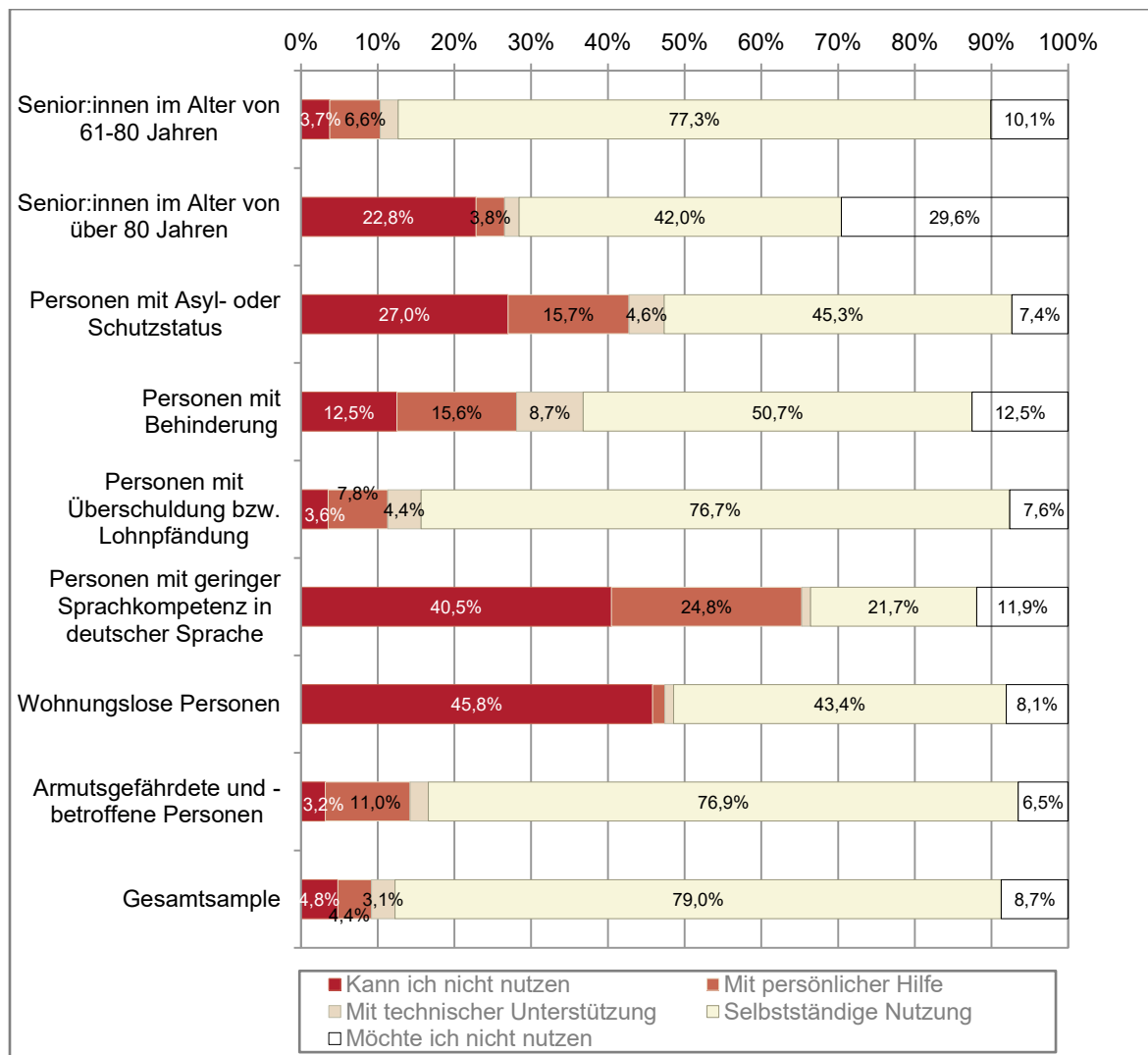
Betrachtet man nun das Szenario E-Commerce-Angebote, lässt sich eine erhebliche Varianz zwischen den untersuchten Subgruppen feststellen. In der Gesamtstichprobe entfallen 82% der Antworten auf eine selbstständige Nutzung bzw. mit technischer Unterstützung, während 9% E-Commerce-Angebote nicht oder nur mit persönlicher Hilfe nutzen können. Letztere sind demnach in diesem Szenario von digitaler finanzieller Exklusion betroffen.

Bei der Betrachtung nach Subgruppen zeigt sich, dass Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache sowie wohnungslose Personen zu einem erheblich höheren Anteil angeben, E-Commerce-Angebote nicht nutzen zu können. In den genannten Gruppen entfallen auf diese Antwortkategorie 41% bzw. 46% der Antworten. Eine weitere Auffälligkeit betrifft Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Beinahe jede dritte Person aus dieser Gruppe (30%) möchte keine E-Commerce-Angebote nutzen, weitere 23% können dies auch mit Unterstützung nicht. Auch in der Gruppe der Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten oder Personen mit Duldungsbescheinigung liegt diese Antwortoption mit 27% deutlich über dem Gesamtdurchschnitt.

Zusätzlich lassen sich Unterschiede hinsichtlich des Anteils der Antwortoptionen mit persönlicher oder technischer Hilfe feststellen. Am häufigsten stützen sich Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache auf persönliche Hilfe (24%), gefolgt von Personen mit Behinderungen sowie Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten oder Personen mit Duldungsbescheinigung. Der Anteil derer, die E-Commerce-Angebote mit persönlicher Hilfe nutzen, beträgt in diesen beiden Subgruppen jeweils 16%. Armutsgefährdete und -betroffene Personen (11%) sowie Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren (7%) greifen ebenfalls in einem erhöhten Ausmaß auf persönliche Hilfe zurück. Technische Unterstützung wird hingegen anteilmäßig am häufigsten von Personen mit einer Behinderung genannt (8%).

Betrachtet man die selbstständige Nutzung von E-Commerce-Angeboten, dann trifft dies nur etwa auf jede:n Fünfte:n (22%) unter Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache zu. Besonders niedrig ist der Anteil der Personen, die E-Commerce selbstständig verwenden, bei Senior:innen im Alter von über 80 Jahren (42%), wohnungslosen Personen (43%), sowie Asylwerber:innen, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte oder Personen mit Duldungsbescheinigung (45%).

Abbildung 5: Nutzung von E-Commerce-Angeboten nach Subgruppen



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=14; gewichtete und aggregierte Daten; *Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

In der Gesamtstichprobe verwenden rund 81% der Befragten digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung. 10% gelten demgegenüber in diesem Szenario als exkludiert, da sie es nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen können.

Für dieses Zahlungsszenario ist bemerkenswert, dass in der Mehrheit der untersuchten von Ausgrenzung bedrohten Subgruppen ein größerer Anteil an Personen als in der Gesamtstichprobe digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden nicht nutzen möchte (>10%). Am stärksten betrifft dies Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (34%), gefolgt von Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten bzw. Personen mit Duldungsbescheinigung (29%) und Senior:innen über 80 Jahren (26%).

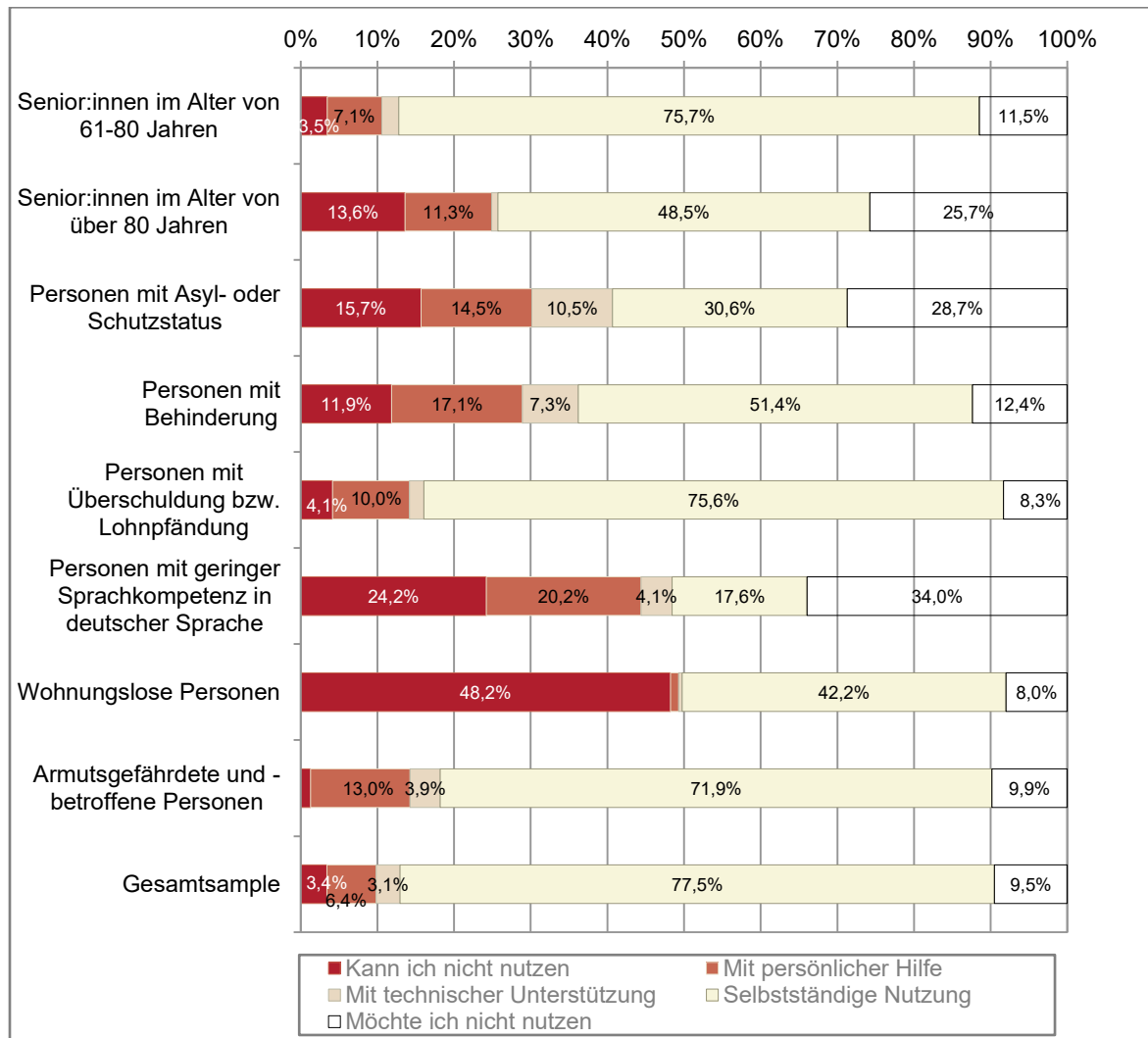
Zusätzlich dazu gibt es in den Subgruppen auch hohe Anteile an Personen, die digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden nicht nutzen können. Den höchsten Anteil weisen wohnungslose Personen auf (48%), gefolgt von Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (24%). Weitere Subgruppen, die dies in erhöhtem Ausmaß betrifft, sind Asylwerber:innen, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte bzw. Personen mit

Duldungsbescheinigung (16%), Senior:innen im Alter von über 80 Jahren (14%) und Personen mit Behinderungen (12%).

Ein ähnliches Bild ergibt sich bei Personen, die digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden zwar nutzen können, dies aber nur mit persönlicher Hilfe. Die Subgruppen, in denen dieser Anteil ausgeprägt hoch ist, sind Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (20%) und Personen mit Behinderungen (17%). Weitere relevante Abweichungen gegenüber der Gesamtstichprobe für diese Antwortmöglichkeit betreffen die Gruppen der Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten bzw. Personen mit Duldungsbescheinigung (15%), der Senior:innen im Alter von über 80 Jahren (11%) und der Armutsgefährdeten und -betroffenen (13%). Technische Unterstützung wird nun stärker von Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten bzw. Personen mit Duldungsbescheinigung (11%) und Personen mit Behinderungen (7%) benötigt.

Betrachtet man die Anteile derer, die digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden selbstständig verwenden, sieht man, dass dies in einigen Subgruppen nur für einen geringen Teil der Fall ist. Nur 18% der Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache und nur 31% der Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten oder Personen mit Duldungsbescheinigung sind in einer solchen Situation. Für wohnungslose Personen beträgt dieser Wert 42%. Bei Senior:innen im Alter von über 80 Jahren und Personen mit Behinderungen sind es jeweils knapp die Hälfte.

Abbildung 6: Nutzung von digitalen Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden nach Subgruppen



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=24; gewichtete und aggregierte Daten; *Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

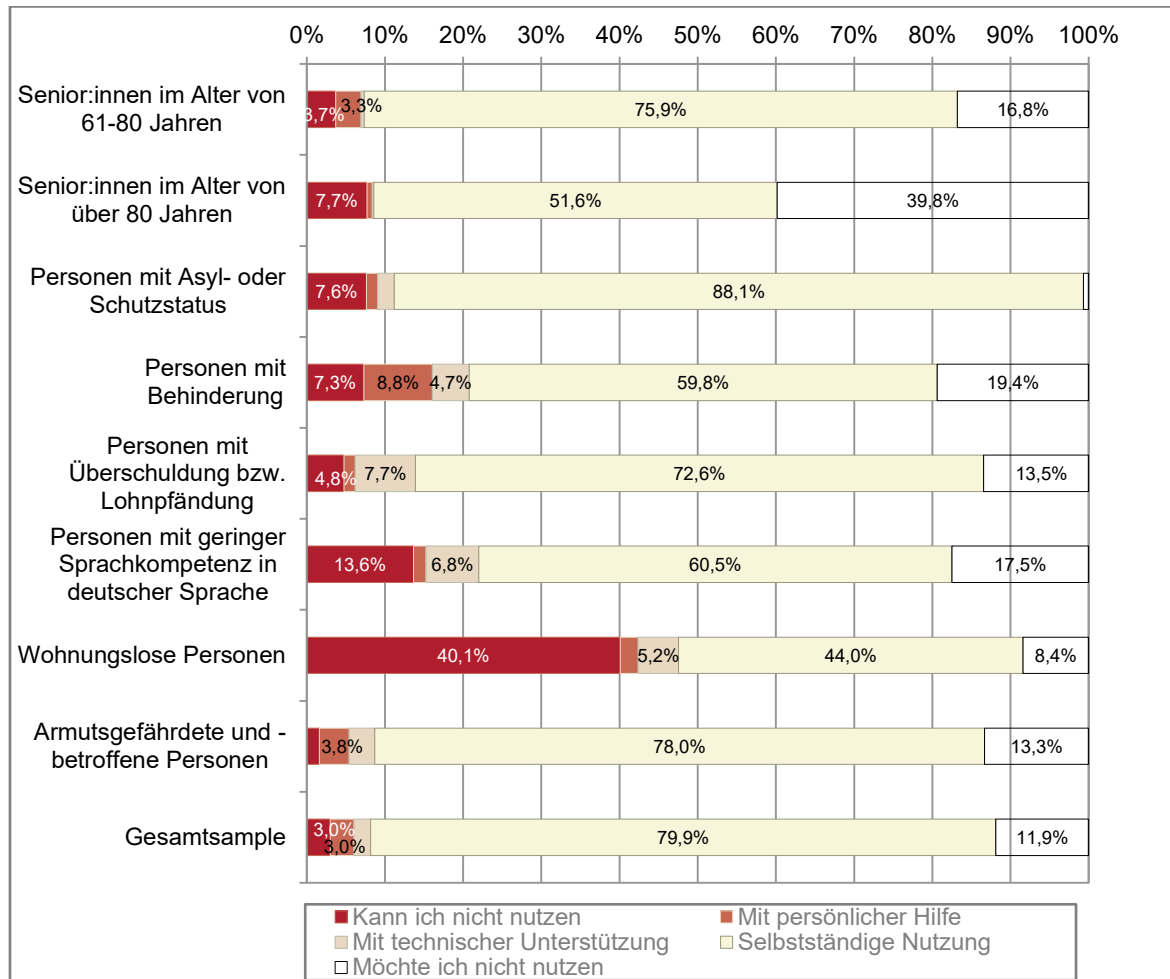
Im Zahlungsszenario „Point-of-Sale“ werden in der Gesamtstichprobe von 82% der Befragten selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung digitale Zahlungsmethoden verwendet. Im Gegensatz dazu können 6% diese Zahlungsmethoden nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen und gelten demnach als von digitaler finanzieller Exklusion betroffen. Immerhin 12% aus der Gesamtstichprobe wollen diese Zahlungsmethoden nicht anwenden. Für dieses Zahlungsszenario gab in der Gruppe der Senior:innen über 80 Jahren ein deutlich größerer Anteil als in der Gesamtstichprobe (40%) an, diese nicht verwenden zu wollen. Andere Subgruppen mit höheren Anteilen in der Antwortmöglichkeit „möchte ich nicht nutzen“ sind Personen mit Behinderungen (19%), Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (18%) und Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren (17%).

Wohnungslose Personen sind demgegenüber die Gruppe, in der mit Abstand anteilmäßig am meisten Personen digitale Zahlungsmethoden am Point-of-Sale nicht nutzen können (40%), gefolgt von Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (14%). Auf persönliche Hilfe greifen zudem auffallend oft Personen mit Behinderungen zurück (9%). Im Gegensatz dazu wird technische Unterstützung von Personen mit Überschuldung bzw.

Lohnpfändung (8%) sowie Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (7%) in größerem Ausmaß genutzt.

Die Subgruppen, in denen nur ein geringer Anteil digitale Zahlungsmethoden am Point-of-Sale selbstständig bedient, sind wohnungslose Personen (44%), Senior:innen über 80 Jahre (52%) und Personen mit Behinderungen (60%).

Abbildung 7: Nutzung von digitalen Point-of-Sale-Zahlungen nach Subgruppen



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=13; gewichtete und aggregierte Daten; *Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

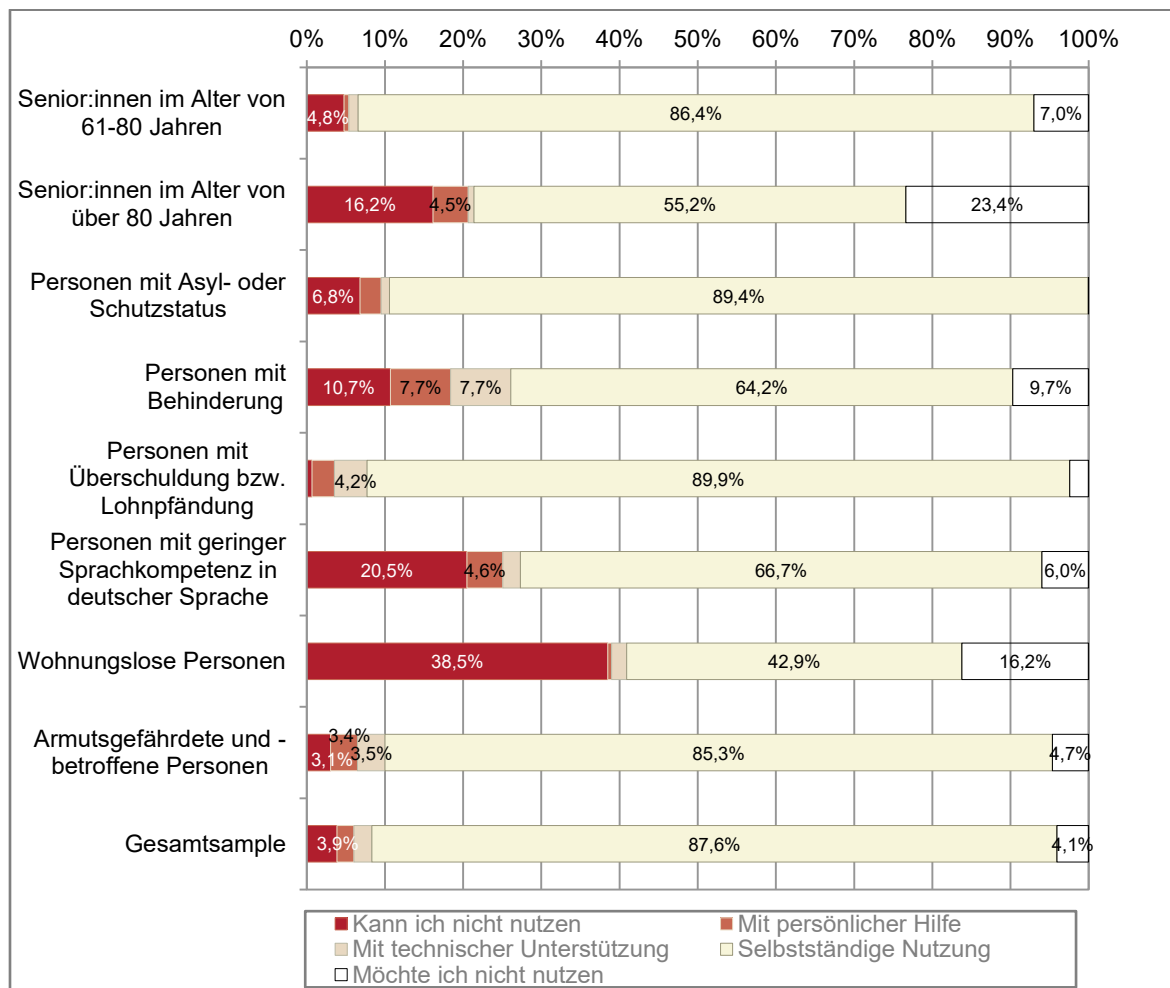
Das vierte Zahlungsszenario betrifft die Zahlungsannahme digitaler Zahlungen. In der Gesamtstichprobe werden diese von fast 90% der Befragten selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung verwendet. Ein Teil ist allerdings in diesem Szenario auch exkludiert: 6% können es nicht nutzen bzw. nur mit persönlicher Hilfe. In den untersuchten Subgruppen finden sich aber auch hier starke Abweichungen: Beinahe jede:r vierte befragte Senior:in über 80 Jahre (23%) möchte im Zahlungsszenario Zahlungsannahme keine digitalen Zahlungsmethoden in Anspruch nehmen, gefolgt von wohnungslosen Personen (16%). Bei Personen mit Behinderungen beträgt dieser Anteil 10%.

Am häufigsten können wohnungslose Personen keine digitale Zahlungsannahme verwenden (39%), gefolgt von Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (21%) und Senior:innen über 80 Jahre (16%). Eine weitere Subgruppe mit einem hohen Anteil an Personen, die keine digitale Zahlungsannahme anwenden können, ist die Gruppe der

Personen mit Behinderungen: Hier beträgt der Anteil 11%. Diese Personen benötigen auch häufiger persönliche Hilfe oder technische Unterstützung (jeweils 8%).

Der Anteil der Personen, die digitale Zahlungen selbstständig annehmen können, ist bei wohnungslosen Personen mit 43% deutlich geringer als in den übrigen Gruppen. Auch Senior:innen über 80 Jahre (55%), Personen mit Behinderungen (64%) sowie Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (67%) weisen im Vergleich zur Gesamtstichprobe niedrigere Anteile an selbständiger Nutzung auf.

Abbildung 8: Digitale Zahlungsannahme nach Subgruppen



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=13; gewichtete und aggregierte Daten; *Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Aggregiert man nun in einem abschließenden Schritt alle vier Zahlungsszenarien zu einem Gesamtergebnis, dann nutzen 83% der Gesamtstichprobe diese selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung. Knapp 8% können diese Zahlungsszenarien hingegen nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen und sind demnach von digitaler finanzieller Exklusion betroffen. Weitere 9% gaben zudem an, diese digitalen Zahlungsszenarien nicht verwenden zu wollen.

In den ausgrenzungsgefährdeten Subgruppen wollen vor allem Senior:innen über 80 Jahre (31%) und Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (19%) digitale Zahlungsdienste nicht verwenden.

Die am stärksten von digitaler finanzieller Exklusion betroffene Subgruppe ist die Gruppe der wohnungslosen Personen (43%). An zweiter Stelle stehen Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache, von denen knapp ein Viertel die Zahlungsszenarien nicht in Anspruch nehmen kann (24%). Asylwerber:innen, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte oder Personen mit Duldungsbescheinigung (14%) und Senior:innen über 80 Jahre (13%) sowie Personen mit Behinderungen (10%) sind ebenfalls in erhöhtem Ausmaß betroffen.

Persönliche Hilfe nutzen anteilmäßig besonders häufig Personen mit Behinderungen (13%) und Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (13%). Bei der Nutzung von technischer Unterstützung stehen ebenfalls Personen mit Behinderungen mit 7% an oberster Stelle.

Die Antwortkategorie „selbstständige Nutzung“ trifft am wenigsten stark auf Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (41%), wohnungslose Personen (43%) und Senior:innen über 80 Jahre (51%) zu. In der Gruppe der Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten oder Personen mit Duldungsbescheinigung ist der Anteil mit 63% ebenfalls verringert.

Wie tiefergehende statistische Analysen zeigen, stellt sich eine selbstständige Nutzung vor allem für folgenden Personengruppen als Erschwernis dar:

- ☐ Personen mit geringen Sprachkompetenzen in deutscher Sprache
- ☐ Personen mit geringen digitalen Kenntnissen
- ☐ Personen über 80 Jahre
- ☐ Personen mit Behinderung bzw. mit starken Einschränkungen im Alltag
- ☐ Personen mit maximal Pflichtschulabschluss

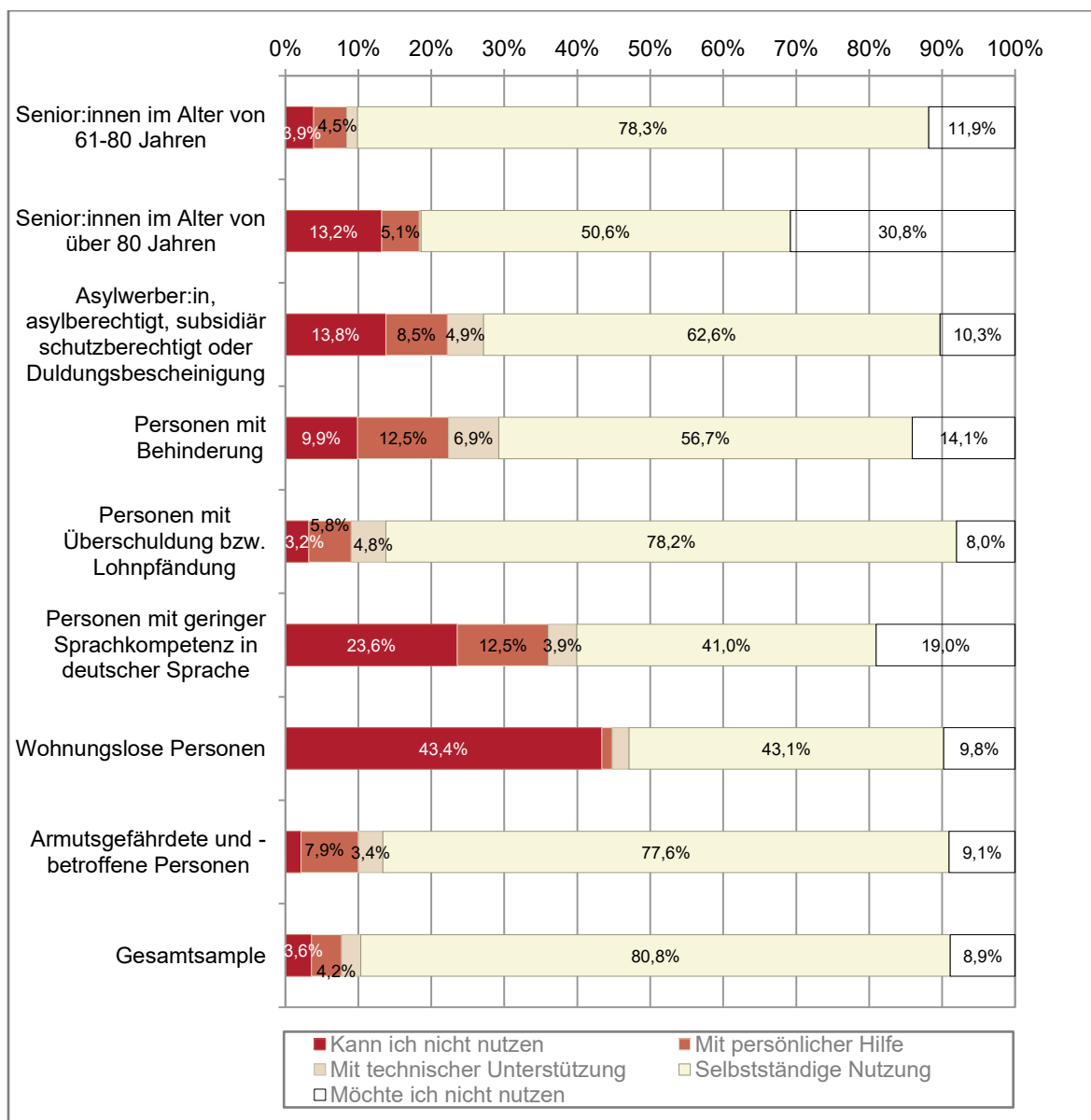
Diese Personen weisen überdurchschnittliche Anteilswerte der Antwortkategorie „Kann ich nicht“ auf.

Eine persönliche Unterstützung wird zudem vor allem von Personen mit geringen digitalen Kenntnissen sowie Personen mit Behinderungen benötigt. Eine freiwillige Nichtnutzung („möchte ich nicht“) ist zudem bei Personen mit geringen digitalen Kenntnissen, mit maximal Pflichtschule sowie älteren Personen über 80 Jahre verstärkt gegeben.

Werden die Kategorien „Kann ich nicht nutzen“ und „Mit persönlicher Hilfe“ zusammengefasst, so sind wohnungslose Personen am stärksten von digitaler finanzieller Exklusion betroffen (45%). Es folgen Personen mit geringen Sprachkompetenzen in deutscher Sprache (36%), geflüchtete Personen (22%) und Personen über 80 Jahre¹⁰(18%).

¹⁰ Insbesondere bei der Gruppe der über 80-Jährigen kann auf Basis der Erfahrungen aus der persönlichen Befragung aber angenommen werden, dass das Ausmaß digitaler finanzieller Exklusion deutlich höher liegt als, angegeben wurde und ein Teil der freiwilligen Nichtnutzung auch ein Nichtkönnen sein dürfte (siehe dazu Kapitel 4.2)

Abbildung 9: Nutzung von Zahlungsszenarien insgesamt nach Subgruppen



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=28; gewichtete und aggregierte Daten; *Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

9 Ursachen digitaler finanzieller Exklusion bei unterschiedlichen Zahlungsszenarien

Die Betroffenheit digitaler finanzieller Exklusion in unterschiedlichen Zahlungsszenarien ist auf vielfältige Ursachen zurückzuführen. Zur differenzierten Erfassung wurden sieben Dimensionen definiert, die teils mittels mehrerer Items operationalisiert und im weiteren Verlauf zu reliablen Skalen zusammengefasst wurden (zur Skalenkonstruktion siehe Kapitel 5).

Im Kern geht es in den sieben Dimensionen um folgende Fragen:

Frage	Dimension
Können sich Personen ein Handy oder einen Computer und auch die laufenden Kosten zur Nutzung (inkl. Internet) leisten?	Finanzielle Mittel
Können Personen gut mit digitalen Geräten umgehen, Apps darauf installieren und bedienen sowie online Anträge und Formulare ausfüllen?	Digitale Kompetenzen
Werden Online-Banking, Online-Zahlungen und technische Sicherheitsüberprüfungen als kompliziert, überfordernd und zeitaufwendig angesehen oder mit Stress verbunden?	Stress- und Zeitbelastung
Gibt es Zugangshürden, was die digitale Barrierefreiheit betrifft (beispielsweise schwer verständliche Begriffe und Texte, zu kleine Schrift, fehlende Übersetzungsfunktionen oder Hilfen wie Videos, Vorlesen und Bilder, unübersichtliche Gestaltung)?	Sprache und Zugänglichkeit
Gibt es Ängste in Bezug auf Datensicherheit bei Online-Zahlungen oder anderen digitalen Diensten?	Vertrauen
Steht bei Problemen bei der Kartenzahlung ein(e) Servicepersonal/Mitarbeitende(r) als Ansprechperson zur Verfügung?	Externe Unterstützung
Gibt es im persönlichen Umfeld Menschen, die bei Online-Banking oder Online-Zahlungen unterstützen (können)?	Interne Unterstützung

Tabelle 3 enthält einen Überblick über die Mittelwerte (arithmetisches Mittel und Median) der sieben Skalen über alle Befragten hinweg. Die Werte der Skalen bewegen sich zwischen +2 bis -2, wobei für die weitere Interpretation gilt:

- Werte über 0=Keine Probleme/Ursache
- 0=neutral
- Werte unter 0=Probleme/Ursache

Die Betrachtung des arithmetischen Mittels legt bereits die Vermutung nahe, dass die Bereiche Vertrauen, Sprache und Zugänglichkeit (inkl. Barrierefreiheit), sowie fehlende soziale Einbettung und Unterstützung über alle Befragten hinweg gewichtigere bzw. häufigere Hürden darstellen als fehlende finanzielle Ressourcen, digitale Kompetenzen oder Stress- bzw. Zeitbelastung. Da der Mittelwert aber keinen Aufschluss über die tatsächliche Verteilung von Betroffenheiten gibt¹¹ wird zusätzlich der Median zur Betrachtung herangezogen.

¹¹ Ein Extrembeispiel: Ein Mittelwert von 0 kann sowohl dadurch zustande kommen, dass je die Hälfte der Befragten eine extrem hohe Betroffenheit (-2) oder keine Betroffenheit (+2) aufweisen oder aber, dass alle Befragten sich ungefähr in der Mitte (Wert 0) wieder finden.

Tabelle 3: Skalenwerte: deskriptive Statistik

Skala	Mittelwert (arithmetisches Mittel)	Median	Minimum	Maximum	Items	Polung
Finanzielle Ressourcen	1,36	2,00	-2,0	2,0	2	Je geringer, desto weniger leistbar
Digitale Kompetenzen	1,26	1,67	-2,0	2,0	3	Je geringer, desto schlechter
Stress- und Zeitbelastung*	1,11	1,50	-2,0	2,0	4	Je geringer, desto mehr Stress
Sprache und Zugänglichkeit (inkl. digitale Barrierefreiheit)*	0,68	0,83	-2,0	2,0	6	Je geringer, desto mehr Probleme
Vertrauen*	0,40	0,40	-2,0	2,0	5	Je geringer, desto weniger Vertrauen
Soziale Einbettung & Unterstützung: Extern*	0,79	1,00	-2,0	2,0	1	Je geringer, desto weniger Unterstützung
Soziale Einbettung & Unterstützung: Intern	0,78	2,00	-2,0	2,0	1	Je geringer, desto weniger Unterstützung

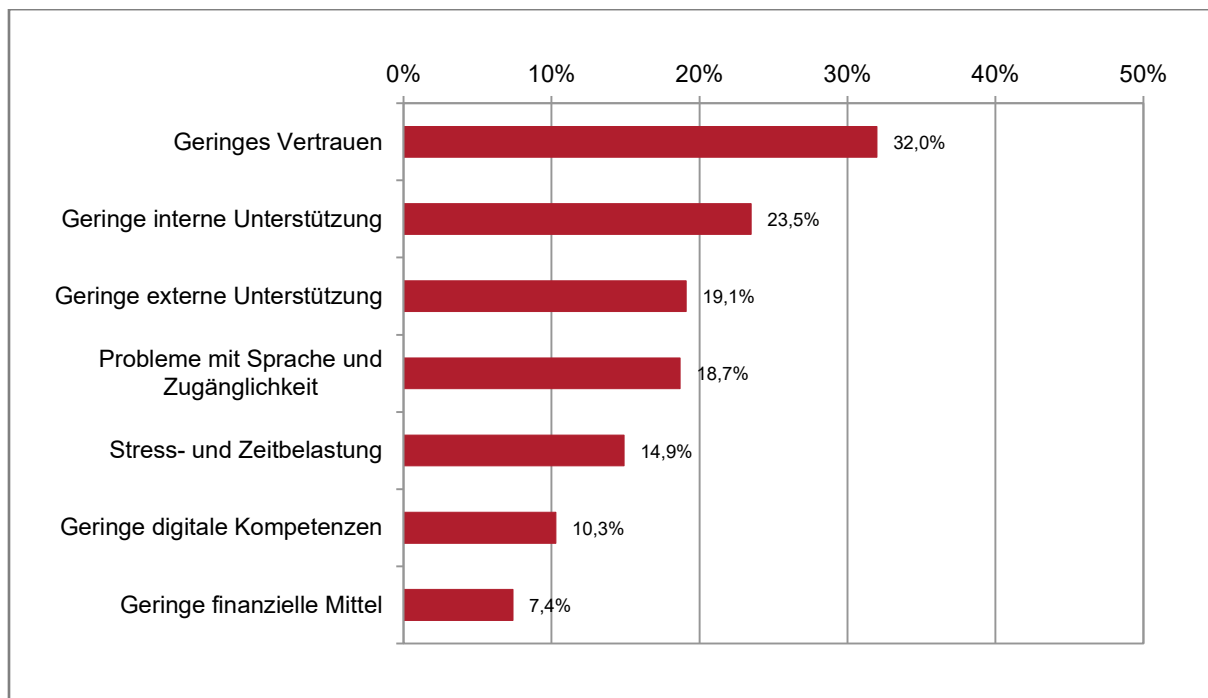
*Itemumpolung vor Skalenbildung

Sowohl arithmetisches Mittel als auch Median geben zwar erste Hinweise auf die Ursachen digitaler finanzieller Exklusion, können aber keinen Aufschluss darüber geben, wie viel Prozent der Befragten in den einzelnen Dimensionen tatsächlich mit Barrieren zu kämpfen haben. Um dies beantworten zu können, werden nachfolgend nur die Anteile jener betrachtet, die in der jeweiligen Dimension einen negativen Skalenwert (Wert unter 0) erzielen.

Dabei zeigt sich folgendes: Insgesamt weisen im Gesamtsample 32% ein geringes Vertrauen in die Datensicherheit bei Online-Zahlungen oder anderen digitalen Diensten auf. Zudem verfügen 24% bzw. 19% nur über wenig interne und externe Unterstützungsmöglichkeiten. Auch Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit sowie Stress- und Zeitbelastung durch Online-Banking, Online-Zahlungen und technische Sicherheitsüberprüfungen sind mit 19% bzw. 15% noch vergleichsweise weit verbreitet. Geringe digitale Kompetenzen und geringe finanzielle Mittel sind demgegenüber mit 10% bzw. 7% eher selten, wiegen allerdings ‚schwerer‘ als andere Dimensionen, wenn es um digitale finanzielle Exklusion geht. Hat jemand nicht die entsprechenden Kompetenzen zur Teilhabe an digitalen Zahlungsmöglichkeiten oder verfügt nicht über ausreichende finanzielle Mittel hierfür, bedingt dies einen schwerwiegenden Exklusionsgrad als beispielsweise fehlendes Vertrauen.

Zudem ergeben sich bezüglich möglicher Ursachen für digitale finanzielle Exklusion teils auch starke Überschneidungen (siehe Tabelle 42 im Anhang). So geht beispielsweise ein mangelnder barrierefreier Zugang häufig mit einem geringen Vertrauen und geringen digitalen Kompetenzen einher und führt häufig zu einer hohen Stress- und Zeitbelastung. Zudem verfügen diese Personen selten über externe Unterstützungsmöglichkeiten. Probleme mit der Leistbarkeit treten ebenfalls häufiger bei Personen mit geringen digitalen Kompetenzen auf und führen auch zu erheblicher Stress- und Zeitbelastung.

Abbildung 10: Ursachen digitaler finanzieller Exklusion im Gesamtüberblick



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

Betrachtet man die möglichen Ursachen nach Subgruppen, zeigt sich ein geringes Vertrauen vor allem bei Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (67%), Überschuldung bzw. Lohnpfändung (51%) sowie Armutsgefährdeten und -betroffenen (49%). Vor allem bei letzteren beiden Gruppen wird hierfür mit Sicherheit die Angst vor Betrug auch mit bestehenden finanziellen Problemen in Zusammenhang stehen.

Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit weisen demgegenüber vor allem Personen über 80 Jahre (44%), mit Behinderungen (42%) sowie Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (46%) auf. Geringe finanzielle Mittel als Zugangsbarriere sind in erster Linie für wohnungslose Personen relevant (75%), gefolgt von Armutsgefährdeten und -betroffenen (30%). Personen über 80 Jahre (41%), geflüchtete Personen (39%) sowie Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (58%) haben zudem oft mit geringen digitalen Kompetenzen zu kämpfen. Letztere beiden Personengruppen empfinden dadurch auch gehäuft eine Stress- und Zeitbelastung, wenn es um den Umgang mit Online-Banking, Online-Zahlungen oder technischen Sicherheitsüberprüfungen geht (57% bzw. 49%). Personen mit Behinderungen klagen zudem häufiger über eine mangelnde externe Unterstützung (31%) und Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung über eine mangelnde interne Unterstützung (38%).

