

oenb.at

Studie zur Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion

Ergebnispräsentation

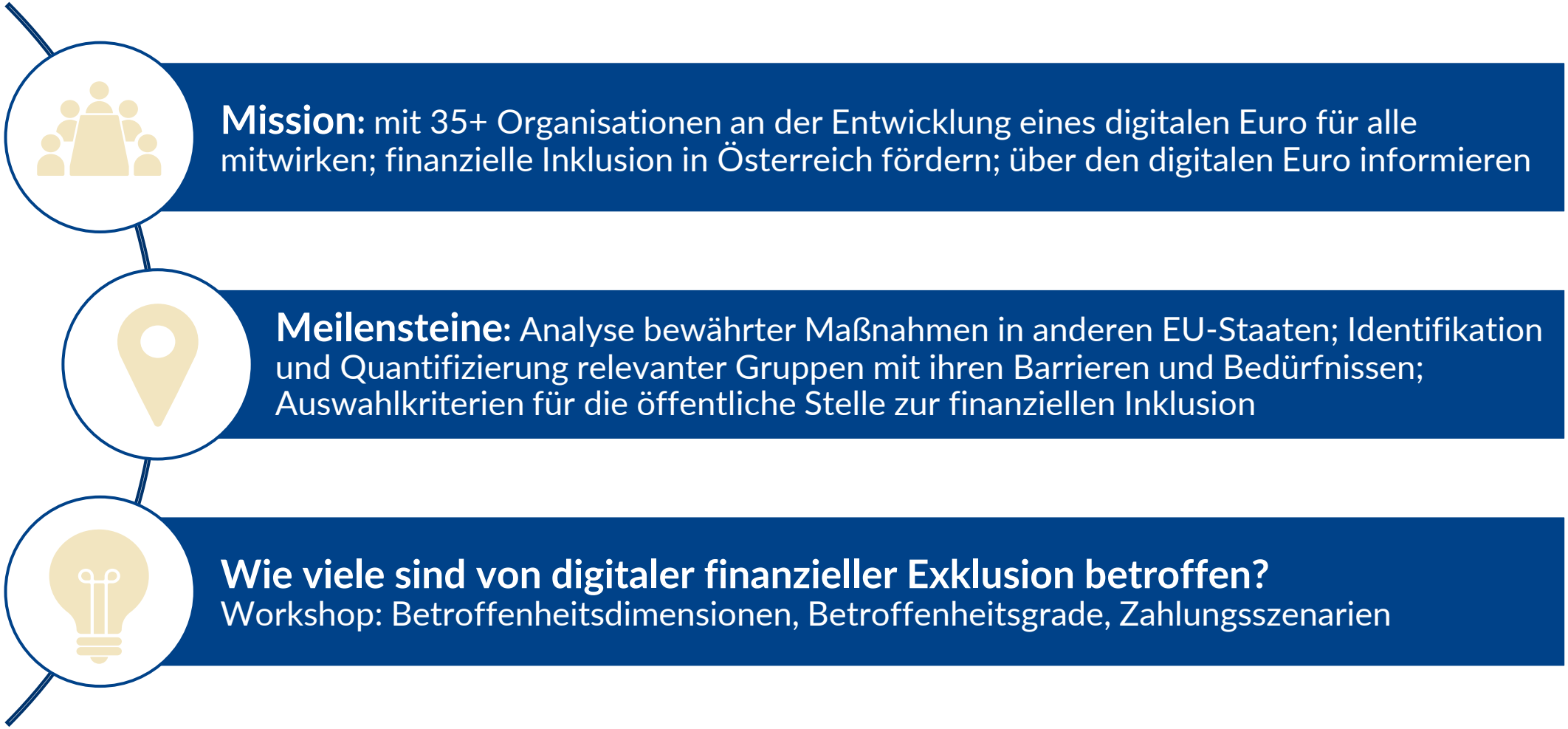
Wien, 7. September 2026

Claudia Sorger, L&R Sozialforschung
Erik Pipal, OeNB

OESTERREICHISCHE NATIONALBANK
EUROSYSTEM

Sicherheit durch Stabilität

Die Arbeitsgruppe Finanzielle Inklusion des „Forum on the Digital Euro“



Mission: mit 35+ Organisationen an der Entwicklung eines digitalen Euro für alle mitwirken; finanzielle Inklusion in Österreich fördern; über den digitalen Euro informieren

