



Studie zur Betroffenheit von digitaler finanzieller Exklusion

Ergebnispräsentation

Wien, 8. Juli 2026

Claudia Sorger, L&R Sozialforschung
Erik Pipal, OeNB



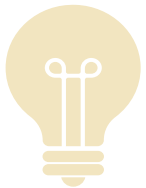
Die Arbeitsgruppe Finanzielle Inklusion des „Forum on the Digital Euro“



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

Forschungskonzept und Datenerfassung

Erstellung des Fragebogens

- › Basis: Modell der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“
- › Pretest: Befragung auf sprachliche Verständlichkeit und Durchführbarkeit testen

Berichterstellung und Präsentation

- › Signifikante Zusammenhänge zwischen soziodemografischen Merkmalen und Betroffenheit
- › Ableitung von Handlungsempfehlungen



Umsetzung der Befragung

- › Unterstützung durch Arbeitsgruppe bei der Beschaffung von Kontaktdaten und Rekrutierung von Befragten als Voraussetzung
- › Multimodale quantitative Repräsentativbefragung mit Quotenregelung

Auswertung und Gewichtung

- › Gewährleistung der Repräsentativität (Stichprobenauswahl und Gewichtungskonzept)
- › Erstellung von Indizes je Betroffenheitsdimension

Methodik – Auswertung – Gewichtung

UMSETZUNG

Kombination aus...

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

Zielgruppenerreichung

- › Kontakt zu rund 50 Institutionen, verstärkt Kooperation mit kleineren Institutionen
- › insb. Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, Kulturvereine und Nachbarschaftszentren
- › 5 Interviewer:innen, unterschiedliche Sprachen: Arabisch, Panjabi, Englisch,...
- › Fragebögen auch in Ungarisch, BKS und Rumänisch

ECKDATEN

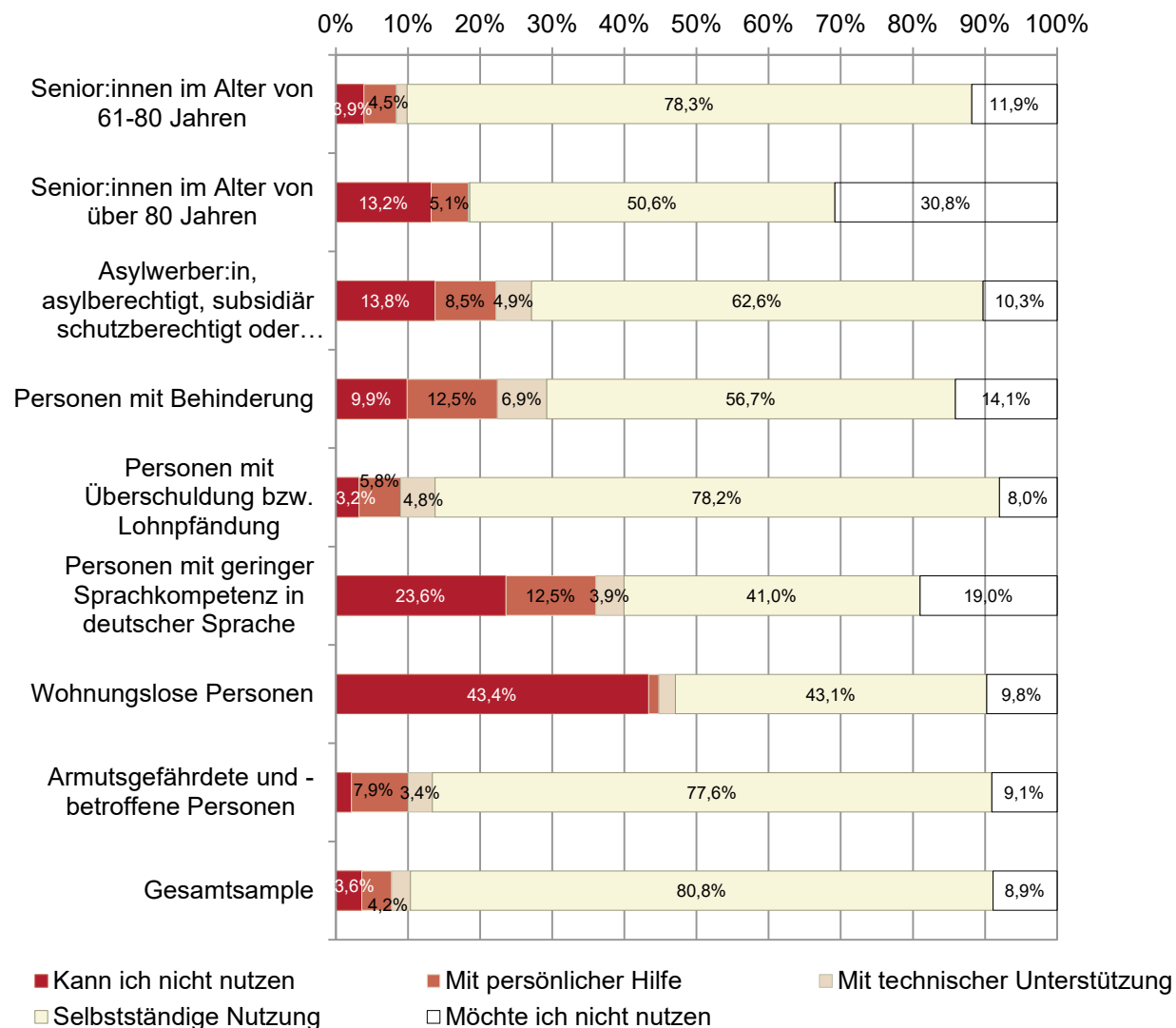
Feldphase (Befragungsende 12.4.2026):

