



FOKUSTHEMA

Smarte Versicherungstarife

Sicherheit von smarten
Versicherungen
aus Verbrauchersicht



DsiN

SicherheitsIndex 2019

Digitale Sicherheitslage
der Verbraucher in Deutschland

DsiN-Schirmherrschaft:



Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat



**Deutschland
sicher im Netz**



www.sicher-im-netz.de



Rita Hagl-Kehl

GRUSSWORT

Arbeitsalltag und Privatleben werden durch digitale Angebote bereichert. Viele Möglichkeiten der Digitalisierung bergen auch Risiken. Neue Technologien und bestehendes Recht müssen aufeinander abgestimmt werden. Hier muss einerseits der Gesetzgeber klare Regeln vorgeben; andererseits stehen auch Anbieter in der Pflicht, bereits bei der Entwicklung hohe IT-Sicherheitsstandards zu setzen. Unverzichtbar bleibt – nicht zuletzt – die digitale Aufklärung von Nutzerinnen und Nutzer für einen selbstbestimmten Umgang. Hierzu müssen Sensibilisierungsmaßnahmen an ihren Bedürfnissen ausgerichtet werden.

Die Studie zur digitalen Sicherheitslage deutscher Verbraucherinnen und Verbraucher von Deutschland sicher im Netz e.V. zeigt eindrucksvoll, welche Kompetenzen und Defizite Nutzerinnen und Nutzer im Umgang mit digitalen Angeboten aufweisen und welche Maßnahmen zur Befähigung sie sich wünschen. Die Studie legt Trends der IT-Sicherheit aus Verbrauchersicht sowie konkrete Handlungsaufforderungen offen, um Sicherheit und Selbstbestimmung durch digitale Aufklärungsarbeit wirksam zu stärken.

Eine wichtige Erkenntnis der Studie aus diesem Jahr: Der Negativtrend der vergangenen drei Jahre ist gestoppt, auch die digitale Sicherheitslage hat sich verbessert; Verbraucherinnen und Verbraucher haben weniger Ängste, beobachteten seltener Sicherheitsvorfälle und haben ihr Sicherheitswissen ausgebaut. Allerdings: Während sich das Sicherheitswissen der Befragten in den vergangenen Jahren stetig verbessert hat, zeigt der Index 2019, dass sie dieses Wissen insgesamt weniger anwenden. Hier muss Aufklärungsarbeit ansetzen, damit Verbraucher Kompetenzen auch umsetzen.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz unterstützt seit vielen Jahren Deutschland sicher im Netz e.V. bei der direkten Ansprache von Bürgerinnen und Bürgern. Beispielhaft dafür steht das Projekt Digital-Kompass, das Multiplikatoren in der Seniorenarbeit befähigt, älteren Menschen individuelle Hilfestellungen zu digitalen Fragen zu vermitteln. Multiplikatoren in der Seniorenarbeit erhalten hier alltagstaugliche Anregungen, um älteren Menschen Hilfestellungen auf individuelle Fragen zu bieten.

Um weitere wirksame Aufklärungsangebote zu entwickeln, bietet der DsiN-Sicherheitsindex vielfältige Anknüpfungspunkte. Ich begrüße das Engagement von Deutschland sicher im Netz e.V., gemeinsam mit Partnerinnen und Partnern sowie Nutzerinnen und Nutzern eine lebendige digitale Aufklärung zu gestalten. In diesem Sinne freue mich auf die weitere Zusammenarbeit.

Rita Hagl-Kehl

Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium
der Justiz und für Verbraucherschutz



Dr. Thomas Kremer



Dr. Michael Littger

Digitale Aufklärung nicht nur in unsicheren Zeiten

Die gute Botschaft zum diesjährigen DsiN-Sicherheitsindex: Die deutschen Internetnutzer schätzen ihre digitale Sicherheitslage positiver ein als noch ein Jahr zuvor. Dies ist auf verschiedene Ursachen zurückzuführen: Die Zahl der Sicherheitsvorfälle ist im vergangenen Jahr gesunken, sodass Verbraucher ein geringeres Gefährdungspotential in ihrem Umfeld erleben. Gleichzeitig konnten sie ihr Wissen über Sicherheitsthemen erneut steigern. Diese gefühlte Sicherheit führt aber auch dazu, dass die Umsetzungsbereitschaft von Schutzvorkehrungen bei Verbrauchern erneut gesunken ist. Dies alles spiegelt unser Indexwert für 2019 wider. Er liegt jetzt bei 62,3 Punkten – gegenüber 60,9 Punkten im Jahr 2018.

Was heißt das für uns? Fest steht, dass immer mehr Alltags- und Lebensbereiche der Verbraucherinnen und Verbraucher in die Digitalisierung einbezogen werden. Damit steigt gleichzeitig auch die potenzielle Angriffsfläche für Attacken aus dem Cyberraum. Durch die zunehmende Vernetzung von Fernsehern, Hausgeräten, Autos, Armbanduhren und Kühlschränken bekommen Sicherheit und Vorsorge eine immer größere Relevanz.

Genau hier kann und muss digitale Aufklärungsarbeit ansetzen: Es gilt, Verbraucher zu einer eigenen Risikoeinschätzung im Netz zu befähigen und sie zu mehr sicherem Verhalten zu motivieren. Die Detailergebnisse des Sicherheitsindex machen hierfür Mut: Eine Mehrheit der Befragten gibt an, dass sie das eigene Sicherheitswissen stärker anwenden wollen. DsiN verfolgt das Ziel, Verbraucherinnen und Verbraucher zielgruppengerecht mit verschiedenen Initiativen und Projekten dabei umfassend zu unterstützen.

Dies gilt auch für das diesjährige Fokusthema des Sicherheitsindex „Smarte Versicherungstarife“. Bei diesen Tarifen werden digital erhobene Daten zu Lebensstil und Verhalten des Verbrauchers in der Versicherungspolice berücksichtigt. Diese Tarife sollen Verbraucher verstehen können.

Die umfassende Aufklärungsarbeit von DsiN gelingt nur im Verbund mit starken Mitgliedern, Partnern und der Unterstützung der Bundesministerien. Auch 2019 steigern wir unsere gemeinsamen Anstrengungen kontinuierlich: Im Deutschland Dialog für digitale Aufklärung werden wir neue Projekte und Initiativen starten, die gerade auch neue Lebenswelten in den Blick nehmen.

Wir wünschen eine informative Lektüre und freuen uns, wenn Sie sich bei DsiN engagieren!

Dr. Thomas Kremer
DsiN-Vorstandsvorsitzender

Dr. Michael Littger
DsiN-Geschäftsführer

Inhalt

Grußwort zum DsiN-Sicherheitsindex 2019	1
von Rita Hagl-Kehl, Parlamentarische Staatssekretärin im BMJV	
Vorwort: Digitale Aufklärung nicht nur in unsicheren Zeiten	2
von Dr. Thomas Kremer und Dr. Michael Littger	
Inhaltsübersicht	3
Toprends 2019: Digitale Gesellschaft in Bewegung	4
Ziel und Methode: Wie sicher ist Deutschland im Netz?	6
KAPITEL 1 DsiN-Sicherheitsindex 2019: Anstieg auf 62,3	7
Indexwert 2019: Mit 62,3 Punkten ist der Negativtrend gestoppt	8
Veränderungen 2019 bei den vier DsiN-Sicherheitsfaktoren	10
Verbraucher erreichen: Nutzerverhalten im Überblick	12
KAPITEL 2 IT-Sicherheitsgefälle: Unterschiede zwischen Verbrauchertypen	13
Die digitale Gesellschaft: Nutzertypen im Netz	14
Außenstehende Nutzer (47,6 Punkte)	16
Fatalistische Nutzer (52,7 Punkte)	18
Gutgläubige Nutzer (57,4 Punkte)	20
Antreibende Nutzer (71,0 Punkte)	22
Bedachtsame Nutzer (73,3 Punkte)	24
Einstellungen und Nutzungsgewohnheiten	26
KAPITEL 3 Digitale Lebenswelten	27
Fokusthema: Smarte Versicherungstarife	28
Vernetzte Mobilität	30
Gesundheit und Fitness digital	31
Das vernetzte zu Hause	32
Einkaufen im Internet	33
Online-Banking	34
Digitale Vernetzung	35
Diverse Gesellschaft – vielfältige Lebenswelten	36
KAPITEL 4 Digitale Aufklärung: verstehen – kontrollieren – gestalten	37
Verstehen: Aufklärungsarbeit für neue Lebenswelten	38
Kontrollieren: Wirkungsvoll zu Schutzverhalten befähigen	40
Gestalten: Gemeinsam die Befähigungskette professionalisieren	42
Fazit Drei-Punkte-Plan: Schutzverhalten wirkungsvoll verbessern	44
Über Deutschland sicher im Netz e.V.	45
Glossar	45
Impressum	46