Tabelle 4: Überblick über Ursachen für digitale finanzielle Exklusion nach Subgruppen (Spaltenprozent)

	Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung	Personen mit Behinderung	Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung	Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache	Wohnungslose Personen	Armutsgefährdete und -betroffene Personen	Gesamtsample
	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	23,3%	39,2%	36,3%	39,7%	50,9%	67,2%	24,5%	48,6%	32,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	15,7%	43,9%	32,9%	41,6%	33,3%	45,7%	9,8%	15,2%	18,7%
Geringe finanzielle Mittel	2,0%	13,3%	7,9%	10,6%	17,3%	1,8%	75,0%	30,3%	7,4%
Geringe digitale Kompetenzen	10,9%	41,1%	38,7%	21,2%	7,8%	58,0%	29,9%	5,2%	10,3%
Stress- und Zeitbelastung	10,8%	13,0%	49,1%	25,2%	14,5%	56,5%	7,2%	26,3%	14,9%
Externe Unterstützung	15,0%	21,9%	26,5%	31,0%	14,9%	39,9%	19,0%	17,3%	19,1%
Interne Unterstützung	23,5%	26,2%	12,1%	18,8%	38,3%	13,3%	7,1%	27,3%	23,5%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle; *Lesebeispiel: Von den Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren haben 23,3% ein geringes Vertrauen.

9.1 Ursachen für digitale finanzielle Exklusion nach Zahlungsszenarien

E-Commerce-Angebote

Welche Ursachen sind ausschlaggebend dafür, dass Personen nicht selbstständig online etwas kaufen und mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen können (siehe Tabellen 51 und 52 im Anhang)?

Hierbei zeigt sich, dass die selbständige Nutzung in erster Linie von den digitalen Kenntnissen der Personen abhängt: Bei Personen mit geringen digitalen Kenntnissen stellt sich eine selbstständige Nutzung von E-Commerce-Angeboten erschwert dar, wobei diese im Bereich von Online-Einkäufen zumindest häufig noch durch technische und persönliche Unterstützung kompensiert werden kann. Darüber hinaus zeigt sich, dass ein Teil der Personen mit geringen digitalen Kompetenzen dieses Zahlungsszenario bewusst meidet und Online-Einkäufe bzw. die damit verbundenen digitalen Bezahlverfahren freiwillig nicht nutzen möchte.

Aber auch geringe finanzielle Mittel und eine hohe Stress- und Zeitbelastung schränken die Möglichkeit der Nutzung von E-Commerce stark ein, wobei hier überdurchschnittlich häufig eine persönliche Unterstützung Abhilfe schaffen kann.

Zusätzlich hemmen auch Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit sowie Ängste bezüglich Online-Zahlungen oder anderen digitalen Diensten die Nutzung von E-Commerce-Angeboten und verstärken insbesondere auch die freiwillige Nichtnutzung.

Generell gilt, dass sich diese Ursachen nochmals verstärkt auf die Nutzung der Zwei-Faktor-Authentifizierung auswirken.

Digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden

Welche Ursachen sind ausschlaggebend dafür, dass Personen nicht selbstständig online einen Dauerauftrag anlegen und Geld ins In- und Ausland überweisen können (siehe Tabellen 53 bis 55 im Anhang)?

Hierbei zeigen sich ähnliche Tendenzen wie im Bereich E-Commerce-Angebote: So hängt auch in diesem Szenario die Nutzung in erster Linie von den digitalen Kenntnissen der Personen ab, gefolgt von finanziellen Mitteln und der Frage, ob Online-Banking, Online-Zahlungen und technische Sicherheitsüberprüfungen als kompliziert, überfordernd und zeitaufwendig angesehen oder mit Stress verbunden werden. Personen, die in diesem Bereichen Probleme aufweisen, können digitale Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden damit seltener selbstständig nutzen und benötigen häufiger insbesondere persönliche Unterstützung dabei. Personen mit geringen digitalen Kenntnissen nutzen auch hier diese Zahlungsart häufig freiwillig nicht.

Zusätzlich hemmen auch Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit sowie Ängste bezüglich Online-Zahlungen oder anderen digitalen Diensten die Nutzung von digitalen Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden und verstärken insbesondere auch die freiwillige Nichtnutzung.

Digitale Point-of-Sale-Zahlungen

Welche Umstände bedingen die Möglichkeit, bargeldlos an Automaten bzw. Selbstbedienungskassen bezahlen und kontaktlose Zahlungen durchführen zu können (siehe Tabellen 56 bis 58 im Anhang)?

In Bezug auf die selbstständige Nutzung von Automaten und Selbstbedienungskassen stellt sich die Situation vor allem für Personen mit geringen digitalen Kompetenzen sowie Personen mit Problemen mit Sprache und Zugänglichkeit erschwert dar und wird auch durch technische und persönliche Hilfsmittel nur geringfügig abgemildert. Zusätzlich wirken diese Ursachen auch verstärkt in Richtung einer freiwilligen Nichtnutzung.

Zusätzlich hemmen auch Ängste bezüglich Online-Zahlungen oder anderen digitalen Diensten die Nutzung von digitalen Point-of-Sale-Zahlungen und verstärken insbesondere auch die freiwillige Nichtnutzung – vor allem im Bereich des kontaktlosen Zahlens.

Digitale Zahlungsannahme

Für welche Personen stellt sich eine digitale Zahlungsannahme, also die online Überprüfung des Kontostands bzw. eingegangener Zahlungen erschwert dar (siehe Tabellen 59 und 60 im Anhang)?

Auch dies stellt insbesondere für Personen mit geringen digitalen Kompetenzen eine Herausforderung dar: Sie sind seltener in der Lage, digitale Zahlungsannahme selbstständig zu nutzen und lehnen deren Verwendung zudem häufiger ab.

Aber auch geringe finanzielle Mittel, eine hohe Stress- und Zeitbelastung, ein geringes Vertrauen und Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit schränken die Nutzungsmöglichkeit in diesem Zahlungsszenario stark ein. Personen mit geringen finanziellen Mitteln nehmen dabei gehäuft auch persönliche Hilfe in Anspruch.

10 Unterstützungsbedarf und Wünsche

Abschließend wurde erhoben, welche Art von Unterstützung die Befragten benötigen würden, um digitale Finanzdienste gut nutzen zu können. Etwas weniger als die Hälfte der Befragten (46%) gab an, keinen Informations- oder Unterstützungsbedarf im Bereich digitaler Finanzdienstleistungen zu haben. Dies war die am häufigsten genannte Antwort.

Der größte Unterstützungsbedarf besteht im Bereich „Sicherheit und Datenschutz“: 38% der Befragten gaben an, sich hierzu Unterstützung zu wünschen. Damit liegt dieses Thema mit deutlichem Abstand an erster Stelle. Zu den Bereichen „Anwendung digitaler Zahlungsdienste“ (20%), „Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten“ (18%) und „Nutzung technischer Geräte“ (17%) äußerte jeweils etwa jede fünfte Person mehr Informations- und Unterstützungsbedarf.

Bei dieser Frage lassen sich Unterschiede im Bildungsgrad feststellen. Personen mit einem Pflichtschulabschluss als höchsten abgeschlossenen Bildungsgrad fühlen sich bedeutend seltener ausreichend informiert (27% zu 46%). Darüber hinaus äußerten Personen in dieser Gruppe zu einem größeren Anteil als die Gesamtstichprobe einen Bedarf nach Informationen zur Anwendung digitaler Zahlungsdienste (37%) und zur Nutzung technischer Geräte (39%).

Eine weitere wichtige Abweichung von der Gesamtstichprobe betrifft die Gruppe der Menschen mit Behinderungen: Diese Gruppe wünscht sich in einem höheren Ausmaß mehr Informationen zur Anwendung digitaler Zahlungsdienste (37%). Die offenen Antworten dazu geben Hinweise darauf, dass es sich dabei in erster Linie um Fragen zur Barrierefreiheit handelt.

„Apps und Seiten müssen barrierefrei für Screenreader gestaltet sein! Hier ist noch viel zu tun! Es müssen blinden Menschen genau dieselben Informationen zur Verfügung stehen, wie sehenden Menschen!“

„Barrierefreie Bedienung von Internetseiten, Bezahlautomaten usw. da vieles nur mehr mit Touchscreen bedienbar ist und ich aber aufgrund der Hörsehbehinderung alleine nicht nutzen kann.“

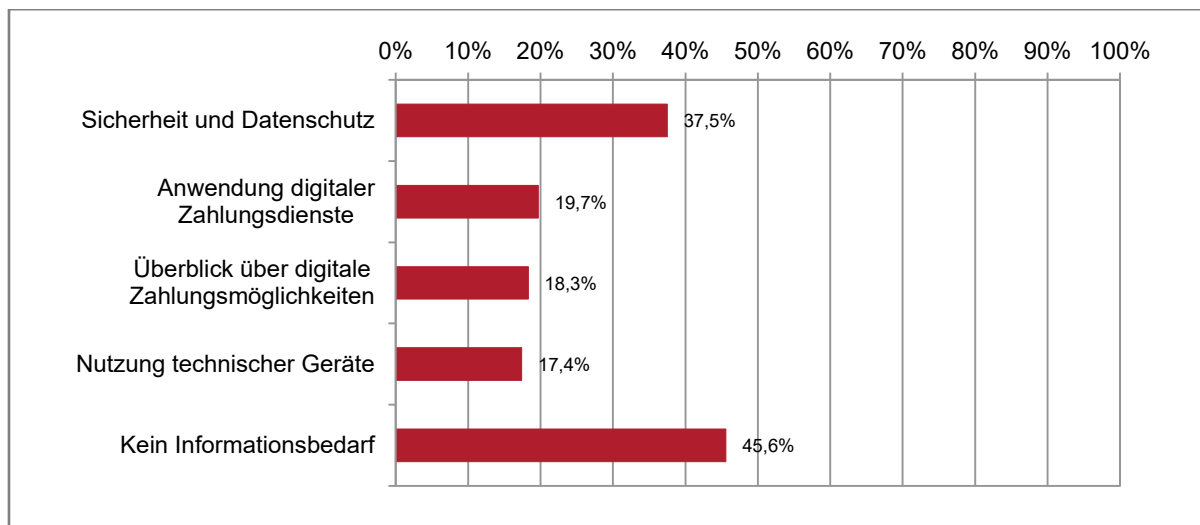
Zudem finden sich in dieser Gruppe auch Unterschiede je nach Art der Behinderung: Während sich Personen mit einer körperlichen Behinderung ebenfalls häufiger Informationen zur Anwendung digitaler Zahlungsdienste wünschen (38%), trifft dies bei Personen mit einer Hörbehinderung auf die Nutzung technischer Geräte zu (41%). Personen mit Sehbehinderung wünschen sich demgegenüber in beiden Aspekten häufiger Unterstützung (38% und 33%).

Darüber hinaus gibt es auch Unterschiede nach Herkunft und Sprache: So sehen sich Asylwerber:innen, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte bzw. Personen im Besitz einer Duldungsbescheinigung sowie Personen mit geringen Sprachkompetenzen in deutscher Sprache deutlich seltener als ausreichend informiert an (5% bzw. 7%). Dies deutet auf eine heterogene Verteilung der Kompetenzen im Umgang mit digitalen Finanzdiensten in der Gesellschaft hin. Während Teile der Gesellschaft sich gut informiert sehen, besteht Bedarf an Unterstützung bei Gruppen, die mit strukturellen Hindernissen konfrontiert sind, welche ihnen einen vertrauten Umgang mit digitalen Finanzdiensten erschweren.

In Abhängigkeit vom Alter ergeben sich keine starken Abweichungen, was auch daran liegen könnte, dass ältere Personen nicht mehr dazu bereit sind, an Kursen bzw. Aus- und Weiterbildungen generell oder zu diesen bestimmten Themen teilzunehmen.

„Ich bin zwar interessiert, aber möchte in meinem Alter keine Kurse mehr machen. Eigentlich brauche ich es ja auch nicht.“

Abbildung 11: Unterstützungswünsche nach Themen (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss=105; gewichtete Tabelle

Die Befragten gaben unterschiedliche Möglichkeiten bzw. Angebote an, die den Zugang zu digitalen Finanzdiensten für sie erleichtern könnten. Die Möglichkeit, die am häufigsten genannt wird, ist die Nutzung eines kostenfreien Bankkontos. 43% gaben an, dass dies ihre Situation in Bezug auf digitale Finanzdienstleistungen verbessern würde. Die zweithäufigste Nennung entfällt auf den Wunsch nach günstigeren technischen Geräten, den 26% der Befragten äußerten. Für ein Fünftel der Befragten (20%) würde die Einrichtung einer Telefonhotline, an die sie sich bei akuten Fragen wenden können, die Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen erleichtern. Eine weitere Maßnahme, die von 17% der Personen als hilfreich erachtet wurde, ist die Nutzung einfacher Sprache und einfacher Erklärungen in den jeweiligen Finanzdiensten. Knapp vier von zehn Personen (37%) gaben an, ausreichend Zugang zu Finanzdienstleistungen zu haben.

Unterteilt nach Subgruppen wird deutlich, dass vor allem Personen mit Behinderungen von der Schaffung barrierefreier Angebote oder der Bereitstellung von Dienstleistungen in einfacher Sprache profitieren würden. Diese Gruppe gab häufiger an, dass sie von diesen Angeboten profitieren würde: Während insgesamt 9% der Befragten Barrierefreiheit als Verbesserungsmöglichkeit nannten, lag dieser Anteil bei Menschen mit Behinderungen bei 24%. Auch die Schaffung von Angeboten in einfacher Sprache wurde von Menschen mit Behinderungen häufiger befürwortet (28%) als in der Gesamtstichprobe (17%). Besonders deutlich zeigt sich der Bedarf bei Personen mit Sehbehinderung: 55% von ihnen nannten die Barrierefreiheit digitaler Zahlungsdienste als wichtige Verbesserungsmaßnahme. Differenziert nach dem Alter fühlten sich interessanterweise Personen im Alter über 60 Jahren am besten ausgestattet: In dieser Personengruppe meinte rund jede zweite Person, dass sie keine Zugangserleichterungen für digitale Finanzdienste benötigt. Junge Menschen wünschen sich im Gegensatz dazu besonders häufig öffentliche Orte mit einer Internetverbindung (20%) und einen Zugang zu Leihgeräten (32%).

Personen mit Pflichtschulabschluss als höchstem Bildungsabschluss gaben hingegen deutlich seltener an, bereits über einen ausreichenden Zugang zu digitalen Finanzdienstleistungen zu verfügen. Lediglich 13% dieser Gruppe waren der Ansicht, ausreichend auf digitale Finanzdienstleistungen zugreifen zu können.

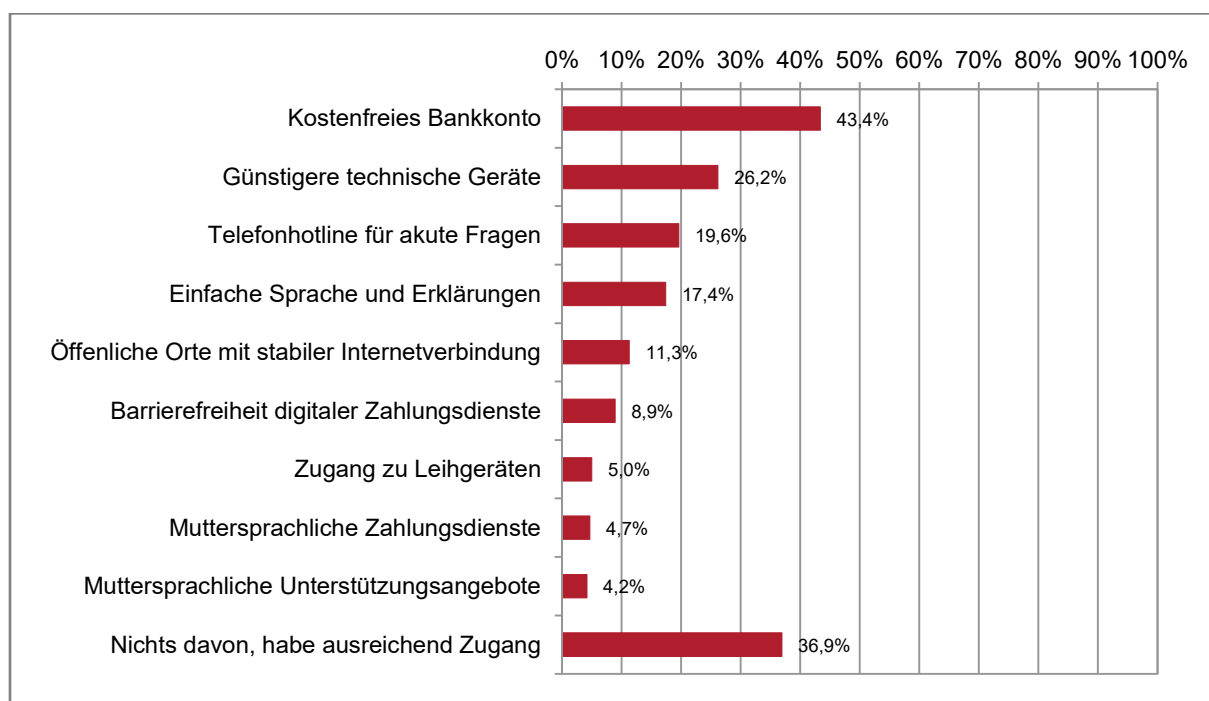
Darüber hinaus gibt es auch Unterschiede nach Herkunft und Sprachkompetenz: So würden rund ein Drittel der Asylwerber:innen, Asylberechtigten, subsidiär Schutzberechtigten bzw.

Personen im Besitz einer Duldungsbescheinigung und rund die Hälfte der Personen mit geringen Sprachkompetenzen in deutscher Sprache Zahlungsdienste und Unterstützungsangebote in ihrer Muttersprache benötigen.

Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung sowie armutsgefährdete bzw. -betroffene Personen sehen in erster Linie günstigere technische Geräte (43% bzw. 55%) und/oder ein kostenfreies Bankkonto (58% bzw. 62%) als Zugangserleichterungen.

Wohnungslose Personen würden sich ebenfalls in hohem Ausmaß günstigere technische Geräte (47%) wünschen; zusätzlich allerdings auch Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten (27%) sowie Zahlungsdienste in ihrer Muttersprache (22%), was auch auf die Heterogenität dieser Gruppe im Sinne ganz unterschiedlicher Problemlagen und Bedürfnisse hinweist, wenn es um den Zugang zu digitalen Finanzdiensten geht (siehe hierzu auch Kapitel 5.1 bzw. Übersicht 6).

Abbildung 12: Möglichkeiten der Zugangserleichterung zu digitalen Finanzdiensten (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss=75; gewichtete Tabelle

Auch im offenen Antwortfeld am Ende der Befragung wurde eine Reihe von Wünschen genannt, wobei der Wunsch nach dem Erhalt von Bargeld besonders stark ausgeprägt ist. Viele Befragte verbinden Bargeld mit Sicherheit, Kontrolle und Selbstbestimmung. Aussagen wie „Bargeld ist wahres Geld.“, „Ich zahle am liebsten mit Bargeld.“ oder „Mir wäre es wichtig, dass das Bargeld erhalten bleibt.“ verdeutlichen diese Haltung. Teilweise wird Bargeld auch als Schutz vor staatlicher Kontrolle oder vor einer vollständigen Digitalisierung verstanden („Ich hoffe das Bargeld wird nie abgeschafft.“, „Bin voll gegen die digitales Geld Einführung.“). Dahinter steht häufig die Sorge, dass ältere oder sozial benachteiligte Menschen durch digitale Systeme ausgeschlossen werden könnten.

Auffällig ist, dass viele Befragte digitale Finanzdienste aktiv nutzen und deren Vorteile betonen und gleichzeitig den Erhalt von Bargeld als besonders wichtig hervorheben. Mehrfach wird formuliert: „Bargeld soll bestehen bleiben, obwohl ich fast ausschließlich digital bezahle.“,

„Zahlung mit Karte oder Handy ist super, aber das Bargeld muss bleiben.“ oder „Nur bares ist wahres!!!“. Bargeld wird dabei weiterhin als notwendige Absicherung bei technischen Ausfällen gesehen, etwa bei „Ausfall der Bankomatkassen“ oder Serverproblemen.

Ein zweites zentrales Thema betrifft die Überforderung mit digitalen Bankdienstleistungen. Besonders ältere Personen beschreiben Unsicherheit, mangelnde technische Kenntnisse und Angst vor Fehlern. Eine Person formuliert etwa: „Dieses Thema ist sehr komplex und die ältere Generation – zu der ich gehöre – tut sich damit schwerer.“ Andere betonen: „Für ältere Menschen ist die digitale Zahlung ohne Hilfe nicht zu bewältigen.“ oder „Online Banking sollte genauer erklärt werden, denn nicht jeder Mensch ist technisch begabt.“. Mehrfach wird erwähnt, dass Angehörige oder Betreuungspersonen digitale Aufgaben übernehmen müssen. Eine Befragte beschreibt sich selbst als „Sekretärin“ ihrer hochbetagten Eltern, weil sie sämtliche Bankgeschäfte und digitale Termine organisiert.

Deutlich sichtbar ist außerdem der Wunsch nach persönlicher Betreuung, Unterstützung und gut erreichbaren Bankfilialen. Mehrere Personen kritisieren den Rückzug persönlicher Bankdienstleistungen, insbesondere den Abbau von Schaltern und Kassabetrieb. Zudem bemängeln die Befragten fehlende Ansprechpersonen, überlastete Mitarbeiter sowie den Personalabbau in Bankfilialen. Eine Person beschreibt es als „furchtbar“, dass die Zahl der Bankangestellten reduziert worden seien und dass früher „immer jemand da“ gewesen sei, wenn Hilfe benötigt wurde.

So heißt es etwa:

„Es ist sehr traurig für ältere Personen, dass es fast keine Banken mit Kassabetrieb gibt.“

„In der Bank wäre es besser, mehr Schalter für die persönliche Ansprache einzurichten.“

„Mehr Unterstützung für die ältere Generation wäre dringend notwendig.“

„Ich wünsche mir geschulte Ansprechpartner und Schulungsmöglichkeiten.“

Teilweise übernehmen Angehörige oder Betreuungspersonen wichtige Vermittlungsrollen, etwa bei gehörlosen oder sehbehinderten Menschen. Auch die Barrierefreiheit von Automaten wird in diesem Zusammenhang angesprochen: „Die Automaten in den Bankfilialen sollen barrierefrei sein“.

Ein weiterer Themenbereich betrifft Sicherheitsbedenken gegenüber digitalen Zahlungen. Manche Befragte berichten von Misstrauen gegenüber Apps, Kreditkarten oder Online-Diensten. Genannt werden Ängste vor Datenlecks, Diebstahl oder fehlende Unterstützung im Schadensfall. Besonders deutlich wird dies in Aussagen wie: „Ich werde nie wieder eine Kreditkarte benutzen“ oder „Das ist mir zu unsicher geworden“. Auch jüngere Personen äußern Vorsicht gegenüber digitalen Zahlungsmethoden wie PayPal oder digitalen Bankomatkarten am Smartphone.

Mehrere Antworten zeigen zudem strukturelle soziale Benachteiligungen. Besonders bei wohnungslosen Personen werden Probleme wie Kartenverlust, fehlende Konten oder eingeschränkter Zugang zu digitalen Finanzdiensten sichtbar. Eine Person berichtet etwa, dass auf der Straße die Karte gestohlen werden könne; andere erwähnen fehlende Schlafplätze, Sachwalterschaft oder keinen Zugang zu Konten. Diese Aussagen verdeutlichen, dass digitale Finanzdienstleistungen oft stabile Lebensverhältnisse voraussetzen, die nicht für alle gegeben sind.

Zusätzlich werden finanzielle Belastungen angesprochen, etwa hohe Bankgebühren oder allgemein geringe Einkommen („Geld sollte fairer sein. Die meisten haben zu wenig“, „Viel zu hohe Bankgebühren“). Einzelne Personen kritisieren außerdem mangelnde Verständlichkeit digitaler Systeme oder fehlende Alternativen ohne Smartphone, insbesondere bei ID-Austria, Finanz Online oder Zwei-Faktor-Authentifizierung.

Insgesamt zeigen die offenen Antworten, dass die Ablehnung oder Nicht-Nutzung von Banking-Apps meist nicht auf generelle Technikfeindlichkeit reduziert werden kann. Vielmehr

spielen Sicherheitsbedenken, fehlende digitale Kompetenzen, gesundheitliche Einschränkungen, Armut, Wohnungslosigkeit sowie der Wunsch nach persönlicher Betreuung und Bargeldnutzung eine wichtige Rolle. Besonders ältere und andere ausgrenzungsgefährdete Gruppen erleben die Digitalisierung des Bankwesens teilweise als Ausschlussmechanismus.

Jene Personen, die Banking-Apps nutzen, beschreiben digitale Zahlungssysteme grundsätzlich als praktisch und effizient. Einzelne Aussagen sind sehr positiv, etwa: „Apple Pay mit der Smartwatch, die beste Erfindung zum Zahlen“ oder verweisen auf gute Nutzererfahrungen mit bestimmten Apps wie der George-App der Erste Bank. Gleichzeitig wird aber kritisiert, dass unterschiedliche Systeme und fehlende Standards Verwirrung erzeugen.

Ein dominierendes Thema ist die Barrierefreiheit digitaler Finanzdienste vor allem für Menschen mit Behinderungen oder für Angehörige von Menschen mit Behinderungen. Kritisiert werden kleine Schriftgrößen, schlechte Kontraste, schwer bedienbare Terminals und mangelnde Zugänglichkeit von Apps und Websites. Besonders ausführlich wird beschrieben, dass Bankomaten, Fahrkartenautomaten oder Kartenterminals „überhaupt nicht für Menschen, die schlecht sehen geeignet“ seien. Andere fordern verpflichtend barrierefreie Websites und Sanktionen bei Nichteinhaltung. Mehrfach wird auch betont, dass Barrierefreiheit nicht nur technische Bedienbarkeit meint, sondern ebenso physische Zugänglichkeit: „Es reicht nicht, wenn die Bankomaten barrierefrei sind, wenn ich mit dem Rollstuhl nicht hinkomme.“

Daneben wird deutlich, dass digitale Teilhabe stark mit sozialen Faktoren zusammenhängt. Mehrere Antworten reflektieren den Zusammenhang zwischen Digitalisierung, Bildung, Einkommen, Behinderung und gesellschaftlicher Teilhabe. Genannt werden Risiken eines „Digital Gap“ sowie die Notwendigkeit niederschwelliger Unterstützungsangebote. Auch Menschen mit Erwachsenenvertretung oder psychosozialen Behinderungen würden laut mehreren Antworten häufig von digitalen Finanzdienstleistungen ausgeschlossen.

Auch Sicherheits- und Datenschutzfragen spielen eine wichtige Rolle. Einige Befragte lehnen etwa den digitalen Euro im Privatbereich ab oder äußern Sorge über staatliche Kontrolle nach chinesischem Vorbild. Andere kritisieren aggressives Marketing von Banken oder unverständliche Fachbegriffe im Finanzbereich. Gleichzeitig wünschen sich einige Befragte einfachere und verständlichere Systeme sowie niedrigere Kontogebühren.

11 Gruppenspezifische Unterschiede in der Nutzung elektronischer Zahlungsmittel und digitaler Finanzdienste

Im nun folgenden Kapitel wird jede im Vorfeld der Studie identifizierte, ausgrenzungsgefährdete Teilzielgruppe separat betrachtet und mit der jeweiligen Komplementärgruppe, also Personen, die nicht dieser Gruppe angehören, verglichen. Im Fokus steht dabei jeweils die Nutzung verschiedener Zahlungsszenarien, wie auch die möglichen Ursachen von digitaler finanzieller Exklusion. Während in der Ergebnisdarstellung der vorangegangenen Kapitel Vergleiche zwischen Subgruppen vorgenommen wurden, liegt hier der Fokus auf der jeweiligen Teilzielgruppe, die in ihrer Spezifität bzw. im Verhältnis zur jeweiligen Komplementärgruppe betrachtet wird. Ziel dieser Darstellung ist es, einen kompakten Überblick über die Nutzung digitaler Finanzdienste, die Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion sowie die zentralen Herausforderungen in jeder als ausgrenzungsgefährdeten identifizierten Gruppe zu geben. Bei der Interpretation der Ergebnisse in den einzelnen Unterkapiteln ist die mitunter hohe Überschneidung zwischen einzelnen Gruppen zu berücksichtigen (siehe dazu im Detail Kapitel 5.1).

11.1 Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren (n=238)

Für die Altersgruppe der 61- bis 80-Jährigen zeigt sich insgesamt eine hohe Kompetenz im Umgang mit digitalen Zahlungs- und Bankinganwendungen. In allen abgefragten Szenarien gibt die Mehrheit der Befragten an, die jeweiligen Aufgaben selbstständig bzw. mit persönlicher Unterstützung durchführen zu können: Insgesamt trifft dies auf 80% zu (siehe Abbildung 9). Im Gegensatz dazu können rund 8% aus dieser Teilgruppe die Zahlungsszenarien nicht bzw. nur mit persönlicher Unterstützung nutzen und gelten damit als finanziell exkludiert. Diese Werte weichen nur geringfügig vom Gesamtsample ab – der Exklusionsgrad in dieser Teilgruppe entspricht somit dem Durchschnitt.

Besonders hohe Anteile selbstständiger Nutzung finden sich bei der Überprüfung des Kontostands (fast 88%), der Kontrolle eingegangener Zahlungen im Online-Banking oder in einer Banking-App (85%) sowie bei Online-Überweisungen auf österreichische Konten (rund 84%). Auch das Bezahlen an Automaten mit Bankkarte (81%) und Online-Einkäufe (80%) werden von einem Großteil der Befragten eigenständig durchgeführt (siehe Tabelle 26 im Anhang).

Etwas geringere, aber ebenfalls hohe Werte zeigen sich bei kontaktlosen Zahlungen (75%), Online-Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (fast 75%), internationalen Online-Überweisungen (74%) sowie bei der Übermittlung der eigenen Bankverbindung an andere Personen (fast 74%). Die Einrichtung von Daueraufträgen im Online-Banking stellt mit einem Anteil von rund 70% selbstständiger Nutzung das Szenario mit dem niedrigsten Wert dar, wird jedoch ebenfalls von der Mehrheit der Befragten ohne Unterstützung bewältigt.

Der Bedarf an technischer Unterstützung fällt insgesamt gering aus. In den meisten Anwendungsbereichen liegt der Anteil der Personen, die technische Hilfsmittel benötigen, bei unter 4%. Etwas häufiger wird von den 61- bis 80-Jährigen persönliche Unterstützung in Anspruch genommen, insbesondere bei der Einrichtung von Daueraufträgen (10%), bei Online-Einkäufen (7%) sowie bei internationalen Überweisungen (fast 7%).

Ein Teil der Befragten entscheidet sich bewusst gegen die Nutzung bestimmter digitaler Zahlungsszenarien. Besonders häufig betrifft dies die Übermittlung der Bankverbindung an

andere Personen (20%), kontaktlose Zahlungen (rund 20%) sowie Kartenzahlungen an Selbstbedienungskassen (19%). Auch die Einrichtung von Daueraufträgen (13%) und Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (12%) werden von einem Teil der Befragten bewusst vermieden.

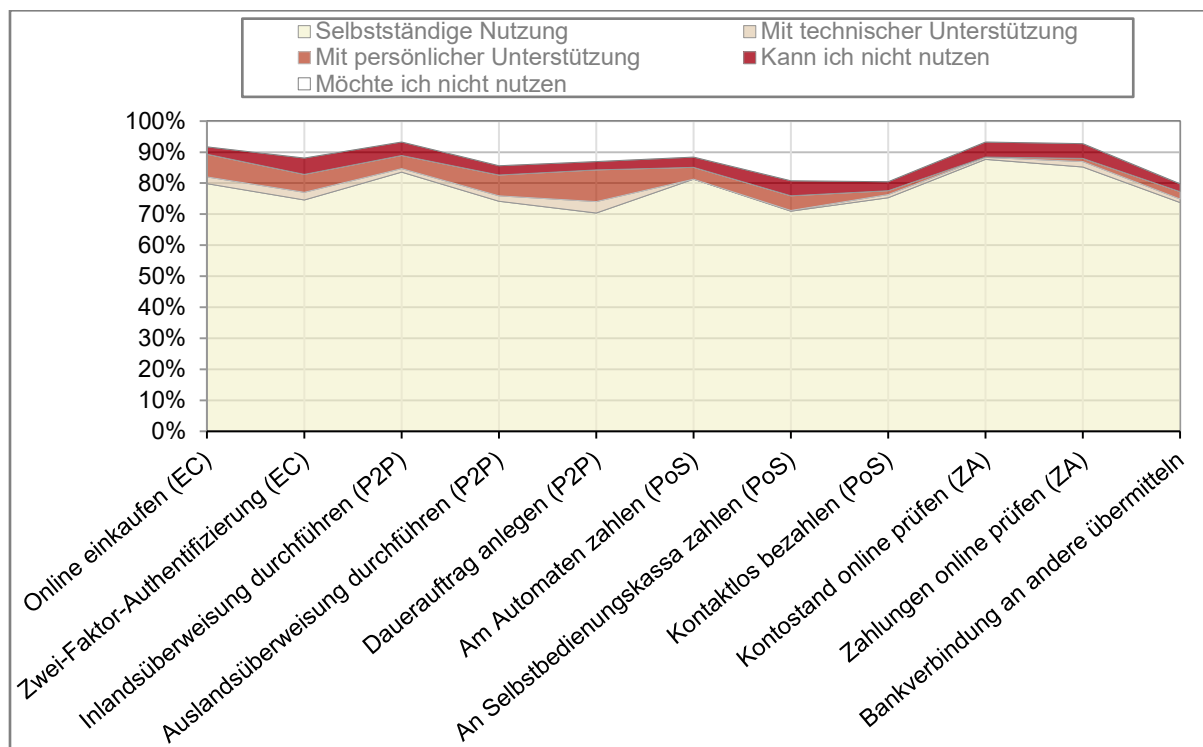
Im Vergleich zu den übrigen Altersgruppen zeigen die 61- bis 80-Jährigen durchwegs hohe Anteile an selbstständiger Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen, allerdings liegen diese in den meisten abgefragten Szenarien etwas unter den Werten der jüngeren bzw. nicht zur Altersgruppe gehörenden Personen. Besonders deutlich wird dieser Unterschied bei Zahlungen an Selbstbedienungskassen (71% gegenüber 79%), bei kontaktlosen Zahlungen (75% gegenüber 83%) sowie bei der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (74% gegenüber 81%). Auch bei Online-Einkäufen, Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung und der Einrichtung von Daueraufträgen liegen die Anteile selbstständiger Nutzung unter den Werten der übrigen Gruppen. Demgegenüber zeigen sich bei Online-Überweisungen ins Ausland (74% gegenüber 75%), bei Überweisungen auf österreichische Konten (84% gegenüber 85%) sowie bei der Überprüfung des Kontostands (88%) nur geringe bis minimale Unterschiede.

Hinsichtlich des Unterstützungsbedarfs fällt auf, dass Personen im Alter von 61 bis 80 Jahren in mehreren Szenarien häufiger persönliche Hilfe in Anspruch nehmen. Dies betrifft insbesondere Online-Einkäufe (7% gegenüber 4%), internationale Überweisungen (7% gegenüber 4%), Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (6% gegenüber 4%) sowie die Einrichtung von Daueraufträgen (10% gegenüber 8%). Technische Unterstützung wird hingegen von den Senior:innen meist seltener oder in ähnlichem Ausmaß genutzt wie von den übrigen Gruppen.

Besonders markant sind die Unterschiede bei der bewussten Nichtnutzung einzelner Anwendungen. Die 61- bis 80-Jährigen geben deutlich häufiger an, bestimmte digitale Zahlungsszenarien nicht nutzen zu wollen. Dies zeigt sich insbesondere bei der Weitergabe der eigenen Bankverbindung (20% gegenüber 11%), bei kontaktlosen Zahlungen (rund 20% gegenüber 12%) sowie bei Kartenzahlungen an Selbstbedienungskassen (19% gegenüber 11%). Auch bei der Einrichtung von Daueraufträgen, Online-Überweisungen auf österreichische Konten und der Kontrolle des Kontostands liegen die Anteile der bewussten Nichtnutzung über jenen der übrigen Altersgruppen.

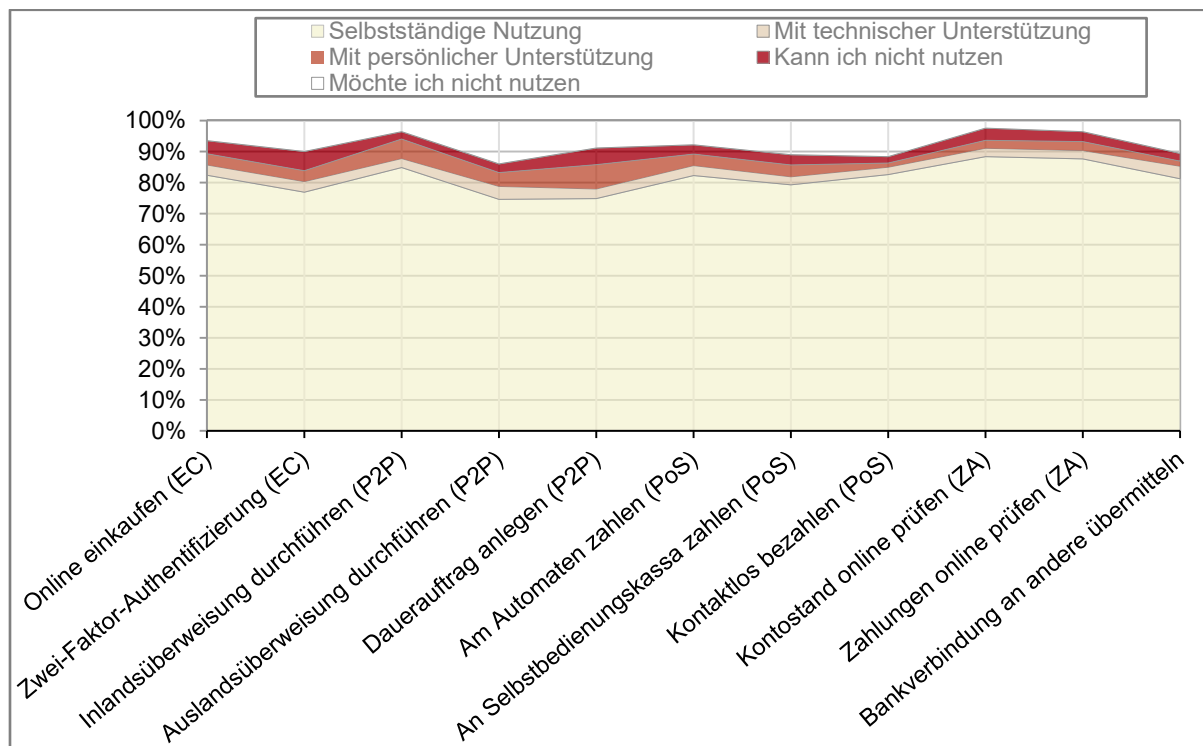
Insgesamt deutet der Vergleich darauf hin, dass die 61- bis 80-Jährigen digitale Zahlungs- und Bankinganwendungen zwar überwiegend selbstständig nutzen können, bestimmte digitale Bezahlformen jedoch zurückhaltender einsetzen. Die Unterschiede zu den übrigen Gruppen zeigen sich dabei weniger in einer grundsätzlichen Nutzungsfähigkeit als vielmehr in einem höheren Bedarf an persönlicher Unterstützung bei einzelnen Anwendungen sowie in einer stärkeren Zurückhaltung gegenüber bestimmten digitalen Zahlungs- und Bankingdiensten.

Abbildung 13: Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=238, n miss zwischen 2 und 7; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 14: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=630, n miss zwischen 8 und 14; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 15 zeigt die Anteile der Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren, die von verschiedenen Barrieren für die digitale finanzielle Teilhabe betroffen sind im Vergleich zur Komplementärgruppe, also im Vergleich zu den übrigen Altersgruppen. Insgesamt wird deutlich, dass Senior:innen in den meisten Bereichen seltener von Einschränkungen bzw. Problemen betroffen sind als die Vergleichsgruppe.

Die größte Barriere stellt bei den Senior:innen das geringe Vertrauen in digitale Technologien und Anwendungen dar. Dennoch liegt der Anteil mit 23% deutlich unter jenem der Komplementärgruppe (35%). Zu bedenken ist dabei, dass zur Komplementärgruppe nicht nur jüngere, sondern auch ältere Personen über 80 Jahren gehören.

Auch bei den Schwierigkeiten hinsichtlich Sprache und Zugänglichkeit zeigen Senior:innen zwischen 61 und 80 Jahren geringere Werte (rund 16% gegenüber knapp 20%).

Besonders geringe Unterschiede zeigen sich bei den digitalen Kompetenzen. Rund jede bzw. jeder zehnte Senior:in (11%) weist geringe digitale Kompetenzen auf, während dieser Wert in der Komplementärgruppe 10% beträgt.