- › 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 %)

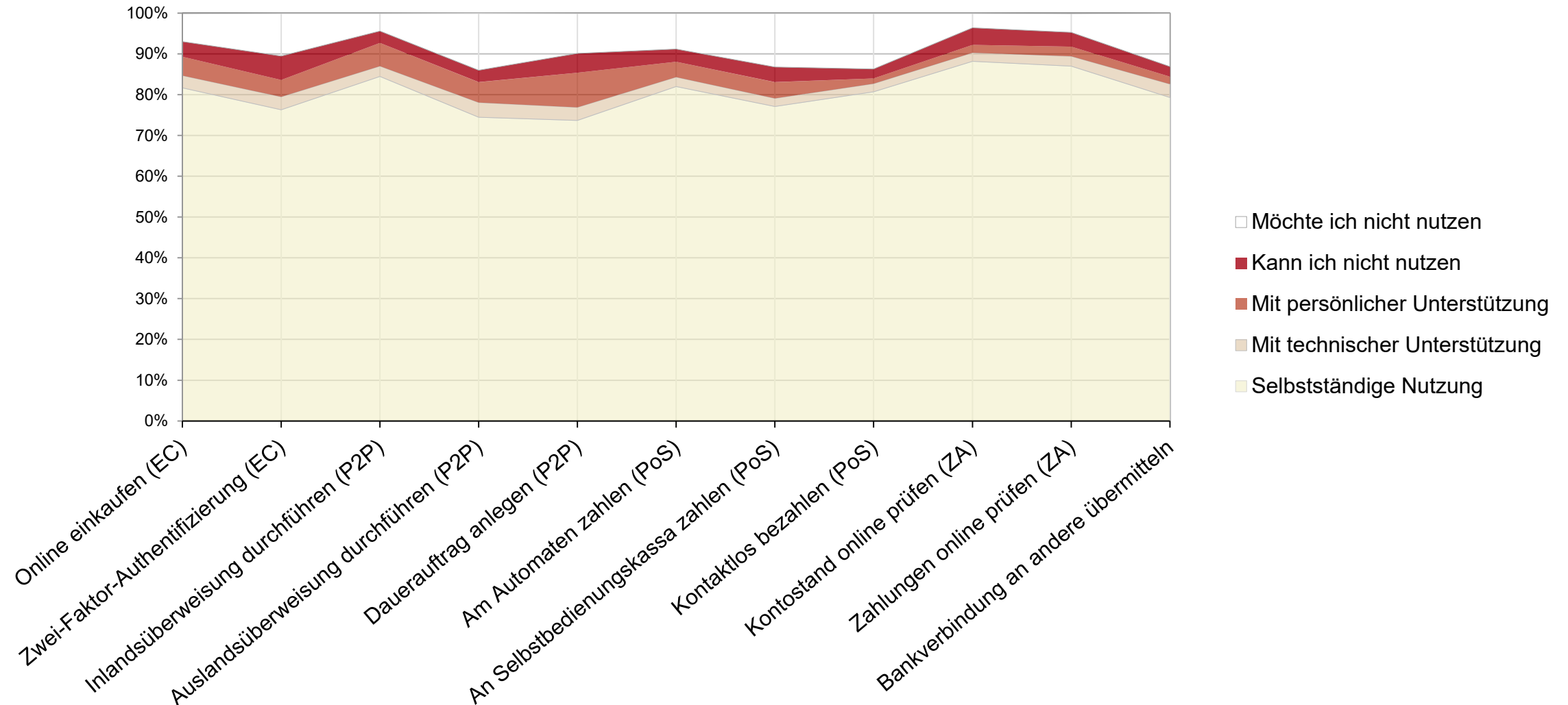
„Mit persönlicher Hilfe“

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

„Mit technischer Unterstützung“

- › Personen mit Behinderungen (7 %)