Toptrends 2019: Digitale Gesellschaft in Bewegung

Der DsiN-Sicherheitsindex beantwortet jährlich zwei Fragen: Wie steht es um die digitale Sicherheitslage von Internetnutzern in Deutschland und was brauchen sie, um sich aufgeklärter im Netz zu bewegen. Dabei wird die digitale Sicherheitslage in einer Zahl – dem Indexwert – auf einer Skala von 0 bis 100 abgebildet.

Negativtrend gestoppt: Index steigt auf 62,3 Punkte

Erstmals seit 2016 ist der Indexwert in diesem Jahr wieder gestiegen. Die Verbesserung liegt vor allem am Rückgang registrierter Sicherheitsvorfälle. Positiv wirkt sich auch das gesunkene Gefährdungsgefühl aus: Während sich in den vergangenen fünf Jahren eine steigende Verunsicherung abzeichnete, setzt sich dieser Trend 2019 nicht fort – Nutzer fühlen sich weniger bedroht.

Gestärktes Schutzniveau

Erfreulich ist auch der Anstieg der Schutzkompetenzen um 1,4 Indexpunkte – Mit 88,6 Punkten erreicht das Sicherheitswissen 2019 einen neuen Höchstwert; besonders unbekannte Schutzmaßnahmen werden bekannter. Rückläufig ist hingegen der Wert des Sicherheitsverhaltens: Verbraucher wenden insbesondere etablierte Schutzmaßnahmen seltener an. Der Aussage „Solange mir nichts passiert, sehe ich keinen Grund, mein Sicherheitsverhalten zu ändern“ stimmen mehr Verbraucher zu, als je zuvor.

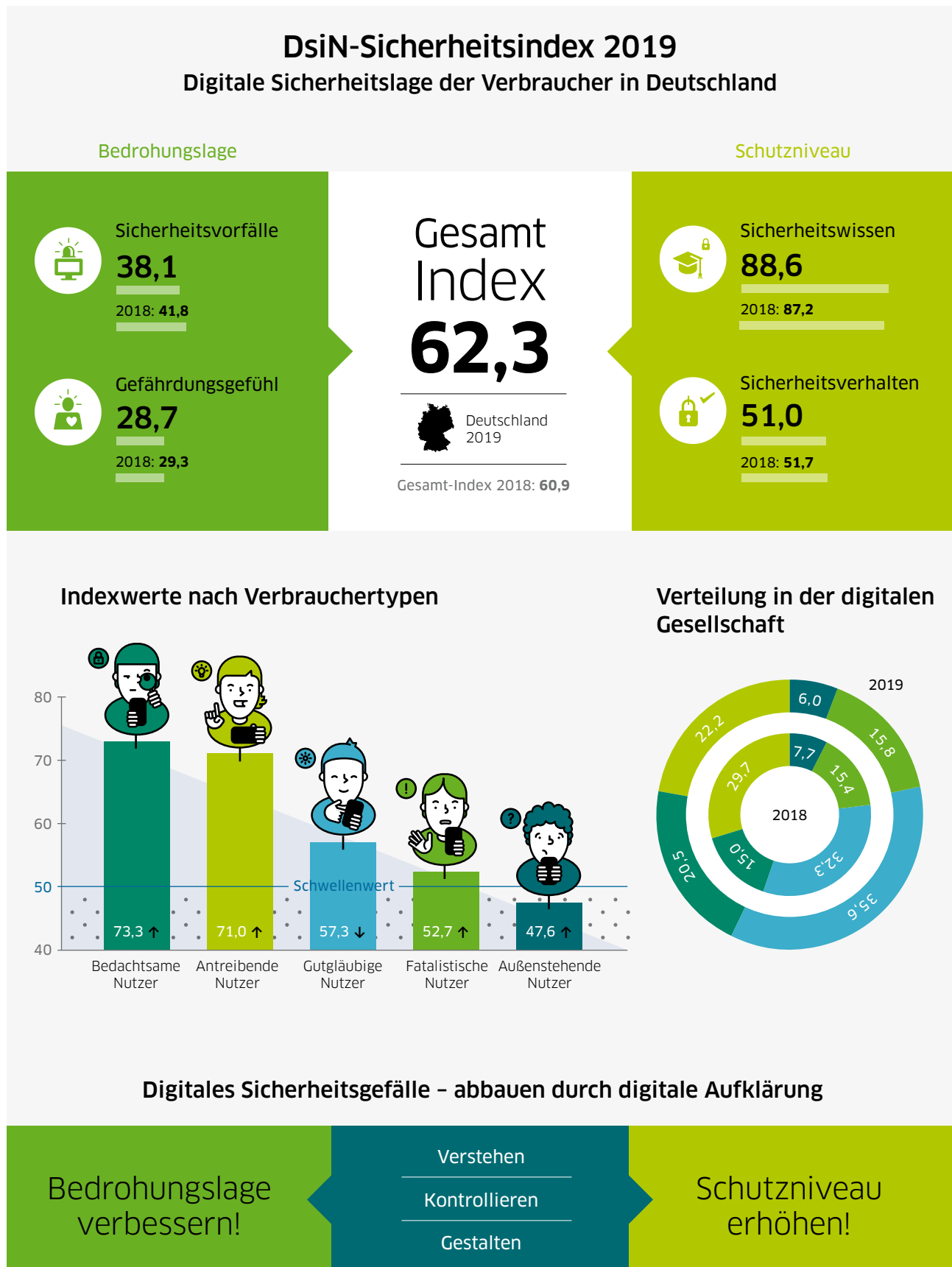
IT-Sicherheitsgefälle: Unterscheidung nach Verbrauchertypen

Die Unterscheidung nach fünf Verbrauchertypen zeigt ein verstetigtes Sicherheitsgefälle in der digitalen Gesellschaft: Während die souveränen Nutzergruppen der Antreibenden und Bedachtsamen vergleichsweise sicher unterwegs sind, zeigen Außenstehende, Fatalisten und Gutgläubige deutlichen Unterstützungsbedarf. Gemein ist diesen Gruppen eine mangelnde Risikoeinschätzung sowie fehlende Selbstmotivation bei der Anwendung von Schutzmaßnahmen. Hierfür wünschen sich 70,5 Prozent der Befragten mehr Aufklärung „bereits in der Schule“. 69,4 Prozent stimmen zu, dass sie ihr Sicherheitswissen öfter in die Tat umsetzen sollten.

Fokusthema Versicherungstarife: Aufklärungsbedarf in neuen Lebenswelten

Der DsiN-Index 2019 zeigt, dass Sicherheitsvorfälle zunehmend auch in „neuen Lebenswelten“ eine Rolle spielen. Neue Angebote und Dienste bedeuten neue Herausforderungen. Das Fokusthema „smarte Versicherungstarife“ veranschaulicht die enormen Informationsbedarfe: Skepsis und Vorurteile überwiegen – zugleich wünschen sich über 57 Prozent der Verbraucher mehr Aufklärungsangebote im vertrauten Umfeld und über drei Viertel finden es wichtig, von neutraler Stelle über Vorteile und Risiken von digitalen Tarifen aufgeklärt zu werden.