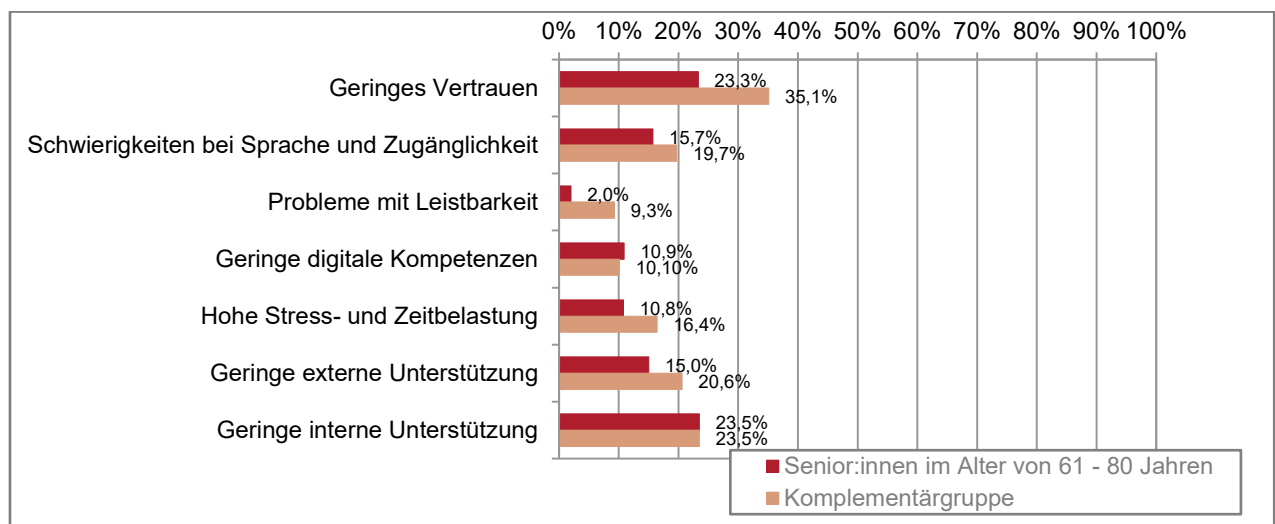
Probleme mit der Leistbarkeit treten bei Senior:innen deutlich seltener auf als in den übrigen Gruppen, was aber vor allem auf die Zusammensetzung der anderen von Ausgrenzung gefährdeten Gruppen zurückzuführen ist. Lediglich 2% berichten von finanziellen Einschränkungen, während dieser Anteil in der Komplementärgruppe 9% beträgt.

Ebenso geben Senior:innen bis 80 Jahre seltener eine hohe Stress- und Zeitbelastung an (11%) als die übrigen Befragten (16%).

Im Bereich der sozialen Ressourcen zeigen sich ebenfalls günstigere Voraussetzungen für die 61- bis 80-Jährigen als für die anderen Gruppen. So wird geringe externe Unterstützung nur von 15% angegeben (gegenüber 21% bei der Komplementärgruppe), während geringe interne Unterstützung im gleichen Ausmaß vorkommt wie in der Vergleichsgruppe (rund 24%).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Menschen im Alter von 61 bis 80 Jahren in nahezu allen untersuchten Bereichen geringere Barrieren aufweisen als die übrigen von Ausgrenzung bedrohten Gruppen. Die größten Herausforderungen bestehen für sie im Bereich des Vertrauens sowie in geringerem Ausmaß bei Sprache und Zugänglichkeit. Dagegen stellen finanzielle Einschränkungen, Stressbelastungen oder fehlende digitale Kompetenzen vergleichsweise seltene Hindernisse dar.

Abbildung 15: Senior:innen von 61-80 Jahren im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

11.2 Senior:innen im Alter von über 80 Jahren (n=34)

Für die Altersgruppe der über 80-Jährigen zeigt sich ein deutlich anderes Bild als bei den jüngeren Senior:innen. Zwar gibt auch in dieser Altersgruppe ein erheblicher Teil der Befragten an, digitale Zahlungs- und Bankinganwendungen selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung nutzen zu können, der Anteil liegt mit 51% jedoch deutlich niedriger als in den meisten anderen Altersgruppen (siehe Abbildung 9). Immerhin 18% können die Zahlungsszenarien demgegenüber nicht oder nur mit persönlicher Hilfe nutzen und sind damit von digitaler finanzieller Exklusion betroffen. Auffällig ist in dieser Gruppe der besonders hohe Anteil an „freiwilliger“ Nichtnutzung mit 31%. Wie bereits in Kapitel 4.2.3 näher ausgeführt, muss dabei bedacht werden, dass gerade in dieser Teilgruppe schwer unterschieden werden kann, ob Personen digitale Finanzdienste nicht nutzen möchten oder eigentlich gar nicht nutzen können. Insgesamt ergibt sich damit für ältere Personen ein erhöhter Exklusionsgrad als im Gesamtsample, in welchem 8% angaben, Zahlungsszenarien nicht nutzen zu können bzw. nur mit persönlicher Unterstützung.

Die höchsten Werte der eigenständigen Nutzung finden sich bei Online-Überweisungen auf österreichische Konten (55%), der Überprüfung des Kontostands (55%), der Kontrolle eingegangener Zahlungen (55%) sowie bei kontaktlosen Zahlungen (53%). Das Bezahlen mit Bankkarte an Automaten wird ebenfalls von rund 53% der Befragten selbstständig durchgeführt. Demgegenüber weisen Online-Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (39%) und die Übermittlung der eigenen Bankverbindung (46%) die niedrigsten Anteile selbstständiger Nutzung auf.

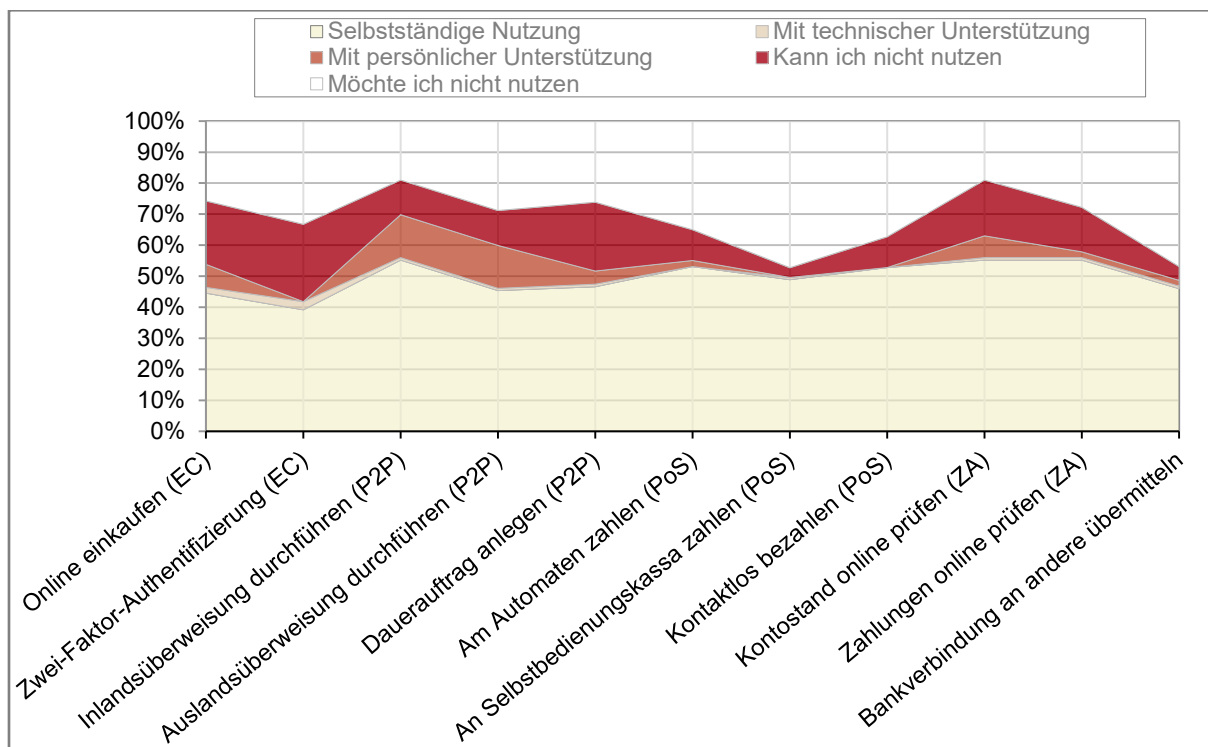
Persönliche Unterstützung spielt bei den über 80-Jährigen eine größere Rolle als in den jüngeren Altersgruppen. Besonders häufig wird Hilfe bei Online-Überweisungen auf österreichische Konten sowie bei internationalen Überweisungen benötigt (jeweils rund 14%). Auch bei der Überprüfung des Kontostands (7%) und bei Online-Einkäufen (etwas mehr als 7%) greifen Teile der Befragten auf persönliche Unterstützung zurück. Technische Hilfsmittel werden hingegen nur von einem sehr kleinen Anteil der Befragten genutzt.

Auffällig sind zudem die vergleichsweise hohen Anteile jener Personen, die bestimmte digitale Zahlungs- und Bankinganwendungen nicht nutzen können. Dies betrifft insbesondere Online-Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (25%), die Einrichtung von Daueraufträgen (22%), Online-Einkäufe (rund 21%) sowie die Überprüfung des Kontostands (18%). Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Nutzung digitaler Finanzanwendungen für einen Teil der über 80-Jährigen mit erheblichen Hürden verbunden ist.

Noch deutlicher zeigt sich dies bei der bewussten Nichtnutzung einzelner Anwendungen. Fast die Hälfte der Befragten möchte die eigene Bankverbindung nicht an andere übermitteln (47%) oder an Selbstbedienungskassen mit Karte bezahlen (ebenfalls rund 47%). Auch kontaktlose Zahlungen (37%), Zahlungen an Automaten (35%) sowie Online-Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (33%) werden von einem beträchtlichen Anteil der Befragten bewusst abgelehnt. Selbst bei Online-Überweisungen ins Ausland (29%), der Einrichtung von Daueraufträgen (26%) und Online-Einkäufen (fast 26%) geben viele Personen an, diese Anwendungen nicht nutzen zu wollen.

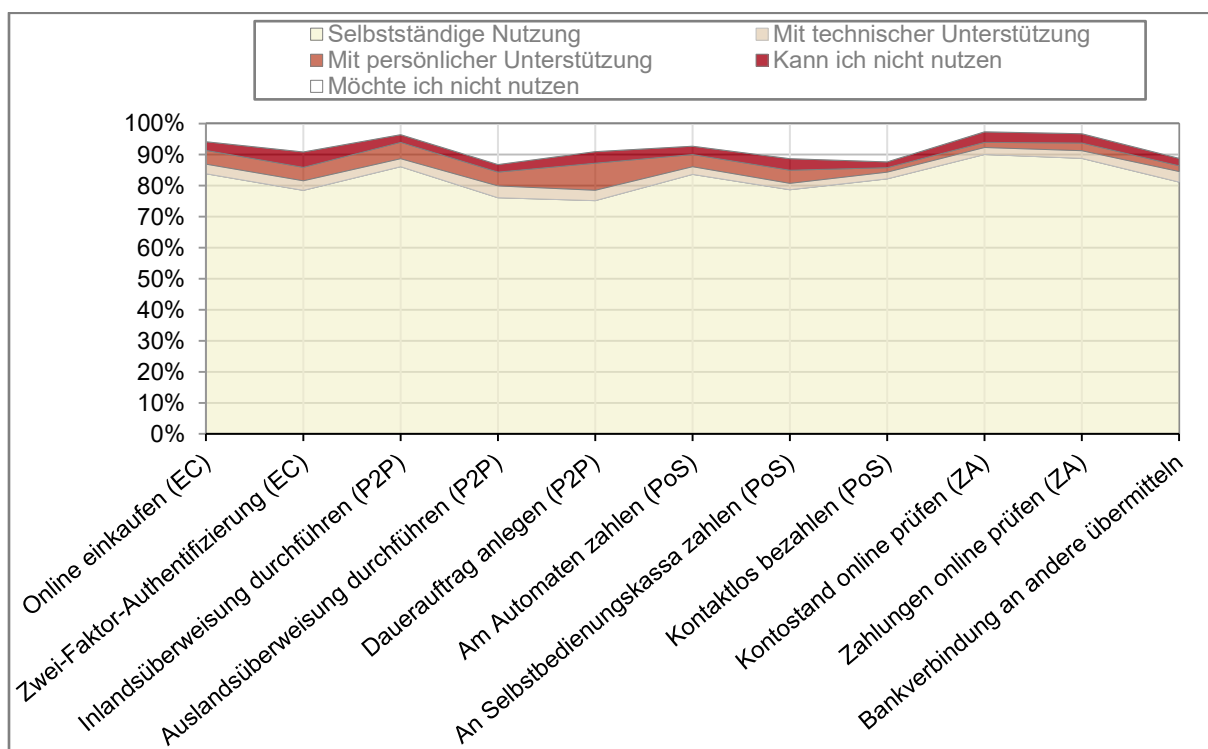
Insgesamt weisen die Ergebnisse darauf hin, dass die Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen bei den über 80-Jährigen deutlich heterogener ausfällt als bei jüngeren Altersgruppen. Während ein Teil der Befragten die abgefragten Anwendungen selbstständig nutzen kann, zeigen sich gleichzeitig höhere Anteile an Unterstützungsbedarf, Nutzungseinschränkungen und bewusster Nichtnutzung. Dies deutet darauf hin, dass sowohl funktionale Barrieren als auch Vorbehalte gegenüber digitalen Zahlungstechnologien in dieser Altersgruppe eine wichtige Rolle spielen.

Abbildung 16: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=34, n miss zwischen 0 und 3; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 17: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=834, n miss zwischen 10 und 18; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Bei den über 80-Jährigen zeigen sich mehrere klar voneinander abgrenzbare Problemdimensionen, die insgesamt auf eine erhöhte Vulnerabilität im Umgang mit digitalen Zahlungs- und Alltagsdiensten hinweisen.

Ein zentrales Problemfeld ist das geringere Vertrauen in digitale Prozesse und Systeme. Während in der Vergleichsgruppe ein deutlich höherer Anteil Vertrauen angibt (61%), sinkt dieser Wert bei den über 80-Jährigen auf rund 46%. Gleichzeitig steigt der Anteil mit geringem Vertrauen auf 39%. Dieses Muster deutet darauf hin, dass Sicherheitsbedenken in Bezug auf digitalen Finanz- und Bezahlsystemen in dieser Altersgruppe eine wesentliche Barriere darstellen und Nutzungsentscheidungen maßgeblich beeinflussen.

Eng damit verbunden sind Schwierigkeiten im Bereich Sprache und Zugänglichkeit. Hier zeigt sich eine besonders ausgeprägte Problemlage: Knapp 44% der über 80-Jährigen berichten von konkreten Schwierigkeiten, während dieser Anteil in der Vergleichsgruppe mit 17% deutlich niedriger liegt. Gleichzeitig sinkt der Anteil jener ohne Schwierigkeiten deutlich ab. Dies weist darauf hin, dass sprachliche Komplexität, Bedienlogiken sowie Barrierefreiheit digitaler Anwendungen für einen großen Teil dieser Gruppe eine zentrale Hürde darstellen.

Ein weiteres relevantes Problemfeld betrifft die digitalen Kompetenzen. Zwar geben 53% der über 80-Jährigen an, über gute digitale Kompetenzen zu verfügen, jedoch liegt der Anteil mit geringen digitalen Kompetenzen mit 41% deutlich höher als in der Vergleichsgruppe. Damit zeigt sich eine deutlich stärkere Polarisierung innerhalb dieser Altersgruppe, bei gleichzeitig insgesamt niedrigerer digitaler Souveränität.

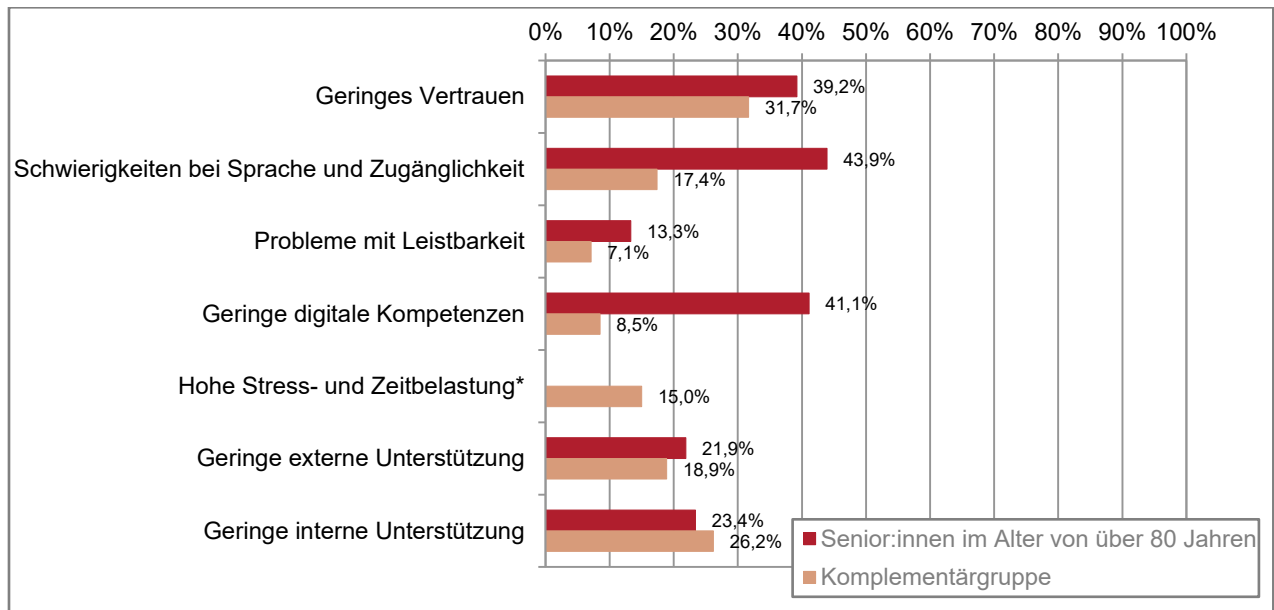
Im Vergleich dazu spielen finanzielle Einschränkungen eine eher untergeordnete Rolle. Der Anteil mit Problemen bei der Leistbarkeit liegt mit 13% zwar etwas höher als in der Vergleichsgruppe (7%), bleibt jedoch insgesamt deutlich unter den anderen Problemdimensionen. Dies deutet darauf hin, dass finanzielle Ressourcen für die Mehrheit dieser Gruppe nicht der primäre limitierende Faktor im digitalen Zahlungsalltag sind.

Auch im Bereich Stress- und Zeitbelastung ist kein dominierendes Problemmuster ablesbar. Zwar berichten 15% über eine hohe Belastung, insgesamt dominiert jedoch die Gruppe ohne entsprechende Belastung. Diese Dimension scheint somit weniger erklärungskräftig für Nutzungsprobleme im digitalen Zahlungsbereich zu sein.

Die Dimensionen externe und interne Unterstützung zeigen ein gemischtes Bild. Während ein großer Teil der Befragten auf externe Unterstützung zurückgreift (58%), ist gleichzeitig der Anteil mit geringer Unterstützung relativ hoch (22%). Bei interner Unterstützung innerhalb des persönlichen Umfelds zeigt sich ein ähnliches Muster mit einer leichten Verschiebung hin zu geringerer Unterstützung im Vergleich zur Komplementärgruppe. Dies weist darauf hin, dass soziale Unterstützungsnetzwerke zwar vorhanden sind, jedoch nicht durchgängig stabil oder ausreichend verfügbar sind.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Problemlage der über 80-Jährigen vor allem durch drei zentrale Faktoren geprägt ist: ein erhöhtes Misstrauen gegenüber digitalen Systemen, deutliche Schwierigkeiten im Bereich Sprache und Zugänglichkeit sowie reduzierte digitale Kompetenzen. Finanzielle und zeitbezogene Faktoren spielen demgegenüber eine deutlich geringere Rolle.

Abbildung 18: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

11.3 Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung (n=41)

Für Personen mit dem Status Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder mit Duldungsbescheinigung zeigt sich ein differenziertes Bild hinsichtlich der Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen. Während einige grundlegende Funktionen von der Mehrheit der Befragten selbstständig genutzt werden können, weisen andere Anwendungen deutlich geringere Nutzungsanteile sowie erhöhte Werte bei Unterstützungsbedarf und Nichtnutzung auf.

Insgesamt können rund 68% die verschiedenen Zahlungsszenarien selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung nutzen; mehr als ein Fünftel (22%) kann dies demgegenüber nicht bzw. nur mit persönlicher Unterstützung (siehe Abbildung 9). Insgesamt ergibt sich damit für geflüchtete Personen ein erhöhter Exklusionsgrad im Vergleich zum Gesamtsample mit rund 8%.

Besonders hohe Anteile selbstständiger Nutzung finden sich bei kontaktlosen Zahlungen (fast 98%), der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (94%), der Kontrolle eingegangener Zahlungen (91%), der Überprüfung des Kontostands (rund 88%) sowie bei Kartenzahlungen an Automaten (85%) und an Selbstbedienungskassen (82%). Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass alltägliche und häufig genutzte Zahlungsfunktionen von den meisten Befragten eigenständig bewältigt werden können.

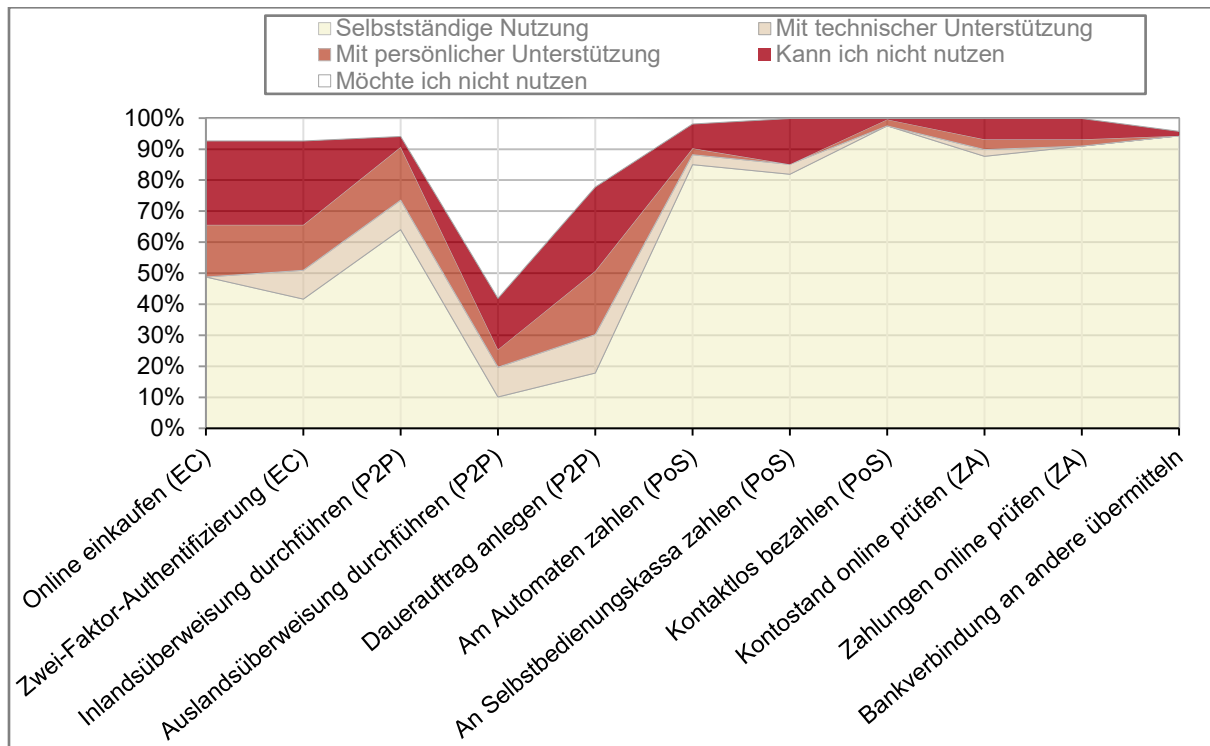
Demgegenüber zeigen sich bei komplexeren Online-Banking-Anwendungen geringere Anteile selbstständiger Nutzung. So geben lediglich 64% an, Überweisungen auf österreichische Konten selbstständig durchführen zu können. Noch niedriger fallen die Werte bei Online-Einkäufen (49%) und Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (fast 42%) aus. Besonders geringe Anteile zeigen sich bei der Einrichtung von Daueraufträgen im Online-Banking (rund 18%) sowie bei Online-Überweisungen ins Ausland (10%).

Parallel dazu ist in mehreren Bereichen ein erhöhter Unterstützungsbedarf erkennbar. Persönliche Hilfe wird insbesondere bei der Einrichtung von Daueraufträgen (knapp 21%), bei Überweisungen auf österreichische Konten (17%), bei Online-Einkäufen (ebenfalls rund 17%) sowie bei Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (rund 15%) in Anspruch genommen. Auch technische Unterstützung spielt in dieser Gruppe eine vergleichsweise größere Rolle als in vielen anderen untersuchten Gruppen. Besonders häufig wird sie bei Daueraufträgen (12%), internationalen Überweisungen (fast 10%), Überweisungen auf österreichische Konten (ebenfalls fast 10%) sowie bei Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (9%) genannt.

Auffällig sind zudem die hohen Anteile von Personen, die bestimmte Anwendungen nicht nutzen können oder nicht nutzen möchten. Dies betrifft insbesondere die Einrichtung von Daueraufträgen, die von 27% nicht genutzt werden können, sowie Online-Einkäufe und Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, die jeweils von 27% nicht genutzt werden können. Besonders ausgeprägt ist die bewusste Nichtnutzung bei internationalen Online-Überweisungen: 58% der Befragten geben an, diese Funktion nicht nutzen zu wollen. Auch Daueraufträge (22%) werden von einem relevanten Anteil der Befragten bewusst nicht genutzt. Zu ersterem Ergebnis zeigten bereits Cardozo Silva & Zinn (2024) im Rahmen einer Studie aus Deutschland, dass geflüchtete Personen seltener Geld ins Ausland versenden als andere Personen mit Migrationshintergrund. Sie kommen dabei zu dem Schluss, dass dies insbesondere auch als Folge struktureller Barrieren interpretiert werden kann. So weisen geflüchtete Personen zwar starke soziale und kulturelle Bindungen zu den Herkunftsländern auf und wollen ihre Familien unterstützen, allerdings schränkt ihre wirtschaftliche Situation die Fähigkeit, regelmäßig Geld zu senden, ein (ebd.). Dieser Verdacht erhärtet sich im Rahmen der vorliegenden Studie, weist doch rund ein Drittel der Armutsgefährdeten bzw. -betroffenen in der untersuchten Stichprobe eine Fluchterfahrung auf (siehe hierzu Kapitel 5.1). Zusätzlich könnte auch verstärkt eine soziale Erwünschtheit zu dem Ergebnis beitragen, dass Auslandüberweisungen oft freiwillig nicht genutzt werden. So könnten Personen mit Fluchterfahrung vielleicht aus Scham nicht zugeben wollen, dass sie dies bspw. aufgrund ihrer finanziellen Situation nicht können.

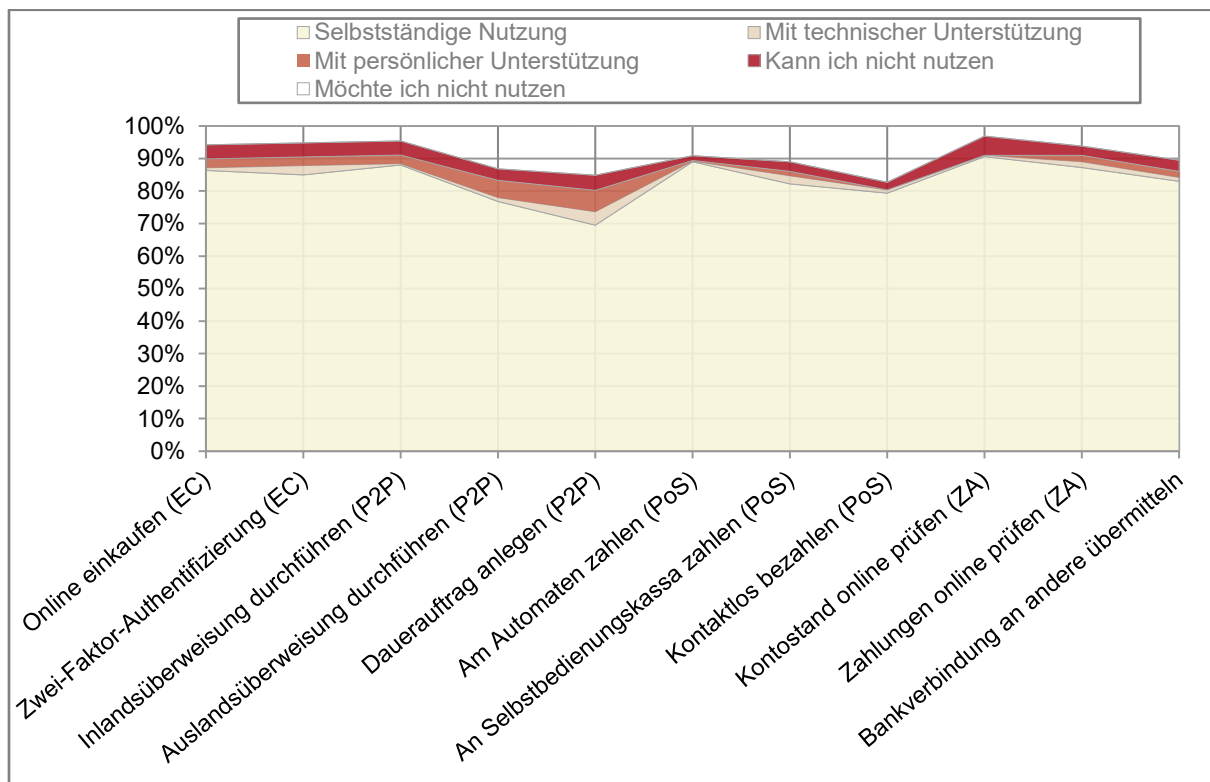
Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass geflüchtete Personen insbesondere bei alltäglichen und direkt erfahrbaren digitalen Zahlungsformen eine hohe Nutzungskompetenz aufweisen. Gleichzeitig zeigen sich bei komplexeren Online-Banking-Anwendungen, insbesondere bei Daueraufträgen, internationalen Überweisungen und sicherheitsrelevanten Verfahren wie der Zwei-Faktor-Authentifizierung, deutliche Nutzungshürden sowie ein erhöhter Bedarf an technischer und persönlicher Unterstützung. Die Ergebnisse sprechen dafür, dass diese Gruppe insbesondere bei komplexeren digitalen Finanzanwendungen von zusätzlichen Unterstützungsangeboten profitieren könnte.

Abbildung 19: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=41; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 20: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=119, n miss zwischen 2 und 4; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Die Ergebnisse zeigen deutliche Unterschiede zwischen Personen mit und ohne Fluchterfahrung, wenn es um die zugrundeliegenden Barrieren für die Nutzung digitaler Finanzdienste geht. Besonders ausgeprägt sind diese Unterschiede bei den digitalen Kompetenzen, den sprachlichen und zugangsbezogenen Herausforderungen sowie der Stress- und Zeitbelastung.

Während knapp 83% der Stichprobe über gute digitale Kompetenzen verfügen, trifft dies lediglich auf 58% der Personen mit entsprechendem Aufenthaltsstatus zu (siehe Tabelle 45 im Anhang). Gleichzeitig weisen fast 39% dieser Gruppe geringe digitale Kompetenzen auf, verglichen mit lediglich 8% der übrigen Befragten. Auch im Bereich Sprache und Zugänglichkeit zeigen sich deutliche Unterschiede: Fast ein Drittel der geflüchteten Personen berichtet von entsprechenden Schwierigkeiten, während dieser Anteil bei den übrigen Befragten bei rund 16% liegt. Umgekehrt geben nur 50% der betreffenden Gruppe an, keine Schwierigkeiten in diesem Bereich zu haben, verglichen mit 76% der übrigen Befragten.

Auch finanzielle Herausforderungen treten in der Gruppe der Personen mit Fluchterfahrung häufiger auf. Zwar berichtet die Mehrheit (rund 81%) von keinen oder nur geringen Problemen hinsichtlich der Leistbarkeit, dieser Anteil liegt jedoch deutlich unter jenem der übrigen Befragten (92%). Zudem sehen fast 12% die Leistbarkeit nur teilweise als gegeben an, gegenüber 3% in der Vergleichsgruppe.

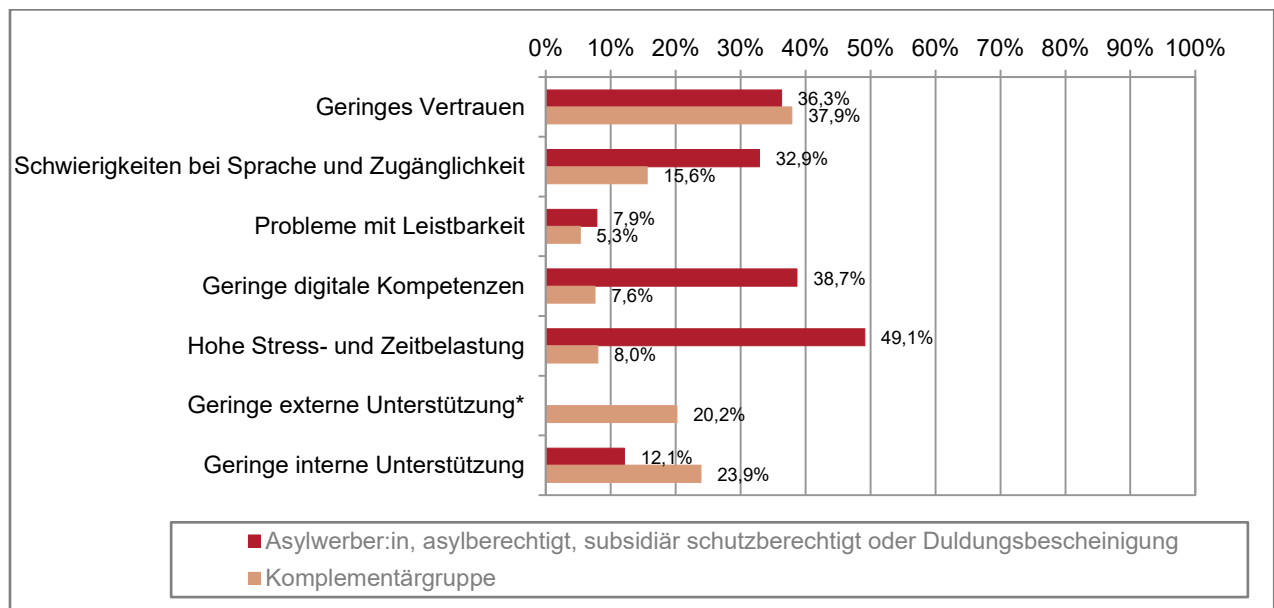
Besonders stark fallen die Unterschiede bei der Stress- und Zeitbelastung aus. Knapp die Hälfte der geflüchteten Personen (49%) berichtet von einer hohen Belastung, während dies lediglich auf 8% der übrigen Befragten zutrifft. Entsprechend geben nur 51% dieser Gruppe an, keiner relevanten Stress- oder Zeitbelastung ausgesetzt zu sein, verglichen mit fast 89% der übrigen Befragten.

Hinsichtlich des Vertrauens zeigen sich dagegen nur geringe Unterschiede. Der Anteil der Personen mit hohem Vertrauen liegt bei 52% und damit etwas unter dem Wert der übrigen Befragten (57%). Gleichzeitig berichten 36% von geringem Vertrauen, was nahezu dem Anteil in der Vergleichsgruppe entspricht (38%).

Bei den Unterstützungsstrukturen ergibt sich ein gemischtes Bild. Personen mit Fluchterfahrung verfügen häufiger über interne Unterstützung: 77% geben an, entsprechende Unterstützung zu erhalten, während dies auf 63% der übrigen Befragten zutrifft. Der Anteil mit geringer interner Unterstützung fällt entsprechend niedriger aus (12% gegenüber 24%).

Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass geflüchtete Personen in mehreren zentralen Dimensionen mit erhöhten Herausforderungen konfrontiert sind. Besonders sprachliche Barrieren, geringere digitale Kompetenzen sowie eine deutlich höhere Stress- und Zeitbelastung könnten ihre digitale finanzielle Teilhabe erschweren.

Abbildung 21: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Personen mit Duldungsbescheinigung im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=160, n miss zwischen 7 und 38; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

11.4 Armutsgefährdete und -betroffene Personen (n=87)

Für armutsgefährdete und armutsbetroffene Personen zeigt sich insgesamt eine hohe Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen. In den meisten abgefragten Szenarien gibt die Mehrheit der Befragten an, die jeweiligen Aufgaben selbstständig bzw. mit persönlicher Unterstützung durchführen zu können (81%, siehe Abbildung 9). Die Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion im Sinne von „kann ich nicht nutzen“ oder „nur mit persönlicher Unterstützung nutzbar“ fällt zudem mit 10% ähnlich hoch aus wie im Gesamtsample mit 8%.

Besonders hohe Anteile selbstständiger Nutzung finden sich bei der Überprüfung eingegangener Zahlungen (86%), der Kontrolle des Kontostands (85%), bei Online-Einkäufen (rund 81%) sowie bei kontaktlosen Zahlungen (ebenfalls rund 81%). Auch Online-Überweisungen auf österreichische Konten (77%), Zahlungen an Selbstbedienungskassen (79%) und die Übermittlung der eigenen Bankverbindung (75%) werden von einem Großteil der Befragten eigenständig durchgeführt.

Im Vergleich zu anderen untersuchten ausgrenzungsgefährdeten Gruppen fallen die Werte der selbstständigen Nutzung damit insgesamt relativ hoch aus. Gleichzeitig zeigt sich jedoch in mehreren Bereichen ein erhöhter Bedarf an persönlicher Unterstützung. Besonders häufig wird Hilfe bei der Erstellung von Daueraufträgen im Online-Banking (15%), bei Überweisungen auf österreichische Konten (13%), bei Online-Einkäufen (ebenfalls rund 13%) sowie bei internationalen Überweisungen (fast 11%) in Anspruch genommen. Auch bei Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung geben rund 10% der Befragten an, auf persönliche Unterstützung angewiesen zu sein.

Technische Unterstützung spielt hingegen eine vergleichsweise geringe Rolle. Die entsprechenden Anteile bewegen sich meist zwischen 2% bis 5%. Etwas häufiger wird technische Unterstützung bei internationalen Überweisungen (6%), beim Bezahlen an

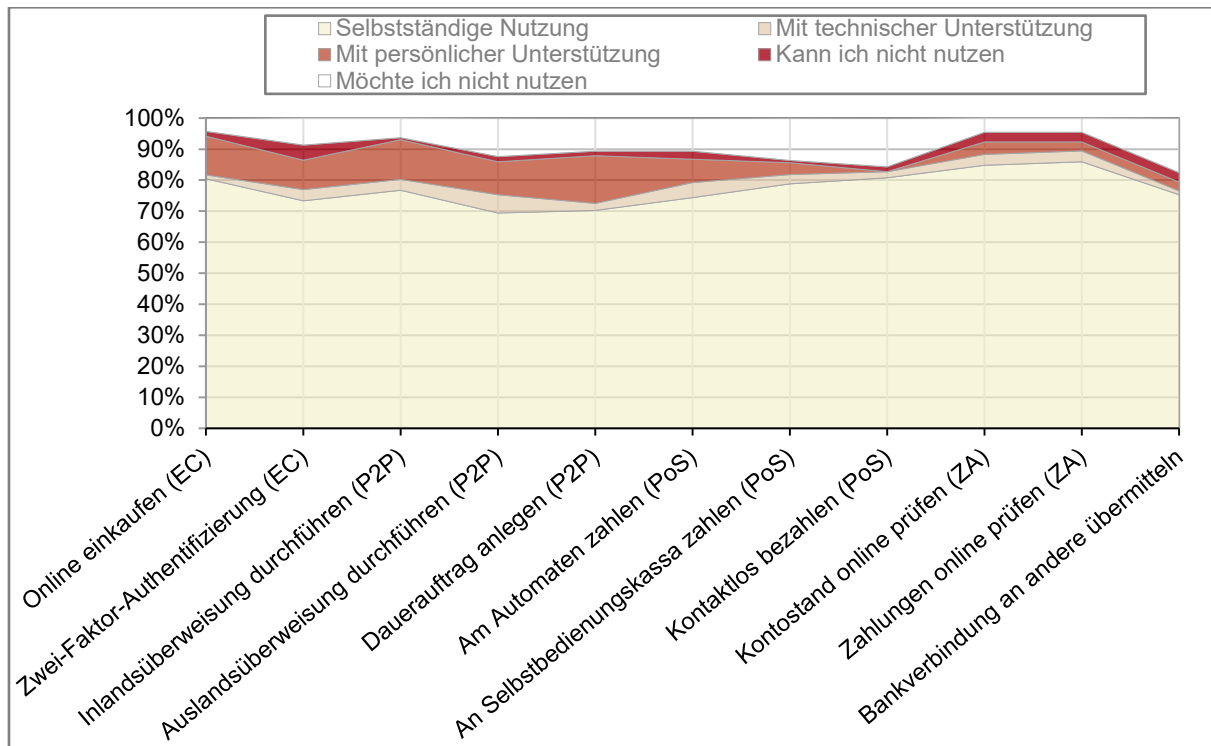
Automaten (5%) sowie bei der Überprüfung des Kontostands und der Kontrolle eingegangener Zahlungen (jeweils rund 4%) genannt.

Auffällig ist, dass die Anteile jener Personen, die bestimmte Anwendungen nicht nutzen können, insgesamt niedrig ausfallen. In keinem der abgefragten Szenarien überschreitet dieser Wert 5%. Die größten Nutzungseinschränkungen zeigen sich bei Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (5%), der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (3%), der Kontrolle eingegangener Zahlungen (3%) sowie bei der Überprüfung des Kontostands (3%).

Die bewusste Nichtnutzung digitaler Zahlungsformen ist ebenfalls vergleichsweise moderat ausgeprägt. Höhere Werte finden sich bei der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (rund 18%), bei kontaktlosen Zahlungen (rund 16%) sowie bei Zahlungen an Selbstbedienungskassen (rund 14%). Andere Anwendungen werden nur von einem kleineren Teil der Befragten bewusst vermieden.