Meilensteine: Analyse bewährter Maßnahmen in anderen EU-Staaten; Identifikation und Quantifizierung relevanter Gruppen mit ihren Barrieren und Bedürfnissen; Auswahlkriterien für die öffentliche Stelle zur finanziellen Inklusion

Wie viele sind von digitaler finanzieller Exklusion betroffen?
Workshop: Betroffenheitsdimensionen, Betroffenheitsgrade, Zahlungsszenarien

Methodik – Auswertung – Gewichtung

Umsetzung

....auf Basis des Modells der AG Finanzielle Inklusion

Kombination aus...

- Online-Erhebung,
- persönlichen Befragungen,
- telefonischen Befragungen sowie
- Papierfragebogen

Zielgruppenerreichung

- Kontakt zu rund 50 Institutionen, mit Unterstützung der AG Finanzielle Inklusion
- insb. Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, Kulturvereine und Nachbarschaftszentren
- 5 Interviewer:innen, unterschiedliche Sprachen: Arabisch, Panjabi, Englisch,...
- Fragebögen auch in Ungarisch, BKS und Rumänisch

Eckdaten

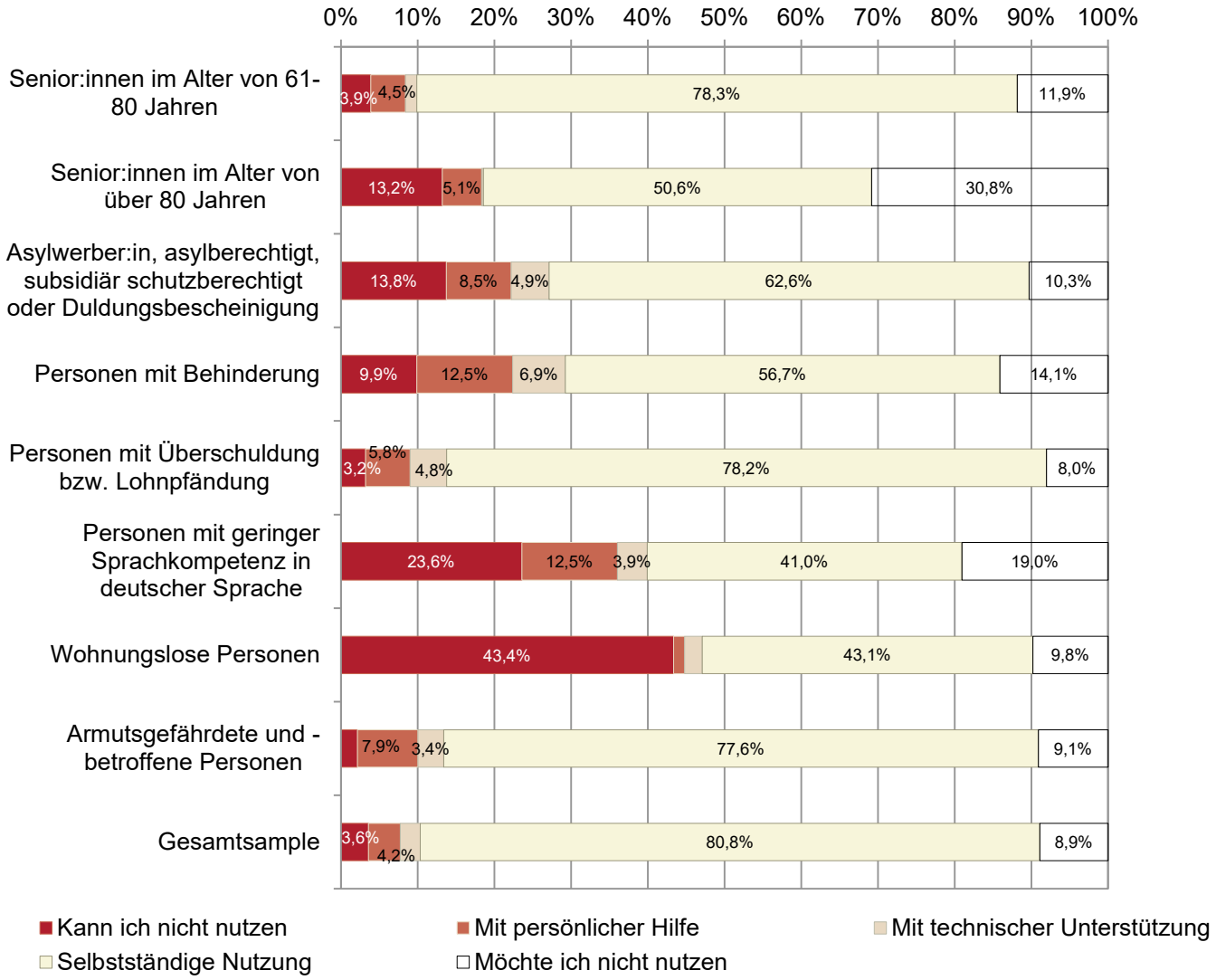
Feldphase (Befragungsende 12.4.2026):