Abb. 1 DsiN-Sicherheitsindex 2019



Ziel und Methode: Wie sicher ist Deutschland im Netz?

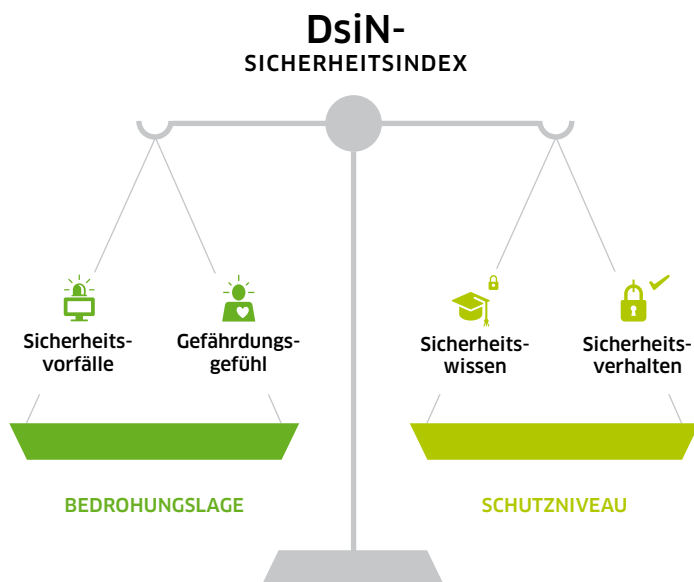
Die Verbraucherstudie von Deutschland sicher im Netz e.V. untersucht die digitale Sicherheitslage von deutschen Internetnutzern und bildet diese – auf einer Skala von 0 bis 100 – in einer zentralen Kennziffer ab: Dem DsiN-Sicherheitsindex. Seit sechs Jahren geben die repräsentativen Ergebnisse des DsiN-Sicherheitsindex Aufschluss über Entwicklungen, Trends und Bedarfe bei der IT-Sicherheitslage. Rund 2.000 Verbraucher über 16 Jahren wurden hierzu befragt. Die Verbraucherstudie wird gemeinsam mit dem Markt- und Meinungsforschungsinstitut KANTAR TNS realisiert.

Bedrohungslage versus Schutzniveau

Um die Sicherheitslage der Internetnutzer abzubilden, wird die **Bedrohungslage** ihrem **Schutzniveau** gegenübergestellt. Die Bedrohungslage errechnet sich aus zwei Fak-

toren: Zum einen berichten die Verbraucher von erlebten **Sicherheitsvorfällen**. Zum anderen geben die Befragten ihr **Gefährdungsgefühl** an, also die Verunsicherung im Umgang mit digitalen Diensten. Ein hoher Wert für die Bedrohungslage wirkt sich negativ auf den Gesamtindexwert aus. Auch das Schutzniveau leitet sich aus zwei Sicherheitsfaktoren ab: Zum einen geben Nutzer Auskunft zu ihrem **Sicherheitswissen**, also der Kenntnis von Schutzmaßnahmen, und zum anderen zu ihrem konkreten **Sicherheitsverhalten**, wie zum Beispiel der Verwendung sicherer Passwörter oder der Einrichtung von Firewalls etc. Der Wert für das Schutzniveau beeinflusst den Gesamtindexwert positiv. Der Gesamtindexwert wird ermittelt, indem die Bedrohungslage mit dem Schutzniveau der Verbraucher ins Verhältnis gesetzt wird. Je höher der Wert, desto sicherer sind deutsche Onliner. Liegt der Gesamtwert über 50 Indexpunkten, überwiegt das Schutzniveau der Verbraucher. Bei einem Wert darunter überwiegt hingegen die Bedrohungslage.

Abb. 2 Berechnung des DsiN-Sicherheitsindex:
Verhältnis zwischen Bedrohungslage und Schutzniveau



Aufschlüsselung nach verschiedenen Nutzertypen und digitalen Lebenswelten

Der DsiN-Index unterscheidet auf Grundlage der Sicherheitslage der Internetnutzer zwischen fünf verschiedenen Verbrauchertypen. Diese Kategorisierung ermöglicht eine bedarfsorientierte Aufklärungsarbeit. Die Untersuchung der Sicherheitslage im Internet bezieht sich außerdem auf digitale Lebenswelten, um Bedarfe von Nutzern in Alltagskontexten zu beleuchten. Als diesjähriges Fokusthema stehen smarte Versicherungen im Mittelpunkt.

A high-angle, close-up photograph of a person sitting on a grey couch. They are wearing a dark blue long-sleeved shirt and light-colored trousers. Their hands are on a silver laptop keyboard. In the foreground, another person's arm is visible, holding a black smartphone. The person holding the phone is wearing a red and white striped shirt. A large green diagonal overlay covers the bottom right portion of the image, containing white text.

Kapitel 01

**Sicherheitsindex
2019: Anstieg
auf 62,3**

Indexwert 2019: Mit 62,3 Punkten ist der Negativtrend gestoppt

Die digitale Sicherheitslage hat sich im Jahr 2019 gegenüber dem Vorjahr um 1,4 Punkte auf 62,3 Punkte verbessert. Damit wurde vorläufig ein Negativtrend gestoppt, der seit 2016 eine Verschlechterung des Sicherheitsniveaus bei Verbrauchern aufzeigte. Die Gründe liegen in einem geringeren Gefährdungsgefühl, einer gesunkenen Zahl von Sicherheitsvorfällen sowie dem Anstieg des Sicherheitswissens bei Verbrauchern.

Die Bemessung des Sicherheitsindex beruht auf vier Faktoren, die einerseits Aspekte der Bedrohungslage betreffen, andererseits die konkrete Abwehrkompetenz und Schutzbereitschaft der Verbraucher. Hier gab es 2019 Veränderungen auf allen Ebenen:

Entwicklungen der Bedrohungslage durch IT bei Verbrauchern:

- **Sicherheitsvorfälle:** 38,1 Punkte (-1,9 ↓). Die Verbesserung des Indexwerts 2019 basiert vor allem auf dem Rückgang von IT-Sicherheitsvorfällen, der im Zeitraum 2016–2018 stark angestiegen war. Er liegt nun bei 38,1 Indexpunkten (2018: 41,8 Punkte).
- **Gefährdungsgefühl:** 28,7 Punkte (-0,6 ↓). Das individuelle Gefühl der Verunsicherung im Umgang mit digitalen Diensten ist dieses Jahr schwächer ausgeprägt als im Vorjahr (2018: 29,3 Punkte). Das reduziert die subjektive Bedrohungslage und verbessert den Gesamtindexwert.