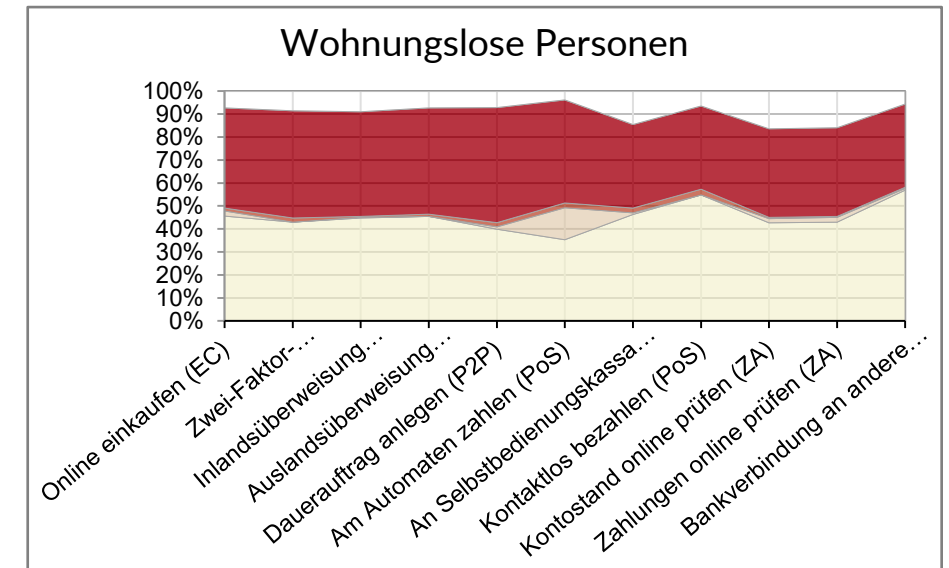
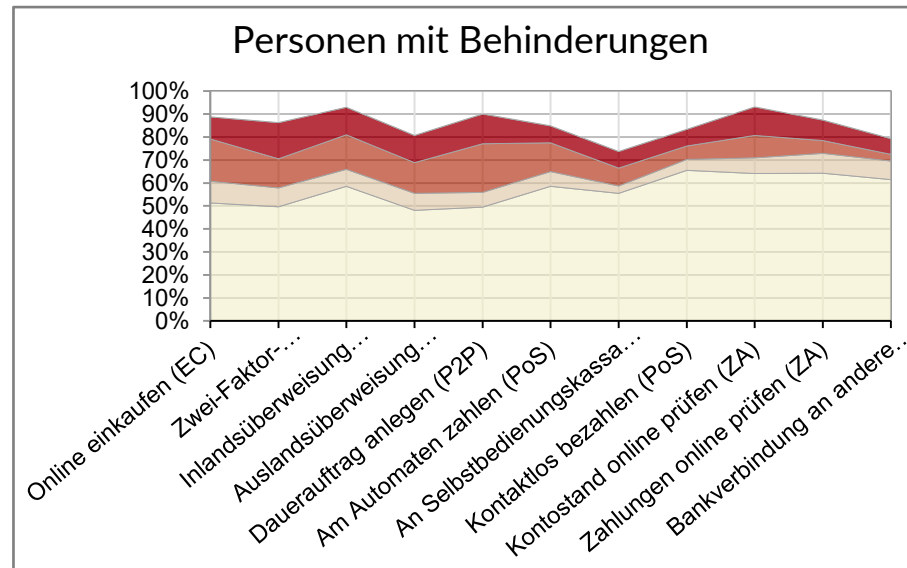
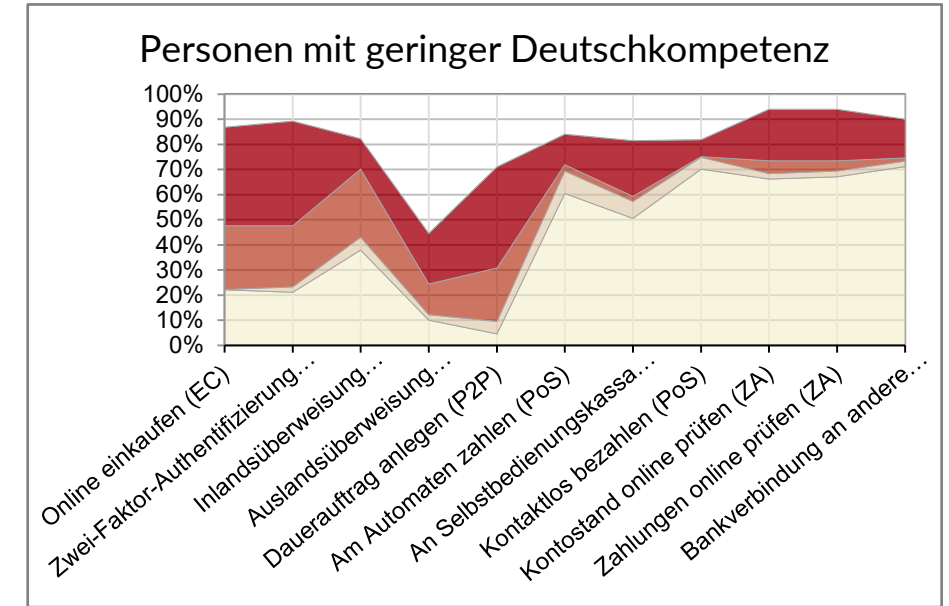