- 868 Personen ab 18 Jahren aus ganz Österreich
- Schwankungsbreite der Ergebnisse: rund 3,3 %

Quoten und Gewichtung

- Quoten: Merkmale Geschlecht, Alter, Bildungsgrad, Migrationshintergrund, Behinderung und Urbanitätsgrad
- Zusätzlich wurde das Sample nach den geschätzten Anteilen von besonders von Ausgrenzung gefährdeten Gruppen innerhalb der österreichischen Bevölkerung korrigiert

Nutzbarkeit – Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion



„Kann ich nicht nutzen“

- Wohnungslose Personen (43 %)
- Personen mit geringer Deutschkompetenz (24 %)
- Geflüchtete Personen (14 %)
- Senior:innen über 80 Jahre (13 %)
- Personen mit Behinderungen (10 %)

„Mit persönlicher Hilfe“

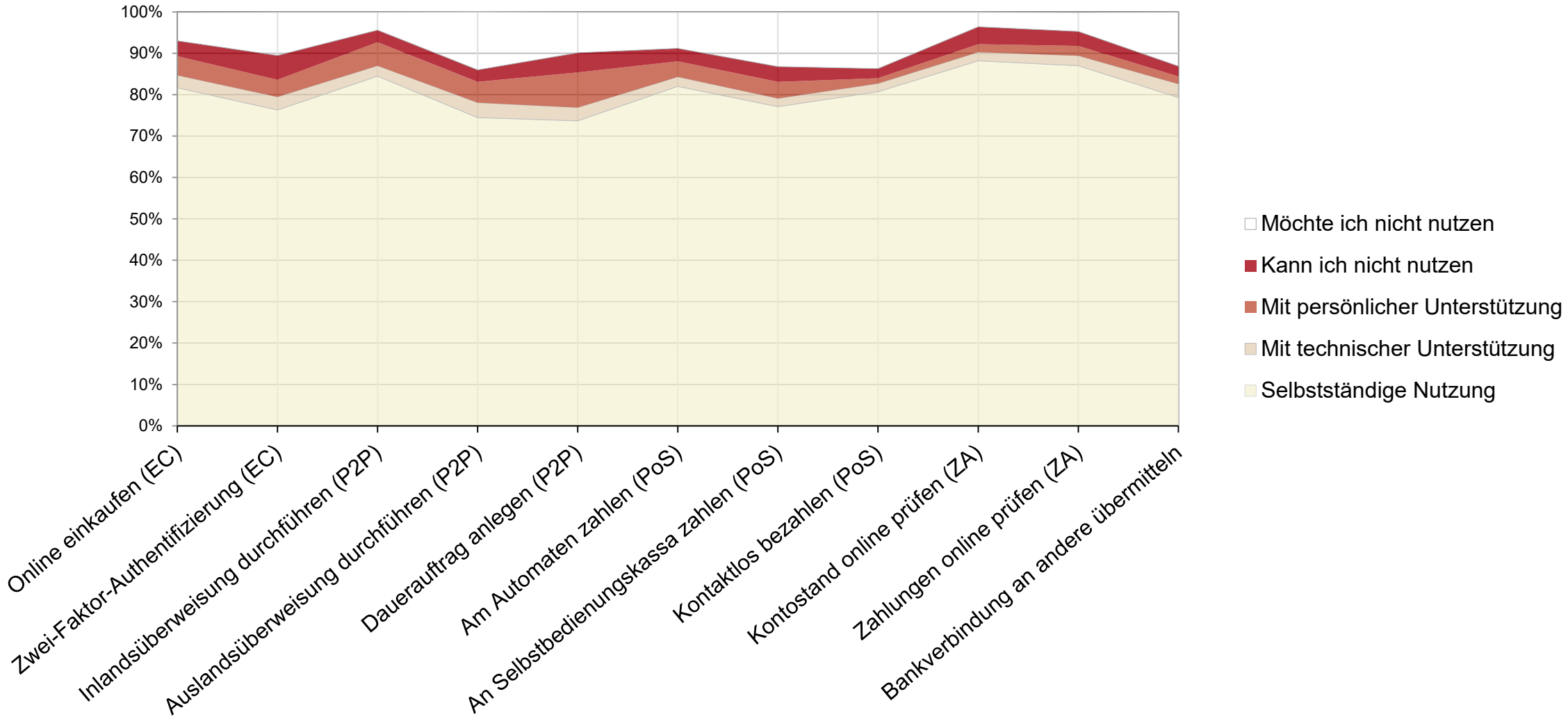
- Personen mit Behinderungen (13 %)
- Personen mit geringer Deutschkompetenz (13 %)