Abb. 3 Digitale Sicherheitslage in Bewegung

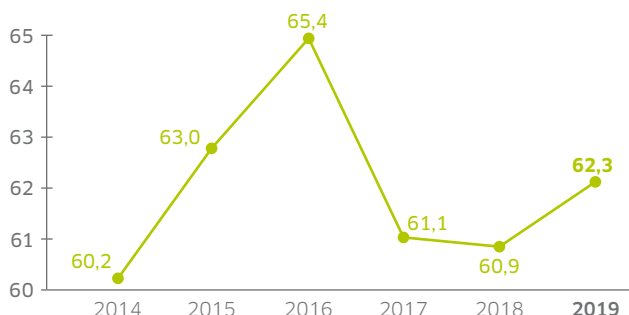


Abb. 4 Übersicht Index und Faktoren 2019

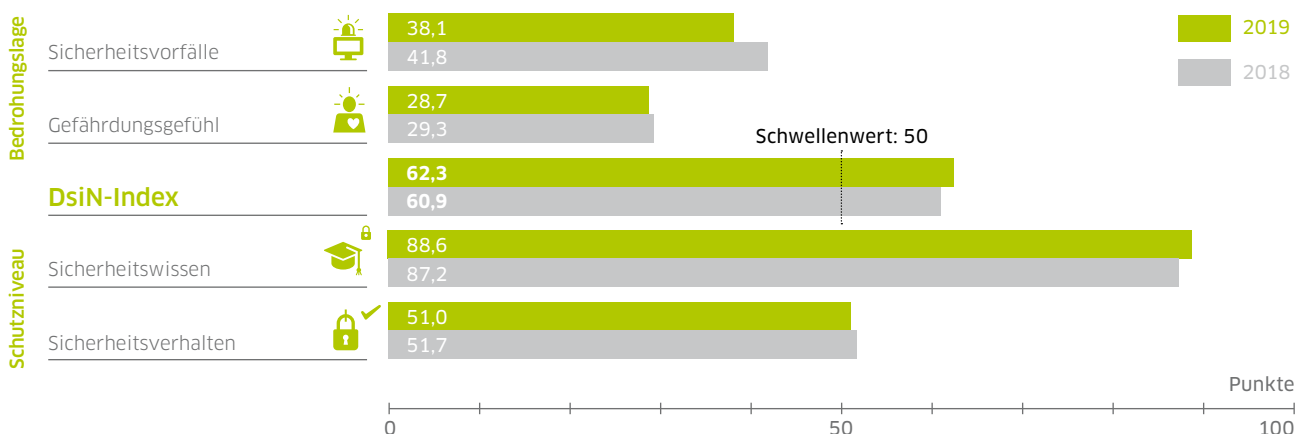
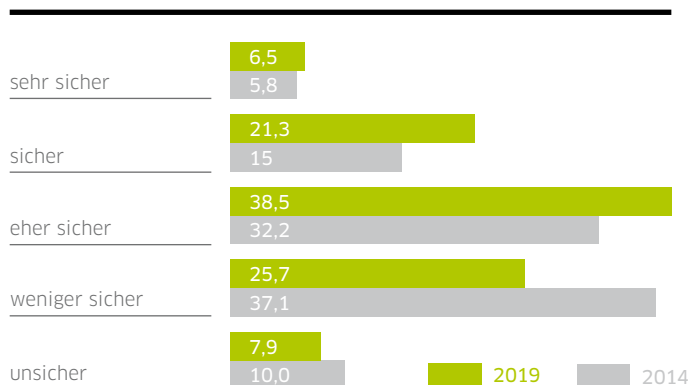


Abb. 5 Einschätzung zur individuellen Datensicherheit im Internet 2014 vs. 2019 (in %)



Entwicklungen beim IT-Schutz-niveau von Verbrauchern

- **Sicherheitswissen:** 88,6 Punkte (+1,4 ↑). Die Sicherheitskompetenz der Nutzer stieg in den vergangenen 12 Monaten – wie auch in den Vorjahren – weiter an: Mit 88,6 Indexpunkten erreicht die Kompetenz der Nutzer 2019 einen neuen Höchstwert. Dies beeinflusst den Gesamtindexwert positiv.
- **Sicherheitsverhalten:** 51,0 Punkte (-0,7 ↓). Das Sicherheitsverhalten ist 2019 hingegen rückläufig und liegt nur noch knapp über der kritischen Zahl von 50 Punkten. Damit steigt die Diskrepanz zwischen Kennen und Nutzen von Schutzmaßnahmen erneut an.

Gestärktes Sicherheitsgefühl

Nutzer fühlen sich 2019 im Umgang mit digitalen Diensten insgesamt etwas weniger verunsichert als noch im Vorjahr. Auch bei der Frage nach der „Sicherheit im Internet“ in Bezug auf persönlichen Daten zeigt sich eine positive Entwicklung: Der Anteil derer, die das Internet für sicher bzw. sehr sicher halten, ist im Vergleich zu 2014 um 7 Prozentpunkte gestiegen und liegt nun bei 27,8 Prozent. Dieser Wert kann künftig weiter steigen, indem Verbraucher und Verbraucherinnen befähigt werden, mit ihrem Wissen und Verhalten Cybergefahren abzuwehren.

Mehr „ungewöhnliche“ Vorfälle

Traditionell weit verbreiteten Sicherheitsvorfällen, wie Phishing-Versuchen und Computerviren, fielen deutsche Onliner 2019 seltener zum Opfer. Zugleich nahm die Zahl vormals selten registrierter Sicherheitsvorfälle zu:

So berichteten die Befragten häufiger über Betrug mit virtuellen Währungen wie Bitcoins (+0,2), unbefugten Zugriff auf abhandengekommene mobile Geräte (+0,1) oder die Manipulation der Hausvernetzung wie Smart-TVs (+0,7). Bislang seltene Cyberrisiken könnten künftig weiter an Relevanz gewinnen. Das bedeutet für die Aufklärungsarbeit, neue Themen und Risikobereiche stärker zu berücksichtigen.

Handlungsbedarf: Grundlegende Schutzmaßnahmen verstärken

Von gleich drei Arten von Vorfällen waren Internetnutzer 2019 häufiger betroffen als noch im Vorjahr: Das Ausspähen von Zugangsdaten zu Plattformen lag letztes Jahr mit 6,4 Prozentpunkten noch auf Platz 8 der Sicherheitsvorfälle. Nun liegt es mit 8,6 Prozentpunkten auf Platz 4 (+2,2); das Ausspähen von Zugangsdaten zu Online-Shops steigt um 0,5 Prozentpunkte auf 6,9 Prozent betroffener Onliner, das Ausspähen von Zugangsdaten für das Online-Banking steigt um 1,2 Prozentpunkte auf 4,8 Prozent. Dabei können diese Vorfälle mit einfachen Mitteln wie z.B. einem sicher gewählten Passwort leicht reduziert werden. Grundlegende Maßnahmen, wie eine gute Passwort-Verwaltung, müssen nach wie vor trainiert werden.

Veränderungen 2019 bei den

Bedrohungslage aus Sicht der Verbraucher



1. Registrierte Sicherheitsvorfälle

2019 stehen bei Verbrauchern erneut die typischen Angriffsszenarien wie Phishing und Onlinebetrug unter den TOP 5 der Sicherheitsvorfälle. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Gesamtzahl dieser Angriffe jedoch etwas zurückgegangen (-3,7 Punkte). Dafür nahmen eher untypische Sicherheitsvorfälle zu, wie der Betrug mit virtuellen Währungen oder die Manipulation der Hausvernetzung, wenngleich sie insgesamt noch einen vergleichsweise geringen Anteil registrierter Sicherheitsvorfälle ausmachen.



2. Gefährdungsgefühl im Internet

Der Trend zu mehr Verbraucherunsicherheit im Internet ist 2019 vorläufig gestoppt (-0,6 Punkte), nachdem dieser Wert seit 2016 zunächst kontinuierlich angestiegen war. Doch auch hier gibt es Ausnahmen: Nutzer in sozialen Netzwerken fühlen sich 2019 unsicherer als im Vorjahr (+1,3 Punkte). Auch beim Lesen von Nachrichtenseiten fühlen sich mehr Nutzer gefährdet (+2,3 Punkte).