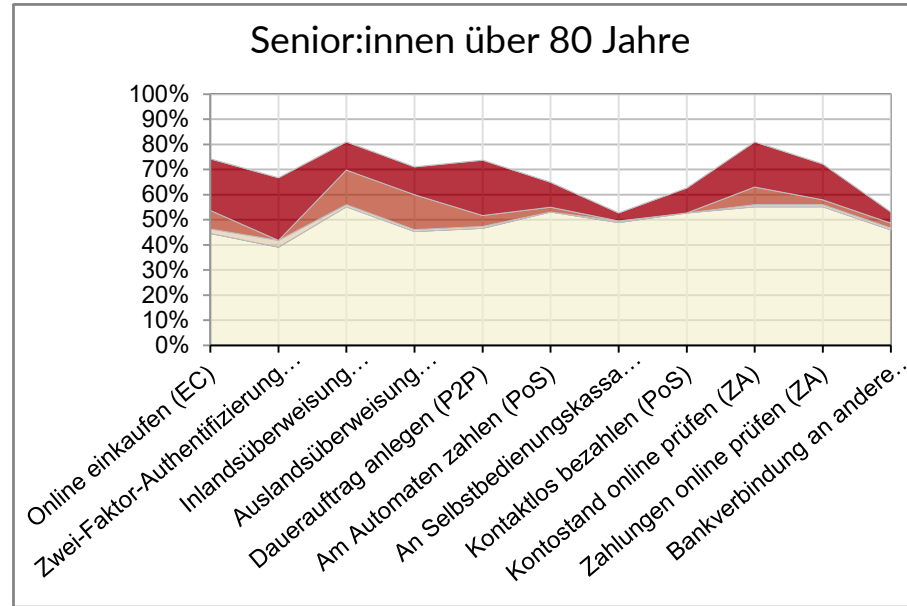
Übersicht über Nutzbarkeit digitaler Zahlungen: Gesamt