„Mit technischer Unterstützung“

- Personen mit Behinderungen (7 %)

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

Übersicht über Nutzbarkeit digitaler Zahlungen: Gesamt

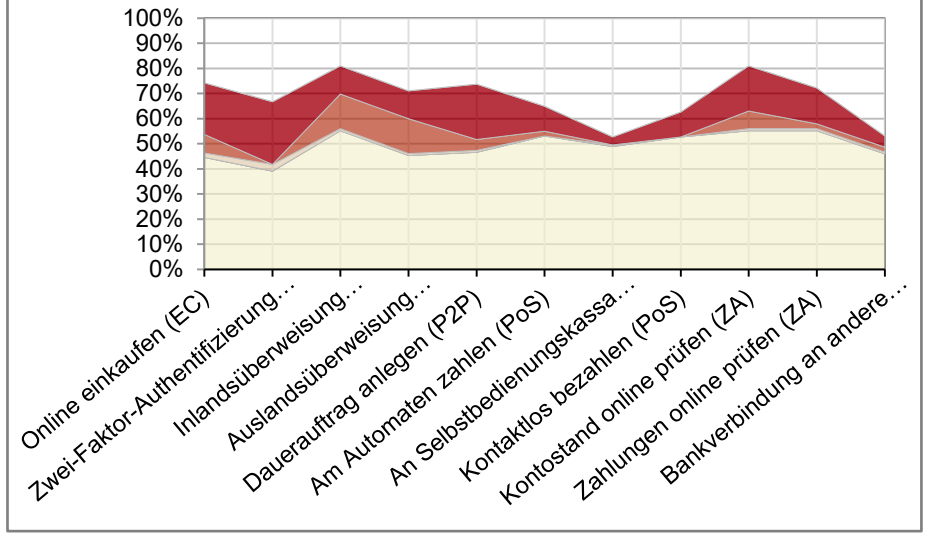


Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

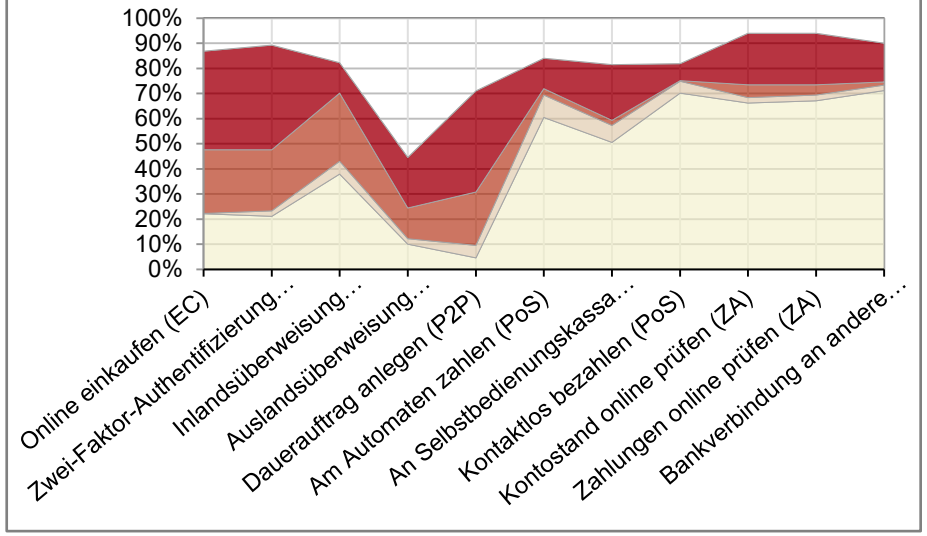
Gruppen mit hohem Exklusionsrisiko

- Möchte ich nicht nutzen
- Kann ich nicht nutzen
- Mit persönlicher Unterstützung
- Mit technischer Unterstützung
- Selbstständige Nutzung