Abb. 6 Spitzenreiter und Schlusslichter Sicherheitsvorfälle

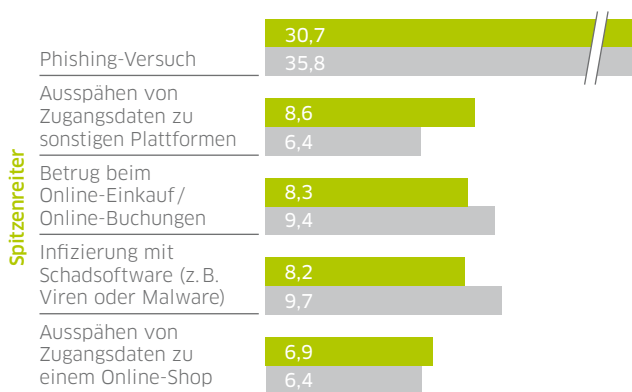
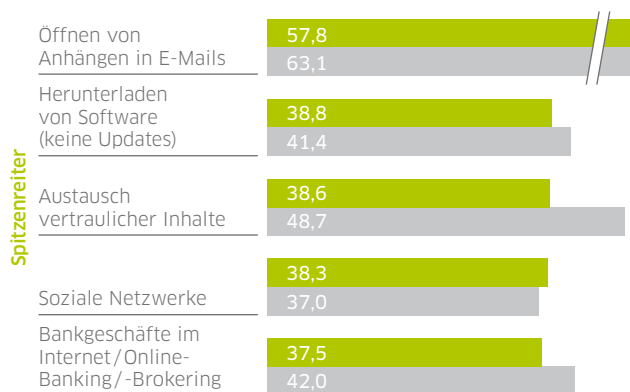


Abb. 7 Spitzenreiter und Schlusslichter Gefährdungsgefühl



Prozent 0 5 10 15

Prozent 0 25 50

2019 2018

vier DsiN-Sicherheitsfaktoren

Schutzniveau aus Sicht der Verbraucher



3. Sicherheitswissen bei Verbrauchern

In der Bekanntheit von Sicherheitsfunktionen zeigt sich ein konstantes Bild: Auch in diesem Jahr haben Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Wissen weiter ausgebaut. Dies betrifft bekannte Schutzmaßnahmen ebenso wie traditionell unbekanntere Funktionen wie die Inkognito-Funktion oder das Auslesen von E-Mail-Headern.



4. Sicherheitsverhalten im Alltag

2019 wurden weniger verbreitete Schutzfunktionen, wie der Einsatz elektronischer Signaturen oder Verschlüsselung von Festplatten, zwar etwas häufiger genutzt, insgesamt aber haben Verbraucher ihre IT-Schutzkompetenzen tatsächlich weniger angewendet als in den Vorjahren. Dies gilt insbesondere bei eigentlich etablierten Schutzmaßnahmen wie der Schutz des Handys mit PIN, oder die ständige Aktivierung eines Antiviren-Programms.

Abb. 8 Spitzenreiter und Schlusslichter Sicherheitswissen

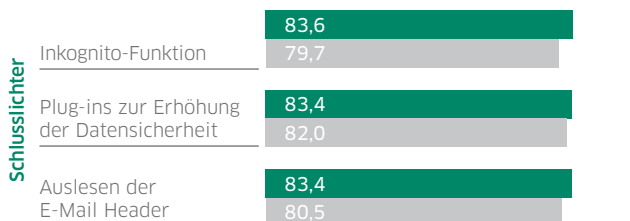
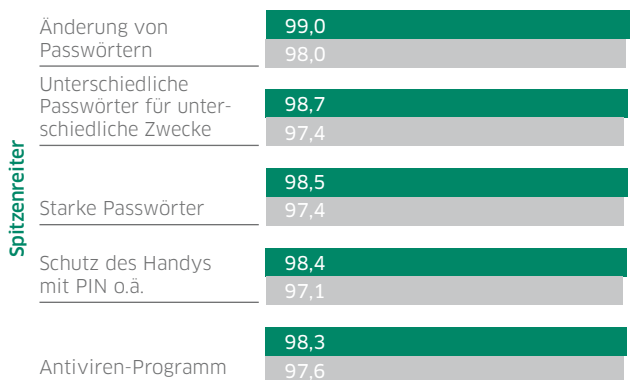
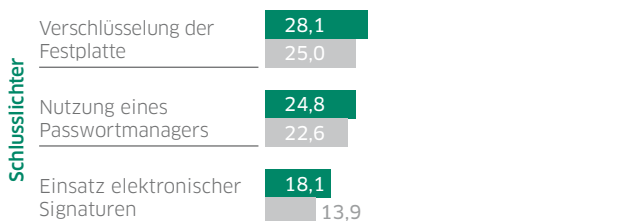
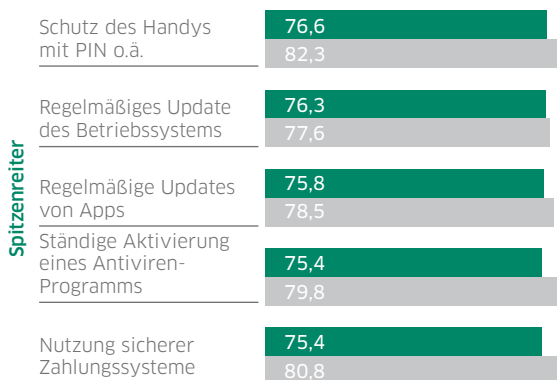


Abb. 9 Spitzenreiter und Schlusslichter Sicherheitsverhalten



Prozent 0 50 100

Prozent 0 50 100

■ 2019 ■ 2018

Verbraucher erreichen: Nutzerverhalten im Überblick

Wer Verbraucher aufklären will, muss wissen, wie er sie im Alltag erreichen kann. Denn das Nutzungsverhalten variiert stark zwischen unterschiedlichen Verbrauchergruppen. Dies wiederum beeinflusst ihre Sicherheitslage online.

Nutzungszweck

2019 waren die „traditionellen“ Online-Dienste unverändert Spitzenreiter in der Nutzungsverbreitung. Schlusslicht ist 2019 mit 6,4 Prozent die Hausvernetzung. Von diesem Mittelwert weichen jedoch die Zahlen für die 30–39-Jährigen ab: Immerhin 12,9 Prozent verwenden hier schon entsprechende Dienste. Auch Apps, die mit dem PKW vernetzt sind, werden im Schnitt nur von 6,9 Prozent genutzt, bei den 30–39-Jährigen sind es 18,8 Prozent. Bei 16–19-Jährigen stehen Musikhören (77,4 Prozent), Ansehen von Videos (77,3 Prozent) sowie

Messenger-Nutzung (71,2 Prozent) hoch im Kurs. Bei der Verwendung solcher Angebote liegen sie bis zu 40 Prozentpunkte über dem Durchschnitt. Verbraucher ab 70 Jahren nutzen vor allem klassische Dienste: E-Mails senden und empfangen (88,6 Prozent) oder Online-Shopping (82,8 Prozent). Beim online Recherchieren (77,2 Prozent) sowie Nachrichtenlesen (73,1 Prozent) liegen sie etwa 10 Prozent über dem Durchschnitt und sind Spitzenreiter beim Austausch vertraulicher Inhalte z.B. mit Behörden (41,1 Prozent).

Surfen ja – aber mobil

Während Desktop-PCs auch 2019 seltener zum Surfen genutzt werden, gewinnen mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets, aber auch Fitnessarmbänder sowie Spielekonsolen, Fernseher und das vernetzte zu Hause an Bedeutung.