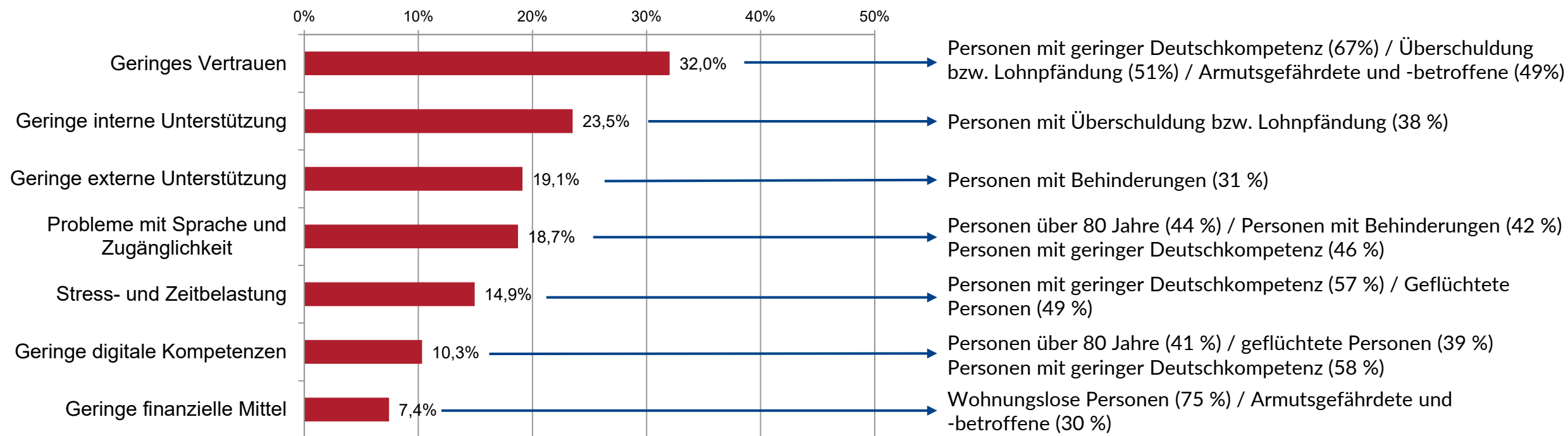
Quelle: L&R Datafile 'Finklu', 2026; n=868, n miss zwischen 10 und 21; gewichtete Tabelle; Zahlungsarten: EC = E-Commerce, P2P = Peer-to-Peer, PoS = Point-of-Sale, ZA = Zahlungsannahme

Gruppen mit hohem Exklusionsrisiko

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



Ursachen der Betroffenheit



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 %)**
 - Verwendung von Barrierefreiheitsstandards; Einbindung in die Entwicklung; Nutzungsmöglichkeit über eigene, vertraute Zahlungsumgebung; Kommunikation der Barrierefreiheitsfunktionen
- ... benötigen häufiger als die anderen Gruppen **technische Unterstützung (7 %)**
 - Kompatibilität mit Hilfstechnologien

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

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 die Hausbank, die öffentliche Stelle oder Senior:innenorganisationen

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

- ... geben als Hauptursache am häufigsten **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 %)**



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

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