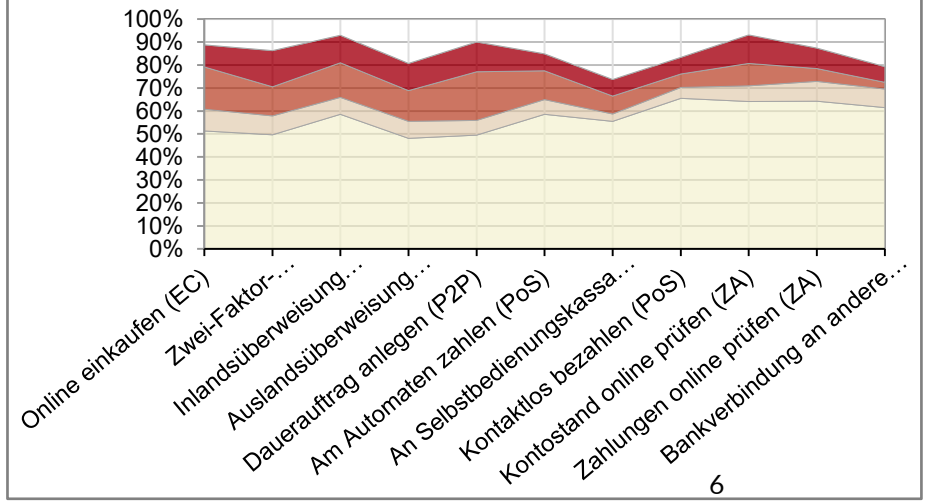
Senior:innen über 80 Jahre



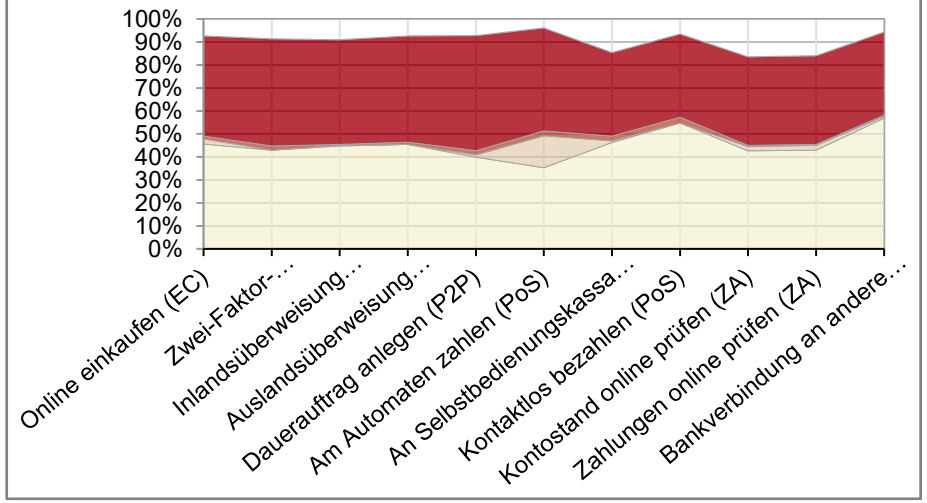
Personen mit geringer Deutschkompetenz



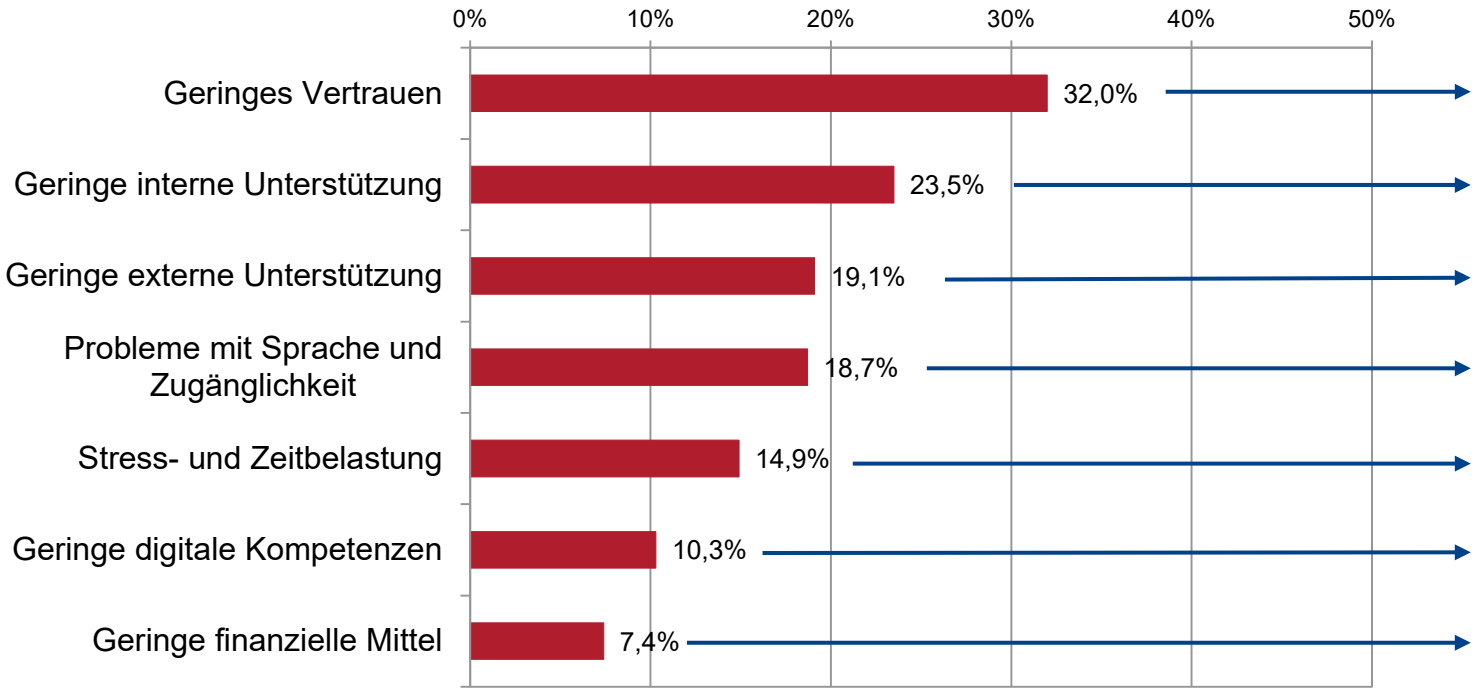
Personen mit Behinderungen



Wohnungslose Personen



Ursachen der Betroffenheit



Personen mit geringer Deutschkompetenz (67%) / Überschuldung bzw. Lohnpfändung (51%) / Armutsgefährdete und -betroffene (49%)