Abb. 10 Nutzungszweck 2014 vs. 2019

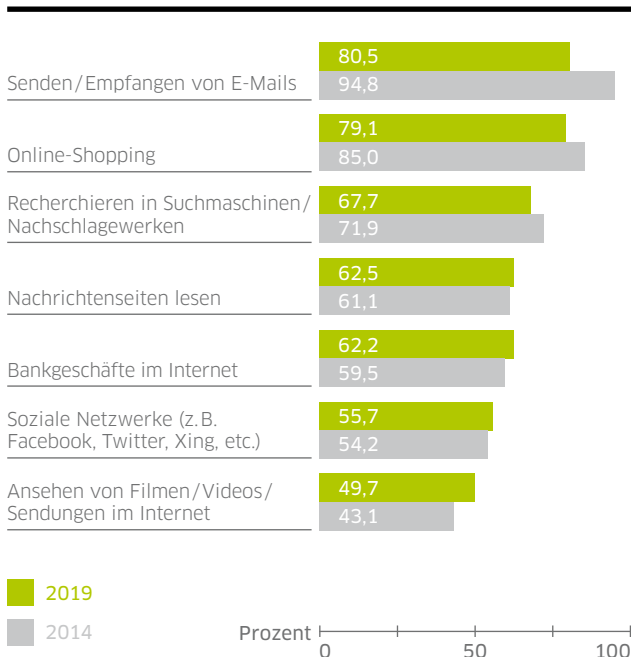
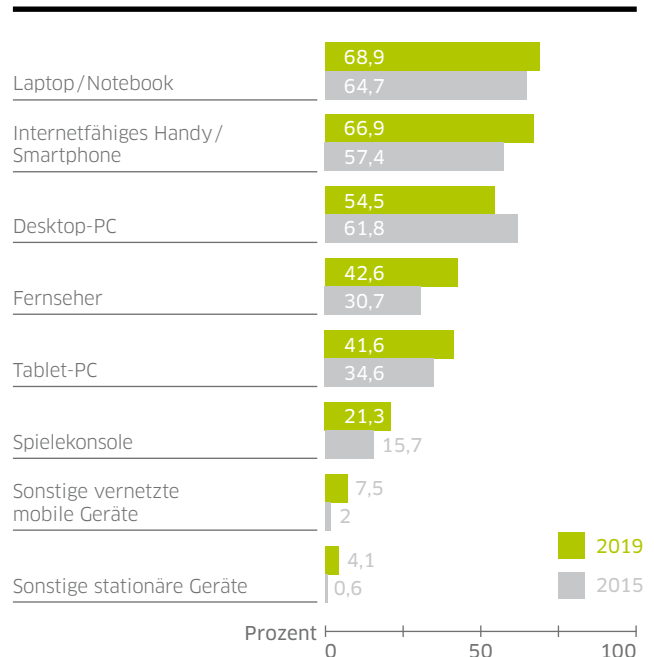


Abb. 11 Genutzte Geräte 2015 vs. 2019*



*Vergleichswert aus 2015, da 2014 einige Geräte noch nicht abgefragt wurden.



Kapitel 02

IT- Sicherheitsgefälle: Unterschiede zwischen Verbrauchertypen

Die digitale Gesellschaft: Nutzertypen im Netz

Obwohl allen Internetnutzern grundsätzlich dieselben technologischen Voraussetzungen zur Verfügung stehen, werden bei genauer Betrachtung klare Unterschiede bei der individuellen Sicherheitslage deutlich. Der DsiN-Index differenziert daher anhand unterschiedlicher Kompetenzen, Erfahrungen und Verhaltensweisen nach fünf Verbrauchertypen.

Sicherheitsgefälle in der digitalen Gesellschaft

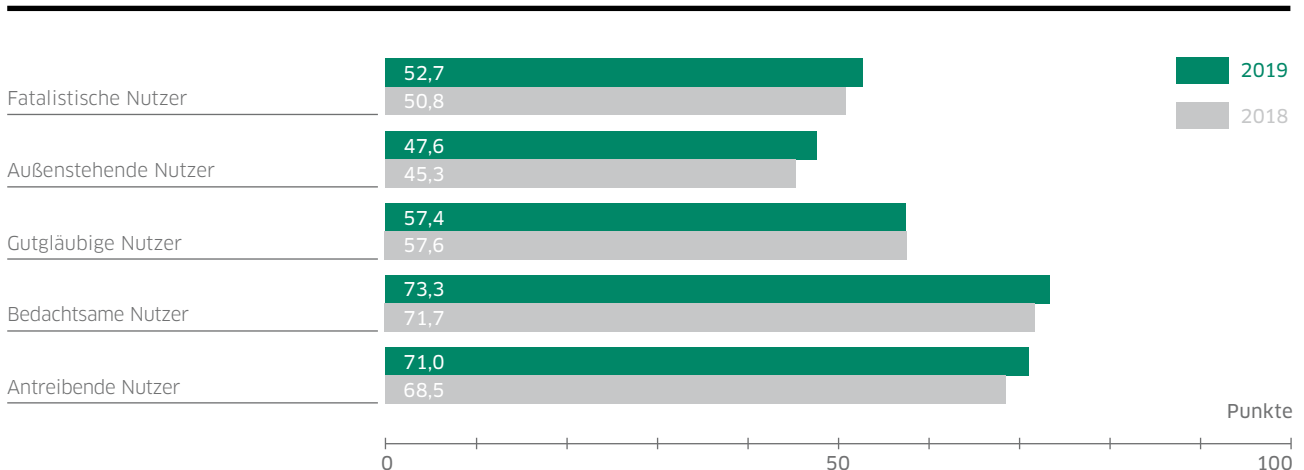
Insgesamt verbesserte sich 2019 bei den meisten Verbrauchergruppen die digitale Sicherheitslage – lediglich bei den Gutgläubigen sank der Wert um 0,2 Punkte. Auch die Anzahl der besonders sicheren Nutzer im Internet ist zurückgegangen. Diese unterschiedlichen Werte führen zu einem digitalen Sicherheitsgefälle zwischen Verbrauchergruppen, das sich seit 2014 durch alle Erhebungen zieht.

Betrachtet man die einzelnen Sicherheitsfaktoren, wird deutlich:

- Alle Gruppen haben weniger **Sicherheitsvorfälle** als im Vorjahr verzeichnet.
- Dabei ist das **Gefährdungsempfinden** in allen Gruppen zurückgegangen, auch wenn es bei den Fatalisten noch überdurchschnittlich hoch liegt.
- Auch das **Sicherheitswissen** hat sich bei allen Gruppen verbessert, auch bei den Außenstehenden, die jedoch nach wie vor weit zurückliegen.
- Nur ihr **Sicherheitsverhalten** haben nicht alle ausgebaut: Hier zeigt sich vor allem bei Außenstehenden und Gutgläubigen erneut besonderer Nachholbedarf.

Außenstehende Nutzer belegen mit **47,6 Punkten** den letzten Platz und liegen – trotz leichter Aufwärtstendenz (2018: 45,3 Punkte) – auch 2019 erneut unter dem kritischen Schwellenwert von 50 Punkten. Das liegt an mangelnder Kenntnis und Nutzung von Schutzmaßnahmen. 70 Prozent der Außenstehenden sind 60 Jahre alt oder älter. Basiswissen muss aufgebaut werden: Über zwei Drittel wünschen sich hierfür verständlichere Informationen.

Abb. 12 Übersicht: Digitales Sicherheitsgefälle der Nutzertypen



Über die Hälfte der Verbraucher braucht Unterstützung

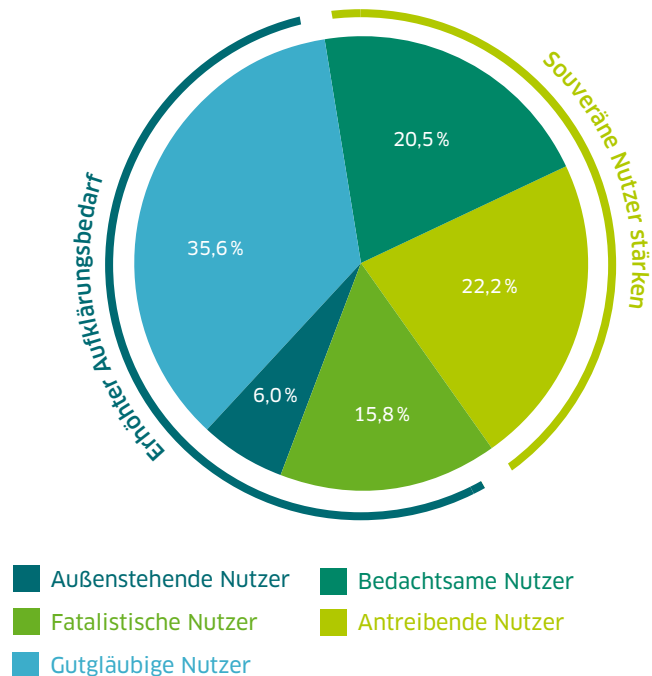
Sie benötigen außerdem konkrete Handlungsempfehlungen, um sich aufgeklärt und sicher im Netz zu bewegen.