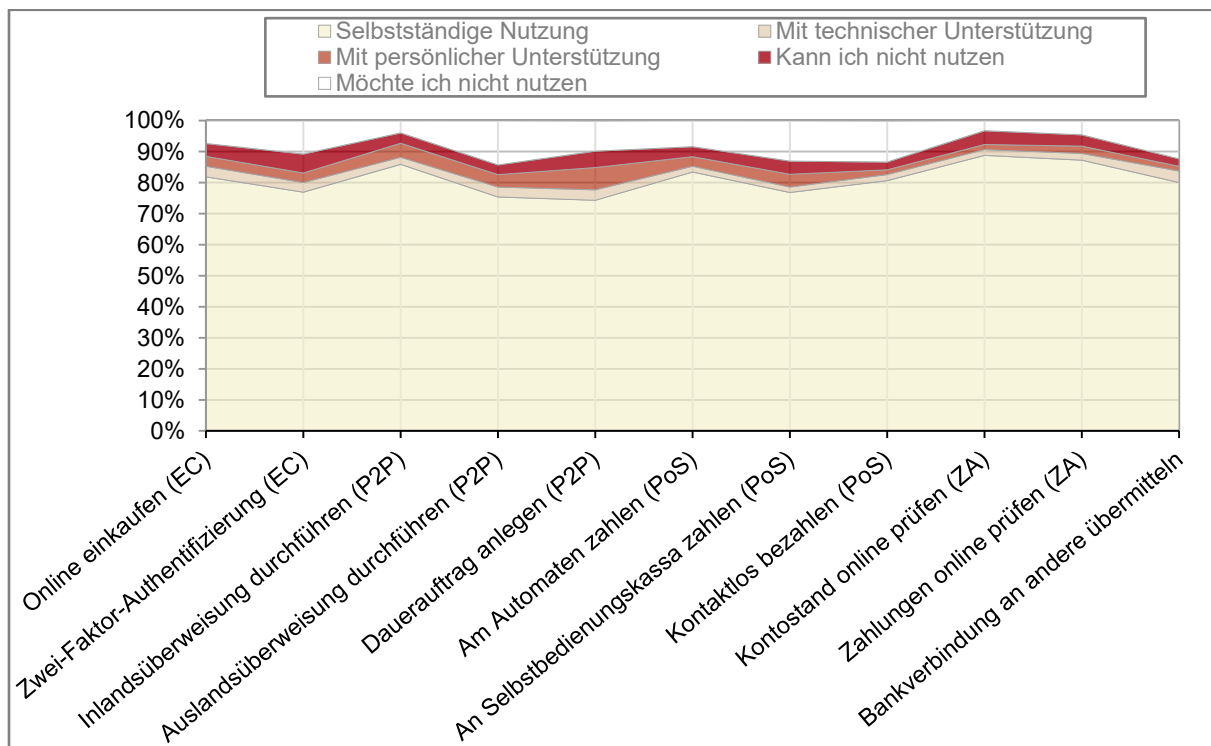
Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass armutsgefährdete und armutsbetroffene Personen digitale Zahlungs- und Bankinganwendungen überwiegend selbstständig nutzen können. Im Unterschied zu einigen anderen von Ausgrenzung bedrohten Gruppen zeigen sich nur geringe Anteile an Personen, die bestimmte Anwendungen gar nicht nutzen können. Gleichzeitig weisen die Ergebnisse auf einen erhöhten Bedarf an persönlicher Unterstützung bei komplexeren Finanztransaktionen hin, insbesondere im Bereich des Online-Bankings. Dies spricht dafür, dass bestehende Herausforderungen weniger in der grundsätzlichen Zugänglichkeit digitaler Finanzdienstleistungen liegen, sondern eher in der sicheren und eigenständigen Durchführung anspruchsvollerer Transaktionen.

Abbildung 22: Armutsgefährdete und -betroffene Personen: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=87, n miss zwischen 2 und 3; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 23: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=781, n miss zwischen 8 und 12; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Bei armutsgefährdeten und -betroffenen Personen zeigen sich im Vergleich zur Komplementärgruppe mehrere strukturelle Problemdimensionen, die auf Barrieren in zentralen Voraussetzungen digitaler Teilhabe hinweisen. Besonders deutlich tritt dabei die finanzielle Situation hervor: Während in der Vergleichsgruppe nur rund 4% über konkrete Leistbarkeitsprobleme berichten, liegt dieser Anteil in der Gruppe der Armutsgefährdeten bei 30%. Gleichzeitig ist der Anteil jener, die keine oder nur geringe finanzielle Einschränkungen angeben, mit 48% deutlich niedriger als im Gesamtdurchschnitt (85%). Finanzielle Restriktionen stellen damit eine zentrale Barriere dar, die sowohl den Zugang zu digitalen Infrastrukturen als auch die Nutzung kostenpflichtiger oder technisch voraussetzungsreicher Dienste indirekt beeinflussen kann.

Auch auf der Ebene des Vertrauens in digitale Anwendungen zeigen sich deutliche Unterschiede. Der Anteil an Personen mit geringem Vertrauen ist in der betroffenen Gruppe mit rund 49% signifikant höher als in der Vergleichsgruppe (29%). Umgekehrt fällt der Vertrauensanteil deutlich geringer aus (45% gegenüber 64%). Dieses reduzierte Vertrauen kann als zentrale Hürde interpretiert werden, die insbesondere bei sensiblen Anwendungen im Bereich Online-Zahlungen oder digitaler Verwaltung die Nutzung zusätzlich erschwert.

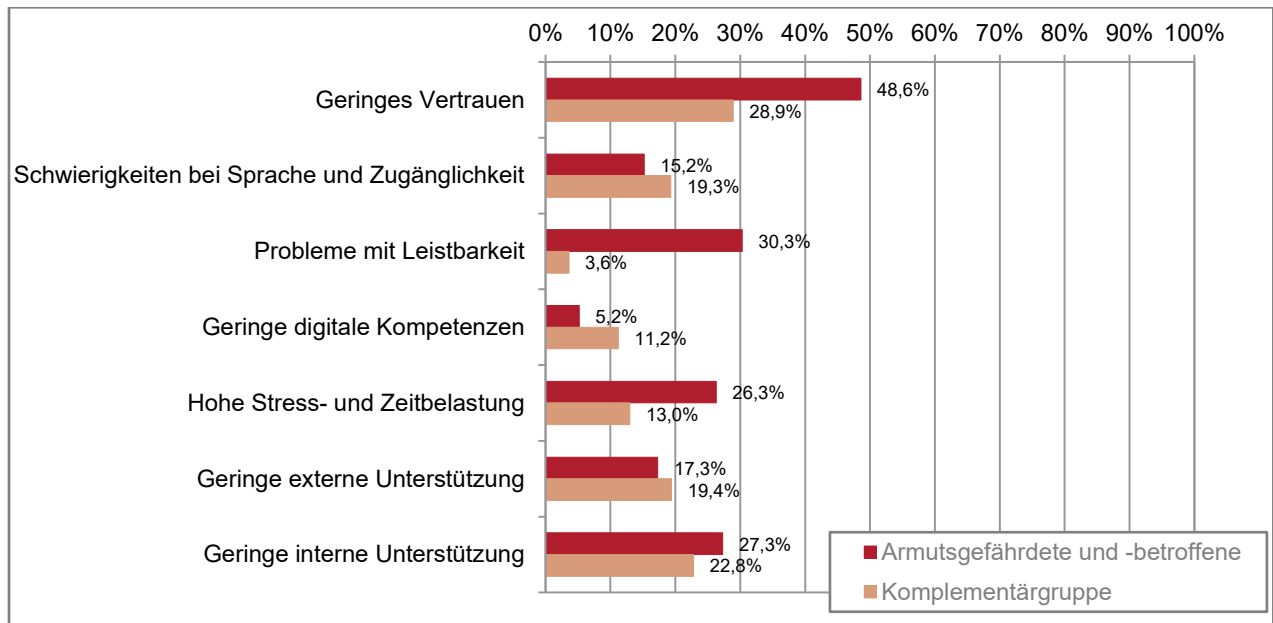
Im Bereich sprachlicher und zugangsbezogener Anforderungen zeigen sich hingegen nur moderate Unterschiede. Zwar berichten 15% der armutsgefährdeten Personen über Schwierigkeiten, dieser Wert liegt jedoch nicht deutlich über dem Gesamtniveau (19%). Ähnlich verhält es sich bei den digitalen Kompetenzen: Der Anteil geringer digitaler Kompetenzen ist mit etwas mehr als 5% sogar niedriger als im Gesamtdurchschnitt (10%), während die Mehrheit sowohl in der Vergleichs- als auch in der Gesamtgruppe über gute digitale Kompetenzen verfügt. Daraus lässt sich ableiten, dass die digitale Grundfähigkeit in dieser Gruppe weniger das zentrale Problem darstellt als andere Faktoren.

Auffällig ist hingegen die höhere Stress- und Zeitbelastung innerhalb der Gruppe. Mit 26% berichtet ein deutlich größerer Anteil über hohe Belastungen im Vergleich zur Gesamtbevölkerung (15%), während gleichzeitig der Anteil ohne Stressbelastung geringer ausfällt (73% vs. 83%).

Schließlich zeigen sich auch im Bereich sozialer Unterstützung leichte Unterschiede. Während externe Unterstützung insgesamt auf ähnlichem Niveau liegt wie in der Gesamtgruppe, ist der Anteil interner Unterstützung geringer (58% vs. 65%), was darauf hindeutet, dass armutsgefährdete Personen weniger auf stabile Unterstützungssysteme zurückgreifen können.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Problemlage dieser Gruppe durch das Zusammenspiel von finanziellen Einschränkungen, reduziertem Vertrauen und erhöhter Belastung gekennzeichnet ist.

Abbildung 24: Armutsgefährdete und -betroffene Personen im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finkl', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

11.5 Personen mit Behinderungen (n=192)

Die Gruppe der Personen mit Behinderungen umfasst zu beinahe zwei Drittel Personen mit einer körperlichen Behinderung. Weitere 12% bzw. 13% haben eine Hör- bzw. Sehbehinderung und fast 10% eine Mehrfachbehinderung¹².

Da der bisherige Forschungsstand darauf hindeutet, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten und Menschen mit psychischen Erkrankungen auf spezifische und – auch im Vergleich zu Personen mit körperlichen Behinderungen und/oder Sinnesbehinderungen – oft anders gelagerte Barrieren im Umgang mit digitalen Finanzdiensten treffen (siehe z.B. Watts et al. 2025), wurden für diese Untergruppen gesonderte Analysen vorgenommen (siehe Kapitel 11.5.1 und 11.5.2).

Nachfolgend wird zunächst auf die Gruppe der Menschen mit Behinderungen im Allgemeinen eingegangen, im Anschluss des Kapitels werden dann die Ergebnisse der Detailauswertungen spezifisch für die Gruppen der Menschen mit Lernschwierigkeiten sowie für jene mit psychischen Erkrankungen skizziert.

Für die Gruppe der Personen mit Behinderungen zeigen die Ergebnisse insgesamt, dass digitale Zahlungs- und Bankinganwendungen zwar von einem Teil der Befragten selbstständig genutzt werden können, gleichzeitig jedoch ein deutlich höherer Unterstützungsbedarf sowie stärkere Nutzungseinschränkungen bestehen als in der Gesamtstichprobe. Der Anteil der selbstständigen Nutzung bzw. Nutzung mit technischer Unterstützung liegt quer über alle Zahlungsszenarien bei 64% und damit doch deutlich unter jenem im Gesamtsample mit 83% (siehe Abbildung 9). Dementsprechend fällt auch der Betroffenheitsgrad von digitaler finanzieller Exklusion in dieser Gruppe mit 22% deutlich höher aus als im Gesamtsample, wo

¹² Aufgrund zu geringer Fallzahlen (n<25) können im Rahmen dieser Studie keine detaillierteren Aussagen zu Personen mit einer Mehrfachbehinderung getätigt werden.

insgesamt 8% angaben, Zahlungsszenarien nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen zu können.

Die höchsten Anteile selbstständiger Nutzung finden sich bei kontaktlosen Zahlungen (rund 66%), der Kontrolle eingegangener Zahlungen (64%), der Überprüfung des Kontostands (64%) sowie bei der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (rund 62%). Online-Überweisungen auf österreichische Konten und Zahlungen an Automaten werden jeweils von knapp 59% der Befragten eigenständig durchgeführt. Vergleichsweise niedrige Werte zeigen sich bei Online-Überweisungen ins Ausland (48%), der Einrichtung von Daueraufträgen (49%), Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (rund 50%) sowie bei Online-Einkäufen (51%).

Wenig überraschend ist der erhöhte Bedarf an technischer Unterstützung in dieser Gruppe. Je nach Anwendung geben zwischen 3% und 10% der Befragten an, technische Hilfsmittel wie beispielsweise Screenreader zu benötigen. Die höchsten Werte finden sich bei Online-Einkäufen (fast 10%), der Kontrolle eingegangener Zahlungen (fast 9%), Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (8%) sowie bei der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (8%). Differenziert nach Art der Behinderung wird deutlich, dass insbesondere Personen mit einer Sehbehinderung quer über alle Zahlungsszenarien technische Hilfsmittel nutzen (müssen).

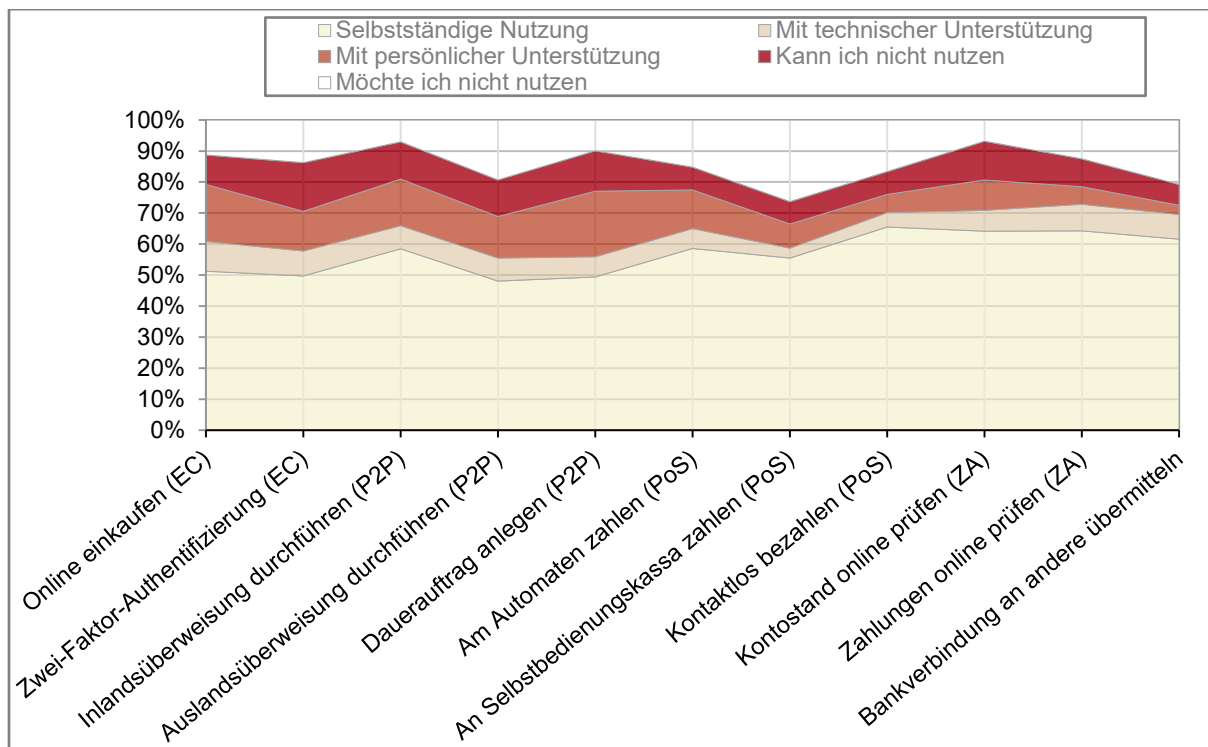
Auch persönliche Unterstützung spielt eine wichtige Rolle. Besonders häufig wird sie bei der Einrichtung von Daueraufträgen (21%), Online-Einkäufen (18%), Überweisungen auf österreichische Konten (15%) sowie bei internationalen Überweisungen (13%) in Anspruch genommen. Letztere Aspekte treffen insbesondere auf Personen mit einer Sehbehinderung zu. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass insbesondere komplexere oder mehrstufige Prozesse für einen Teil der Befragten Herausforderungen darstellen.

Darüber hinaus berichten vergleichsweise viele Personen mit Behinderungen, dass sie bestimmte Anwendungen nicht nutzen können. Dies betrifft vor allem Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (rund 16%), Daueraufträge (13%), die Überprüfung des Kontostands (rund 13%) sowie Online-Überweisungen auf österreichische Konten (12%). Auch bei internationalen Überweisungen geben 12% an, diese nicht nutzen zu können.

Neben funktionalen Barrieren zeigt sich in einzelnen Bereichen auch eine erhöhte bewusste Nichtnutzung. Besonders häufig betrifft dies Zahlungen an Selbstbedienungskassen (26%), die Übermittlung der eigenen Bankverbindung (21%), internationale Überweisungen (19,3%) sowie kontaktlose Zahlungen (16,6%). Diese Werte deuten darauf hin, dass neben Zugänglichkeitsaspekten auch individuelle Präferenzen, Sicherheitsbedenken oder mangelnde Vertrautheit mit bestimmten digitalen Anwendungen eine Rolle spielen können.

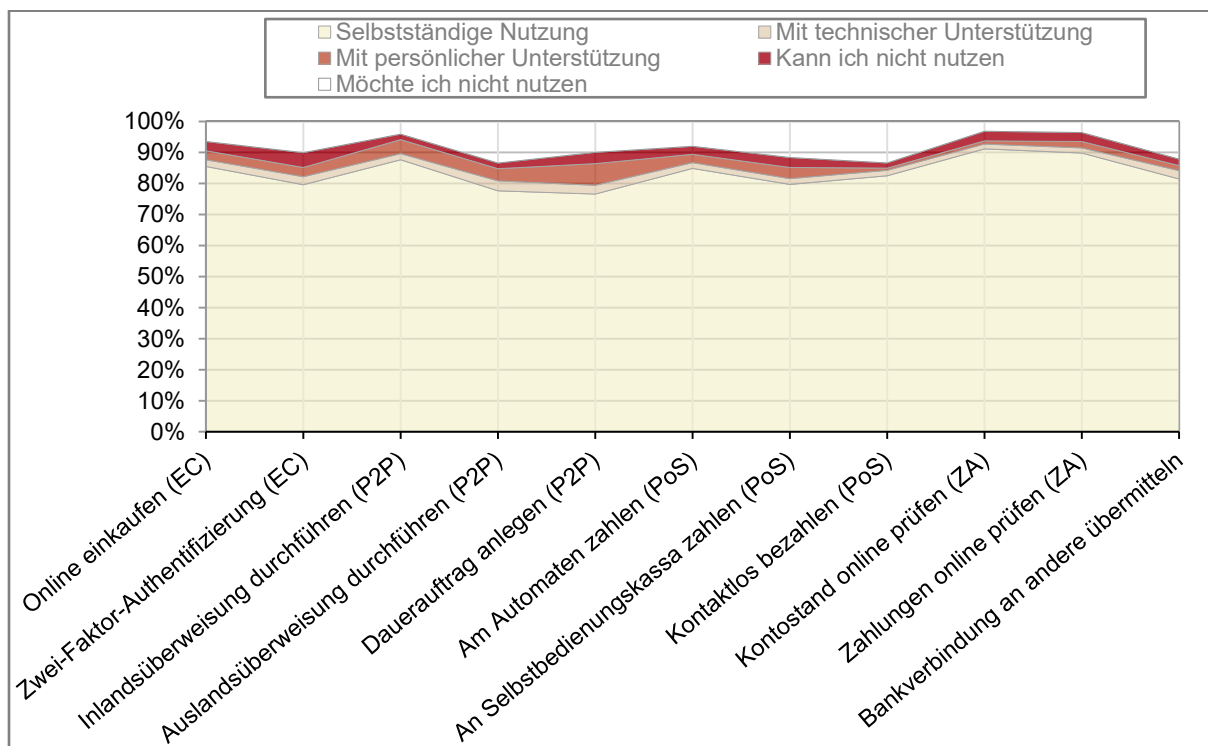
Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass Personen mit Behinderungen digitale Zahlungs- und Bankinganwendungen in erheblichem Umfang nutzen, dabei jedoch deutlich häufiger auf technische Hilfsmittel oder persönliche Unterstützung angewiesen sind. Gleichzeitig zeigen sich höhere Anteile von Personen, die bestimmte Anwendungen nicht nutzen können oder bewusst darauf verzichten. Die Befunde unterstreichen damit die Bedeutung barrierefreier Gestaltung digitaler Finanzdienstleistungen sowie zielgruppenspezifischer Unterstützungsangebote.

Abbildung 25: Personen mit Behinderungen: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=192, n miss zwischen 8 und 16; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 26: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=676, n miss zwischen 2 und 5; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Bei Personen mit Behinderungen zeigen sich im Vergleich zur Komplementärgruppe mehrere deutlich ausgeprägte Problemdimensionen, die auf strukturelle Barrieren in der digitalen Teilhabe hinweisen. Besonders stark ausgeprägt sind dabei Einschränkungen im Bereich Sprache und Zugänglichkeit: Fast 42% der betroffenen Personen berichten hier über konkrete Schwierigkeiten, während dieser Anteil in der Vergleichsgruppe bei lediglich 16% liegt. Parallel dazu geben nur 52% an, keine Schwierigkeiten zu haben (vs. 77%). Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass Hürden im Zusammenhang mit fehlender Barrierefreiheit – etwa in der Gestaltung digitaler Anwendungen, in der Bedienbarkeit oder in unterstützenden Technologien – eine zentrale Rolle spielen und unmittelbar den Zugang zu digitalen Dienstleistungen beeinflussen. Detaillierter Analysen zur Art der Behinderung zeigen hierbei, dass dies vor allem auf Personen mit körperlicher Behinderung und/oder Sehbehinderung zutrifft.

Eng damit verbunden ist die Problemdimension der digitalen Kompetenzen. In der Gruppe der Personen mit Behinderungen wird ein deutlich höherer Anteil geringer digitaler Kompetenzen ausgewiesen (21% gegenüber 9% in der Vergleichsgruppe), während gleichzeitig der Anteil mit guten digitalen Kompetenzen niedriger ausfällt (68% vs. 88%). Dies legt nahe, dass neben strukturellen Barrieren auch Kompetenzunterschiede eine relevante Rolle für digitale Exklusion spielen, wobei diese vermutlich teilweise auch durch eingeschränkten Zugang zu barrierefreien Lern- und Nutzungsumgebungen mitbedingt sind.

Auch im Bereich des Vertrauens in digitale Anwendungen zeigen sich deutliche Unterschiede. Mit fast 40% ist der Anteil gering ausgeprägten Vertrauens in dieser Gruppe höher als in der Vergleichsgruppe (31%), während der Vertrauensanteil insgesamt geringer ausfällt (51% vs. 62%). Ein Erklärungsansatz hierzu lässt sich in Studien finden, die darauf verweisen, dass geringe digitale Kompetenzen mit geringem Vertrauen in digitale Finanzdienste einhergehen können (z.B. Broekhoff et al. 2024). Zudem ist anzunehmen, dass auch fehlende Barrierefreiheit Vertrauen schmälern kann.

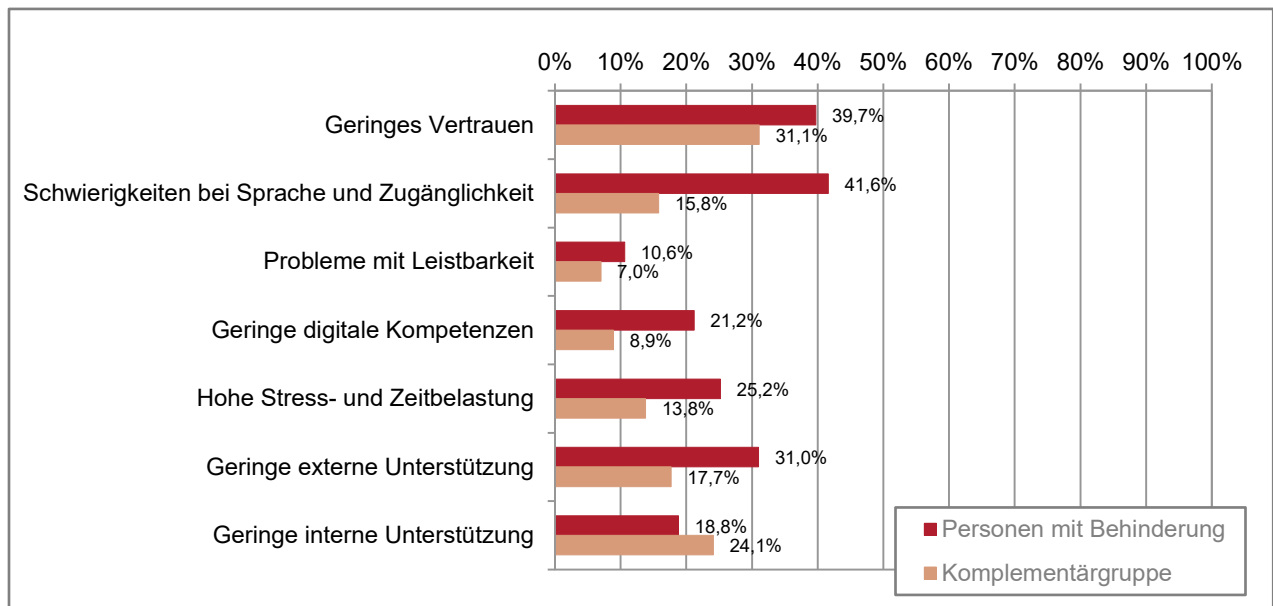
Im Gegensatz dazu ist die finanzielle Dimension weniger eindeutig ausgeprägt, wenngleich auch hier Unterschiede sichtbar werden. Der Anteil an Personen mit finanziellen Problemen liegt mit knapp 11% leicht über dem Vergleichswert (7%), während der Anteil ohne bzw. mit geringen finanziellen Einschränkungen niedriger ist (71% vs. 87%). Dies weist darauf hin, dass finanzielle Ressourcen zwar nicht die primäre, aber dennoch eine verstärkende Rolle spielen können.

Besonders auffällig ist zudem die erhöhte Stress- und Zeitbelastung innerhalb dieser Gruppe. Mit 25% liegt der Anteil hoher Belastung deutlich über dem Vergleichswert (14%), während der Anteil ohne Stress entsprechend geringer ausfällt (69% vs. 84%). Diese erhöhte Belastung kann als indirekter Verstärker von Nutzungsproblemen interpretiert werden, da komplexe digitale Prozesse unter Zeit- oder Stressdruck schwerer bewältigt werden können. Auch hierzu verweisen detailliertere Analysen zur Art der Behinderung darauf, dass dies vor allem auf Personen mit körperlicher Behinderung und/oder Sehbehinderung zutrifft.

Hinsichtlich sozialer Unterstützung zeigt sich ein differenziertes Bild: Während externe Unterstützung insgesamt auf ähnlichem Niveau wie in der Vergleichsgruppe liegt, ist der Anteil geringer interner Unterstützung leicht erhöht (31% vs. 18%).

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Problemlage von Personen mit Behinderungen besonders stark durch strukturelle Zugangsbarrieren geprägt ist. Im Unterschied zu anderen Gruppen stehen hier weniger finanzielle Faktoren im Vordergrund, sondern vielmehr Fragen der Barrierefreiheit, der digitalen Zugänglichkeit sowie der daraus resultierenden Kompetenz- und Vertrauensunterschiede.

Abbildung 27: Personen mit Behinderungen im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

11.5.1 Personen mit Lernschwierigkeiten

Die Gruppe der Menschen mit Lernschwierigkeiten umfasst insgesamt 25 Personen, wobei 40% davon auch eine körperliche Behinderung und/oder eine Sinnesbehinderung haben. Mit einer Fallzahl von n=25 ist diese Gruppe gerade noch statistisch auswertbar, weitere Differenzierungen innerhalb dieser Gruppe sind allerdings fallzahlbedingt nicht möglich, wie auch manche Fragestellungen aufgrund fehlender Antworten zu wenig Fallzahlen für quantitative Aussagen aufweisen. Da sich im Einklang mit bisherigen Forschungsergebnissen aber auch in dieser Befragung Tendenzen in Richtung einer besonderen Ausgrenzungsgefährdung bei Menschen mit Lernschwierigkeiten abzeichnen, soll diese Gruppe nachfolgend zusammenfassend in ihrer Spezifität betrachtet werden.

Der Zugang zu digitalen Endgeräten und einer stabilen Internetverbindung ist eine grundlegende Voraussetzung für digitale Teilhabe und die Nutzung digitaler Finanzdienste (siehe Kapitel 6). Bei Befragten mit Lernschwierigkeiten ergeben sich diesbezüglich verstärkt Hinweise auf Zugangsbarrieren: So verfügen diese Personen mit 8% zu rund 1% im Gesamtsample überdurchschnittlich häufig weder über einen Zugang zu einem entsprechendem Gerät noch über eine stabile Internetverbindung. Auch in Bezug auf die Verfügbarkeit von Finanzdiensten wie Online-Banking, Banking-App, Sparkonto, Online-Finanzdienste (zum Beispiel PayPal oder Klarna) oder Kreditkarten, stellt sich die Situation schwieriger dar: 10% der Befragten mit Lernschwierigkeiten verfügen über keinen der abgefragten Finanzdienste, während dies im Gesamtsample nur auf 1% zutrifft. Zusätzlich führen sie mit 28% auch deutlich häufiger keine Überweisungen durch. Werden Überweisungen vorgenommen, erfolgen diese überdurchschnittlich oft am Bankschalter (20% zu 8% im Gesamtsample) und/oder am Überweisungsautomaten (19% zu 11%).

Betrachtet man die Nutzung von Zahlungsszenarien und damit die Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion, zeigt sich ebenfalls, dass vor allem Personen mit Lernschwierigkeiten und zwar quer über alle vier Zahlungsszenarien verstärkt davon betroffen sind.

Menschen mit Lernschwierigkeiten stoßen im Vergleich zur Gesamtstichprobe auch deutlich häufiger auf Probleme, die ihnen die Nutzung digitaler Finanzdienste erschweren. Eine bei dieser Gruppe besonders große Rolle spielt mangelndes Vertrauen (72% zu 32% im Gesamtsample) wie auch Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit (42% zu 19%) und eine geringe externe Unterstützung (40% zu 19%). Die in der vorliegenden Befragung – trotz geringer Fallzahlen – beobachtete Skepsis und Unsicherheit von Menschen mit Lernschwierigkeiten gegenüber digitalen Finanzdiensten entspricht weitgehend bisherigen Forschungsergebnissen zur digitalen finanziellen Exklusion dieser Personengruppe (Watts et al. 2024).

Geht es um die Frage, welche Art von Unterstützung Personen bräuchten, um digitale Finanzdienste gut nutzen zu können, ergeben sich für Personen mit Lernschwierigkeiten deutlich höhere Anteile in den Bereichen „Anwendung digitaler Zahlungsdienste“ (56% zu 20% im Gesamtsample) und „Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten“ (51% zu 18%, siehe Kapitel 10).

Welche Maßnahmen bzw. Angebote den Zugang zu digitalen Finanzdiensten erleichtern könnten, zeigt insbesondere die Gruppe der Personen mit Lernschwierigkeiten: Lediglich 4% geben an, über einen ausreichenden Zugang zu verfügen, im Vergleich zu 37% im Gesamtsample. Diese Gruppe würde überdurchschnittlich stark von einem kostenfreien Bankkonto (87% gegenüber 43% im Gesamtsample), günstigeren technischen Geräten (48% gegenüber 26%) sowie digitalen Zahlungsdiensten in einfacher Sprache und mit erklärenden Inhalten (44% gegenüber 17%) profitieren.

11.5.2 Personen mit psychischen Erkrankungen

Die Gruppe der Menschen mit psychischen Erkrankungen umfasst 103 Personen, wobei etwa ein Viertel angibt, auch eine körperliche Behinderung und/oder eine Seh- oder Hörbehinderung zu haben.

Ein Blick auf die Nutzung digitaler Finanzdienste in der Gruppe der Menschen mit psychischen Erkrankungen zeigt hier zunächst eine grundsätzlich hohe Nutzung über alle Zahlungsszenarien hinweg. Im Vergleich mit der Gesamtstichprobe wird jedoch deutlich, dass Menschen mit psychischen Erkrankungen häufiger keine Überweisungen durchführen (5% zu 2%) und signifikant seltener über eine Kreditkarte verfügen (28% zu 47%).

Obwohl die Nutzung in allen Zahlungsszenarien grundsätzlich hoch ist, weisen Personen mit psychischen Erkrankungen im Vergleich zur Gesamtstichprobe sowie zur Gruppe der Menschen mit körperlichen Behinderungen und/oder Sinnesbehinderungen spezifisch andere Problemlagen auf. So ist ein geringes Vertrauen in digitale Finanzdienste mit 44% die mit Abstand häufigste Nutzungserschwerernis für Menschen mit psychischen Erkrankungen. Die Forschungsliteratur zeigt in dem Zusammenhang, dass Menschen mit psychischen Erkrankungen digitalen Diensten generell öfter skeptisch gegenüberstehen, auch unabhängig davon, um welche konkreten digitalen Angebote es sich handelt. Insbesondere datenschutzbezogene Bedenken, aber auch die Abwesenheit persönlicher Interaktion bei der Nutzung digitaler Dienste werden in der Literatur als Erklärungen für Schwierigkeiten in der Vertrauensbildung angeführt (siehe z.B. Berardi et al. 2024; Cho et al. 2025).

Dieses Ergebnis steht im Einklang damit, dass sich Personen mit einer psychischen Erkrankung verstärkt Informationen zu Sicherheit und Datenschutz wünschen (50% zu 38%). Der hohe Prozentsatz mit geringem Vertrauen spiegelt zudem die zentrale Überschneidung der Gruppe der psychisch Erkrankten mit jener der Armutsbetroffenen wider, in der mangelndes Vertrauen die größte Herausforderung darstellt. So gehören rund 40% der

Personen mit psychischen Erkrankungen auch der Gruppe der von Armut gefährdeten oder betroffenen Personen an.

Mit 25% treten Probleme im Zusammenhang mit Sprache und Zugänglichkeit zwar im Vergleich mit der Gesamtstichprobe häufiger auf, im Vergleich zu Menschen mit körperlichen Behinderungen, Sinnesbehinderungen und/oder Lernschwierigkeiten jedoch seltener.

Vergleichsweise häufiger als Menschen mit körperlichen Behinderungen und/oder Sinnesbehinderungen, aber auch häufiger als in der Gesamtstichprobe geben Menschen mit psychischen Erkrankungen Probleme im Zusammenhang mit der Leistbarkeit digitaler Finanzdienste an (16%), was wiederum die hohe Armutsgefährdung bzw. -betroffenheit in der Gruppe der Menschen mit psychischen Erkrankungen widerspiegelt.

11.6 Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (n=47)

Für Personen mit geringen Sprachkompetenzen in deutscher Sprache zeigen die Ergebnisse deutliche Herausforderungen bei der Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen. Während einzelne grundlegende Funktionen von einer Mehrheit der Befragten selbstständig genutzt werden können, weisen viele Anwendungen niedrige Anteile eigenständiger Nutzung sowie hohe Werte bei Unterstützungsbedarf und Nichtnutzung auf. Die Befunde unterstreichen den naheliegenden Zusammenhang zwischen sprachlichen Barrieren und der Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen. Zur Zusammensetzung dieser Gruppe ist anzumerken, dass sich Personen mit geringen Deutschkenntnissen in hohem Maße mit Personen mit Fluchterfahrung überschneiden. So weisen rund drei Viertel der Personen mit geringen Deutschkenntnissen in der untersuchten Stichprobe eine Fluchterfahrung auf.

Insgesamt gaben in dieser Gruppe 45% eine selbstständige Nutzung bzw. Nutzung mit technischer Unterstützung an – im Gegensatz zu 83% im Gesamtsample (siehe Abbildung 9). Über ein Drittel (36%) gaben demgegenüber an, die Zahlungsszenarien nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen zu können. Dies entspricht dem zweithöchsten Exklusionsgrad unter allen Subgruppen.

Die höchsten Anteile selbstständiger Nutzung finden sich bei der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (71%), bei kontaktlosen Zahlungen (70%), der Kontrolle eingegangener Zahlungen (67%) sowie der Überprüfung des Kontostands (66%). Auch Zahlungen an Automaten (fast 61%) und an Selbstbedienungskassen (fast 51%) werden von einem Teil der Befragten eigenständig durchgeführt. Demgegenüber zeigen sich bei komplexeren Anwendungen deutlich geringere Werte. So können lediglich 38% Überweisungen auf österreichische Konten selbstständig durchführen, während der Anteil bei Online-Einkäufen bei 22% und bei Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bei 21% liegt. Besonders niedrig fällt die selbstständige Nutzung bei internationalen Überweisungen (10%) und der Einrichtung von Daueraufträgen im Online-Banking (knapp 5%) aus.

Gleichzeitig ist ein hoher Bedarf an persönlicher Unterstützung erkennbar. Besonders häufig wird Hilfe bei Überweisungen auf österreichische Konten (27%), Online-Einkäufen (25%), Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (24%) sowie bei der Einrichtung von Daueraufträgen (21%) benötigt. Auch bei internationalen Überweisungen greifen 12% der Befragten auf persönliche Unterstützung zurück. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass sprachlich anspruchsvolle oder erklärungsbedürftige Prozesse häufig nicht eigenständig bewältigt werden können. Technische Unterstützung spielt demgegenüber eine geringere Rolle, wird jedoch bei einzelnen Anwendungen häufiger genutzt als in der Gesamtstichprobe. Dies betrifft insbesondere Zahlungen an Automaten (rund 9%), Zahlungen an

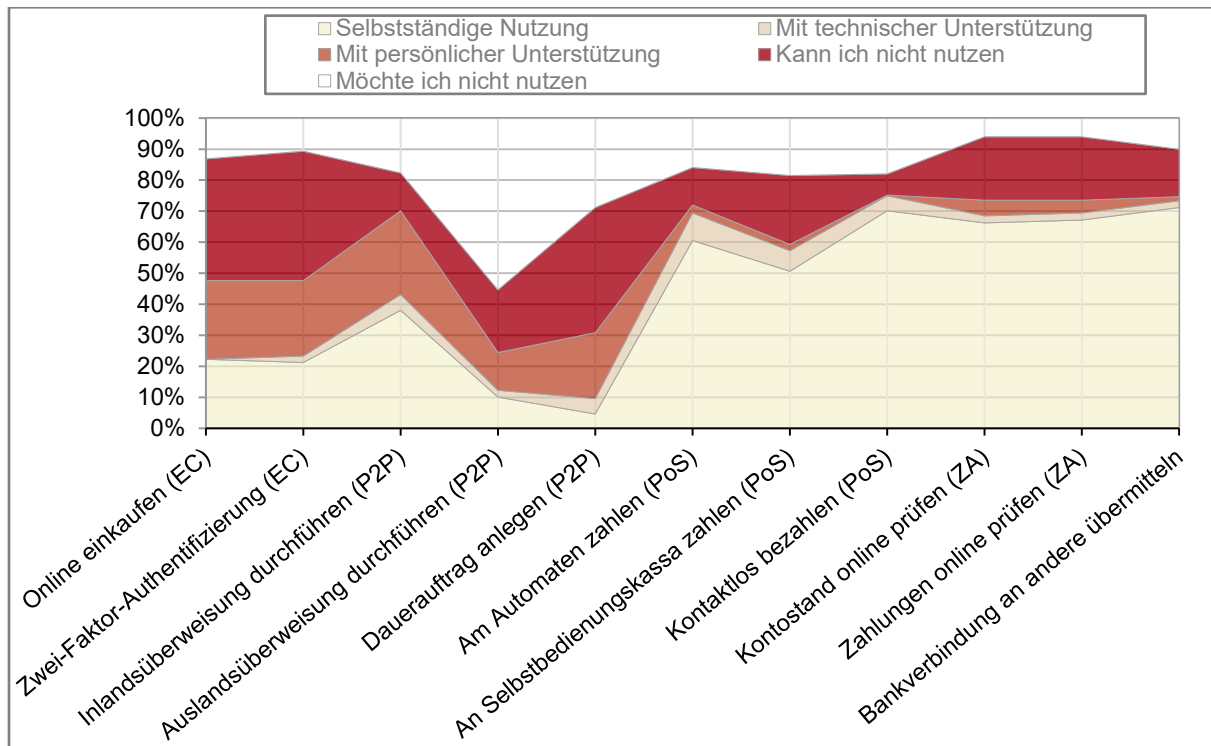
Selbstbedienungskassen (rund 7%), Überweisungen auf österreichische Konten (5%) sowie die Einrichtung von Daueraufträgen (5%).

Besonders auffällig sind die hohen Anteile von Personen, die bestimmte Anwendungen nicht nutzen können. So geben fast 42% an, Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht nutzen zu können. Ähnlich hohe Werte zeigen sich bei der Einrichtung von Daueraufträgen (40%) und bei Online-Einkäufen (39%). Auch die Überprüfung des Kontostands und die Kontrolle eingegangener Zahlungen können jeweils von rund 21% der Befragten nicht genutzt werden. Internationale Überweisungen (20%) sowie die Übermittlung der eigenen Bankverbindung (15%) weisen ebenfalls erhöhte Anteile an Nichtnutzung aufgrund fehlender Nutzungsmöglichkeiten auf.