Personen mit Überschuldung bzw. Lohnpfändung (38 %)

Personen mit Behinderungen (31 %)

Personen über 80 Jahre (44 %) / Personen mit Behinderungen (42 %)
Personen mit geringer Deutschkompetenz (46 %)

Personen mit geringer Deutschkompetenz (57 %) / Geflüchtete Personen (49 %)

Personen über 80 Jahre (41 %) / geflüchtete Personen (39 %)
Personen mit geringer Deutschkompetenz (58 %)

Wohnungslose Personen (75 %) / Armutsgefährdete und -betroffene (30 %)

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

O-Töne aus der Befragung

„Mir fehlt die Sicherheit, die ich bei Barzahlungen habe.“

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

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

„Meine Daten werden nicht geschützt werden können.“

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

„In manchen Apps werden Anpassungen vorgenommen, aber die Auswirkung auf die Barrierefreiheit wird oft übersehen.“

„Es reicht nicht, wenn die Bankomaten barrierefrei sind, wenn ich mit dem Rollstuhl nicht hinkomme.“

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

„Für ältere Menschen ist die digitale Zahlung ohne Hilfe nicht zu bewältigen.“

Erkenntnisse für finanzielle Inklusion und den digitalen Euro

Hochgerechnet sind **rund 600 Tsd. Erwachsene in Österreich** von **digitaler finanzieller Exklusion betroffen* (8 %)**

Personen mit Behinderungen (22 % betroffen, ~160 Tsd.)

… haben häufig Probleme mit **Sprache und Zugänglichkeit (42 %)**
→ Barrierefreiheitsstandards; Einbindung in die Entwicklung; eigene, vertraute Zahlungsumgebung; Kommunikation der Barrierefreiheitsfunktionen

… benötigen am häufigsten **technische Unterstützung (7 %)**
→ Kompatibilität mit Hilfstechnologien

Senior:innen über 80 Jahre (18 % betroffen, ~90 Tsd.)

… verfügen häufig über **geringe digitale Kompetenzen (41 %)**
→ Finanzielle Inklusion durch digitale Inklusion; einfache, intuitive und leicht verständliche Anwendungen

… haben häufig **geringes Vertrauen** in digitale Anwendungen **(39 %)**
→ Vertrauensbildung zu Sicherheitsfragen durch Hausbank, öffentliche Stelle oder Seniorenorganisationen

Personen mit geringer Deutschkompetenz (36 % betroffen, ~110 Tsd.)

… haben das **geringste Vertrauen** in digitale Anwendungen **(67 %)**
→ Vertrauensbildung durch Beratung in Selbstorganisationen, Leichte Sprache und Mehrsprachigkeit

… sind häufig auf **persönliche Unterstützung** angewiesen **(13 %)**
→ Zugang und Unterstützung durch die öffentliche Stelle

Wohnungslose Personen (45 % betroffen, ~10 Tsd.)

… geben als Hauptursache **fehlende finanzielle Mittel** an **(75 %)**
→ Abbau finanzieller Zugangshürden, kostenfreies Konto

… können häufig keine digitalen **Zahlungen annehmen (39 %)**
→ Zugang zu Zahlungsinstrumenten (Karte, QR-Code); Beratung via Wohnungslosenhilfe

› **Hauptbedenken** bei digitalen Zahlungen in der Gesamtbevölkerung: **Betrug, Datenschutz, Bedienprobleme, Kontrollverlust**
› Wichtigste **Zugangserleichterung** für die Gesamtbevölkerung wäre: **kostenfreies Konto (43 %)**
› Höchster **Informationsbedarf** in der Gesamtbevölkerung: **Sicherheit und Datenschutz (38 %)**

*Betroffenheit = Nutzung elektronischer Zahlungen gar nicht oder nur mit persönlicher Hilfe möglich
Absolutzahlen = gerundete Hochrechnung (Anteile: Statistik Austria)



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

@nationalbank_oesterreich
@nationalbankoesterreich
@oenb
@oenb.at
Oesterreichische Nationalbank
OeNB

OESTERREICHISCHE NATIONALBANK
EUROSYSTEM

Sicherheit durch Stabilität