Fatalistische Nutzer haben mit **52,7 Punkten** ihren Indexwert leicht verbessert (2018: 50,8 Punkte) und liegen knapp über der kritischen Grenze von 50 Punkten. Bei Fatalisten fällt besonders die ausgeprägte Bedrohungslage negativ ins Gewicht: Sie verzeichnen die meisten Angriffe und fühlen sich im Umgang mit digitalen Angeboten stark verunsichert, und das, obwohl sie ein ausgeprägtes Sicherheitswissen vorweisen. Fatalisten sollten in einer realistischen Risikoeinschätzung gefördert werden, um (Selbst)Vertrauen auf- und Unsicherheiten abzubauen.

Gutgläubige Nutzer konnten mit **57,4 Punkten** als einzige Gruppe ihren Gesamtindexwert nicht verbessern (2018: 57,6 Punkte). Ihre Defizite liegen weiterhin in der Einschätzung von digitalen Risiken und im geringen Schutzverhalten – beides hat sich nochmals verschlechtert. In dieser Gruppe ist die Diskrepanz zwischen Wissen und Verhalten weiterhin am größten. Sie benötigen motivierende Anleitung, um ihr Schutzwissen auch anzuwenden. Risiken sowie Folgen nachlässigen Handelns müssen verdeutlicht werden. Mit 35,6 Prozent sind sie die größte Verbrauchergruppe.

Antreibende Nutzer weisen mit **71,0 Punkten** die stärkste Verbesserung auf (2018: 68,5 Punkte) und gehören zu den souveränen Verbrauchern. Sie haben den höchsten Wert für das Sicherheitswissen und probieren

Abb. 13 Anteil der Nutzertypen an der Gesamtheit der Onliner



gerne neue Angebote aus. Antreibende Nutzer zeigen, dass man häufig aber dennoch sicher im Netz unterwegs sein kann und sind durch ihre aufgeschlossene Art geeignete Multiplikatoren, um andere Menschen für digitale Sicherheitsaspekte zu begeistern.

Bedachtsame Nutzer steigern ihren Index auf **73,3 Punkte** (2018: 71,7 Punkte) und erreichen damit den höchsten Wert aller Nutzergruppen. In puncto Sicherheitsverhalten sind sie Spitzenreiter. Bevor sie neue Dienste nutzen, befassen sie sich kritisch mit Sicherheitsfragen. Da ist es nicht verwunderlich, dass sie die wenigsten Sicherheitsvorfälle und die geringste Wissen-Verhaltenslücke vorweisen. Diese souveränen Nutzer können mit ihrem bewussten Sicherheitsverhalten für andere als Vorbild wirken.

Außenstehende Nutzer (47,6 Punkte)



Der außenstehende Nutzer

Versteh' ich nicht – und kann es auch nicht: 2019 weisen Außenstehende erneut die schlechteste digitale Sicherheitslage aller Verbrauchertypen auf. Mit einem Indexwert von **47,6 Punkten** unterschreiten sie trotz leichter Aufwärtstendenz (2018: 45,3 Indexpunkte) die kritische Marke von 50: ihre Bedrohungslage übersteigt ihr Schutzniveau. Immerhin: Ihr Anteil unter Verbrauchern sinkt auf 6,0 Prozent (-1,7 Prozent).

Bedrohungslage

Außenstehende haben – wie alle weiteren Gruppen – etwas weniger Sicherheitsvorfälle als 2018 registriert. Über 4 Prozentpunkte häufiger betroffen als der Durchschnitt waren sie aber bei drei Arten von Vorfällen: Dem Ausspähen von Zugangsdaten für Online-Shops (von 1,6 auf 6,0 Prozent), Datenklau und -verluste durch äußere Eingriffe (von 1,2 auf 5,5 Prozent) sowie dem Zahlungsbetrug (von 0,5 auf 4,8 Prozent). Insgesamt fühlen sich Außenstehende jedoch nicht sonderlich verunsichert: ihr Gefährdungsgefühl sinkt um 5,9 Punkte.

Schutzniveau

Während sich das Sicherheitswissen um fast fünf Punkte auf 43,2 verbessert, fällt das Sicherheitsverhalten von 21,1 auf 21,0 Punkte. Nach wie vor bildet diese Nutzergruppe hier das Schlusslicht. So wissen z. B. 93 Prozent, dass das Ändern von Passwörtern Schutz bietet, jedoch nur gut ein Viertel folgt diesem Wissen.

Stärkung des Sicherheitsbasiswissens

Insgesamt fühlen sich Außenstehende von neuen digitalen Angeboten überfordert (54,4 Prozent) und nur wenige (6,2 Prozent) beschäftigen sich mit Sicherheitsfragen, bevor sie neue Dienste ausprobieren. Nachholbedarf haben sie bereits beim Basisschutz: Außenstehende müssen die Relevanz von Schutzvorkehrungen und mögliche Risiken erkennen. Hierfür benötigen sie verständliche Informationen und einfache Anleitungen. Vor allem eine konkrete Ansprache und Unterstützung durch das private Umfeld können hierzu beitragen.