Zusätzlich zeigt sich bei einigen Anwendungen eine ausgeprägte bewusste Nichtnutzung. Besonders häufig betrifft dies – ähnlich zu den geflüchteten Personen (siehe Kapitel 11.3) – internationale Überweisungen, die mehr als der Hälfte der Befragten (55%) nicht nutzen möchten. Auch Daueraufträge (29%), Zahlungen an Selbstbedienungskassen (fast 19%), kontaktlose Zahlungen (18%) sowie Überweisungen auf österreichische Konten (rund 18%) werden von einem relevanten Teil der Befragten bewusst vermieden.

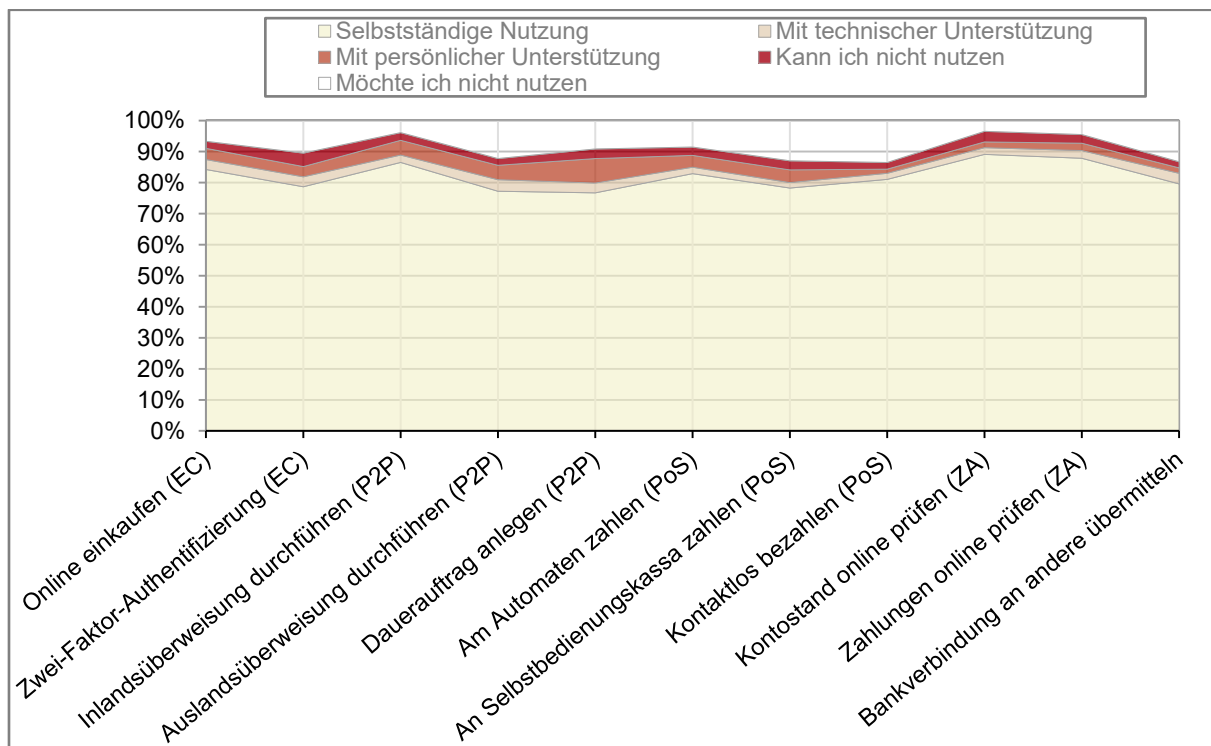
Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass geringe Sprachkompetenzen eine zentrale Barriere für die Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen darstellen. Insbesondere komplexere oder textintensive Anwendungen werden deutlich seltener selbstständig genutzt und gehen mit einem erhöhten Bedarf an Unterstützung einher.

Abbildung 28: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=47, n miss zwischen 0 und 1; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 29: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=821, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Bei Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache zeigen sich ausgeprägte und breit verteilte Problemdimensionen. Besonders deutlich ist die sprach- und zugangsbezogene Dimension: 46% der betroffenen Personen berichten über Schwierigkeiten, während dieser Anteil in der Vergleichsgruppe bei knapp 18% liegt. Gleichzeitig geben nur 37% an, keine Schwierigkeiten zu haben (vs. 75%). Diese Unterschiede verdeutlichen, dass sprachliche Barrieren eine zentrale strukturelle Hürde darstellen, die sich unmittelbar auf die Nutzbarkeit digitaler Dienste auswirkt.

Eng damit verbunden ist die Problemdimension der digitalen Kompetenzen, die in dieser Gruppe besonders stark ausgeprägt ist. 58% der Personen mit geringer Deutschkompetenz weisen geringe digitale Kompetenzen auf (vs. 8% in der Vergleichsgruppe), während lediglich 38% über gute digitale Kompetenzen verfügen (vs. 88%). Dies weist auf eine deutliche Kompetenzlücke hin, die nicht nur individuell, sondern auch strukturell bedingt sein dürfte, da sprachliche Hürden den Erwerb und die Anwendung digitaler Fähigkeiten zusätzlich erschweren.

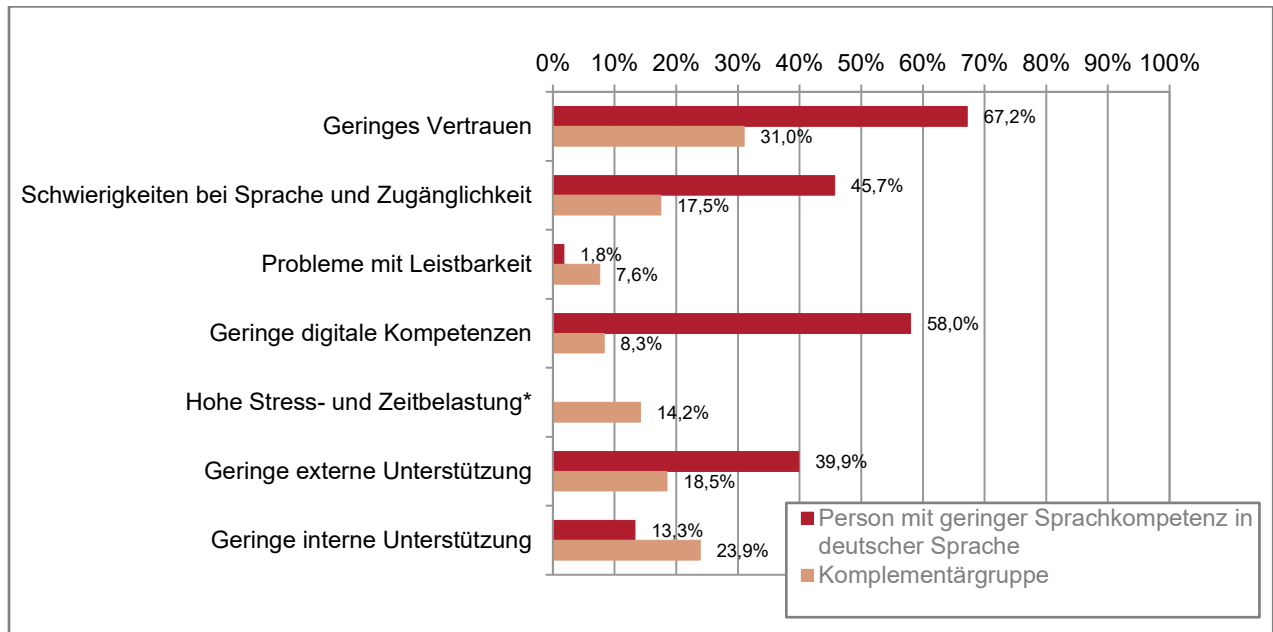
Auch das Vertrauen in digitale Anwendungen ist in dieser Gruppe stark reduziert. Der Anteil geringer Vertrauensausprägung liegt bei 67% und damit deutlich über dem Vergleichswert (31%), während nur rund 25% Vertrauen angeben (vs. 62%).

Im Bereich der finanziellen Situation zeigen sich hingegen weniger ausgeprägte Unterschiede. Zwar berichten rund 2% über konkrete finanzielle Probleme, jedoch ist der Anteil ohne bzw. mit geringen finanziellen Einschränkungen ähnlich hoch wie in der Gesamtbevölkerung (83% vs. 85%). Finanzielle Faktoren spielen somit in dieser Gruppe eine eher untergeordnete Rolle im Vergleich zu sprachlichen und kompetenzbezogenen Barrieren.

Die Stress- und Zeitbelastung unterscheidet sich ebenfalls kaum vom Gesamtniveau und stellt damit keine primäre Differenzdimension dar. Deutlich relevanter sind hingegen Unterschiede im Bereich sozialer Unterstützung. Während externe Unterstützung in dieser Gruppe seltener verfügbar ist (49% vs. 61%), ist der Anteil geringer externer Unterstützung deutlich erhöht (40% vs. 19%). Gleichzeitig zeigt sich jedoch ein relativ hoher Anteil interner Unterstützung (76% vs. 65%), was darauf hindeutet, dass familiäre oder persönliche Netzwerke eine kompensatorische Rolle übernehmen können, externe Unterstützungssysteme jedoch weniger zugänglich sind.

Insgesamt ist die Problemlage von Personen mit geringer Sprachkompetenz in der deutschen Sprache vor allem durch ein Zusammenspiel aus sprachlichen Barrieren, deutlich reduzierten digitalen Kompetenzen und stark vermindertem Vertrauen in digitale Systeme geprägt.

Abbildung 30: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

11.7 Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung (n=78)

Für Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung zeigen die Ergebnisse insgesamt ein weitgehend ähnliches Niveau der Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen wie in der Vergleichsgruppe ohne Überschuldung bzw. im Gesamtsample, jedoch mit einzelnen markanten Abweichungen in spezifischen Anwendungskontexten. Insgesamt geben über alle Szenarien große Teile der Befragten an, digitale Finanzdienstleistungen selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung nutzen zu können (83%, siehe Abbildung 9). Auf 9% trifft dies allerdings nicht zu; diese Personen gaben an, Zahlungsszenarien nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen zu können. Der Betroffenheitsgrad von digitaler finanzieller Exklusion liegt damit in dieser Subgruppe in etwa im Durchschnitt (8%).

Besonders hohe Anteile selbstständiger Nutzung zeigen sich bei der Kontrolle eingegangener Zahlungen im Online-Banking (91%), der Überprüfung des Kontostands (89%) sowie bei der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (88%). Auch Online-Überweisungen auf österreichische Konten (rund 87%) sowie internationale Überweisungen (76%) werden von einem Großteil der Befragten eigenständig durchgeführt. Ähnliche Werte zeigen sich auch bei Online-Einkäufen (78%), der Nutzung von Selbstbedienungskassen (73%) sowie kontaktlosen Zahlungen (71%).

Im Vergleich zur nicht überschuldeten Gruppe zeigen sich insgesamt nur geringe Unterschiede in der selbstständigen Nutzung. In einigen Bereichen liegen die Werte sogar leicht höher, etwa bei der Kontrolle eingegangener Zahlungen oder bei Überweisungen auf österreichische Konten. Gleichzeitig zeigen sich jedoch punktuell niedrigere Werte, insbesondere bei komplexeren oder prozessintensiven Anwendungen wie der Einrichtung von Daueraufträgen, die von rund 64% der überschuldeten Personen selbstständig durchgeführt werden können (gegenüber fast 75% in der Vergleichsgruppe).

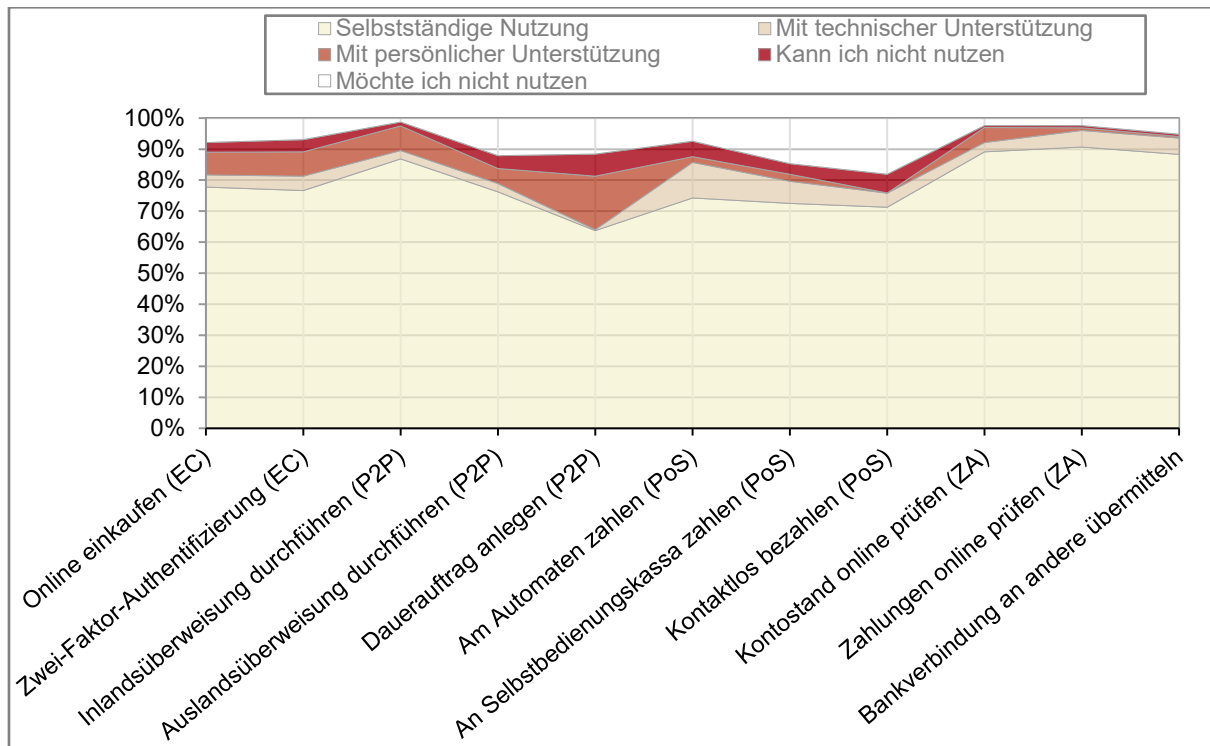
Der Bedarf an technischer Unterstützung ist insgesamt gering ausgeprägt, weist jedoch in einzelnen Bereichen erhöhte Werte auf. Besonders auffällig ist dies bei Zahlungen an Automaten (12%), wo assistive Technologien vergleichsweise häufiger genutzt werden. In den meisten anderen Anwendungen bewegt sich der Anteil technischer Unterstützung zwischen 2% bis 5%.

Auch persönliche Unterstützung wird in einzelnen Bereichen etwas häufiger in Anspruch genommen. Dies betrifft insbesondere die Einrichtung von Daueraufträgen (17%) oder Online-Einkäufe (7%). Gleichzeitig zeigen sich in einigen Szenarien geringere Werte für persönliche Unterstützung, etwa bei der Kontrolle eingegangener Zahlungen.

Auffällig ist zudem, dass die Anteile jener Personen, die bestimmte Anwendungen nicht nutzen können oder nicht nutzen möchten, insgesamt gering bleiben und sich weitgehend im Rahmen der Vergleichsgruppe bewegen. Leicht erhöhte Werte zeigen sich lediglich bei der Nutzung von Selbstbedienungskassen sowie bei kontaktlosen Zahlungen, wo ein etwas größerer Anteil der Befragten eine bewusste Nichtnutzung angibt.

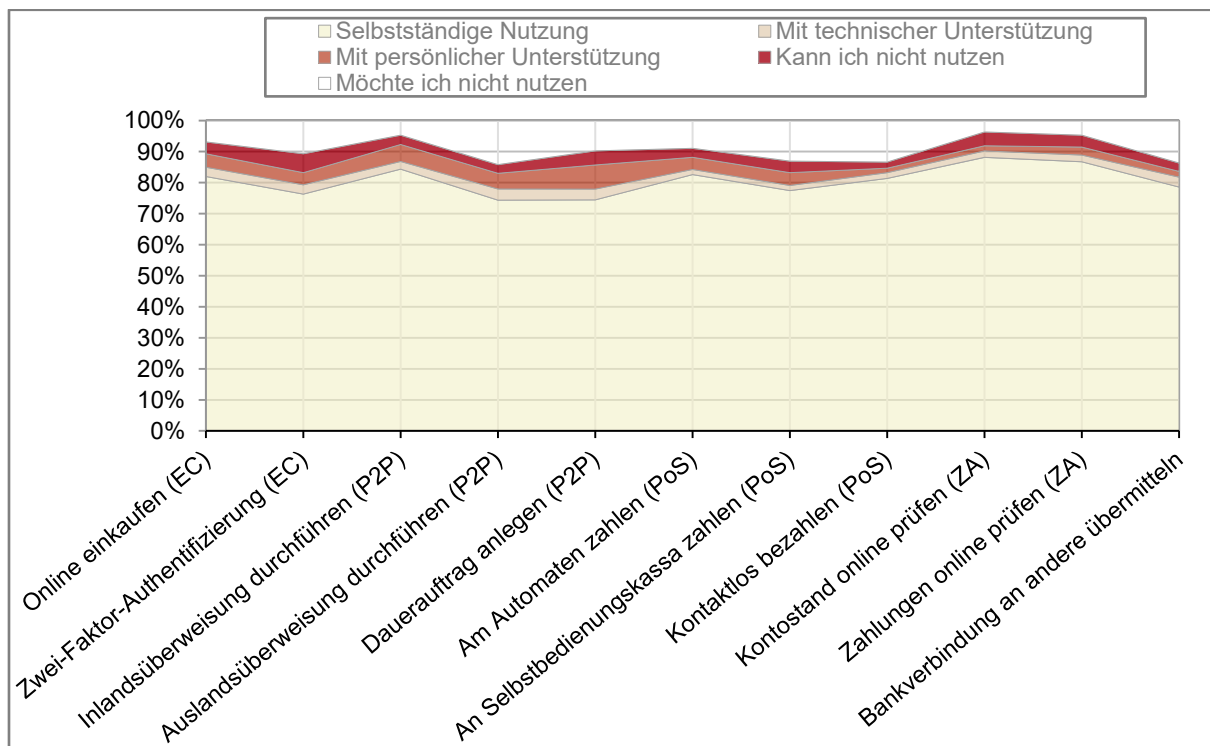
Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass Überschuldung bzw. Lohnpfändung nur in begrenztem Ausmaß mit der Fähigkeit zur Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen zusammenhängt. Unterschiede zeigen sich eher punktuell bei komplexeren oder mehrstufigen Anwendungen, während grundlegende digitale Finanzfunktionen von der Mehrheit der Betroffenen weiterhin selbstständig genutzt werden können.

Abbildung 31: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=78, n miss zwischen 2 und 5; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 32: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=790, n miss zwischen 8 und 18; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Bei Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung zeigen sich mehrere deutlich ausgeprägte Problemdimensionen, die auf eine spezifische Kombination aus finanzieller, vertrauensbezogener und sozialer Belastung hinweisen. Besonders zentral ist dabei die finanzielle Situation: 17% der überschuldeten Personen berichten über konkrete Probleme mit Leistbarkeit, während dieser Anteil in der Vergleichsgruppe bei rund 7% liegt. Gleichzeitig ist der Anteil jener ohne bzw. mit geringen finanziellen Schwierigkeiten deutlich niedriger (54% vs. 87%). Überschuldung stellt damit eine klare Barriere dar, die sich unmittelbar auf die Möglichkeiten der digitalen und finanziellen Alltagsbewältigung auswirkt.

Eng damit verbunden ist ein deutlich reduziertes Vertrauen in digitale und finanzbezogene Systeme. Der Anteil geringer Vertrauensausprägung liegt bei 51% und damit deutlich über dem Vergleichswert (fast 31%), während nur 37% Vertrauen angeben (vs. 62%). Diese Vertrauenslücke ist besonders relevant, da Überschuldung häufig mit sensiblen Finanzprozessen zusammenfällt und Unsicherheiten gegenüber (digitalen) Zahlungs- und Verwaltungsprozessen verstärken kann.

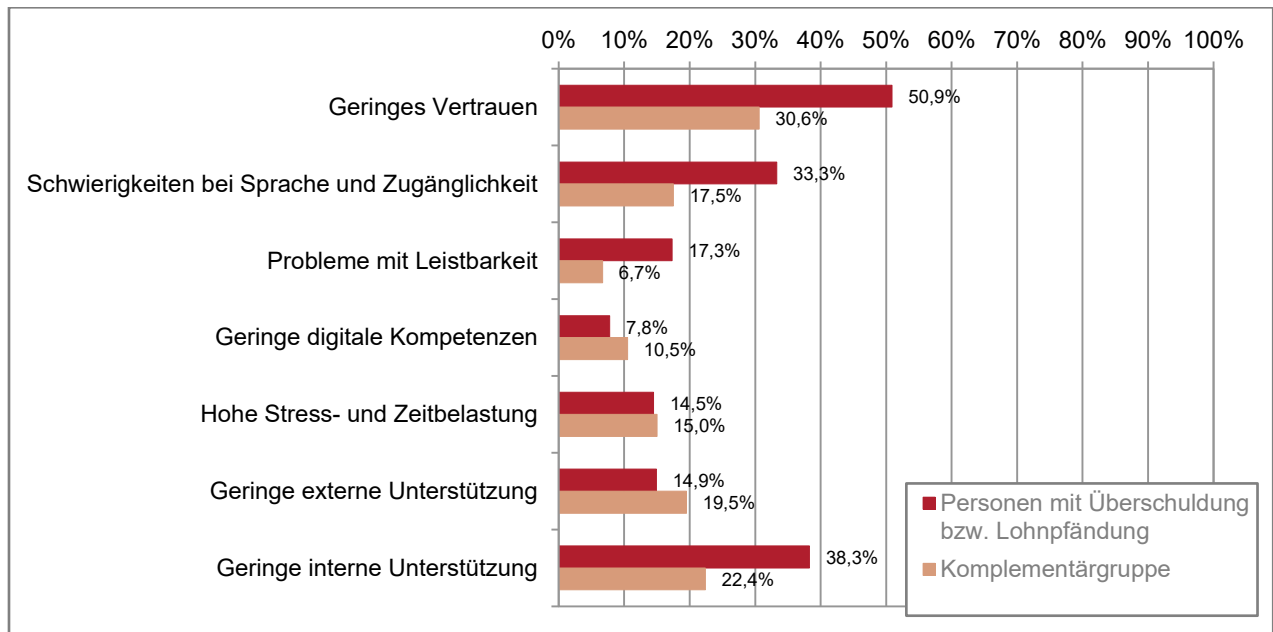
Im Bereich sprachlicher und zugangsbezogener Aspekte zeigen sich ebenfalls erhöhte Belastungen, wenn auch weniger stark ausgeprägt als die finanzielle Dimension. 33% der überschuldeten Personen berichten über Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit (vs. 18%), während der Anteil ohne Schwierigkeiten entsprechend geringer ausfällt (63% vs. 75%). Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass neben finanziellen Faktoren auch andere Barrieren eine Rolle spielen können.

Demgegenüber ist die Dimension digitaler Kompetenzen überraschend unauffällig. Der Anteil geringer digitaler Kompetenzen liegt mit knapp 8% sogar unter dem Vergleichswert (rund 11%), während der Anteil guter digitaler Kompetenzen nahezu identisch bleibt (85% vs. 86%).

Auch Stress- und Zeitbelastung unterscheidet sich kaum von der Gesamtbevölkerung und stellt somit keine primäre Differenzdimension dar. Deutlich relevanter sind hingegen Unterschiede im Bereich sozialer Unterstützung: Während externe Unterstützung leicht unterdurchschnittlich ausfällt, ist insbesondere der Anteil geringer interner Unterstützung stark erhöht (38% vs. 22%). Dies deutet auf geschwächte soziale Netzwerke dieser Gruppe hin.

Insgesamt zeigt sich bei überschuldeten Personen ein Problembündel, das vor allem durch finanzielle Einschränkungen, reduziertes Vertrauen und eine geschwächte interne Unterstützungsstruktur geprägt ist. Digitale Kompetenzen spielen hingegen eine vergleichsweise geringere Rolle, sodass die Barrieren primär im sozioökonomischen und psychosozialen Bereich zu verorten sind.

Abbildung 33: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

11.8 Wohnungslose Personen (n=37)

Wohnungslose Personen stellen eine besonders ausgrenzungsgefährdete Gruppe dar, die in hohem Maße von sozialer Exklusion und den damit in Zusammenhang stehenden Ausprägungen digitaler finanzieller Exklusion betroffen sind. Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass die Ergebnisse ein deutlich anderes Nutzungsbild digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen als in der Vergleichsgruppe ohne Wohnungslosigkeit zeigen. Während einzelne grundlegende Funktionen weiterhin von einem Teil der Befragten selbstständig genutzt werden können, treten gleichzeitig hohe Anteile eingeschränkter Nutzbarkeit sowie deutlich reduzierte Selbstständigkeitswerte in mehreren Anwendungskontexten auf.

Insgesamt gaben in dieser Gruppe 45% eine selbstständige Nutzung bzw. Nutzung mit technischer Unterstützung an, im Gegensatz zu 83% im Gesamtsample (siehe Abbildung 9). Weitere 45% gaben demgegenüber an, die Zahlungsszenarien nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen zu können. Dies entspricht dem höchsten Exklusionsgrad unter allen Subgruppen.

Am vergleichsweise häufigsten wird eine selbstständige Nutzung bei kontaktlosen Zahlungen (knapp 55%), der Übermittlung der eigenen Bankverbindung (57%), Online-Überweisungen auf österreichische Konten (45%) sowie bei der Überprüfung des Kontostands (knapp 43%) und der Kontrolle eingegangener Zahlungen (43%) angegeben. Auch bei Online-Überweisungen ins Ausland liegt der Anteil selbstständiger Nutzung bei 46%. Im Vergleich zur nicht wohnungslosen Gruppe zeigen sich damit in allen Bereichen deutlich niedrigere Werte.

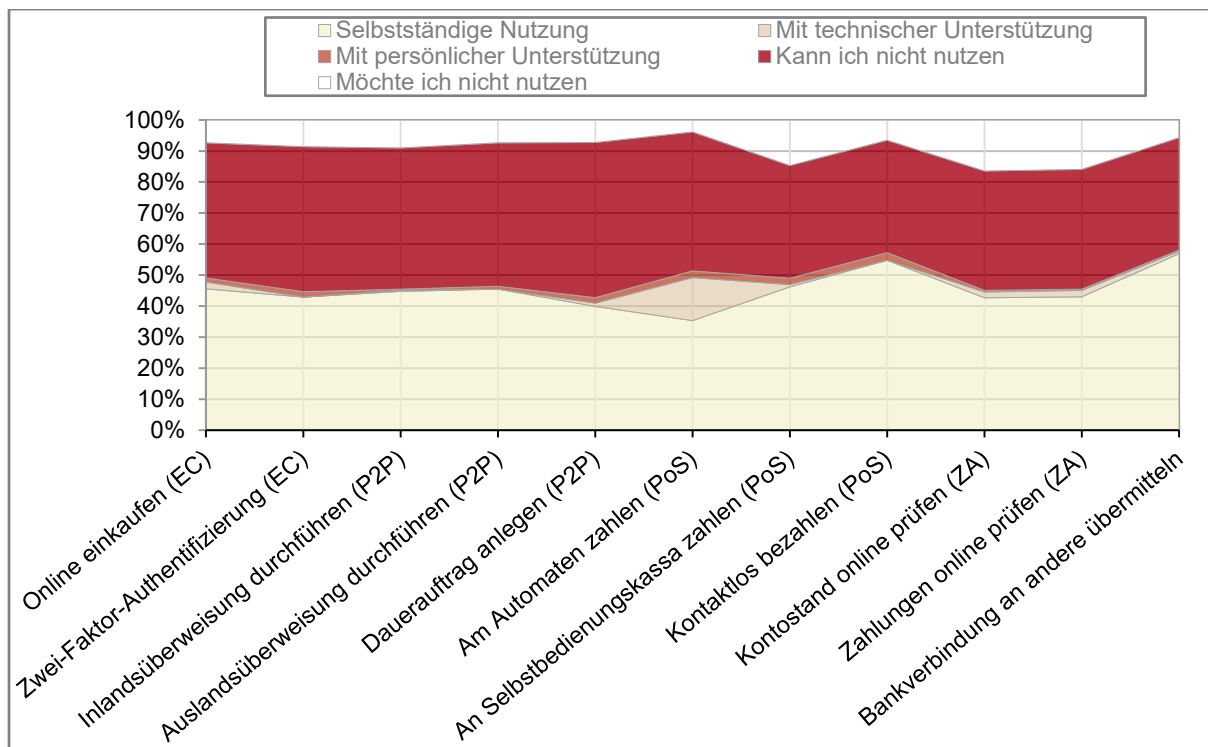
Besonders ausgeprägt sind die Einschränkungen bei komplexeren oder stärker infrastrukturbasierten Anwendungen. So geben 50% der wohnungslosen Personen an, keinen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen zu können, 47% können keine Online-Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung durchführen und 46% keine internationalen Überweisungen

tätigen. Auch bei Kartenzahlungen an Automaten (45%) und bei Online-Einkäufen (rund 44%) liegen die Anteile der Nichtnutzung aufgrund fehlender Möglichkeiten auf sehr hohem Niveau. Gleichzeitig zeigt sich ein teilweise erhöhter Bedarf an technischer Unterstützung. Besonders relevant ist dieser bei Zahlungen an Automaten, wo 14% einen Bedarf an technischen Hilfsmitteln wie Screenreader angeben. In den meisten anderen Anwendungen bewegt sich der Anteil technischer Unterstützung jedoch auf niedrigem bis moderatem Niveau. Persönliche Unterstützung wird nur in sehr geringem Umfang angegeben und spielt im Vergleich zu anderen von Ausgrenzung gefährdeten Gruppen eine untergeordnete Rolle.

Auffällig sind zudem hohe Anteile an Personen, die bestimmte Anwendungen nicht nutzen möchten oder nur eingeschränkt nutzen. Dies betrifft etwa Online-Überweisungen ins Ausland (7%), die Übermittlung der Bankverbindung (6%) sowie kontaktlose Zahlungen (7%).

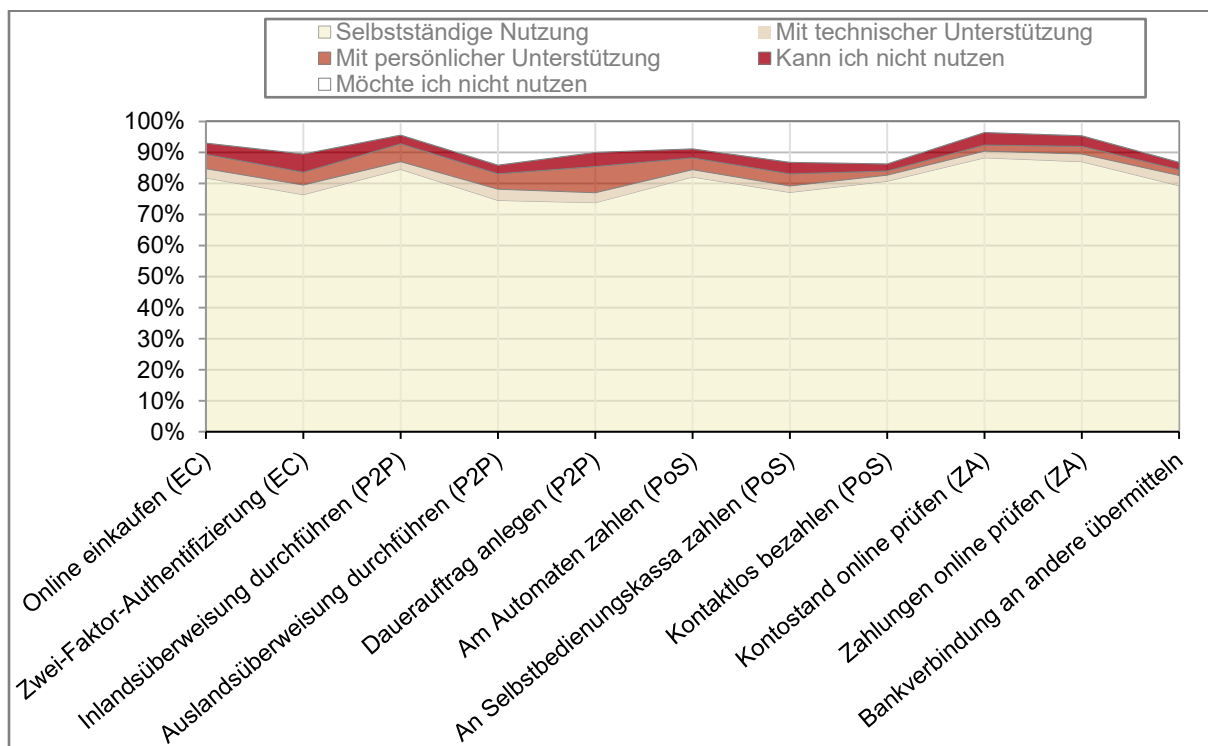
Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass Wohnungslosigkeit mit erheblichen Einschränkungen in der selbstständigen Nutzung digitaler Zahlungs- und Bankinganwendungen einhergeht. Besonders betroffen sind sowohl komplexe Online-Banking-Funktionen als auch alltägliche Zahlungsformen, die deutlich seltener selbstständig genutzt werden können als in der Vergleichsgruppe.

Abbildung 34: Wohnungslose Personen: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=37, n miss zwischen 2 und 4; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Abbildung 35: Komplementärgruppe: Nutzung von Zahlungsszenarien



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=831, n miss zwischen 8 und 18; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Bei wohnungslosen Personen zeigen sich besonders stark ausgeprägte Problemlagen, die auf eine ausgeprägte Exklusion im Zugang zu digitalen Dienstleistungen hinweisen. Die mit Abstand dominierende Problemdimension ist – wenig überraschend – die prekäre finanzielle Situation: 75% der wohnungslosen Personen berichten über Probleme mit Leistbarkeit, während dieser Anteil in der Vergleichsgruppe bei 7% liegt. Gleichzeitig geben lediglich 24% an, keine oder nur geringe finanzielle Einschränkungen zu haben (vs. 85%). Diese drastische Differenz verweist auf eine grundlegende ökonomische Prekarität, die den Zugang zu digitalen Endgeräten, Internetverbindungen und kostenpflichtigen digitalen Diensten erheblich einschränkt.

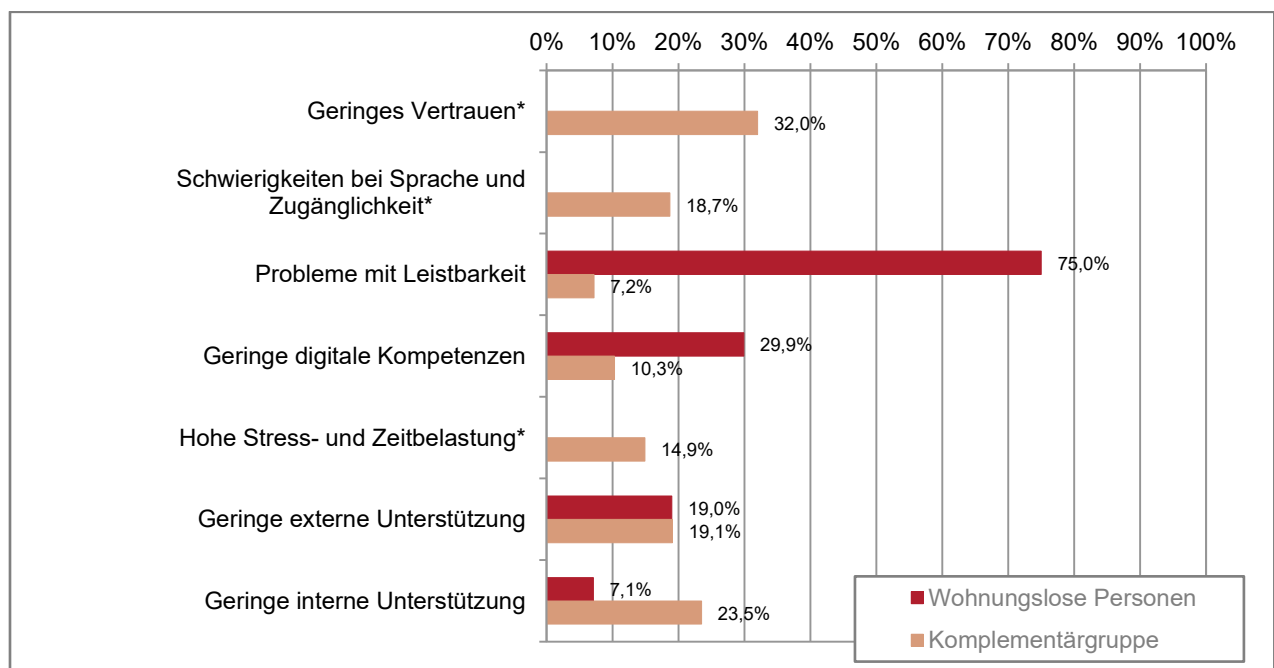
Auch der Anteil geringer digitaler Kompetenzen liegt mit 30% deutlich über dem Vergleichswert von 10%.

Auffällig ist die soziale Unterstützungsstruktur dieser Gruppe. Vor allem bei externer Unterstützung liegt ein hoher Anteil vor (63% vs. 65%). Dies lässt vermuten, dass institutionelle Unterstützungsangebote der Wohnungslosenhilfe eine wichtige Rolle bei der Bereitstellung von Hilfs- und Unterstützungsressourcen für wohnungslose Personen spielen.

Daten zu Stress- und Zeitbelastung, zu Vertrauen sowie zu sprachlichen und zugangsbezogenen Schwierigkeiten werden aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen, sodass hier keine belastbaren Aussagen möglich sind.

Insgesamt ist die Problemlage wohnungsloser Personen primär durch massive finanzielle Einschränkungen und daraus resultierende digitale Zugangsbarrieren geprägt. Digitale Kompetenzen sind zusätzlich beeinträchtigt, jedoch eher als Folge struktureller Ausschlussprozesse zu interpretieren. Die Kombination aus ökonomischer Prekarität und eingeschränktem Zugang zu stabilen digitalen Infrastrukturen führt damit zu einer besonders ausgeprägten digitalen finanziellen Exklusion dieser Gruppe.

Abbildung 36: Wohnungslose Personen im Vergleich zur Komplementärgruppe: Ursachen für digitale finanzielle Exklusion



Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

12 Zusammenfassende Gesamteinschätzung und Handlungsoptionen

Die Ergebnisse zeigen, dass digitale finanzielle Exklusion in Österreich nur einen vergleichsweise kleinen Teil der Bevölkerung betrifft, wobei sich die Risiken stark auf bestimmte ausgrenzungsgefährdete Gruppen konzentrieren. Insgesamt sind über alle Zahlungsszenarien hinweg 8% der Gesamtstichprobe von digitaler finanzieller Exklusion betroffen, da sie diese nicht oder nur mit persönlicher Unterstützung nutzen können. Sie haben demnach keinen oder nur eingeschränkten Zugang zu wesentlichen digitalen Finanzdienstleistungen. Differenziert nach Szenarien betrifft dies mit 10% insbesondere die Nutzung von digitalen Peer-to-Peer-Zahlungsmethoden, gefolgt von 9% im Bereich E-Commerce-Angeboten. In den Szenarien Point-of-Sale und Zahlungsannahme liegt der Exklusionsgrad mit jeweils rund 6% im Gesamtdurchschnitt.

Von den Teilnehmer:innen der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ wurde bereits eine Reihe von Maßnahmen zur Förderung digitaler finanzieller Inklusion erarbeitet. Im Mittelpunkt dieser Empfehlungen stehen barrierefreie und leicht verständliche digitale Finanzdienstleistungen, zielgruppenspezifische Informations- und Bildungsangebote sowie der Abbau sprachlicher, technischer und finanzieller Zugangsbarrieren. Als zentrale Voraussetzungen werden eine einfache Bedienbarkeit, Mehrsprachigkeit, kostenlose Basisdienstleistungen, die Kompatibilität mit unterschiedlichen Endgeräten und digitalen Diensten sowie die Möglichkeit persönlicher Unterstützung und Beratung genannt. Darüber hinaus wird die Bedeutung von Vertrauensbildung, klarer Kommunikation und einer engen Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Stellen, Finanzinstituten und zivilgesellschaftlichen Organisationen hervorgehoben (OeNB 2025, S.20f.). Die Ergebnisse der vorliegenden Studie bestätigen die Relevanz dieser Ansätze und ermöglichen zugleich eine Konkretisierung der Maßnahmen für jene Bevölkerungsgruppen, die besonders stark von digitaler finanzieller Exklusion betroffen sind.

Eine wesentliche Voraussetzung für digitale finanzielle Teilhabe ist der Zugang zu den erforderlichen technischen Ressourcen. Dazu zählen insbesondere ein digitales Endgerät sowie eine (zumeist) stabile Internetverbindung. Fehlen diese Voraussetzungen, können digitale Finanzdienstleistungen nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden. Dabei zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen verschiedenen Personengruppen. Dies trifft verstärkt auf Personen über 80 Jahre (11%), Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (9%) und wohnungslose Personen (6%) zu (siehe hierzu auch Kapitel 6).

Zudem hängt der Zugang zu digitalen Finanzdienstleistungen auch davon ab, ob ausreichende finanzielle Mittel sowie digitale Kompetenzen vorhanden sind. Die zentrale Frage ist: Habe ich genügend Geld zur Verfügung, um die laufenden Kosten für die technische Infrastruktur zu decken und verfüge ich über ausreichend digitale Kompetenzen, um diese auch nutzen zu können? Wie in Kapitel 9 gezeigt wurde, werden geringe digitale Kompetenzen (10%) sowie geringe finanzielle Mittel (7%) zwar insgesamt seltener als Ursache für digitale finanzielle Exklusion genannt, allerdings mit großen Differenzen zwischen den Subgruppen: So sind geringe finanzielle Mittel als Zugangsbarriere in erster Linie für wohnungslose Personen relevant (75%), gefolgt von Armutsgefährdeten und -betroffenen (30%). Personen über 80 Jahre (41%), Asylwerber:innen, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte oder Personen mit Duldungsbescheinigung (39%) sowie Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache (58%) haben zudem oft mit geringen digitalen Kompetenzen zu kämpfen. In Hinblick auf mögliche Zugangserleichterungen zeigt sich zudem, dass der Kostenfaktor insgesamt am häufigsten genannt wurde, insbesondere ein kostenloses Bankkonto (43%) sowie günstigere technische Geräte (26%) (siehe Kapitel 10).

Zusätzlich spielt im Kontext digitaler finanzieller Exklusion auch die Barrierefreiheit eine zentrale Rolle: Kann ich digitale Dienste nicht nutzen, weil mir digitale Kompetenzen dazu fehlen oder weil eine Behinderung oder sprachliche Barrieren mich daran hindern, einzelne Dienste zu nutzen? Diese Fragen betreffen insbesondere mit je über 40% Personen mit Behinderungen, Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache und auch ältere Personen über 80 Jahre (siehe Kapitel 9).

Darüber hinaus stellt sich die Frage des Vertrauens in (neue) digitale Finanzdienste: Sind diese sicher? Besteht ein erhöhtes Betrugsrisiko? Und letztlich geht es auch um die Frage nach Unterstützungsmöglichkeiten: Erhalte ich in meinem Umfeld ausreichend interne und externe Unterstützung im Umgang mit digitalen Diensten, wenn ich diese benötige? Diese beiden Ursachen wurden insgesamt am häufigsten genannt und weisen damit trotz bestehender Differenzen zwischen den Subgruppen eine breite Streuung über alle Subgruppen hinweg auf. Dies deutet darauf hin, dass es sich um Ursachen handelt, die insgesamt in der Bevölkerung weit verbreitet sind und somit eine hohe Relevanz über einzelne Teilgruppen hinaus besitzen. In Bezug auf das Vertrauen zeigt sich diese Befundlage auch in den Unterstützungswünschen, die primär auf einen erhöhten Informationsbedarf zu Sicherheit und Datenschutz (38%) abzielen (siehe Kapitel 10).

Betrachtet man nun die Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion über die vier untersuchten Zahlungsszenarien hinweg, können etwas über 80% diese selbstständig bzw. mit technischer Unterstützung nutzen (siehe Kapitel 8). Im Szenario digitale Zahlungsannahme trifft dies sogar auf rund 90% zu. Insgesamt ergibt sich demnach ein hoher selbstständiger Nutzungsgrad, der allerdings nach einzelnen Aspekten innerhalb der Zahlungsszenarien variiert und insbesondere auch nach Subgruppen. So bereitet beispielsweise im Bereich E-Commerce Online-Shopping generell weniger Probleme als die Zahlung mit Zwei-Faktor-Authentifizierung. Im Bereich der digitalen Peer-to-Peer-Zahlungen treten Probleme dagegen seltener bei Inlandsüberweisungen und häufiger bei Auslandsüberweisungen und bei der Erstellung von Daueraufträgen auf. Schwierigkeiten bei digitalen Point-of-Sale-Zahlungen betreffen zudem insbesondere den Bereich Selbstbedienungskassen und kontaktloses Bezahlen.

Differenziert nach Subgruppen, ergibt sich innerhalb der Zahlungsszenarien vor allem für vier Gruppen ein besonders hoher Exklusionsgrad bzw. -risiko:

- ☐ Senior:innen über 80 Jahre
- ☐ Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache
- ☐ Wohnungslose Personen
- ☐ Menschen mit Behinderungen (wobei bei diesen vor allem der Bedarf nach Unterstützung eine Rolle spielt)

Diese Gruppen können bzw. wollen Zahlungsszenarien in hohem Ausmaß nicht nutzen. Zusätzlich wurde auch die Gruppe der Personen mit Lernschwierigkeiten als besonders ausgrenzungsgefährdet identifiziert (siehe Kapitel 11.5.1).

Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, Handlungsoptionen differenziert nach den jeweiligen Zielgruppen zu entwickeln. Maßnahmen zur Förderung der Teilhabe sollten daher gezielt an den spezifischen Barrieren dieser Personengruppen ansetzen.

Bei Personen über 80 Jahren stellen bereits die grundlegenden technischen Zugangsvoraussetzungen in überdurchschnittlichem Ausmaß eine zentrale Hürde dar. So verfügen vergleichsweise viele Personen dieser Altersgruppe nicht über die notwendigen technischen Ressourcen oder scheitern an deren Nutzung. Besonders deutlich werden jedoch Defizite im Bereich digitaler Kompetenzen. Gleichzeitig berichten ältere Personen häufiger von Schwierigkeiten im Umgang mit Sprache und Zugänglichkeit digitaler Anwendungen sowie von einem erhöhten Misstrauen gegenüber digitalen Finanzdienstleistungen. Dieses Misstrauen

betrifft sowohl Sicherheits- und Datenschutzfragen als auch die Sorge vor Betrug oder Fehlbedienungen. Die Ergebnisse der offenen Antworten legen nahe, dass klassische Bildungs- und Schulungsangebote allein nicht ausreichen, um diese Barrieren abzubauen. Vielmehr scheint ein Teil der Betroffenen digitale Angebote bewusst zu meiden oder nicht mehr bereit zu sein, an Weiterbildungsmaßnahmen teilzunehmen. Handlungsoptionen sollten daher verstärkt auf persönliche Unterstützung und Vertrauensbildung abzielen. Denkbar wären etwa individuelle Beratungsangebote in Bankfilialen, Gemeindezentren oder Senior:innenorganisationen, die eine schrittweise Einführung in digitale Finanzdienstleistungen ermöglichen. Darüber hinaus erscheint eine besonders einfache und intuitive Gestaltung digitaler Anwendungen notwendig. Informations- und Unterstützungsangebote sollten gezielt auf Sicherheitsfragen eingehen und Raum bieten, bestehende Ängste und Vorbehalte offen anzusprechen. Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass für einen Teil dieser Gruppe auch langfristig analoge Zugangswege zu Finanzdienstleistungen erhalten bleiben müssen, um einen vollständigen Ausschluss zu vermeiden.

Bei Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache ergibt sich eine andere, aber ebenso komplexe Problemlage. Hier wirken sprachliche Barrieren, reduzierte digitale Kompetenzen und mangelndes Vertrauen in digitale Systeme zusammen. Bereits grundlegende Informationen zu digitalen Finanzdienstleistungen oder zu neuen Zahlungsformen können für diese Personengruppe schwer zu erfassen sein. Dies erschwert nicht nur die Nutzung bestehender Angebote, sondern kann auch Unsicherheit und Abhängigkeit von Unterstützungspersonen erzeugen. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass Personen mit geringer deutscher Sprachkompetenz überdurchschnittlich häufig von mangelnden digitalen Kompetenzen betroffen sind. Dadurch entstehen mehrfache Benachteiligungen, bei denen sprachliche und digitale Hürden einander verstärken. Besonders wichtig wären daher Maßnahmen, die sowohl sprachliche als auch digitale Zugangsbarrieren adressieren. Dazu zählen mehrsprachige Benutzeroberflächen, Informationsmaterialien und Supportangebote ebenso wie mehrsprachige Finanzbildungsprogramme. Darüber hinaus könnten Kooperationen mit migrantischen Selbstorganisationen und deren Interessenvertretungen dazu beitragen, Informationen zielgruppengerecht zu vermitteln und Vertrauen aufzubauen. Im Kontext des digitalen Euro wäre insbesondere darauf zu achten, dass Informationen zu Funktionsweise, Sicherheit, Datenschutz und Nutzungsmöglichkeiten nicht ausschließlich in deutscher Sprache bereitgestellt werden.

Die Problemlage wohnungsloser Personen unterscheidet sich deutlich von jener der übrigen Gruppen. Hier stehen weniger Fragen der Akzeptanz oder Sprachkompetenz im Vordergrund, sondern vielmehr fehlende finanzielle Ressourcen und daraus resultierende digitale Zugangsbarrieren. Die selbstständige Nutzung liegt in allen Anwendungsbereichen deutlich unter jener der Vergleichsgruppe. Besonders betroffen sind komplexere Funktionen wie die Einrichtung von Daueraufträgen, Online-Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung und internationale Überweisungen, die rund der Hälfte der Befragten nicht möglich sind. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass finanzielle und digitale Exklusion eng miteinander verknüpft sind und fehlende Zugänge zu technischer Infrastruktur sowie eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten zentrale Barrieren für diese Gruppe darstellen. Dabei ist offensichtlich, dass geringe finanzielle Mittel für diese Gruppe die mit Abstand wichtigste Ursache digitaler finanzieller Exklusion darstellen. Maßnahmen sollten daher insbesondere auf die Senkung finanzieller Zugangshürden abzielen. Dazu zählen kostengünstige oder kostenlose Kontomodelle, der erleichterte Zugang zu digitalen Endgeräten sowie Unterstützungsangebote beim Aufbau digitaler Kompetenzen. Eine wichtige Rolle können dabei Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe übernehmen, da sie als niederschwellige Anlaufstellen für Beratung und Unterstützung fungieren können.

Personen mit Behinderungen nutzen digitale Zahlungs- und Bankinganwendungen zwar häufig, sind jedoch oftmals auf Unterstützung angewiesen. Je nach Anwendung benötigen zwischen 3% und 10% technische Hilfsmittel, während 13% bis 21% auf persönliche Unterstützung zurückgreifen. Besonders herausfordernd sind komplexere Prozesse wie die Einrichtung von Daueraufträgen (21% persönliche Unterstützung), Online-Einkäufe (18%) sowie Zahlungen mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, die von rund 16% der Befragten nicht genutzt werden können. Insgesamt geben je nach Anwendung bis zu 16% an, digitale Angebote nicht nutzen zu können, während bis zu 26% bestimmte Anwendungen bewusst meiden. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass insbesondere komplexe digitale Prozesse und Zugänglichkeitsanforderungen zentrale Barrieren für diese Zielgruppe darstellen. Für Menschen mit Behinderungen steht daher die konsequente Umsetzung von Barrierefreiheitsanforderungen im Vordergrund. Digitale Finanzdienstleistungen und Anwendungen des digitalen Euro sollten bereits in der Entwicklungsphase nach dem Prinzip des „Universal Design“ gestaltet werden. Dazu zählen unter anderem die Kompatibilität mit Screenreadern, alternative Authentifizierungsverfahren, anpassbare Benutzeroberflächen sowie Informationen in Leichter Sprache oder Gebärdensprache. Zudem können Erklärvideos generell, aber auch insbesondere für Menschen mit Behinderungen die Barrierefreiheit unterstützen. Darüber hinaus ist eine systematische Einbindung von Menschen mit Behinderungen und insbesondere auch von Menschen mit Lernschwierigkeiten in Entwicklungs- und Testprozesse wichtig, um bestehende Barrieren frühzeitig zu erkennen und abzubauen.

Über die einzelnen Zielgruppen hinaus zeigen die Ergebnisse, dass finanzielle Ressourcen, digitale Kompetenzen, Vertrauen in digitale Systeme sowie Fragen der Barrierefreiheit zentrale Voraussetzungen für digitale finanzielle Teilhabe darstellen. Besonders häufig werden dabei der Wunsch nach kostenlosen Bankkonten, günstigeren technischen Geräten sowie mehr Informationen zu Sicherheit und Datenschutz genannt. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, digitale finanzielle Inklusion nicht ausschließlich als Bildungsaufgabe zu verstehen. Vielmehr sind auch strukturelle Maßnahmen erforderlich, die finanzielle Belastungen reduzieren, digitale Finanzdienstleistungen barrierefrei gestalten und das Vertrauen in digitale Zahlungssysteme stärken. Vor dem Hintergrund der Einführung eines digitalen Euro erscheint es daher wesentlich, potenzielle Exklusionsrisiken systematisch zu berücksichtigen und gezielt auf die Bedürfnisse besonders betroffener Gruppen einzugehen.

Literatur

- Abstiens, K., Forstner, S., Gangl, K., Neuhofer, S., Schönpflug, K. & Spitzer, F. (2024): Finanzbildung für vulnerable Gruppen: Empirische Analyse und Entwicklung verhaltensökonomischer Maßnahmen. Institut für Höhere Studien (IHS), Wien. Projektbericht: Bundesministerium für Finanzen. [ihs-report-2024-abstiens-forstner-gangl-et-al-finanzbildung-fuer-vulnerable-gruppen.pdf](https://www.ihs.ac.at/publications/abstiens-forstner-gangl-et-al-finanzbildung-fuer-vulnerable-gruppen.pdf)
- Aktion Mensch & SINUS-Institut. (2019): Trendstudie zur digitalen Teilhabe: Stakeholderbefragung mit Menschen mit Behinderung zu Chancen und Hindernissen der Digitalisierung. <https://www.aktion-mensch.de/inklusion/studien/studie-digitale-teilhabe>
- Ali-Pahlavani, Z. & Mittendorfer, C. (2012): Anspruch und Wirklichkeit am Beispiel
- Anderloni, L., Bayot, B., Błędowski, P., Iwanicz-Drozdowska, M., & Kempson, E. (2008). Financial services provision and prevention of financial exclusion. European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. <https://www.finance-watch.org/wp-content/uploads/2018/06/FINANCIAL-SERVICES-PROVISION-AND-PREVENTION-OF-FINANCIAL-EXCLUSION-Final-report.pdf>
- Anderson, M. & Perrin, A. (2017): Tech Adoption Climbs Among Older Adults. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/tech-adoption-climbs-among-older-adults/>
- Arnstein, S. R. (1969): A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of Planners. Taylor & Francis Online. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Atkinson, A. & Messy, F. (2013): Promoting financial inclusion through financial education: OECD/INFE evidence, policies and practice. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/5k3xz6m88smp-en>.
- Berardi, C., Antonini, M., Jordan, Z., Wechtler, H., Paolucci, F., & Hinwood, M. (2024). Barriers and facilitators to the implementation of digital technologies in mental health systems: a qualitative systematic review to inform a policy framework. *BMC Health Services Research*, 24. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10536-1>
- Berger, C., Lechner, E. & Moder, C. (2021). Digitale Inklusion: Policy Paper zur digitalen Ungleichheit und Teilhabe. [Arbeiterkammer Wien. https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsdigital/policypapers/Policy_Paper_Digitale_Inklusion.pdf](https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsdigital/policypapers/Policy_Paper_Digitale_Inklusion.pdf)
- Bishop, R., Laugharne, R., Shaw, N., Russell, A., Goodley, D., Banerjee, S., Clack, E. & Shankar, R. (2023): The inclusion of adults with intellectual disabilities in health research - challenges, barriers and opportunities: a mixed-method study among stakeholders in England. Journal of intellectual disability research: JIDR. <https://doi.org/10.1111/jir.13097>
- BMASGK. (2016): UN-Behindertenrechtskonvention. Deutsche Übersetzung der Konvention und des Fakultativprotokolls. Bundesministerium für Soziales und Gesundheit. <https://broschuerenservice.sozialministerium.gv.at/Home/Download?publicationId=19>
- BMI. (2025): Asylstatistik. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/434/Asylantraege_2014-2024_nach_Monat_der_Antragstellung_und_Staatsangehoerigkeit.ods (Letzter Zugriff: 12.11.2025)
- Broekhoff, M.-C., Van Der Crujisen, C., & De Haan, J. (2024). Towards financial inclusion: trust in banks' payment services among groups at risk. *Economic Analysis and Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2024.02.038>

- Broekhoff, M.-C., van der Crujisen, C., Jonker, N., Reijerink, J., Umuhire, G. & Vinken, W. (2023): Digitalisation of the payment system: A solution for some, a challenge for others. De Nederlandsche Bank. https://www.researchgate.net/publication/367654473_Impact_digitalisation_of_the_payment_system_a_solution_for_some_a_challenge_for_others
- Brühl, V. (2025): How will the digital euro work? Electronic Markets. <https://doi.org/10.1007/s12525-025-00822-7>
- Bühl, Achim (2012): SPSS Version 20: Einführung in die moderne Datenanalyse. München: Pearson Studium.
- Cardozo Silva, Adriana; Zinn, Sabine (2024): Geflüchtete senden seltener Geld ins Ausland als andere Migrant*innen. In: DIW Berlin — Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung, Wochenbericht Nr. 49 von 2024. https://www.diw.de/documents/publikationen/73/diw_01.c.928627.de/24-49.pdf
- Cho, H., Jung, K., Eisenberg, D., King, C. A., & Zheng, K. (2025). Barriers to Digital Mental Health Services among College Students. *Studies in health technology and informatics*, 329, 1261-1265 . <https://doi.org/10.3233/shti251041>
- Cornwall, A. & Jewkes, R. (1995): What is participatory research? Überblick über partizipative Forschungstraditionen und Fallstricke. ScienceDirect. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(95\)00127-S](https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00127-S)
- European Central Bank (ECB). (2023a): Report on the digital euro – Access and inclusion considerations. Frankfurt am Main. https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2023/html/ecb.pr230424_1~395626f0d9.en.html
- European Central Bank (ECB). (2023b): Study on the Payment Attitudes of Consumers in the Euro Area (SPACE 2022). Frankfurt am Main. https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/html/ecb.space2024~19d46f0f17.en.html
- Fessler, P., Lindner, P. & Schürz, M. (2023): Eurosystem Household Finance and Consumption Survey 2021: First results for Austria (fourth wave). Austrian Central Bank. https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/hfcs/html/index.en.html
- FinCoNet. (2021): Good practices for financial consumer protection in the digital age. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/583191468246041829/pdf/701570WP0P12260REWRITE0THE0ABSTRACT.pdf>
- Heitplatz, V., Wilkens, L., Maskut, N., Bursy, M. & Dirks, S. (2024): Overcoming Challenges in Questioning People with Intellectual Disabilities Regarding Their Digital Media Usage: Lessons Learned from the EVE4all Project. 171-185. https://doi.org/10.1007/978-3-031-60881-0_11
- Holdener, A., Bellanger, A. & Mohr, Seraina (2016): „Digitale Kompetenz“ als hochschulweiter Bezugsrahmen in einem Strategieentwicklungsprozess - In: Wachtler et al. (Hrsg): Digitale Medien: Zusammenarbeit in der Bildung. Münster; New York: Waxmann 2016, S. 65-74. <https://doi.org/10.25656/01:15780>
- Iglesias, C. & Torgerson, D. (2000): Does Length of Questionnaire Matter? A Randomised Trial of Response Rates to a Mailed Questionnaire. *Journal of Health Services Research & Policy*, 5, 219 - 221. <https://doi.org/10.1177/135581960000500406>.
- Israel, B. A., Schulz, A. J., Parker, E. A. & Becker, A. B. (2001): Community-based participatory research: Policy recommendations for promoting a partnership approach in health research. PMC.

- https://journals.lww.com/EDHE/Abstract/2001/14020/Community_based_Participatory_Research_Policy.6.aspx
- Kantar Public. (2023): Study on digital wallet features. Im Auftrag der Europäischen Zentralbank.
https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2023/html/ecb.pr230424_1_annex~93abdb80da.it.pdf
- Karolyi, M. (2023): Digitale Inklusion: Analyse der Anforderungen und Barrieren in Österreich – digitaler Zugang, Kompetenzen, Barrierefreiheit, Datenschutz. Universität Innsbruck / Repositum. <https://bidok.uibk.ac.at/>
- Kempson, E. & Poppe, C. (2018): Financial Well-being: A Conceptual Model and Preliminary Analysis. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 38.
https://www.researchgate.net/publication/318852257_Financial_Well-Being_A_Conceptual_Model_and_Preliminary_Analysis
- Kopp, J. & Lois, D. (2014): Sozialwissenschaftliche Datenanalyse: Eine Einführung. Springer-Verlag. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-658-36322-2>
- Kreissl, R., Adensamer, A., Blumenschein, E. T., Hopf, S. & Pilgram, A. (2023): Evaluierung des 2. ErwSchG. Abschlussbericht. Vienna Centre for Societal Security.
<https://www.bmj.gv.at/themen/Zivilrecht/Erwachsenenschutz/Evaluierung-des-2.-ErwSchG.html>
- Landes, S., Hall, J., Swenor, B. & Vaitsiakhovich, N. (2025): Comparative performance of disability measures. PLOS ONE, 20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0318745>
- Latcheva, R. & Davidov, E. (2022). Skalen und Indizes. In Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung (pp. 1167–1180). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-37985-8_78
- Lenzner, T., Neuert, C. & Otto, W. (2015): Kognitives Pretesting. Mannheim: GESIS Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften (GESIS Survey Guidelines).
https://www.gesis.org/fileadmin/admin/Dateikatalog/pdf/guidelines/kognitives_pretesting_lenzner_neuert_otto_2015.pdf
- McDonald, K., Gibbons, C., Conroy, N. & Olick, R. (2021): Facilitating the inclusion of adults with intellectual disability as direct respondents in research: Strategies for fostering trust, respect, accessibility and engagement. Journal of applied research in intellectual disabilities: JARID. <https://doi.org/10.1111/jar.12936>
- Niederländer, P. & Schwarzböck, D. (2025): Perspektiven auf den digitalen Euro. In: SWS-Rundschau (65. Jg.) Heft 2/2025: 153-167. <https://www.sws-rundschau.at/ausgaben/jahrgang-2025/heft-2#c2206on: Results of OECD/INFE Survey>.
- OECD (2018): Financial Literacy and Inclusion.
- OECD (2020): OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy.
<https://doi.org/10.1787/145f5607-en>
- Oesterreichische Nationalbank (OeNB). (2025): Bericht der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“, Forum on the Digital Euro. Vienna.
- Przyborski, A. & Wohlrab-Sahr, M. (2021): Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch (5. Aufl.). De Gruyter Oldenbourg.
<https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/9783110710663/html>
- Ray, S., Morgan, P. & Thakur, V. (2022): Digital Financial Inclusion and Literacy from a G20 Perspective. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/843526/adbi-digital-financial-inclusion-and-literacy-g20-perspective.pdf>

- Riesenfelder, A., Schelepa, S., Wetzel, P. (2012): Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe. Wien. L&R Sozialforschung im Auftrag des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen. https://www.lrsocialresearch.at/wp-content/uploads/2024/03/Endbericht_Eval_WWH_Textband.pdf
- Rigantini, F. & Weber, A.-M. (2025): Digital Euro and Financial Inclusion (in: Central Bank Digital Currency, Palgrave). https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-80957-6_6#citeas
- Sorger, C., Danzer, L. & Reichert, H. (2022): Weniger Barrieren – Mehr Wien. Wie leben Frauen und Männer mit Behinderungen oder mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen in Wien? Hg. v. Stadt Wien - Frauenservice Wien. L&R Sozialforschung. Wien. https://inwienleben.at/wp-content/uploads/2023/02/Weniger_Barrieren_mehr_Wien_Lang.pdf
- Statistik Austria (2024e): Menschen mit Behinderungen in Österreich II. https://www.statistik.at/fileadmin/publications/Menschen_mit_Behinderungen_in_OEsterreich_II.pdf (Letzter Zugriff: 21.11.2025)
- Statistik Austria (2024f): Lesekompetenz Erwachsener ist zurückgegangen, Mathematik-Skills über OECD-Schnitt. https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2024/12/20241210PIAAC2022_23.pdf (Letzter Zugriff: 18.11.2025)
- Statistik Austria. (2021a): Urban-Rural-Typologie. Stand 2021. Methodik. <https://www.statistik.at/fileadmin/pages/453/urbanRuralTypologie.pdf> (Letzter Zugriff: 12.11.2025)
- Statistik Austria. (2021b): Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung – Modul „Arbeitsmarktsituation von Migrant:innen“. Deutschkenntnisse. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/256/Modul_2021_Deutschkenntnisse_C_Teil_ods (Letzter Zugriff: 18.11.2025)
- Statistik Austria. (2023): Private Schulden. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/einkommen-und-soziale-lage/private-schulden> (Letzter Zugriff: 18.11.2025)
- Statistik Austria. (2024a): Statistik des Bevölkerungsstandes 2008–2023. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/350/Kennzahlen_zu_registrierter_Obdach-und_Wohnungslosigkeit_2023_inkl_Definition.ods (Letzter Zugriff: 12.11.2025)
- Statistik Austria. (2024b): Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/2068/Gesundheitsbedingte_Alltagseinschraenkungen_u_Gesundheitszustand_aus_dem_Mikrozensus_2024.ods (Letzter Zugriff: 12.11.2025)
- Statistik Austria. (2024c): Digitale Kenntnisse in Österreich und der Europäischen Union. Ergebnisse des Digital Skills Indicators (DSI 2.0) 2023. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/284/Digitale_Kenntnisse_in_OEsterreich_und_der_Europaeischen_Union_2023.pdf (Letzter Zugriff: 12.11.2025)
- Statistik Austria. (2024d): Urbanisierungsgrad. Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung Jahresdaten.
- Statistik Austria. (2025a): Statistik des Bevölkerungsstandes. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/406/Bev_nach_Alter_Geschlecht_Staatsangeh_Bundesl_Zeitreihe.ods (Letzter Zugriff: 12.11.2025)
- Statistik Austria. (2025b): Tabellenband EU-SILC 2024 und Bundesländertabellen. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/338/Tabellenband_EUSILC_2024.pdf (Letzter Zugriff: 12.11.2025)

- Tellioğlu, H., Pfander, N., Link, M. & Franzkowiak, A. (2025): Betroffenheitsgrade digitaler finanzieller Exklusion. Unveröffentlichter Bericht zu den Ergebnissen der Fragebogenerhebung und des Workshops mit der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“. Wien.
- Theunissen, M., Koks-Leensen, M., Van Geenen, J., Leusink, G., Naaldenberg, J. & Bevelander, K. (2025): Engaging underrepresented populations in public health monitoring: strategies for people with mild intellectual disability or low literacy skills. *International Journal for Equity in Health*, 24. <https://doi.org/10.1186/s12939-025-02578-0>
- van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press. <https://www.perlego.com/book/1536601/the-digital-divide-pdf>
- Vertretungsnetz. (2025): Jahresbericht 2024. https://vertretungsnetz.at/fileadmin/user_upload/2_SERVICE_Berichte/2024_Jahresbericht_VertretungsNetz_web.pdf (Letzter Zugriff: 18.11.2025)
- Voith, V., & Zieser, M. (2024): International Survey of Adult Financial Literacy 2023: first results for Austria, OeNB Report 2024/13.
- Wagner, M., Kuppler, M., Rietz, C. & Kaspar, R. (2018): Non-response in surveys of very old people. *European Journal of Ageing*, 16, 249 - 258. <https://doi.org/10.1007/s10433-018-0488-x>
- Walsh, D., Finwall, J., Touchette, P., McGregor, M., Fernandez, G., Lott, I. & Sandman, C. (2007): Rapid assessment of severe cognitive impairment in individuals with developmental disabilities. *Journal of intellectual disability research: JIDR*, 51 Pt 2, 91-100. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2006.00853.x>
- Wirtschaftspsychologische Gesellschaft. (2026): Response-Bias: Verzerrung von Ergebnissen durch Teilnehmer. <https://wpqs.de/fachtexte/ergebnisinterpretation/response-bias-verzerrung-ergebnisse-durch-teilnehmer/>
- Watts, P., Hoskin, J., Upadhyay, R., Tapley, E. and Kwiatkowska, G. (2025), "I Forgot My Numbers and the Machine Swallowed It Up": Adults With Learning Disabilities Share Their Perspectives on the Shift to a Cashless Society. *British Journal of Learning Disabilities*, 53: 103-112. <https://doi.org/10.1111/bld.12621>
- Wittenberg, R. & Cramer, H. (2003): *Datenanalyse mit SPSS für Windows. Handbuch für computerunterstützte Datenanalyse*, Band IX. 3. neu bearbeitete Auflage. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- World Bank Group. (2025): *The Global Findex Database. Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy*. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>
- World Bank Group (2021): *Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099818107072234182>
- World Bank Group (2016): *Payment Aspects of Financial Inclusion*. Payment Systems Washington, D.C. <http://documents.worldbank.org/curated/en/806481470154477031>
- Zero Project. (2024): *Inclusive Digital Finance Solutions*. Vienna: Essl Foundation.
- Zinnbauer, M. & Eberl, M. (2004): *Die Überprüfung von Spezifikation und Güte von Strukturgleichungsmodellen: Verfahren und Anwendung*. Schriften zur Empirischen Forschung und Quantitativen Unternehmensplanung. München: Ludwig-Maximilians-Universität München. <https://epub.ub.uni-muenchen.de/105731/>

Tabellenanhang

Zugang zu digitalen Geräten

Tabelle 5: Was trifft auf Sie zu? Ich habe...? (Mehrfachnennung möglich)

	Anteil
Ein eigenes digitales Gerät mit Internetzugang (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet)	93,7%
Eine (zumeist) stabile Internetverbindung	71,1%
Zugang zu einem digitalen Gerät (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet) mit Internetzugang, das nicht mir gehört	28,9%
Nichts davon	1,2%
Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss=3; gewichtete Tabelle

Tabelle 6: Was trifft auf Sie zu? Ich habe...?, nach Subgruppen (Mehrfachnennung möglich)

		Ein eigenes digitales Gerät mit Internetzugang (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet)	Eine (zumeist) stabile Internetverbindung	Zugang zu einem digitalen Gerät (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet) mit Internetzugang, das nicht mir gehört	Nichts davon	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	Komplementärgruppe	93,7%	71,6%	34,1%	1,3%	100,0%
	Subgruppe	93,8%	69,7%	14,4%	1,2%	100,0%
	Gesamt	93,7%	71,1%	28,9%	1,2%	100,0%
Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	Komplementärgruppe	94,6%	71,8%	29,8%	0,7%	100,0%
	Subgruppe	78,4%	58,4%	13,7%	11,4%	100,0%
	Gesamt	93,7%	71,1%	28,9%	1,2%	100,0%
Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung	Komplementärgruppe	96,2%	78,3%	26,8%	2,1%	100,0%
	Subgruppe	97,7%	90,1%	47,6%	0,2%	100,0%
	Gesamt*	96,5%	81,2%	31,9%	1,6%	100,0%
Personen mit Behinderung	Komplementärgruppe	93,7%	72,0%	30,5%	1,2%	100,0%
	Subgruppe	94,0%	64,3%	16,5%	1,6%	100,0%
	Gesamt	93,7%	71,1%	28,9%	1,2%	100,0%
Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung	Komplementärgruppe	94,3%	72,1%	29,3%	1,3%	100,0%
	Subgruppe	85,5%	58,0%	24,3%	0,6%	100,0%
	Gesamt	93,7%	71,1%	28,9%	1,2%	100,0%
Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache	Komplementärgruppe	94,1%	71,0%	28,3%	0,9%	100,0%
	Subgruppe	85,6%	75,1%	44,5%	8,9%	100,0%
	Gesamt	93,7%	71,1%	28,9%	1,2%	100,0%
Wohnungslose Personen	Komplementärgruppe	93,8%	71,2%	28,9%	1,2%	100,0%
	Subgruppe	72,6%	48,4%	41,6%	6,1%	100,0%
	Gesamt	93,7%	71,1%	28,9%	1,2%	100,0%
Armutsgefährdete und -betroffene Personen	Komplementärgruppe	93,9%	71,4%	30,2%	1,4%	100,0%
	Subgruppe	93,0%	69,8%	21,6%	0,1%	100,0%
	Gesamt	93,7%	71,1%	28,9%	1,2%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=3; *Gesamt bezieht sich bei dieser Subgruppe auf Personen, die nicht in Österreich geboren sind: n=160

Verfügbare Finanzdienste

Tabelle 7: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	89,3%
Online-Banking	78,4%
Banking-App	67,6%
Sparkonto	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	47,5%
Kreditkarte	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	27,7%
Nichts davon	1,0%
Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss=6; gewichtete Tabelle

Tabelle 8: Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	87,6%	93,7%	89,3%
Online-Banking	77,4%	81,4%	78,4%
Banking-App	73,5%	51,2%	67,6%
Sparkonto	53,3%	57,8%	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	47,5%	47,3%	47,5%
Kreditkarte	44,1%	55,2%	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	33,1%	12,8%	27,7%
Nichts davon	1,1%	,6%	1,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss=6; gewichtete Tabelle

Tabelle 9: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	89,0%	94,2%	89,3%
Online-Banking	79,9%	53,5%	78,4%
Banking-App	70,4%	18,9%	67,6%
Sparkonto	54,3%	57,0%	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	49,3%	15,1%	47,5%
Kreditkarte	47,6%	37,1%	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	28,3%	16,3%	27,7%
Nichts davon	,7%	5,8%	1,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=6; gewichtete Tabelle

Tabelle 10: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	91,7%	83,7%	89,7%
Online-Banking	78,4%	25,0%	65,1%
Banking-App	71,6%	91,0%	76,4%
Sparkonto	47,7%	6,6%	37,4%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	51,2%	3,3%	39,2%
Kreditkarte	41,1%	19,4%	35,7%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	32,4%	26,6%	31,0%
Nichts davon	,8%	,4%	,7%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=160; n miss=2; gewichtete Tabelle

Tabelle 11: Personen mit Behinderung: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	89,2%	89,7%	89,3%
Online-Banking	79,8%	67,8%	78,4%
Banking-App	70,4%	45,6%	67,6%
Sparkonto	55,4%	47,4%	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	49,2%	33,9%	47,5%
Kreditkarte	47,8%	41,0%	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	29,3%	15,1%	27,7%
Nichts davon	,9%	1,2%	1,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=6; gewichtete Tabelle

Tabelle 12: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	89,6%	84,5%	89,3%
Online-Banking	78,2%	81,0%	78,4%
Banking-App	66,7%	79,6%	67,6%
Sparkonto	56,9%	22,5%	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	47,8%	42,3%	47,5%
Kreditkarte	48,7%	25,3%	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	28,2%	20,1%	27,7%
Nichts davon	1,0%		1,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=6; gewichtete Tabelle

Tabelle 13: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	89,9%	73,7%	89,3%
Online-Banking	81,0%	17,9%	78,4%
Banking-App	67,6%	68,4%	67,6%
Sparkonto	56,5%	8,2%	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	49,3%	4,1%	47,5%
Kreditkarte	48,2%	19,2%	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	28,7%	4,1%	27,7%
Nichts davon	,8%	5,2%	1,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=6; gewichtete Tabelle

Tabelle 14: Wohnungslose Personen: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	89,3%	58,4%	89,3%
Online-Banking	78,5%	39,6%	78,4%
Banking-App	67,7%	30,6%	67,6%
Sparkonto	54,6%	6,7%	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	47,5%	16,7%	47,5%
Kreditkarte	47,1%	1,9%	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	27,7%	1,8%	27,7%
Nichts davon	,9%	35,2%	1,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=6; gewichtete Tabelle

Tabelle 15: Armutsgefährdete und -betroffene Personen: Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Bankomatkarte (Debitkarte)	90,4%	82,8%	89,3%
Online-Banking	80,1%	68,6%	78,4%
Banking-App	67,4%	69,0%	67,6%
Sparkonto	59,4%	26,0%	54,5%
Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)	48,5%	41,7%	47,5%
Kreditkarte	48,7%	37,3%	47,0%
Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)	29,7%	16,0%	27,7%
Nichts davon	,8%	2,1%	1,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=6; gewichtete Tabelle

Überweisungsarten

Tabelle 16: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	65,1%
Online-Banking am Computer	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	11,1%
In der Bank am Schalter	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	2,2%
Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Tabelle 17: Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	71,8%	46,8%	65,1%
Online-Banking am Computer	39,1%	60,2%	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	20,2%	15,4%	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	10,5%	12,9%	11,1%
In der Bank am Schalter	7,8%	9,9%	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	2,8%	0,4%	2,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Tabelle 18: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	68,4%	9,0%	65,1%
Online-Banking am Computer	44,4%	50,4%	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	19,3%	12,6%	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	10,0%	30,5%	11,1%
In der Bank am Schalter	7,2%	29,7%	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	1,7%	10,3%	2,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Tabelle 19: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	66,0%	70,9%	67,2%
Online-Banking am Computer	50,7%	2,0%	39,4%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	20,6%	0,2%	15,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	8,3%	35,7%	14,6%
In der Bank am Schalter	5,1%	7,7%	5,7%
Ich führe keine Überweisungen durch	4,1%	0,3%	3,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=160; n miss=5; gewichtete Tabelle

Tabelle 20: Personen mit Behinderungen: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	68,1%	41,6%	65,1%
Online-Banking am Computer	44,1%	49,8%	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	19,3%	15,5%	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	10,3%	17,8%	11,1%
In der Bank am Schalter	6,5%	23,5%	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	1,7%	6,0%	2,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Tabelle 21: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	63,5%	87,1%	65,1%
Online-Banking am Computer	46,0%	28,2%	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	19,1%	16,0%	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	11,7%	4,3%	11,1%
In der Bank am Schalter	8,3%	9,6%	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	2,2%	1,6%	2,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Tabelle 22: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	66,0%	42,2%	65,1%
Online-Banking am Computer	46,1%	9,8%	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	19,6%	1,8%	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	10,0%	41,1%	11,1%
In der Bank am Schalter	7,7%	25,3%	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	1,8%	11,5%	2,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Tabelle 23: Wohnungslose Personen: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	65,2%	44,6%	65,1%
Online-Banking am Computer	44,8%	1,1%	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	18,9%	22,3%	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	11,1%	13,1%	11,1%
In der Bank am Schalter	8,3%	34,0%	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	2,2%	16,9%	2,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Tabelle 24: Armutsgefährdete und -betroffene Personen: Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)	64,0%	71,5%	65,1%
Online-Banking am Computer	47,7%	28,2%	44,7%
Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)	18,9%	18,8%	18,9%
Ich nutze Überweisungsautomaten	11,9%	6,8%	11,1%
In der Bank am Schalter	8,7%	6,5%	8,4%
Ich führe keine Überweisungen durch	2,1%	2,8%	2,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=10; gewichtete Tabelle

Zahlungsszenarien

Tabelle 25: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,6%
	Kann ich nicht nutzen	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	6,9%
	Gesamt	100,0%

		Anteil
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,5%
	Gesamt	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	4,4%
	Gesamt	100,0%
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	14,1%
	Gesamt	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	9,9%
	Gesamt	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	8,8%
	Gesamt	100,0%
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	13,2%
	Gesamt	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	80,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,3%
	Kann ich nicht nutzen	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	13,7%
	Gesamt	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	3,6%
	Gesamt	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	4,6%
	Gesamt	100,0%
	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,3%

		Anteil
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	13,1%
	Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 26: Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,4%	79,8%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,4%	2,2%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,6%	7,3%	4,6%
	Kann ich nicht nutzen	4,2%	2,4%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	6,5%	8,3%	6,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	77,0%	74,5%	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,4%	2,5%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,5%	5,9%	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	6,2%	5,3%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,0%	11,9%	10,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	84,9%	83,5%	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,0%	1,2%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	6,3%	4,2%	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	2,3%	4,4%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	3,6%	6,7%	4,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	74,6%	74,2%	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	4,2%	1,8%	3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,4%	6,7%	5,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,8%	3,1%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	13,9%	14,3%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	74,9%	70,4%	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,1%	3,7%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	7,9%	10,2%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	5,3%	2,7%	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	8,8%	13,0%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,3%	81,3%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%		2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,8%	3,8%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,9%	3,4%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	7,8%	11,6%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	79,3%	71,0%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,6%	0,2%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,8%	4,7%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	3,3%	4,8%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	11,0%	19,3%	13,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,6%	75,3%	80,7%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,4%	1,0%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,4%	1,2%	1,3%
	Kann ich nicht nutzen	2,1%	2,9%	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	11,6%	19,6%	13,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	88,4%	87,6%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,7%	0,6%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,6%	0,2%	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	3,9%	4,8%	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	2,4%	6,8%	3,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	87,7%	85,2%	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,7%	1,8%	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,9%	1,0%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	3,1%	4,8%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	3,6%	7,3%	4,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,3%	73,7%	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	4,1%	1,2%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,6%	2,3%	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,5%	2,5%	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	10,5%	20,2%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 27: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	83,8%	44,5%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,1%	1,8%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,4%	7,4%	4,6%
	Kann ich nicht nutzen	2,8%	20,5%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	5,9%	25,7%	6,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	78,4%	39,1%	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%	2,7%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,3%		4,1%
	Kann ich nicht nutzen	4,9%	25,0%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	9,2%	33,2%	10,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	86,2%	55,2%	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,6%	0,8%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,3%	13,8%	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	2,4%	11,2%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	3,6%	19,0%	4,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,2%	45,3%	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,7%	0,8%	3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,5%	13,8%	5,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,4%	11,2%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	13,2%	28,9%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	75,2%	46,6%	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,4%	0,8%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	8,7%	4,3%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	3,7%	22,1%	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	9,0%	26,2%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	83,7%	53,1%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,5%		2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,9%	1,9%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,7%	10,0%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	7,3%	35,0%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	78,7%	48,9%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,1%	0,7%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,2%		4,0%
	Kann ich nicht nutzen	3,7%	3,2%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	11,3%	47,3%	13,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,2%	52,8%	80,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,1%		2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,4%		1,3%
	Kann ich nicht nutzen	1,9%	10,0%	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	12,4%	37,3%	13,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	90,1%	55,2%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,2%	0,8%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,6%	7,0%	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	3,4%	18,0%	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	2,7%	19,0%	3,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	88,8%	55,2%	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,5%	0,8%	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,5%	1,9%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	2,9%	14,3%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	3,3%	27,8%	4,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,2%	46,0%	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,5%	0,8%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,8%	1,9%	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,4%	4,4%	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	11,2%	46,9%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 28: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	86,3%	48,8%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	0,8%		0,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,8%	16,8%	6,3%
	Kann ich nicht nutzen	4,3%	27,0%	9,9%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Möchte ich nicht nutzen	5,8%	7,4%	6,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor- Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	85,0%	41,7%	74,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,8%	9,2%	4,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,7%	14,7%	5,6%
	Kann ich nicht nutzen	4,3%	27,0%	9,9%
	Möchte ich nicht nutzen	5,3%	7,4%	5,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online- Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	88,0%	64,0%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	0,4%	9,5%	2,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,7%	17,2%	6,3%
	Kann ich nicht nutzen	4,3%	3,4%	4,1%
	Möchte ich nicht nutzen	4,7%	5,9%	5,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online- Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,8%	10,1%	60,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,2%	9,6%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,3%	5,7%	5,4%
	Kann ich nicht nutzen	3,5%	16,5%	6,7%
	Möchte ich nicht nutzen	13,3%	58,0%	24,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	69,5%	17,8%	56,6%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	4,1%	12,4%	6,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	6,6%	20,5%	10,1%
	Kann ich nicht nutzen	4,7%	27,1%	10,3%
	Möchte ich nicht nutzen	15,1%	22,2%	16,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	89,0%	85,0%	88,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	0,2%	3,2%	0,9%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	0,2%	2,1%	0,7%
	Kann ich nicht nutzen	1,5%	7,8%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	9,0%	1,8%	7,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienung skassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,2%	81,9%	82,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,5%	3,2%	2,7%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,3%		1,0%
	Kann ich nicht nutzen	3,0%	14,8%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,9%	0,1%	8,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	79,3%	97,5%	83,8%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,0%		0,7%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	0,0%	2,1%	0,5%
	Kann ich nicht nutzen	2,4%	0,3%	1,9%
	Möchte ich nicht nutzen	17,3%	0,1%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	90,6%	87,7%	89,9%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	0,4%	2,1%	0,8%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	0,0%	3,3%	0,8%
	Kann ich nicht nutzen	5,9%	6,8%	6,1%
	Möchte ich nicht nutzen	3,1%	0,1%	2,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	87,2%	91,0%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,8%		1,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,0%	2,1%	2,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,8%	6,8%	3,8%
	Möchte ich nicht nutzen	6,1%	0,1%	4,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	83,0%	94,3%	85,8%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,2%		0,9%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,8%		1,4%
	Kann ich nicht nutzen	3,5%	1,4%	3,0%
	Möchte ich nicht nutzen	10,5%	4,3%	8,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finkl', 2026; n=160, n miss zwischen 2 und 4; gewichtete Tabelle

Tabelle 29: Personen mit Behinderungen: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	85,5%	51,3%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,2%	9,6%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,9%	18,4%	4,6%
	Kann ich nicht nutzen	3,0%	9,5%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	6,4%	11,3%	6,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	79,6%	49,7%	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,5%	8,1%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,0%	12,7%	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	4,7%	15,8%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,1%	13,7%	10,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	87,7%	58,5%	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,9%	7,4%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,6%	15,1%	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	1,8%	11,9%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	4,1%	7,1%	4,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	77,7%	48,1%	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,1%	7,4%	3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,0%	13,4%	5,0%
	Kann ich nicht nutzen	1,8%	11,8%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	13,4%	19,3%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,6%	49,4%	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,8%	6,5%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	7,0%	21,1%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	3,7%	13,0%	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	9,9%	9,9%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	84,9%	58,5%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,8%	6,4%	2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,7%	12,5%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,5%	7,4%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	8,0%	15,2%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	79,8%	55,5%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,8%	3,1%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,5%	7,8%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	3,3%	7,2%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	11,6%	26,3%	13,2%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,5%	65,5%	80,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,7%	4,7%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	0,8%	5,9%	1,3%
	Kann ich nicht nutzen	1,7%	7,3%	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	13,3%	16,6%	13,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	91,2%	64,1%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,6%	6,7%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,0%	9,8%	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	3,1%	12,5%	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	3,1%	6,9%	3,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	89,8%	64,2%	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,7%	8,6%	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,1%	5,6%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	2,9%	9,0%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	3,6%	12,6%	4,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,5%	61,5%	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,7%	8,0%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,6%	2,9%	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,0%	6,7%	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	12,1%	20,8%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finkl', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 30: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,0%	77,8%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,0%	3,9%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,4%	7,3%	4,6%
	Kann ich nicht nutzen	3,8%	3,1%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	6,9%	7,9%	6,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,3%	76,6%	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,0%	4,6%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,8%	7,9%	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	6,1%	3,9%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,7%	7,0%	10,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	84,3%	86,8%	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,5%	2,7%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,5%	8,0%	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	3,0%	1,2%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	4,7%	1,3%	4,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	74,4%	76,3%	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,6%	2,7%	3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,0%	4,8%	5,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,8%	4,2%	2,9%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Möchte ich nicht nutzen	14,2%	12,1%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	74,5%	63,7%	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,5%	0,3%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	7,8%	17,3%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	4,5%	7,0%	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	9,8%	11,6%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,6%	74,2%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,7%	11,5%	2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,9%	1,9%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,9%	4,9%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	8,9%	7,5%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienungsgaskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	77,5%	72,5%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,6%	7,1%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,1%	2,3%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	3,7%	3,4%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	13,1%	14,7%	13,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,4%	71,3%	80,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,8%	4,5%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,4%	0,1%	1,3%
	Kann ich nicht nutzen	2,0%	6,0%	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	13,4%	18,1%	13,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	88,1%	89,1%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,1%	3,0%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,7%	4,8%	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	4,4%	0,6%	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	3,6%	2,4%	3,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	86,7%	90,7%	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,2%	5,3%	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,6%	0,9%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	3,8%	0,6%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	4,7%	2,4%	4,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	78,6%	88,3%	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%	5,3%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,9%	0,6%	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,7%	0,7%	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	13,7%	5,2%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 31: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	84,3%	22,2%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%	0,1%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,7%	25,4%	4,6%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Kann ich nicht nutzen	2,2%	39,2%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	6,7%	13,2%	6,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor- Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	78,7%	21,2%	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%	2,2%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,2%	24,3%	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	4,4%	41,7%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,5%	10,6%	10,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online- Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	86,5%	38,0%	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,4%	5,1%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,8%	27,1%	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	2,5%	12,2%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	3,9%	17,7%	4,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online- Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	77,3%	10,1%	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,6%	2,2%	3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,7%	12,2%	5,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,1%	20,2%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	12,3%	55,4%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,7%	4,6%	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%	5,0%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	7,9%	21,3%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	3,1%	40,3%	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	9,1%	28,9%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,9%	60,6%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,1%	8,8%	2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,8%	2,5%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,7%	12,1%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	8,5%	15,9%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienung gskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	78,2%	50,6%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,8%	6,7%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,1%	2,1%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,9%	22,1%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	13,0%	18,5%	13,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,1%	70,2%	80,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,9%	4,8%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,4%	0,2%	1,3%
	Kann ich nicht nutzen	2,1%	6,8%	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	13,5%	18,0%	13,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	89,1%	66,2%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,1%	2,2%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,8%	5,0%	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	3,5%	20,5%	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	3,4%	6,0%	3,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	87,9%	67,1%	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,4%	2,2%	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,4%	4,1%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	2,8%	20,5%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	4,5%	6,0%	4,6%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	79,6%	71,2%	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,4%	2,2%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,8%	1,3%	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,0%	15,4%	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	13,2%	10,0%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 32: Wohnungslose Personen: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,8%	45,6%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,0%	2,2%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,6%	1,3%	4,6%
	Kann ich nicht nutzen	3,6%	43,6%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	6,9%	7,4%	6,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,4%	42,9%	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%		3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,1%	1,8%	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	5,9%	46,7%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,5%	8,6%	10,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	84,6%	44,8%	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,5%	0,3%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,7%	0,5%	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	2,8%	45,5%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	4,4%	9,0%	4,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	74,6%	45,5%	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,6%		3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	5,0%	0,9%	5,0%
	Kann ich nicht nutzen	2,8%	46,2%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	14,1%	7,3%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	73,8%	39,9%	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%	1,0%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	8,5%	1,8%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	4,6%	50,0%	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	9,9%	7,2%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	82,1%	35,3%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,3%	13,9%	2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,8%	2,2%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	3,0%	44,8%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	8,8%	3,9%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	77,2%	46,2%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,0%	0,7%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,0%	2,0%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	3,6%	36,4%	3,7%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Möchte ich nicht nutzen	13,2%	14,6%	13,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	80,7%	54,8%	80,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,0%		2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,3%	2,5%	1,3%
	Kann ich nicht nutzen	2,2%	36,2%	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	13,7%	6,5%	13,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	88,3%	42,7%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,2%	1,8%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,9%	0,5%	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	4,1%	38,5%	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	3,5%	16,4%	3,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	87,1%	43,0%	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,4%	2,0%	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,5%	0,5%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	3,5%	38,5%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	4,5%	16,0%	4,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindun g (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	79,3%	56,9%	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,3%	0,7%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,8%	0,5%	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,5%	36,2%	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	13,1%	5,7%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 33: Armutsgefährdete und -betroffene Personen: Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	81,9%	80,5%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,4%	1,2%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,2%	12,5%	4,6%
	Kann ich nicht nutzen	4,1%	1,5%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	7,4%	4,2%	6,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Online mit Zwei-Faktor- Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,9%	73,3%	76,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,1%	3,6%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,1%	9,5%	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	6,1%	4,9%	5,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,8%	8,8%	10,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online- Banking) überweisen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	85,9%	76,7%	84,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,3%	3,6%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,5%	12,7%	5,7%
	Kann ich nicht nutzen	3,3%	0,7%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	4,1%	6,4%	4,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eine Online- Überweisung in ein anderes Land durchführen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	75,4%	69,4%	74,5%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,2%	5,9%	3,6%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,0%	10,6%	5,0%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Kann ich nicht nutzen	3,1%	1,7%	2,9%
	Möchte ich nicht nutzen	14,3%	12,4%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	74,3%	70,2%	73,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,4%	2,3%	3,2%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	7,2%	15,4%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	5,2%	1,4%	4,7%
	Möchte ich nicht nutzen	9,8%	10,6%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	83,4%	74,4%	82,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,9%	4,8%	2,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	3,1%	7,6%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	3,2%	2,5%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	8,5%	10,6%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Bei einer Selbstbedienungsgaskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	76,8%	78,8%	77,1%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,8%	3,0%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	4,1%	3,8%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	4,2%	0,7%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	13,1%	13,7%	13,2%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	80,6%	80,8%	80,7%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,0%	1,9%	2,0%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,6%	0,0%	1,3%
	Kann ich nicht nutzen	2,4%	1,6%	2,3%
	Möchte ich nicht nutzen	13,3%	15,6%	13,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meinen Kontostand online überprüfen	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	88,8%	84,8%	88,2%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	1,9%	3,5%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,6%	4,0%	1,9%
	Kann ich nicht nutzen	4,4%	3,1%	4,2%
	Möchte ich nicht nutzen	3,4%	4,7%	3,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	87,2%	85,9%	87,0%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	2,2%	3,5%	2,4%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	2,4%	2,9%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	3,6%	3,1%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	4,6%	4,7%	4,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln	Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	80,0%	75,3%	79,3%
	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	3,7%	1,2%	3,3%
	Mit persönlicher Hilfe möglich	1,6%	2,9%	1,8%
	Kann ich nicht nutzen	2,4%	3,0%	2,5%
	Möchte ich nicht nutzen	12,3%	17,6%	13,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle

Tabelle 34: Nutzung von Zahlungsszenarien nach Subgruppen

		E-Commerce	Peer-to-Peer	Point-of-Sale	Zahlungs- annahme	Gesamt über alle Szenarien
Gesamt	Selbstständige Nutzung	79,0%	77,5%	79,9%	87,6%	80,8%
	Mit technischer Unterstützung	3,1%	3,1%	2,1%	2,3%	2,6%
	Mit persönlicher Hilfe	4,4%	6,4%	3,0%	2,2%	4,2%
	Kann ich nicht nutzen	4,8%	3,4%	3,0%	3,9%	3,6%
	Möchte ich nicht nutzen	8,7%	9,5%	11,9%	4,1%	8,9%
	Gesamt	100%	100%	100%	100%	100,0%
Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	Selbstständige Nutzung	77,3%	75,7%	75,9%	86,4%	78,3%
	Mit technischer Unterstützung	2,3%	2,2%	0,4%	1,2%	1,5%
	Mit persönlicher Hilfe	6,6%	7,1%	3,3%	0,6%	4,5%
	Kann ich nicht nutzen	3,7%	3,5%	3,7%	4,8%	3,9%
	Möchte ich nicht nutzen	10,1%	11,5%	16,8%	7,0%	11,9%
	Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%
Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	Selbstständige Nutzung	42,0%	48,5%	51,6%	55,2%	50,6%
	Mit technischer Unterstützung	1,9%	0,8%	0,2%	0,8%	0,2%
	Mit persönlicher Hilfe	3,8%	11,3%	0,6%	4,5%	5,1%
	Kann ich nicht nutzen	22,8%	13,6%	7,7%	16,2%	13,2%
	Möchte ich nicht nutzen	29,6%	25,7%	39,8%	23,4%	30,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbesch einigung	Selbstständige Nutzung	45,3%	30,6%	88,1%	89,4%	62,6%
	Mit technischer Unterstützung	4,6%	10,5%	2,2%	1,1%	4,9%
	Mit persönlicher Hilfe	15,7%	14,5%	1,4%	2,7%	8,5%
	Kann ich nicht nutzen	27,0%	15,7%	7,6%	6,8%	13,8%
	Möchte ich nicht nutzen	7,4%	28,7%	0,7%	0,1%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Armutsgefährd ete und - betroffene Personen	Selbstständige Nutzung	76,9%	71,9%	78,0%	85,3%	77,6%
	Mit technischer Unterstützung	2,4%	3,9%	3,3%	3,5%	3,4%
	Mit persönlicher Hilfe	11,0%	13,0%	3,8%	3,4%	7,9%
	Kann ich nicht nutzen	3,2%	1,3%	1,6%	3,1%	2,1%
	Möchte ich nicht nutzen	6,5%	9,9%	13,3%	4,7%	9,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Personen mit Behinderungen	Selbstständige Nutzung	50,7%	51,4%	59,8%	64,2%	56,7%
	Mit technischer Unterstützung	8,7%	7,3%	4,7%	7,7%	6,9%
	Mit persönlicher Hilfe	15,6%	17,1%	8,8%	7,7%	12,5%
	Kann ich nicht nutzen	12,5%	11,9%	7,3%	10,7%	9,9%
	Möchte ich nicht nutzen	12,5%	12,4%	19,4%	9,7%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Personen mit geringer Sprachkompete nz in deutscher Sprache	Selbstständige Nutzung	21,7%	17,6%	60,5%	66,7%	41,0%
	Mit technischer Unterstützung	1,1%	4,1%	6,8%	2,2%	3,9%
	Mit persönlicher Hilfe	24,8%	20,2%	1,6%	4,6%	12,5%
	Kann ich nicht nutzen	40,5%	24,2%	13,6%	20,5%	23,6%
	Möchte ich nicht nutzen	11,9%	34,0%	17,5%	6,0%	19,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung	Selbstständige Nutzung	76,7%	75,6%	72,6%	89,9%	78,2%
	Mit technischer Unterstützung	4,4%	1,9%	7,7%	4,2%	4,8%
	Mit persönlicher Hilfe	7,8%	10,0%	1,4%	2,9%	5,8%
	Kann ich nicht nutzen	3,6%	4,1%	4,8%	0,7%	3,2%
	Möchte ich nicht nutzen	7,6%	8,3%	13,5%	2,4%	8,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Wohnungslose Personen	Selbstständige Nutzung	43,4%	42,2%	44,0%	42,9%	43,1%
	Mit technischer Unterstützung	1,1%	0,4%	5,2%	1,9%	2,3%
	Mit persönlicher Hilfe	1,6%	1,1%	2,3%	0,5%	1,4%
	Kann ich nicht nutzen	45,8%	48,2%	40,1%	38,5%	43,4%
	Möchte ich nicht nutzen	8,1%	8,0%	8,4%	16,2%	9,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=28; gewichtete und aggregierte Daten

Tabelle 35: Nutzung von Zahlungsszenarien nach Komplementärgruppen der Subgruppen

		E-Commerce	Peer-to-Peer	Point-of-Sale	Zahlungs- annahme	Gesamt über alle Szenarien
Komplementär- gruppe: Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	Selbstständige Nutzung	79,7%	78,2%	81,4%	88,0%	81,7%
	Mit technischer Unterstützung	3,4%	3,4%	2,7%	2,7%	3,0%
	Mit persönlicher Hilfe	3,6%	6,2%	3,0%	2,8%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	5,2%	3,4%	2,8%	3,5%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	8,2%	8,8%	10,2%	3,0%	7,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Komplementär- gruppe: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	Selbstständige Nutzung	81,1%	79,1%	81,5%	89,4%	82,4%
	Mit technischer Unterstützung	3,2%	3,2%	2,2%	2,4%	2,8%
	Mit persönlicher Hilfe	4,4%	6,2%	3,2%	2,1%	4,1%
	Kann ich nicht nutzen	3,8%	2,9%	2,8%	3,2%	3,1%
	Möchte ich nicht nutzen	7,5%	8,6%	10,3%	3,0%	7,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Komplementär- gruppe: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtig t oder Duldungsbesch einigung	Selbstständige Nutzung	85,7%	77,9%	83,5%	88,9%	83,7%
	Mit technischer Unterstützung	1,8%	1,9%	1,2%	1,1%	1,5%
	Mit persönlicher Hilfe	2,8%	4,9%	0,5%	1,0%	2,4%
	Kann ich nicht nutzen	4,3%	4,2%	2,3%	4,4%	3,7%
	Möchte ich nicht nutzen	5,5%	11,1%	12,4%	4,6%	8,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Komplementär- gruppe: Armutsgefährd ete und - betroffene Personen	Selbstständige Nutzung	79,4%	78,6%	80,3%	88,0%	81,4%
	Mit technischer Unterstützung	3,2%	3,0%	1,9%	2,1%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe	3,2%	5,3%	2,9%	2,0%	3,5%
	Kann ich nicht nutzen	5,1%	3,8%	3,3%	4,0%	3,8%
	Möchte ich nicht nutzen	9,1%	9,4%	11,6%	4,0%	8,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Komplementär- gruppe: Personen mit Behinderungen	Selbstständige Nutzung	82,5%	80,6%	82,4%	90,5%	83,6%
	Mit technischer Unterstützung	2,4%	2,6%	1,8%	1,6%	2,1%
	Mit persönlicher Hilfe	3,0%	5,2%	2,3%	1,5%	3,2%
	Kann ich nicht nutzen	3,9%	2,4%	2,5%	3,0%	2,8%
	Möchte ich nicht nutzen	8,3%	9,2%	11,0%	3,4%	8,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Komplementär- gruppe: Personen mit geringer Sprachkompete nz in deutscher Sprache	Selbstständige Nutzung	81,5%	80,2%	80,8%	88,5%	82,5%
	Mit technischer Unterstützung	3,2%	3,1%	1,9%	2,3%	2,6%
	Mit persönlicher Hilfe	3,5%	5,8%	3,1%	2,1%	3,8%
	Kann ich nicht nutzen	3,3%	2,5%	2,6%	3,1%	2,7%
	Möchte ich nicht nutzen	8,6%	8,4%	11,7%	4,0%	8,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Komplementär- gruppe: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung	Selbstständige Nutzung	79,2%	77,7%	80,5%	87,4%	81,0%
	Mit technischer Unterstützung	3,0%	3,2%	1,7%	2,2%	2,5%
	Mit persönlicher Hilfe	4,1%	6,2%	3,2%	2,1%	4,0%
	Kann ich nicht nutzen	4,9%	3,4%	2,9%	4,1%	3,6%
	Möchte ich nicht nutzen	8,8%	9,6%	11,8%	4,2%	8,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Komplementär- gruppe: Wohnungslose Personen	Selbstständige Nutzung	79,1%	77,6%	80,0%	87,7%	80,9%
	Mit technischer Unterstützung	3,1%	3,1%	2,1%	2,3%	2,6%
	Mit persönlicher Hilfe	4,4%	6,5%	3,0%	2,2%	4,2%
	Kann ich nicht nutzen	4,7%	3,3%	2,9%	3,8%	3,5%
	Möchte ich nicht nutzen	8,7%	9,5%	11,9%	4,0%	8,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss=28; gewichtete und aggregierte Daten

Ursachen für digitale finanzielle Exklusion

Tabelle 36: Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

		Anteil
Ich kann mir ein Handy oder einen Computer leisten.	Stimme sehr zu	59,2%
	Stimme eher zu	20,2%
	Teils teils	13,1%
	Stimme eher nicht zu	4,3%
	Stimme gar nicht zu	3,2%
	Gesamt	100,0%
Ich kann mir die laufenden Kosten für Internet und Handy leisten.	Stimme sehr zu	65,8%
	Stimme eher zu	19,4%
	Teils teils	9,8%
	Stimme eher nicht zu	3,9%
	Stimme gar nicht zu	1,2%
	Gesamt	100,0%
Ich möchte nicht mit Karte bezahlen, weil ich Angst habe, dass nicht genug Geld auf meinem Konto ist.	Stimme sehr zu	8,9%
	Stimme eher zu	6,9%
	Teils teils	12,9%
	Stimme eher nicht zu	18,3%
	Stimme gar nicht zu	53,1%
	Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finkl', 2026; n=868, n miss zwischen 14 und 56; gewichtete Tabelle

Tabelle 37: Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

		Anteil
Ich kann gut mit digitalen Geräten umgehen (z.B. Smartphone, Laptop).	Stimme sehr zu	57,9%
	Stimme eher zu	24,5%
	Teils teils	10,5%
	Stimme eher nicht zu	4,5%
	Stimme gar nicht zu	2,6%
	Gesamt	100,0%
Ich kann Apps installieren und bedienen.	Stimme sehr zu	64,6%
	Stimme eher zu	19,1%
	Teils teils	7,1%
	Stimme eher nicht zu	2,0%
	Stimme gar nicht zu	7,2%
	Gesamt	100,0%
Ich kann online Anträge erstellen und Formulare ausfüllen.	Stimme sehr zu	58,0%
	Stimme eher zu	18,5%
	Teils teils	11,5%
	Stimme eher nicht zu	4,5%
	Stimme gar nicht zu	7,5%
	Gesamt	100,0%
Online-Banking ist für mich zu kompliziert und überfordernd.	Stimme sehr zu	11,6%
	Stimme eher zu	6,8%
	Teils teils	5,7%
	Stimme eher nicht zu	14,0%
	Stimme gar nicht zu	61,9%
	Gesamt	100,0%
Online-Zahlungen (z.B. Käufe, Überweisungen) dauern für mich zu lang.	Stimme sehr zu	7,5%
	Stimme eher zu	6,1%
	Teils teils	10,7%
	Stimme eher nicht zu	18,0%
	Stimme gar nicht zu	57,8%
	Gesamt	100,0%
Ich vermeide es, online zu zahlen oder Online-Banking zu nutzen, weil es mich stresst.	Stimme sehr zu	11,7%
	Stimme eher zu	5,6%
	Teils teils	7,2%
	Stimme eher nicht zu	12,6%
	Stimme gar nicht zu	62,9%
	Gesamt	100,0%
	Stimme sehr zu	14,0%
	Stimme eher zu	8,5%
	Teils teils	14,9%
	Stimme eher nicht zu	16,5%
	Stimme gar nicht zu	46,1%

		Anteil
Technische Sicherheitsprüfungen bei Online-Zahlungen (z.B. Mehrfachbestätigungen) setzen mich unter Druck.	Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 9 und 64; gewichtete Tabelle

Tabelle 38: Wenn Sie an Online-Banking oder andere digitale Dienste denken: Was erschwert Ihnen die Nutzung?

		Anteil
Fachbegriffe wie „IBAN“, „TAN“ oder „Lastschrift“ sind schwer zu verstehen.	Stimme sehr zu	6,3%
	Stimme eher zu	5,9%
	Teils teils	14,5%
	Stimme eher nicht zu	13,9%
	Stimme gar nicht zu	59,4%
	Gesamt	100,0%
Anleitungen und Texte sind zu lang und kompliziert.	Stimme sehr zu	9,6%
	Stimme eher zu	10,5%
	Teils teils	22,1%
	Stimme eher nicht zu	18,0%
	Stimme gar nicht zu	39,8%
	Gesamt	100,0%
Die Schrift ist oft zu klein.	Stimme sehr zu	11,3%
	Stimme eher zu	12,7%
	Teils teils	20,7%
	Stimme eher nicht zu	20,2%
	Stimme gar nicht zu	35,1%
	Gesamt	100,0%
Die Apps oder Internetseiten sind unübersichtlich.	Stimme sehr zu	8,4%
	Stimme eher zu	13,6%
	Teils teils	32,4%
	Stimme eher nicht zu	18,7%
	Stimme gar nicht zu	26,9%
	Gesamt	100,0%
Es fehlen Hilfen wie Vorlesen, Videos oder Bilder.	Stimme sehr zu	7,1%
	Stimme eher zu	9,4%
	Teils teils	21,7%
	Stimme eher nicht zu	20,8%
	Stimme gar nicht zu	41,1%
	Gesamt	100,0%
Es fehlen Übersetzungsfunktionen in andere Sprachen.	Stimme sehr zu	10,8%
	Stimme eher zu	10,7%
	Teils teils	17,9%
	Stimme eher nicht zu	15,8%
	Stimme gar nicht zu	44,9%
	Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 27 und 166; gewichtete Tabelle

Tabelle 39: Was trifft auf Sie zu?

		Anteil
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Online-Zahlungen nicht geschützt sind.	Stimme sehr zu	14,0%
	Stimme eher zu	16,6%
	Teils teils	25,5%
	Stimme eher nicht zu	23,4%
	Stimme gar nicht zu	20,5%
	Gesamt	100,0%
Ich habe Angst, bei Online-Zahlungen Opfer von Betrug zu werden.	Stimme sehr zu	15,7%
	Stimme eher zu	20,5%
	Teils teils	24,3%
	Stimme eher nicht zu	22,7%
	Stimme gar nicht zu	16,9%
	Gesamt	100,0%
Ich traue Online-Banking oder anderen digitalen Diensten nicht.	Stimme sehr zu	9,3%
	Stimme eher zu	7,9%
	Teils teils	22,7%
	Stimme eher nicht zu	27,4%
	Stimme gar nicht zu	32,7%
	Gesamt	100,0%
Die sicherste Zahlungsart ist für mich Bargeld.	Stimme sehr zu	30,4%
	Stimme eher zu	16,8%
	Teils teils	24,8%
	Stimme eher nicht zu	14,0%
	Stimme gar nicht zu	14,0%
	Gesamt	100,0%
Ich habe Angst, dass mich jemand bei der PIN-Eingabe beobachtet.	Stimme sehr zu	8,0%
	Stimme eher zu	14,1%
	Teils teils	20,7%
	Stimme eher nicht zu	24,7%
	Stimme gar nicht zu	32,4%
	Gesamt	100,0%
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Kartenzahlungen (z.B. in Geschäften oder bei Automaten) nicht geschützt sind.	Stimme sehr zu	10,4%
	Stimme eher zu	13,4%
	Teils teils	25,2%
	Stimme eher nicht zu	26,8%
	Stimme gar nicht zu	24,2%
	Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finkl', 2026; n=868, n miss zwischen 24 und 42; gewichtete Tabelle

Tabelle 40: Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

		Anteil
Es gibt Bankberater:innen, die mir helfen, wenn ich Hilfe benötige.	Stimme sehr zu	37,8%
	Stimme eher zu	26,7%
	Teils teils	13,5%
	Stimme eher nicht zu	8,0%
	Stimme gar nicht zu	5,2%
	Benötige ich nicht / für mich nicht relevant	8,8%
	Gesamt	100,0%
Wenn ich etwas kaufen will, bin ich auf die Unterstützung anderer angewiesen.	Stimme sehr zu	3,2%
	Stimme eher zu	5,2%
	Teils teils	7,0%
	Stimme eher nicht zu	12,0%
	Stimme gar nicht zu	46,2%
	Benötige ich nicht / für mich nicht relevant	26,4%
	Gesamt	100,0%
	Stimme sehr zu	6,5%
	Stimme eher zu	12,6%
	Teils teils	20,4%
	Stimme eher nicht zu	15,9%
	Stimme gar nicht zu	18,4%
	Benötige ich nicht / für mich nicht relevant	26,2%

		Anteil
Dimension: Externe Unterstützung: Wenn ich Probleme bei der Kartenzahlung habe, ist oft kein(e) Servicepersonal/Mitarbeitende(r) anwesend.	Gesamt	100,0%
Dimension: Interne Unterstützung: In meinem Umfeld gibt es Menschen, die mir bei Online-Banking oder Online-Zahlungen helfen.	Stimme sehr zu	14,3%
	Stimme eher zu	12,4%
	Teils teils	11,5%
	Stimme eher nicht zu	7,4%
	Stimme gar nicht zu	16,1%
	Benötige ich nicht / für mich nicht relevant	38,3%
	Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finkl', 2026; n=868, n miss zwischen 26 und 111; gewichtete Tabelle

Tabelle 41: Mittelwert und Standardabweichung der Dimensionen/Ursachen für digitale finanzielle Exklusion in den Subgruppen

	Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren	Senior:innen im Alter von über 80 Jahren	Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung	Personen mit Behinderungen	Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung	Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache	Wohnungslose Personen	Armutsgefährdete und -betroffene Personen	Gesamt
Geringes Vertrauen	0,54 (1,01)	0,2 (1,27)	0,07 (0,97)	0,15 (1,08)	-0,16 (1,06)	-0,48 (1,01)	0,7 ()	-0,04 (0,89)	0,4 (1,07)
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	0,64 (0,92)	0,09 (1)	0,19 (0,75)	0,06 (1,03)	0,37 (1,08)	-0,33 (0,88)	0,9 ()	0,49 (0,89)	0,68 (1,02)
Geringe finanzielle Mittel	1,54 (0,71)	1,17 (1,28)	1,48 (0,91)	0,92 (1,13)	0,52 (0,89)	1,52 (0,88)	-0,61 (2,09)	0,28 (0,94)	1,36 (0,91)
Geringe digitale Kompetenzen	1,17 (1,05)	0,09 (1,45)	0,41 (1,42)	0,7 (1,26)	1,05 (1,04)	-0,4 (1,43)	0,52 (2,84)	1,16 (0,83)	1,26 (1,02)
Stress- und Zeitbelastung	1,22 (1,03)	1,02 (1,02)	0,38 (1,38)	0,67 (1,19)	0,97 (1,02)	0,24 (1,3)	1,66 ()	0,78 (1,06)	1,11 (1,1)
Externe Unterstützung	0,96 (1,22)	0,66 (1,43)	0,61 (1,34)	0,36 (1,49)	0,8 (1,17)	0,28 (0,28)	0,96 (3,43)	0,79 (1,21)	0,8 (1,3)
Interne Unterstützung	0,74 (1,53)	0,6 (1,68)	1,24 (1,25)	0,82 (1,4)	0,35 (1,62)	1,16 (1,3)	0,94 (1,88)	0,62 (1,47)	0,78 (1,53)

Quelle: L&R Datafile 'Finkl', 2026; Gesamt: n=868; gewichtete Tabelle

Tabelle 42: Überschneidung von Ursachen für digitale finanzielle Exklusion

		Geringes Vertrauen	Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Probleme mit Leistbarkeit	Geringe digitale Kompetenzen	Hohe Stress- und Zeitbelastung	Geringe externe Unterstützung	Geringe interne Unterstützung
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Vertrauen	Teils, teils		10,8%		11,2%	10,4%	8,6%	8,5%
	Vertrauen		25,4%	47,5%	35,6%	27,1%	38,9%	56,0%
	Geringes Vertrauen	100,0%	63,9%	52,5%	53,2%	62,4%	52,5%	35,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	14,7%		13,2%	8,0%	6,0%	10,2%	4,7%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	50,4%		66,9%	37,0%	45,7%	45,5%	76,7%

		Geringes Vertrauen	Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Probleme mit Leistbarkeit	Geringe digitale Kompetenzen	Hohe Stress- und Zeitbelastung	Geringe externe Unterstützung	Geringe interne Unterstützung
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	34,9%	100,0%	20,0%	54,9%	48,3%	44,3%	18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Leistbarkeit	Teils, teils	11,6%	12,2%		10,1%	8,9%	6,9%	11,7%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	76,5%	79,9%		63,3%	70,8%	87,4%	78,4%
	Probleme mit Leistbarkeit	11,9%	7,9%	100,0%	26,6%	20,4%	5,7%	9,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Digitale Kompetenzen	Teils, teils	6,9%	7,4%			4,0%	4,4%	4,2%
	Gute digitale Kompetenzen	79,1%	63,2%	62,4%		76,0%	79,4%	84,9%
	Geringe digitale Kompetenzen	14,0%	29,3%	37,6%	100,0%	20,0%	16,2%	10,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils	2,9%	3,1%	2,0%	5,8%		3,4%	1,9%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	63,8%	52,4%	45,3%	46,8%		65,9%	84,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	33,3%	44,5%	52,7%	47,4%	100,0%	30,8%	14,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	22,6%	25,6%	15,6%	16,0%	26,5%		20,1%
	Externe Unterstützung	46,2%	29,9%	69,2%	49,6%	37,3%		62,1%
	Geringe externe Unterstützung	31,1%	44,5%	15,2%	34,4%	36,2%	100,0%	17,8%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	11,7%	13,5%	13,2%	12,9%	16,7%	9,5%	
	Interne Unterstützung	61,6%	62,6%	56,6%	61,6%	60,0%	67,1%	
	Geringe interne Unterstützung	26,8%	23,9%	30,2%	25,5%	23,3%	23,4%	100,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

Ursachen für digitale finanzielle Exklusion nach Subgruppen

Tabelle 43: Senior:innen im Alter von 61 bis 80 Jahren: Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	6,9%	8,6%	7,3%
	Vertrauen	58,0%	68,1%	60,7%
	Geringes Vertrauen	35,1%	23,3%	32,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	7,6%	7,2%	7,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	72,7%	77,1%	73,8%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	19,7%	15,7%	18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	8,1%	5,7%	7,5%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	82,6%	92,3%	85,1%
	Probleme mit Leistbarkeit	9,3%	2,0%	7,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	2,9%	5,5%	3,6%
	Gute digitale Kompetenzen	87,0%	83,7%	86,1%
	Geringe digitale Kompetenzen	10,1%	10,9%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils	2,3%	3,2%	2,5%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	81,3%	86,0%	82,6%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	16,4%	10,8%	14,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	21,6%	17,0%	20,4%
	Externe Unterstützung	57,8%	68,0%	60,5%
	Geringe externe Unterstützung	20,6%	15,0%	19,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	10,9%	13,2%	11,5%
	Interne Unterstützung	65,7%	63,2%	65,0%
	Geringe interne Unterstützung	23,5%	23,5%	23,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

Tabelle 44: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	7,0%	15,0%	7,3%
	Vertrauen	61,3%	45,8%	60,7%
	Geringes Vertrauen	31,7%	39,2%	32,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	7,8%	1,8%	7,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	74,8%	54,3%	73,8%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	17,4%	43,9%	18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	7,9%		7,5%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	85,0%	86,7%	85,1%
	Probleme mit Leistbarkeit	7,1%	13,3%	7,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	3,5%	6,0%	3,6%
	Gute digitale Kompetenzen	88,0%	52,9%	86,1%
	Geringe digitale Kompetenzen	8,5%	41,1%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung*	Teils, teils	2,5%		2,5%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	82,5%		82,6%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	15,0%		14,9%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	20,4%	20,3%	20,4%
	Externe Unterstützung	60,7%	57,9%	60,5%
	Geringe externe Unterstützung	18,9%	21,9%	19,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	11,3%	14,8%	11,5%
	Interne Unterstützung	65,4%	59,0%	65,0%
	Geringe interne Unterstützung	23,4%	26,2%	23,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 45: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung: Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	5,0%	11,7%	6,4%
	Vertrauen	57,1%	52,0%	56,0%
	Geringes Vertrauen	37,9%	36,3%	37,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	8,5%	16,8%	10,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	75,9%	50,3%	69,5%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	15,6%	32,9%	19,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	2,9%	11,5%	5,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	91,8%	80,6%	89,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	5,3%	7,9%	5,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	2,1%	3,5%	2,4%
	Gute digitale Kompetenzen	90,3%	57,8%	82,5%
	Geringe digitale Kompetenzen	7,6%	38,7%	15,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils	3,3%		2,6%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	88,7%	50,9%	81,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	8,0%	49,1%	16,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung*	Teils, teils	17,3%		18,8%
	Externe Unterstützung	62,5%		59,9%
	Geringe externe Unterstützung	20,2%		21,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	13,1%	10,7%	12,5%
	Interne Unterstützung	63,0%	77,2%	66,6%
	Geringe interne Unterstützung	23,9%	12,1%	20,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=160, n miss zwischen 7 und 38; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 46: Personen mit Behinderungen: Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	7,1%	9,5%	7,3%
	Vertrauen	61,8%	50,8%	60,7%
	Geringes Vertrauen	31,1%	39,7%	32,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	7,7%	6,3%	7,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	76,5%	52,1%	73,8%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	15,8%	41,6%	18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	6,2%	18,6%	7,5%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	86,8%	70,8%	85,1%
	Probleme mit Leistbarkeit	7,0%	10,6%	7,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	2,7%	10,9%	3,6%
	Gute digitale Kompetenzen	88,4%	68,0%	86,1%
	Geringe digitale Kompetenzen	8,9%	21,2%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils	2,1%	5,9%	2,5%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	84,1%	68,9%	82,6%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	13,8%	25,2%	14,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	20,4%	20,2%	20,4%
	Externe Unterstützung	61,9%	48,8%	60,5%
	Geringe externe Unterstützung	17,7%	31,0%	19,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	10,5%	19,5%	11,5%
	Interne Unterstützung	65,4%	61,7%	65,0%
	Geringe interne Unterstützung	24,1%	18,8%	23,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

Tabelle 47: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung: Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	7,0%	12,6%	7,3%
	Vertrauen	62,4%	36,5%	60,7%
	Geringes Vertrauen	30,6%	50,9%	32,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	7,8%	4,2%	7,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	74,7%	62,5%	73,8%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	17,5%	33,3%	18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	6,0%	28,3%	7,5%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	87,3%	54,4%	85,1%
	Probleme mit Leistbarkeit	6,7%	17,3%	7,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	3,3%	7,2%	3,6%
	Gute digitale Kompetenzen	86,2%	84,9%	86,1%
	Geringe digitale Kompetenzen	10,5%	7,8%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils	2,6%	2,1%	2,5%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	82,5%	83,4%	82,6%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	15,0%	14,5%	14,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	19,7%	28,0%	20,4%
	Externe Unterstützung	60,8%	57,1%	60,5%
	Geringe externe Unterstützung	19,5%	14,9%	19,1%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	11,6%	9,8%	11,5%
	Interne Unterstützung	66,0%	51,9%	65,0%
	Geringe interne Unterstützung	22,4%	38,3%	23,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

**Tabelle 48: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache:
Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion**

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	7,3%	8,3%	7,3%
	Vertrauen	61,7%	24,5%	60,7%
	Geringes Vertrauen	31,0%	67,2%	32,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	7,1%	17,1%	7,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	75,3%	37,3%	73,8%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	17,5%	45,7%	18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	7,2%	15,4%	7,5%
	Keine/geringe Probleme mit Leistung	85,2%	82,8%	85,1%
	Probleme mit Leistung	7,6%	1,8%	7,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	3,6%	4,2%	3,6%
	Gute digitale Kompetenzen	88,1%	37,8%	86,1%
	Geringe digitale Kompetenzen	8,3%	58,0%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung*	Teils, teils	2,6%		2,5%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	83,3%		82,6%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	14,2%		14,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	20,7%	11,4%	20,4%
	Externe Unterstützung	60,9%	48,6%	60,5%
	Geringe externe Unterstützung	18,5%	39,9%	19,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	11,5%	10,8%	11,5%
	Interne Unterstützung	64,5%	75,9%	65,0%
	Geringe interne Unterstützung	23,9%	13,3%	23,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 49: Wohnungslose Personen: Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen*	Teils, teils	7,4%		7,3%
	Vertrauen	60,7%		60,7%
	Geringes Vertrauen	32,0%		32,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit*	Teils, teils	7,5%		7,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	73,8%		73,8%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	18,7%		18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	7,5%	1,2%	7,5%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	85,2%	23,8%	85,1%
	Probleme mit Leistbarkeit	7,2%	75,0%	7,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	3,6%		3,6%
	Gute digitale Kompetenzen	86,1%	70,1%	86,1%
	Geringe digitale Kompetenzen	10,3%	29,9%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung*	Teils, teils	2,5%		2,5%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	82,5%		82,6%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	14,9%		14,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	20,4%	14,7%	20,4%
	Externe Unterstützung	60,5%	66,3%	60,5%
	Geringe externe Unterstützung	19,1%	19,0%	19,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	11,4%	29,8%	11,5%
	Interne Unterstützung	65,0%	63,1%	65,0%
	Geringe interne Unterstützung	23,5%	7,1%	23,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 50: Armutsgefährdete und -betroffene Personen: Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	7,5%	6,3%	7,3%
	Vertrauen	63,6%	45,1%	60,7%
	Geringes Vertrauen	28,9%	48,6%	32,0%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	6,2%	14,8%	7,5%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	74,5%	70,0%	73,8%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	19,3%	15,2%	18,7%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	5,0%	22,1%	7,5%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	91,4%	47,6%	85,1%
	Probleme mit Leistbarkeit	3,6%	30,3%	7,4%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	2,5%	9,5%	3,6%
	Gute digitale Kompetenzen	86,3%	85,3%	86,1%
	Geringe digitale Kompetenzen	11,2%	5,2%	10,3%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils	2,8%	1,1%	2,5%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	84,2%	72,7%	82,6%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	13,0%	26,3%	14,9%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	19,7%	24,3%	20,4%
	Externe Unterstützung	60,9%	58,4%	60,5%

		Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil
Interne Unterstützung	Geringe externe Unterstützung	19,4%	17,3%	19,1%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%
	Teils, teils	10,9%	14,6%	11,5%
	Interne Unterstützung	66,3%	58,1%	65,0%
	Geringe interne Unterstützung	22,8%	27,3%	23,5%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; Gesamt: n=868, n miss zwischen 20 und 111; gewichtete Tabelle

Nutzung von Zahlungsszenarien nach Ursachen

Tabelle 51: Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.) nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	87,5%	4,0%	3,9%	1,6%	3,0%	100,0%
	Vertrauen	90,7%	1,5%	2,8%	0,6%	4,4%	100,0%
	Geringes Vertrauen	70,9%	5,3%	8,1%	2,9%	12,8%	100,0%
	Gesamt	84,2%	2,9%	4,6%	1,4%	7,0%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	68,3%	5,6%	6,4%	7,3%	12,4%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	88,5%	2,3%	3,2%	1,1%	4,9%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	66,2%	4,2%	9,9%	8,2%	11,6%	100,0%
	Gesamt	82,8%	2,9%	4,7%	2,9%	6,7%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	68,9%	4,7%	3,2%	1,9%	21,4%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistung	85,5%	2,0%	3,0%	3,5%	6,1%	100,0%
	Probleme mit Leistung	60,1%	13,4%	13,9%	9,5%	3,0%	100,0%
	Gesamt	82,3%	3,0%	3,8%	3,8%	7,0%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	49,7%	5,3%	23,9%	4,8%	16,2%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	90,2%	2,2%	2,5%	0,5%	4,6%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	31,1%	7,9%	14,8%	26,7%	19,5%	100,0%
	Gesamt	82,6%	2,9%	4,5%	3,3%	6,6%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	90,3%	2,5%	1,2%	0,6%	5,3%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	68,5%	5,1%	16,3%	3,7%	6,4%	100,0%
	Gesamt	86,9%	2,9%	3,5%	1,1%	5,6%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	84,8%	3,2%	5,2%	0,9%	5,9%	100,0%
	Externe Unterstützung	84,7%	2,8%	3,1%	2,6%	6,8%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	78,7%	3,9%	2,8%	7,1%	7,5%	100,0%
	Gesamt	83,6%	3,1%	3,5%	3,1%	6,7%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	77,6%	2,0%	9,0%	4,1%	7,2%	100,0%
	Interne Unterstützung	82,1%	2,1%	4,2%	4,8%	6,7%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	83,4%	6,5%	3,2%	0,8%	6,1%	100,0%
	Gesamt	81,9%	3,1%	4,5%	3,8%	6,6%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 23 und 112; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 52: Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung) nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	79,0%	4,0%	5,3%	8,3%	3,4%	100,0%
	Vertrauen	87,6%	1,6%	2,7%	1,2%	6,9%	100,0%
	Geringes Vertrauen	62,2%	5,5%	7,0%	6,7%	18,6%	100,0%
	Gesamt	78,9%	3,0%	4,3%	3,5%	10,4%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	65,5%	5,2%	2,0%	13,4%	13,9%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	84,5%	1,8%	3,6%	1,8%	8,2%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	53,4%	6,9%	7,2%	15,0%	17,4%	100,0%
	Gesamt	77,4%	3,0%	4,2%	5,1%	10,3%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	67,2%	1,3%	5,3%	9,4%	16,8%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	80,4%	2,9%	2,8%	4,5%	9,4%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	46,1%	7,9%	16,6%	15,3%	14,1%	100,0%
	Gesamt	76,9%	3,2%	4,0%	5,7%	10,3%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	36,0%	8,6%	12,6%	21,7%	21,1%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	85,5%	3,2%	2,5%	0,9%	8,0%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	23,2%		15,0%	38,8%	23,0%	100,0%
	Gesamt	77,2%	3,1%	4,1%	5,5%	10,0%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	87,5%	2,3%	1,7%	0,4%	8,0%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	48,1%	8,7%	14,6%	11,6%	17,1%	100,0%
	Gesamt	80,9%	3,4%	3,9%	2,2%	9,6%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	74,8%	5,0%	3,3%	3,8%	13,2%	100,0%
	Externe Unterstützung	81,9%	1,2%	3,0%	3,8%	10,1%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	67,8%	7,9%	4,7%	9,7%	9,8%	100,0%
	Gesamt	77,8%	3,2%	3,4%	4,9%	10,7%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	68,7%	6,8%	6,0%	5,0%	13,5%	100,0%
	Interne Unterstützung	77,7%	3,3%	4,1%	6,6%	8,4%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	76,9%	1,6%	4,0%	5,2%	12,1%	100,0%
	Gesamt	76,5%	3,3%	4,3%	6,1%	9,9%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 27 und 115; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 53: Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	88,5%	0,6%	7,3%	0,0%	3,7%	100,0%
	Vertrauen	93,7%	1,8%	3,6%	0,3%	0,5%	100,0%
	Geringes Vertrauen	73,2%	3,8%	7,3%	4,1%	11,6%	100,0%
	Gesamt	86,7%	2,4%	5,1%	1,5%	4,3%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	88,1%	1,5%	7,2%	1,2%	2,0%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	90,9%	2,2%	3,4%	0,7%	2,8%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	63,9%	3,4%	12,8%	9,5%	10,4%	100,0%
	Gesamt	85,6%	2,4%	5,5%	2,4%	4,2%	100,0%
	Teils, teils	78,1%	1,3%	15,5%	2,6%	2,5%	100,0%

		Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringe finanzielle Mittel	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	89,0%	1,7%	2,9%	2,1%	4,4%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	48,9%	13,6%	22,2%	12,4%	2,9%	100,0%
	Gesamt	85,2%	2,5%	5,2%	2,9%	4,1%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	67,1%	5,3%	19,2%	3,2%	5,2%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	91,8%	2,0%	2,8%	0,6%	2,7%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	36,4%	5,1%	25,6%	17,4%	15,4%	100,0%
	Gesamt	85,2%	2,5%	5,8%	2,5%	4,1%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	94,9%	2,3%	0,6%	0,4%	1,9%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	63,6%	5,4%	22,0%	4,8%	4,2%	100,0%
	Gesamt	89,8%	2,7%	4,1%	1,1%	2,2%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	83,4%	3,7%	7,6%	0,9%	4,4%	100,0%
	Externe Unterstützung	88,2%	2,1%	5,1%	1,5%	3,1%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	84,5%	1,7%	1,5%	6,2%	6,1%	100,0%
	Gesamt	86,5%	2,3%	4,9%	2,3%	3,9%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	80,9%	5,2%	7,3%	3,5%	3,1%	100,0%
	Interne Unterstützung	84,6%	2,0%	5,7%	3,2%	4,5%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	86,7%	2,7%	6,2%	1,7%	2,8%	100,0%
	Gesamt	84,7%	2,5%	6,0%	2,9%	3,9%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 24 und 114; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 54: Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	68,3%	2,3%	8,8%	2,3%	18,3%	100,0%
	Vertrauen	86,8%	2,6%	2,4%	0,8%	7,3%	100,0%
	Geringes Vertrauen	60,8%	5,3%	8,7%	2,1%	23,2%	100,0%
	Gesamt	77,1%	3,5%	4,9%	1,3%	13,2%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	51,2%	2,6%	9,5%	1,2%	35,4%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	85,5%	2,9%	2,9%	1,0%	7,7%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	46,1%	6,0%	10,2%	8,5%	29,3%	100,0%
	Gesamt	75,6%	3,5%	4,7%	2,4%	13,8%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	65,1%	2,3%	11,8%	7,5%	13,3%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	79,2%	2,5%	3,0%	1,9%	13,4%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	36,5%	18,4%	15,0%	9,5%	20,7%	100,0%
	Gesamt	75,0%	3,6%	4,5%	2,9%	13,9%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	48,2%	4,7%	20,7%	5,7%	20,7%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	83,0%	3,4%	2,6%	0,9%	10,1%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	21,4%	5,0%	19,2%	14,7%	39,7%	100,0%
	Gesamt	75,3%	3,6%	5,0%	2,5%	13,6%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	86,3%	2,5%	1,3%	0,5%	9,4%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	52,1%	11,0%	18,9%	2,5%	15,4%	100,0%
	Gesamt	80,5%	3,8%	4,2%	1,0%	10,6%	100,0%
	Teils, teils	74,6%	4,8%	5,0%	1,4%	14,3%	100,0%
	Externe Unterstützung	82,0%	3,2%	3,5%	2,3%	9,0%	100,0%

		Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Externe Unterstützung	Geringe externe Unterstützung	68,9%	4,4%	6,5%	3,7%	16,5%	100,0%
	Gesamt	78,0%	3,7%	4,4%	2,4%	11,5%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	61,4%	8,8%	5,1%	4,5%	20,2%	100,0%
	Interne Unterstützung	74,3%	2,7%	5,3%	3,3%	14,5%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	80,7%	4,0%	5,2%	1,1%	9,1%	100,0%
	Gesamt	74,3%	3,7%	5,2%	2,9%	13,9%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 27 und 116; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 55: Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.) nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	67,4%	1,5%	11,5%	4,0%	15,7%	100,0%
	Vertrauen	85,4%	3,0%	6,2%	0,6%	4,8%	100,0%
	Geringes Vertrauen	60,9%	3,0%	13,4%	4,3%	18,4%	100,0%
	Gesamt	76,3%	2,9%	8,9%	2,0%	9,9%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	63,1%	10,8%	12,5%	8,5%	5,1%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	83,1%	1,7%	5,7%	1,8%	7,7%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	45,8%	5,8%	18,8%	9,9%	19,6%	100,0%
	Gesamt	74,7%	3,1%	8,7%	3,8%	9,8%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	66,0%	2,7%	14,3%	4,3%	12,6%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	76,4%	3,0%	6,7%	3,9%	9,9%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	56,6%	7,3%	17,0%	14,5%	4,5%	100,0%
	Gesamt	74,2%	3,3%	8,1%	4,7%	9,7%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	54,5%	5,3%	29,6%	5,4%	5,2%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	82,0%	3,5%	5,9%	0,9%	7,8%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	20,7%	0,4%	24,0%	31,9%	23,1%	100,0%
	Gesamt	74,7%	3,2%	8,6%	4,3%	9,2%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	83,8%	2,3%	5,2%	1,4%	7,3%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	51,6%	7,2%	22,2%	4,4%	14,6%	100,0%
	Gesamt	78,2%	3,5%	8,1%	1,9%	8,3%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	71,8%	6,6%	8,2%	3,1%	10,3%	100,0%
	Externe Unterstützung	80,7%	1,6%	6,6%	2,6%	8,4%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	67,4%	5,3%	11,5%	8,9%	7,0%	100,0%
	Gesamt	76,3%	3,4%	7,9%	3,9%	8,5%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	67,7%	8,9%	9,0%	2,1%	12,2%	100,0%
	Interne Unterstützung	73,2%	2,4%	9,5%	5,1%	9,8%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	78,1%	3,2%	7,0%	4,9%	6,8%	100,0%
	Gesamt	73,7%	3,3%	8,9%	4,7%	9,4%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 33 und 118; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 56: Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus) nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	82,8%	2,3%	2,2%	3,4%	9,2%	100,0%
	Vertrauen	91,3%	0,1%	2,6%	1,0%	5,0%	100,0%
	Geringes Vertrauen	67,2%	6,8%	7,0%	2,6%	16,4%	100,0%
	Gesamt	83,0%	2,4%	4,0%	1,7%	8,9%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	72,5%		12,1%	0,6%	14,8%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	89,8%	1,3%	2,4%	1,0%	5,5%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	59,8%	7,9%	6,2%	7,4%	18,7%	100,0%
	Gesamt	83,0%	2,4%	3,9%	2,2%	8,6%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	61,7%	8,0%	9,7%	6,7%	14,0%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	84,8%	1,5%	2,2%	2,6%	8,9%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	70,5%	6,9%	16,2%	3,1%	3,3%	100,0%
	Gesamt	82,0%	2,4%	3,8%	2,9%	8,9%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	75,1%	2,4%	4,0%	7,1%	11,4%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	86,5%	2,1%	3,1%	1,7%	6,6%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	53,2%	4,7%	9,4%	8,9%	23,9%	100,0%
	Gesamt	82,7%	2,4%	3,8%	2,6%	8,6%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	87,2%	1,9%	2,2%	1,0%	7,7%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	70,2%	4,7%	14,2%	4,6%	6,2%	100,0%
	Gesamt	84,3%	2,3%	4,0%	1,9%	7,5%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	78,8%	0,8%	3,2%	4,6%	12,6%	100,0%
	Externe Unterstützung	83,9%	2,9%	4,1%	2,9%	6,3%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	82,9%	3,7%	4,6%	1,5%	7,3%	100,0%
	Gesamt	82,6%	2,6%	4,0%	3,0%	7,8%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	70,6%	0,6%	9,0%	5,1%	14,7%	100,0%
	Interne Unterstützung	84,7%	2,1%	2,5%	2,6%	8,0%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	84,6%	3,2%	5,5%	3,3%	3,5%	100,0%
	Gesamt	83,1%	2,2%	4,0%	3,0%	7,7%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 26 und 113; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 57: Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt) nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	71,0%	4,8%	5,0%	2,8%	16,5%	100,0%
	Vertrauen	85,8%	0,8%	1,9%	2,4%	9,0%	100,0%
	Geringes Vertrauen	65,8%	3,8%	8,4%	3,3%	18,7%	100,0%
	Gesamt	78,3%	2,0%	4,2%	2,8%	12,7%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	63,1%	2,0%	14,3%	6,0%	14,7%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	84,2%	1,3%	2,7%	2,4%	9,3%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	56,7%	4,7%	5,4%	8,0%	25,1%	100,0%
	Gesamt	77,5%	2,0%	4,1%	3,7%	12,7%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	58,6%	5,6%	11,1%	5,1%	19,6%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	78,8%	1,7%	2,5%	3,3%	13,7%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	77,0%	2,3%	9,3%	8,1%	3,2%	100,0%

		Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringe digitale Kompetenzen	Gesamt	77,2%	2,0%	3,7%	3,8%	13,3%	100,0%
	Teils, teils	71,5%	1,2%	13,6%		13,8%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	81,6%	2,3%	2,8%	2,2%	11,1%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	43,8%	0,0%	10,9%	18,0%	27,4%	100,0%
	Gesamt	77,4%	2,0%	4,0%	3,7%	12,9%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	81,0%	1,6%	4,0%	1,6%	11,8%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	75,4%	5,4%	2,7%	8,0%	8,5%	100,0%
	Gesamt	79,5%	2,1%	3,9%	2,9%	11,6%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	77,8%	1,3%	3,1%	4,0%	13,8%	100,0%
	Externe Unterstützung	78,4%	1,9%	4,5%	3,0%	12,2%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	75,5%	4,3%	3,5%	4,9%	11,8%	100,0%
	Gesamt	77,7%	2,3%	4,0%	3,6%	12,4%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	65,7%	0,4%	6,8%	4,6%	22,5%	100,0%
	Interne Unterstützung	81,2%	2,2%	3,2%	2,7%	10,7%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	74,8%	2,6%	5,7%	6,3%	10,6%	100,0%
	Gesamt	77,9%	2,1%	4,2%	3,7%	12,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 26 und 112; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 58: Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	72,6%	2,2%	1,2%	0,6%	23,3%	100,0%
	Vertrauen	90,4%	0,3%	1,0%	0,8%	7,5%	100,0%
	Geringes Vertrauen	66,3%	4,8%	2,1%	3,4%	23,4%	100,0%
	Gesamt	81,4%	1,9%	1,4%	1,6%	13,7%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	66,8%	0,9%	2,0%	0,5%	29,9%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	86,6%	1,0%	1,1%	0,6%	10,6%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	65,1%	6,6%	2,3%	7,1%	19,0%	100,0%
	Gesamt	81,1%	2,1%	1,4%	1,8%	13,6%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	70,8%	3,8%	2,0%	2,2%	21,2%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	81,7%	1,4%	1,0%	2,1%	13,8%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	79,1%	7,6%	5,4%	4,5%	3,3%	100,0%
	Gesamt	80,7%	2,1%	1,4%	2,3%	13,6%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	80,3%		3,0%	2,5%	14,2%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	83,3%	1,7%	1,0%	0,9%	13,1%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	61,0%	5,5%	3,9%	14,0%	15,6%	100,0%
	Gesamt	80,9%	2,0%	1,4%	2,3%	13,4%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	84,0%	1,6%	0,6%	1,2%	12,6%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	76,1%	4,4%	2,3%	3,2%	14,0%	100,0%
	Gesamt	82,4%	2,2%	1,0%	1,5%	12,8%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	72,3%	3,8%	2,5%	1,9%	19,5%	100,0%
	Externe Unterstützung	84,6%	1,7%	1,0%	2,2%	10,5%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	78,3%	2,3%	1,2%	4,0%	14,2%	100,0%
	Gesamt	80,9%	2,2%	1,3%	2,5%	13,0%	100,0%
	Teils, teils	73,6%	0,7%	2,2%	3,8%	19,7%	100,0%

		Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Interne Unterstützung	Interne Unterstützung	84,7%	1,9%	0,8%	1,9%	10,8%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	78,7%	3,4%	2,7%	2,9%	12,2%	100,0%
	Gesamt	82,0%	2,1%	1,4%	2,3%	12,2%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 25 und 113; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 59: Meinen Kontostand online überprüfen nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Meinen Kontostand online überprüfen					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	93,0%	0,6%	3,9%		2,5%	100,0%
	Vertrauen	96,3%	2,0%	0,9%	0,4%	0,5%	100,0%
	Geringes Vertrauen	78,1%	3,0%	3,7%	6,6%	8,6%	100,0%
	Gesamt	90,3%	2,2%	2,0%	2,3%	3,2%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	88,1%	0,6%	2,9%	6,4%	2,0%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	94,8%	1,7%	0,9%	0,9%	1,6%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	67,8%	4,6%	5,9%	12,1%	9,7%	100,0%
	Gesamt	89,3%	2,2%	2,0%	3,4%	3,2%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	89,4%	1,3%	3,6%	2,6%	3,1%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	90,4%	1,8%	0,9%	3,5%	3,4%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	71,6%	7,0%	10,3%	9,3%	1,8%	100,0%
	Gesamt	88,9%	2,2%	1,8%	3,8%	3,2%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	69,0%	0,6%	7,8%	17,4%	5,2%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	93,9%	2,5%	1,0%	0,9%	1,8%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	54,4%	0,6%	7,2%	24,4%	13,4%	100,0%
	Gesamt	88,9%	2,2%	1,9%	3,9%	3,1%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	97,0%	1,3%	0,2%	0,5%	1,1%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	72,0%	8,1%	10,3%	3,3%	6,3%	100,0%
	Gesamt	92,8%	2,3%	1,7%	1,3%	1,9%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	86,7%	1,9%	4,4%	2,4%	4,6%	100,0%
	Externe Unterstützung	91,1%	2,1%	1,9%	2,4%	2,6%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	84,3%	3,2%	0,4%	8,5%	3,6%	100,0%
	Gesamt	88,9%	2,3%	2,1%	3,5%	3,2%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	85,1%	4,6%	3,5%	3,7%	3,2%	100,0%
	Interne Unterstützung	87,9%	2,1%	2,1%	4,8%	3,0%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	92,5%	1,2%	1,1%	2,9%	2,3%	100,0%
	Gesamt	88,6%	2,2%	2,0%	4,3%	2,9%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 24 und 112; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Tabelle 60: Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren nach Ursachen/Dimensionen für digitale finanzielle Exklusion

		Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren					
		Selbstständig und ohne Unterstützung möglich	Mit technischer Unterstützung möglich (z.B. Screenreader)	Mit persönlicher Hilfe möglich	Kann ich nicht nutzen	Möchte ich nicht nutzen	Gesamt
		Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil	Anteil
Geringes Vertrauen	Teils, teils	89,7%	0,6%	3,3%	3,9%	2,4%	100,0%
	Vertrauen	96,3%	2,0%	1,1%	0,3%	0,3%	100,0%
	Geringes Vertrauen	75,2%	3,2%	5,0%	6,0%	10,7%	100,0%
	Gesamt	89,0%	2,2%	2,5%	2,4%	3,8%	100,0%
Probleme mit Sprache und Zugänglichkeit	Teils, teils	83,8%	4,4%		6,4%	5,4%	100,0%
	Keine Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	93,7%	1,4%	2,4%	0,9%	1,6%	100,0%
	Schwierigkeiten bei Sprache und Zugänglichkeit	67,4%	6,0%	3,9%	9,0%	13,8%	100,0%
	Gesamt	88,0%	2,5%	2,5%	2,8%	4,2%	100,0%
Geringe finanzielle Mittel	Teils, teils	82,1%	1,3%	7,7%	2,7%	6,1%	100,0%
	Keine/geringe Probleme mit Leistbarkeit	90,1%	2,1%	0,8%	3,3%	3,8%	100,0%
	Probleme mit Leistbarkeit	63,9%	8,2%	16,8%	2,8%	8,3%	100,0%
	Gesamt	87,5%	2,5%	2,5%	3,2%	4,3%	100,0%
Geringe digitale Kompetenzen	Teils, teils	74,3%	3,1%	0,6%	16,2%	5,8%	100,0%
	Gute digitale Kompetenzen	92,9%	2,5%	1,7%	0,4%	2,4%	100,0%
	Geringe digitale Kompetenzen	48,9%	1,4%	9,1%	22,6%	18,1%	100,0%
	Gesamt	87,7%	2,4%	2,4%	3,3%	4,2%	100,0%
Stress- und Zeitbelastung	Teils, teils*						100,0%
	Keine Stress- und Zeitbelastung	95,4%	1,7%	0,7%	0,3%	1,9%	100,0%
	Hohe Stress- und Zeitbelastung	71,7%	6,5%	10,8%	5,3%	5,7%	100,0%
	Gesamt	91,5%	2,7%	2,2%	1,1%	2,5%	100,0%
Externe Unterstützung	Teils, teils	86,1%	3,8%	2,5%	2,7%	4,8%	100,0%
	Externe Unterstützung	89,0%	2,5%	2,9%	2,3%	3,2%	100,0%
	Geringe externe Unterstützung	85,6%	1,5%	0,8%	4,7%	7,4%	100,0%
	Gesamt	87,8%	2,6%	2,4%	2,9%	4,3%	100,0%
Interne Unterstützung	Teils, teils	84,7%	5,3%	0,4%	3,8%	5,9%	100,0%
	Interne Unterstützung	87,0%	2,2%	2,4%	4,2%	4,2%	100,0%
	Geringe interne Unterstützung	89,8%	2,1%	4,0%	1,8%	2,3%	100,0%
	Gesamt	87,4%	2,5%	2,6%	3,6%	3,9%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 25 und 113; gewichtete Tabelle; *Verteilung aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht ausgewiesen (n<25)

Unterstützende Themen/Informationen

Tabelle 61: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	17,4%
Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss=105; gewichtete Tabelle

Tabelle 62: Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	42,4%	54,2%	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	39,2%	33,2%	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	21,5%	14,8%	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	20,1%	13,3%	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	17,9%	15,9%	17,4%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=105; gewichtete Tabelle

Tabelle 63: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	45,6%	44,5%	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	38,0%	27,3%	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	19,7%	19,3%	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	18,5%	12,5%	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	17,1%	23,5%	17,4%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=105; gewichtete Tabelle

Tabelle 64: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	47,1%	5,1%	35,6%
Sicherheit und Datenschutz	43,2%	57,6%	47,2%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	13,5%	47,7%	22,8%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	18,2%	46,6%	25,9%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	15,1%	51,6%	25,1%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=160; n miss=29; gewichtete Tabelle

Tabelle 65: Personen mit Behinderungen: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	46,7%	36,6%	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	37,7%	36,3%	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	17,6%	36,8%	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	17,9%	20,8%	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	15,7%	31,0%	17,4%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=105; gewichtete Tabelle

Tabelle 66: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	46,2%	38,2%	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	36,7%	48,6%	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	19,0%	28,6%	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	17,9%	23,1%	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	16,7%	25,9%	17,4%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=105; gewichtete Tabelle

Tabelle 67: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	47,2%	7,2%	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	36,7%	56,1%	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	17,9%	60,4%	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	17,3%	40,9%	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	14,8%	77,1%	17,4%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=105; gewichtete Tabelle

Tabelle 68: Wohnungslose Personen: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	45,6%	57,1%	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	37,6%	17,5%	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	19,7%	9,9%	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	18,3%	10,3%	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	17,4%	31,8%	17,4%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=105; gewichtete Tabelle

Tabelle 69: Armutsgefährdete und -betroffene Personen: Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Nichts davon, bin ausreichend informiert	48,5%	30,3%	45,6%
Sicherheit und Datenschutz	36,5%	42,8%	37,5%
Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking, Online-Überweisung)	18,1%	28,0%	19,7%
Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten	17,5%	22,4%	18,3%
Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)	15,9%	25,2%	17,4%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=105; gewichtete Tabelle

Erleichterung für Zugang zu Finanzdienstleistungen

Tabelle 70: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	4,2%
Gesamt	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss=75; gewichtete Tabelle

Tabelle 71: Senior:innen im Alter von 61-80 Jahren: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	43,1%	44,2%	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	33,7%	45,3%	36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	29,9%	16,3%	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	18,5%	22,5%	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	17,6%	16,8%	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	12,8%	7,2%	11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	9,7%	6,7%	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	6,6%	0,8%	5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	6,2%	0,7%	4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	5,6%	0,6%	4,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=75; gewichtete Tabelle

Tabelle 72: Senior:innen im Alter von über 80 Jahren: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	43,9%	33,5%	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	36,4%	47,3%	36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	26,6%	18,6%	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	19,6%	19,3%	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	17,0%	24,4%	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	11,8%		11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	8,8%	9,5%	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	5,3%		5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	5,0%		4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	4,4%		4,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=75; gewichtete Tabelle

Tabelle 73: Asylwerber:in, asylberechtigt, subsidiär schutzberechtigt oder Duldungsbescheinigung: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	49,6%	47,4%	49,1%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	38,7%	0,0%	29,2%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	20,5%	30,0%	22,8%
Telefonhotline für akute Fragen	16,5%	6,3%	14,0%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	19,4%	35,6%	23,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	11,6%	16,2%	12,8%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	10,1%	15,1%	11,3%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	4,0%	5,9%	4,5%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	9,7%	52,5%	20,3%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	10,5%	50,1%	20,3%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=160; n miss=19; gewichtete Tabelle

Tabelle 74: Personen mit Behinderungen: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	43,2%	44,9%	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	38,1%	26,6%	36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	25,7%	30,0%	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	18,5%	28,6%	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	16,1%	28,3%	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	10,9%	14,7%	11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	7,0%	24,4%	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	5,0%	5,0%	5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	5,0%	2,0%	4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	4,5%	1,6%	4,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=75; gewichtete Tabelle

Tabelle 75: Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	42,3%	57,7%	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	38,4%	16,8%	36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	24,9%	43,4%	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	19,3%	23,0%	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	17,0%	22,4%	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	10,5%	21,4%	11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	8,5%	13,3%	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	4,7%	9,8%	5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	4,4%	9,3%	4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	3,8%	9,3%	4,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=75; gewichtete Tabelle

Tabelle 76: Personen mit geringer Sprachkompetenz in deutscher Sprache: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	43,1%	50,1%	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	38,3%		36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	25,7%	38,0%	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	19,8%	15,4%	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	16,8%	31,3%	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	11,2%	13,2%	11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	8,4%	21,0%	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	5,0%	4,9%	5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	2,9%	52,2%	4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	2,4%	52,7%	4,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=75; gewichtete Tabelle

Tabelle 77: Wohnungslose Personen: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	43,4%	26,7%	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	36,9%	18,9%	36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	26,1%	46,7%	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	19,6%	30,0%	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	17,4%	19,8%	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	11,2%	16,6%	11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	8,8%	26,8%	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	5,0%	6,9%	5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	4,7%	22,4%	4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	4,2%	1,1%	4,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=75; gewichtete Tabelle

Tabelle 78: Armutsgefährdete und -betroffene Personen: Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachnennung möglich)

	Komplementär- gruppe	Subgruppe	Gesamt
	Anteil	Anteil	Anteil
Kostenfreies Bankkonto	40,2%	61,6%	43,4%
Nichts davon, habe ausreichend Zugang	40,4%	16,9%	36,9%
Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)	21,2%	55,1%	26,2%
Telefonhotline für akute Fragen	18,0%	28,5%	19,6%
Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen	16,6%	21,9%	17,4%
Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe	9,5%	21,4%	11,3%
Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten	9,2%	7,2%	8,9%
Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)	5,2%	3,9%	5,0%
Zahlungsdienste in meiner Muttersprache	5,1%	2,7%	4,7%
Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache	4,5%	2,4%	4,2%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868; n miss=75; gewichtete Tabelle

Fragebogen

Nutzung von elektronischen Zahlungsmitteln und digitalen Finanzdiensten

Neben dem Bezahlen mit Bargeld wird immer häufiger digital bezahlt (z.B. Online-Banking, bei Überweisungen oder Online-Zahlungen). Aber: Welche Hürden sind damit verbunden? Werden Personen durch diese Entwicklungen ausgeschlossen?

Um diese Fragen zu beantworten, hat die [Oesterreichische Nationalbank](#) eine Studie in Auftrag gegeben, die von [L&R Sozialforschung](#) durchgeführt wird. In einer **österreichweiten Befragung** wollen wir Einblicke in die Nutzung von elektronischen Zahlungsmitteln und digitalen Finanzdiensten (wie Online-Banking, Online-Überweisungen oder Online-Zahlungen) erhalten. Die Befragung richtet sich an **alle in Österreich lebenden Personen ab 18 Jahren, unabhängig davon, ob sie solche Dienste nutzen oder nicht**. Das Ziel der Studie ist es, allen Personen einen barrierefreien Zugang zu digitalen Finanzdiensten zu ermöglichen.

Ihre Angaben sind **anonym und werden nicht weitergegeben**. Die Befragung dauert rund 10 Minuten. Mit Hilfe dieses QR-Codes können Sie die Befragung auch online durchführen:



So füllen Sie den Fragebogen aus:

Bitte beantworten Sie nach Möglichkeit alle Fragen.

Kreuzen Sie nur eine Antwort-Möglichkeit an, außer es steht „Mehrfachantworten möglich“ bei der Frage

Wenn Sie sich nicht sicher sind, wählen Sie die Antwort, die am ehesten zutrifft.

Bei Fragen melden Sie sich gerne bei: Barbara Glück MA E-Mail: glueck@lrsocialresearch.at Tel.: +4315954040-16	Ausgefüllte Papierfragebögen bitte an folgende Adresse senden: L&R Sozialforschung GmbH Liniengasse 2A/1 1060 Wien
---	---

Danke, dass Sie sich die Zeit nehmen!

1. Ihr Geschlecht? (Pflichtfrage)

- ☐ Weiblich
- ☐ Männlich
- ☐ Divers

2. Ihr Alter? (Pflichtfrage)

_____ Jahre

3. Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung? (Pflichtfrage)

- ☐ Tertiärer Abschluss (Universität, Fachhochschule, PH etc.)
- ☐ Höherer Abschluss (Matura / Abitur; AHS, BHS)
- ☐ Lehrabschluss oder Berufsbildende Mittlere Schule (BMS)
- ☐ Pflichtschulabschluss
- ☐ Kein Schulabschluss

4. Ihre Muttersprache? (Pflichtfrage)

- ☐ Deutsch
- ☐ Österreichische Gebärdensprache (ÖGS)
- ☐ Eine andere Erstsprache

5. Wenn andere Muttersprache: Wie schätzen Sie Ihre Deutschkenntnisse bei Gesprächen ein? (Pflichtfrage)

- ☐ Sehr gut – Ich spreche fließend Deutsch und verstehe alles
- ☐ Gut – Gespräche sind meistens kein Problem
- ☐ Gering – Ich verstehe/spreche nur einfache Sätze
- ☐ Ich spreche und verstehe kaum/gar kein Deutsch

6. Wie gut verstehen Sie geschriebene Texte auf Deutsch? (Pflichtfrage)

- ☐ Sehr gut – längere und schwierige Texte sind kein Problem
- ☐ Gut – Ich verstehe die meisten Texte
- ☐ Gering – Ich verstehe nur sehr einfache Texte
- ☐ Ich kann auf Deutsch nicht lesen

7. In welchem Land sind Sie geboren? (Pflichtfrage)

- ☐ In Österreich
- ☐ Außerhalb Österreichs

8. Sind Ihre Eltern im Ausland geboren? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja, beide Elternteile
- ☐ Ja, ein Elternteil
- ☐ Nein

9. Wenn Sie nicht in Österreich geboren sind: Sind Sie Asylwerber:in, asylberechtigt oder subsidiär schutzberechtigt oder haben Sie eine Duldungsbescheinigung? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja
- ☐ Nein

10. In welchem Bundesland leben Sie? (Pflichtfrage)

- ☐ Burgenland
- ☐ Kärnten
- ☐ Niederösterreich
- ☐ Oberösterreich
- ☐ Salzburg
- ☐ Steiermark
- ☐ Tirol
- ☐ Vorarlberg
- ☐ Wien

11. Wenn Sie nicht in Wien leben: In welchem Gebiet leben Sie? (Pflichtfrage)

- ☐ In einer größeren Stadt (dicht besiedeltes Gebiet)
- ☐ In einer Kleinstadt / einem Vorort (geringe bis mittlere Besiedlungsdichte)
- ☐ In einem ländlichen Gebiet (gering besiedelte Gebiete)

12. Reicht Ihr Geld für die monatlichen Fixkosten (z.B. für Miete, Essen, Auto)? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja, ohne Probleme
- ☐ Meistens
- ☐ Mal so, mal so
- ☐ Oft nicht
- ☐ Nein, es reicht nicht

13. Was davon trifft auf Sie zu? (Mehrfachantworten möglich) (Pflichtfrage)

Information zu Lohnpfändung: Lohnpfändung bedeutet, dass wegen Schulden ein Teil des Gehalts abgezogen wird.

- ☐ Ich habe Schulden, die ich nicht zurückzahlen kann
- ☐ Mein Lohn wird gepfändet
- ☐ Ich bin derzeit wohnungslos
- ☐ Ich habe keine Meldeadresse
- ☐ Ich habe eine Erwachsenenvertretung
- ☐ Nichts davon

14. Welche der folgenden Merkmale treffen auf Sie zu? (Mehrfachantworten möglich) (Pflichtfrage)

- ☐ Ich habe eine körperliche Behinderung
- ☐ Ich bin gehörlos/habe eine Gehörbeeinträchtigung
- ☐ Ich bin blind/habe eine Sehbehinderung
- ☐ Ich habe Lernschwierigkeiten

- ☐ Ich habe eine chronische körperliche Erkrankung
- ☐ Ich habe eine psychische Erkrankung
- ☐ Ich bin bettlägerig oder kann aus anderen Gründen das Haus nicht verlassen
- ☐ Nichts davon

15. Sind Sie aufgrund von gesundheitlichen Problemen seit mindestens 6 Monaten in Ihren alltäglichen Aktivitäten eingeschränkt? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja, stark eingeschränkt
- ☐ Ja, leicht eingeschränkt
- ☐ Nein, nicht eingeschränkt

16. Haben Sie ein Bankkonto in Österreich oder einem anderen Land, in dem mit Euro gezahlt wird? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja
- ☐ Nein

17. Wenn Nein: Warum nicht?

18. Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Banking-App
- ☐ Online-Banking
- ☐ Bankomatkarte (Debitkarte)
- ☐ Kreditkarte
- ☐ Sparkonto
- ☐ Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)
- ☐ Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)
- ☐ Sonstiges, und zwar: _____
- ☐ Nichts davon
- ☐ Keine Angabe

19. Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)
- ☐ Online-Banking am Computer
- ☐ Ich nutze einen Überweisungsautomaten
- ☐ In der Bank am Schalter
- ☐ Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)
- ☐ Ich führe keine Überweisungen durch
- ☐ Keine Angabe

20. Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

	Selbstständig und <u>ohne</u> <u>Unterstützung</u> möglich	Mit <u>technischer</u> <u>Unterstützung</u> möglich (z.B. Screenreader)	Mit <u>persönlicher</u> <u>Hilfe</u> möglich	<u>Kann</u> ich nicht nutzen	<u>Möchte</u> ich nicht nutzen
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)					
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)					
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen					
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen					
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)					
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)					
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)					
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy					
Meinen Kontostand online überprüfen					
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren					
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln					

21. Was trifft auf Sie zu? Ich habe... (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Ein eigenes digitales Gerät mit Internetzugang (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet)
- ☐ Eine (zumeist) stabile Internetverbindung
- ☐ Zugang zu einem digitalen Gerät (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet) mit Internetzugang, das nicht mir gehört
- ☐ Nichts davon
- ☐ Keine Angabe

22. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Ich kann mir ein Handy oder einen Computer leisten.						
Ich kann mir die laufenden Kosten für Internet und Handy leisten.						
Ich möchte nicht mit Karte bezahlen, weil ich Angst habe, dass nicht genug Geld auf meinem Konto ist.						

23. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Ich kann gut mit digitalen Geräten umgehen (z.B. Smartphone, Laptop).						
Ich kann Apps installieren und bedienen.						
Ich kann online Anträge erstellen und Formulare ausfüllen.						
Online-Banking ist für mich zu kompliziert und überfordernd.						
Online-Zahlungen (z. B. Käufe, Überweisungen) dauern für mich zu lang.						
Ich vermeide es, online zu zahlen oder Online-Banking zu nutzen, weil es mich stresst.						
Technische Sicherheitsprüfungen bei Online-Zahlungen (z. B. Mehrfachbestätigungen) setzen mich unter Druck.						

24. Wenn Sie an Online-Banking oder andere digitale Dienste denken: Was erschwert Ihnen die Nutzung?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Fachbegriffe wie „IBAN“, „TAN“ oder „Lastschrift“ sind schwer zu verstehen.						
Anleitungen und Texte sind zu lang und kompliziert.						
Die Schrift ist oft zu klein.						
Die Apps oder Internetseiten sind unübersichtlich.						
Es fehlen Hilfen wie Vorlesen, Videos oder Bilder.						

Es fehlen Übersetzungsfunktionen in andere Sprachen.						
--	--	--	--	--	--	--

25. Was trifft auf Sie zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Online-Zahlungen nicht geschützt sind.						
Ich habe Angst, bei Online-Zahlungen Opfer von Betrug zu werden.						
Ich traue Online-Banking oder anderen digitalen Diensten nicht.						
Die sicherste Zahlungsart ist für mich Bargeld.						
Ich habe Angst, dass mich jemand bei der PIN-Eingabe beobachtet.						
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Kartenzahlungen (z.B. in Geschäften oder bei Automaten) nicht geschützt sind.						

26. Welche Bedenken haben Sie beim digitalen Bezahlen (Online-Banking, Kartenzahlung und Online-Zahlungen)?

27. Welche negativen Erfahrungen haben Sie beim digitalen Bezahlen bereits gemacht (z.B. Betrug)?

28. Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Benötige ich nicht/ für mich nicht relevant	Weiß nicht / k.A.
Es gibt Bankberater:innen, die mir helfen, wenn ich Hilfe benötige.							
Wenn ich etwas kaufen will, bin ich auf die Unterstützung anderer angewiesen.							
Wenn ich Probleme bei der Kartenzahlung habe, ist oft kein(e) Servicepersonal/Mitarbeitende(r) anwesend.							
In meinem Umfeld gibt es Menschen, die mir bei Online-Banking oder Online-Zahlungen helfen.							

29. Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten
- ☐ Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Banking-App, Online-Banking, Online-Überweisung)
- ☐ Sicherheit und Datenschutz
- ☐ Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)
- ☐ Anderes Thema, und zwar: _____
- ☐ Nichts davon, bin ausreichend informiert
- ☐ Keine Angabe

30. Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)
- ☐ Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)
- ☐ Telefonhotline für akute Fragen
- ☐ Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe
- ☐ Kostenfreies Bankkonto
- ☐ Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen
- ☐ Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten
- ☐ Wenn nicht Deutsch als Erstsprache: Zahlungsdienste in meiner Muttersprache
- ☐ Wenn nicht Deutsch als Erstsprache: Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache
- ☐ Sonstiges, und zwar: _____
- ☐ Nichts davon, habe ausreichend Zugang

☐ Keine Angabe

31. Gibt es noch etwas, das Sie uns zum Thema mitteilen wollen?