Abb. 14 DsiN-Indexwert für außenstehende Nutzer

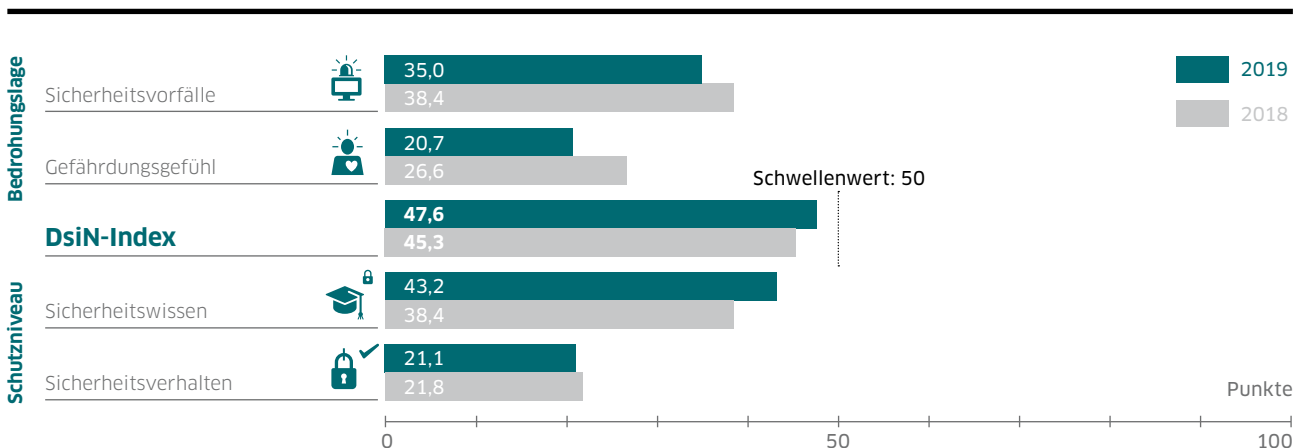
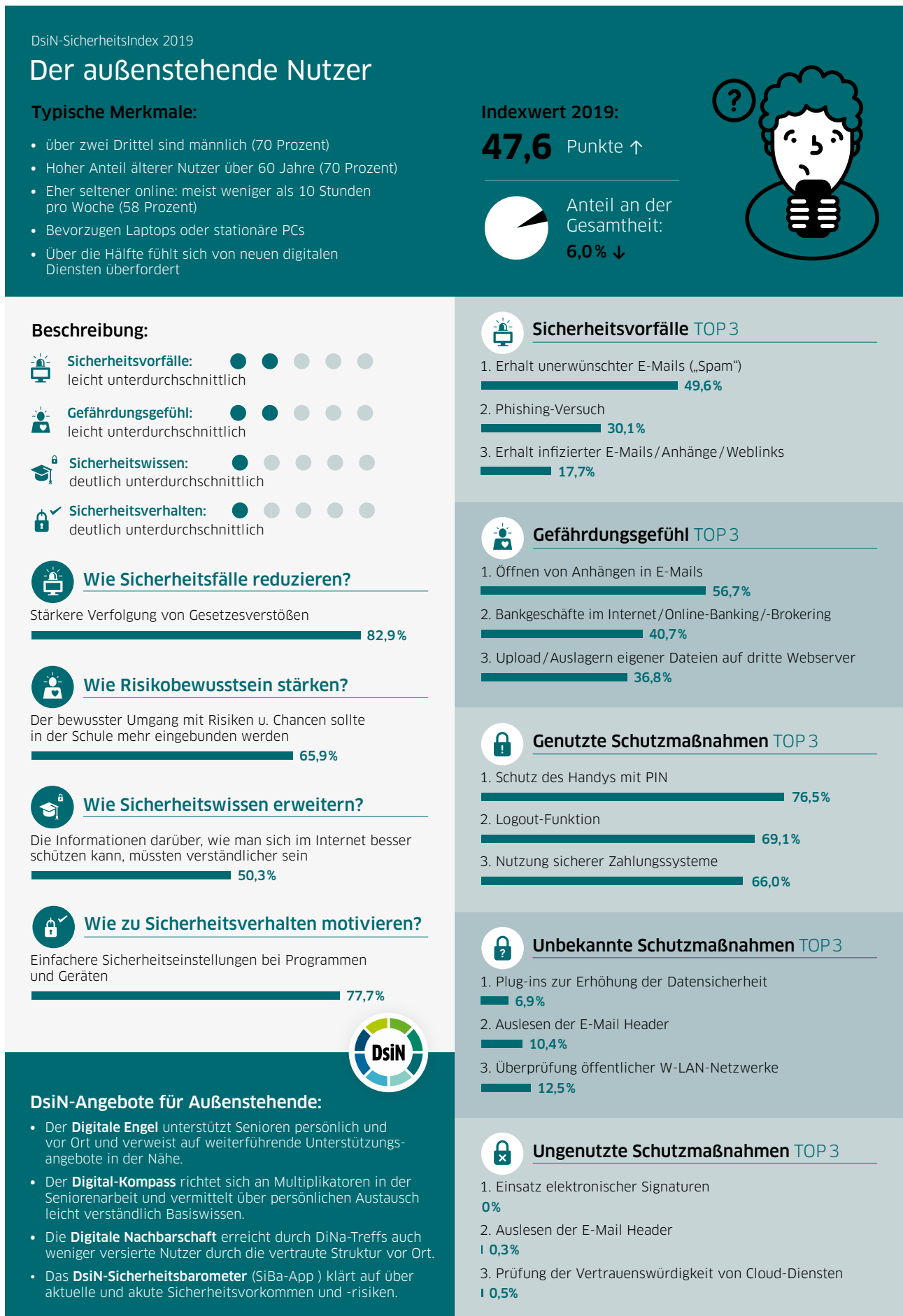


Abb. 15 Steckbrief außenstehender Nutzer



Fatalistische Nutzer (52,7 Punkte)



Der fatalistische Nutzer

Überall lauern Gefahren – aber Schutzvorkehrungen bringen doch eh nichts: Der Indexwert der Fatalisten hat sich um 1,9 Punkte erhöht und liegt bei **52,7 Punkten** (2018: 50,8 Punkte). Fatalisten wissen gut Bescheid, fühlen sich sehr bedroht – und handeln dennoch nicht ausreichend.

Bedrohungslage

Auch wenn der Wert für die Sicherheitsvorfälle etwas zurückgegangen ist, verzeichnen Fatalisten im Vergleich die meisten Angriffe. Auch fühlen sie sich im Umgang mit digitalen Angeboten am stärksten verunsichert. Besonders auffallend: lag die Vernetzung von Unterhaltungselektronik im Vorjahr noch mit 70,6 Prozent auf Platz 15 der verunsichernden Dienste, liegt sie 2019 mit 86,8 Prozent auf Platz 1.

Schutzniveau

Obwohl Fatalisten ihre IT-Sicherheits-Kenntnisse weiter ausgebaut haben, wenden sie diese zu selten an. Erfreulich ist, dass sie vor allem in Bezug auf unbekanntere

Schutzmaßnahmen ihre Kenntnisse und Verhalten verbessert haben. So kennen 85,5 Prozent die Schutzfunktion der 2-Faktor-Authentifizierung (+16 Prozent). Verwendet wird sie von 37,7 Prozent (+12,6 Prozent).

Unsicherheit abbauen und zum Handeln motivieren

Über die Hälfte der Fatalisten hält das Internet insgesamt für weniger bis gar nicht sicher. Viele von ihnen (48,6 Prozent) verzichten daher bewusst auf bestimmte Angebote. 40,2 Prozent fühlen sich trotz ihres Sicherheitswissens von neuen Diensten überfordert und beschränkt sich auf klassische Dienste wie E-Mails oder Online-Shopping. Um Fatalisten zu mehr souveräner Teilhabe zu motivieren, muss ihre Risikoeinschätzung gestärkt werden. Sie müssen erleben, dass sie sich selbstwirksam gegen Cyberangriffe schützen können und sollten in ihrem Sicherheitsverhalten motiviert werden. Hierfür wünschen sie sich einfachere Sicherheitseinstellungen sowie Unterstützung im privaten, beruflichen oder schulischen Umfeld.

Abb. 16 DsiN-Indexwert für fatalistische Nutzer

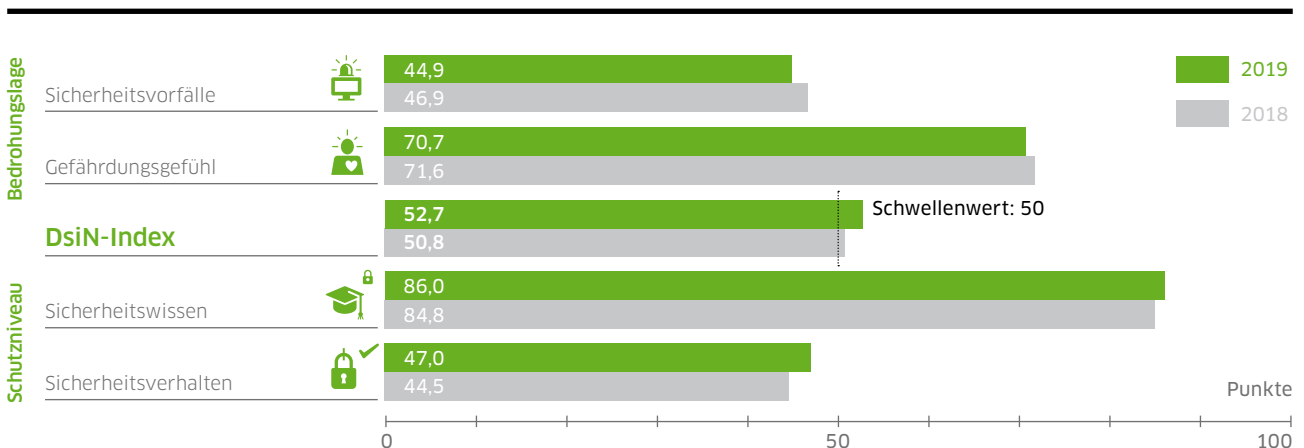
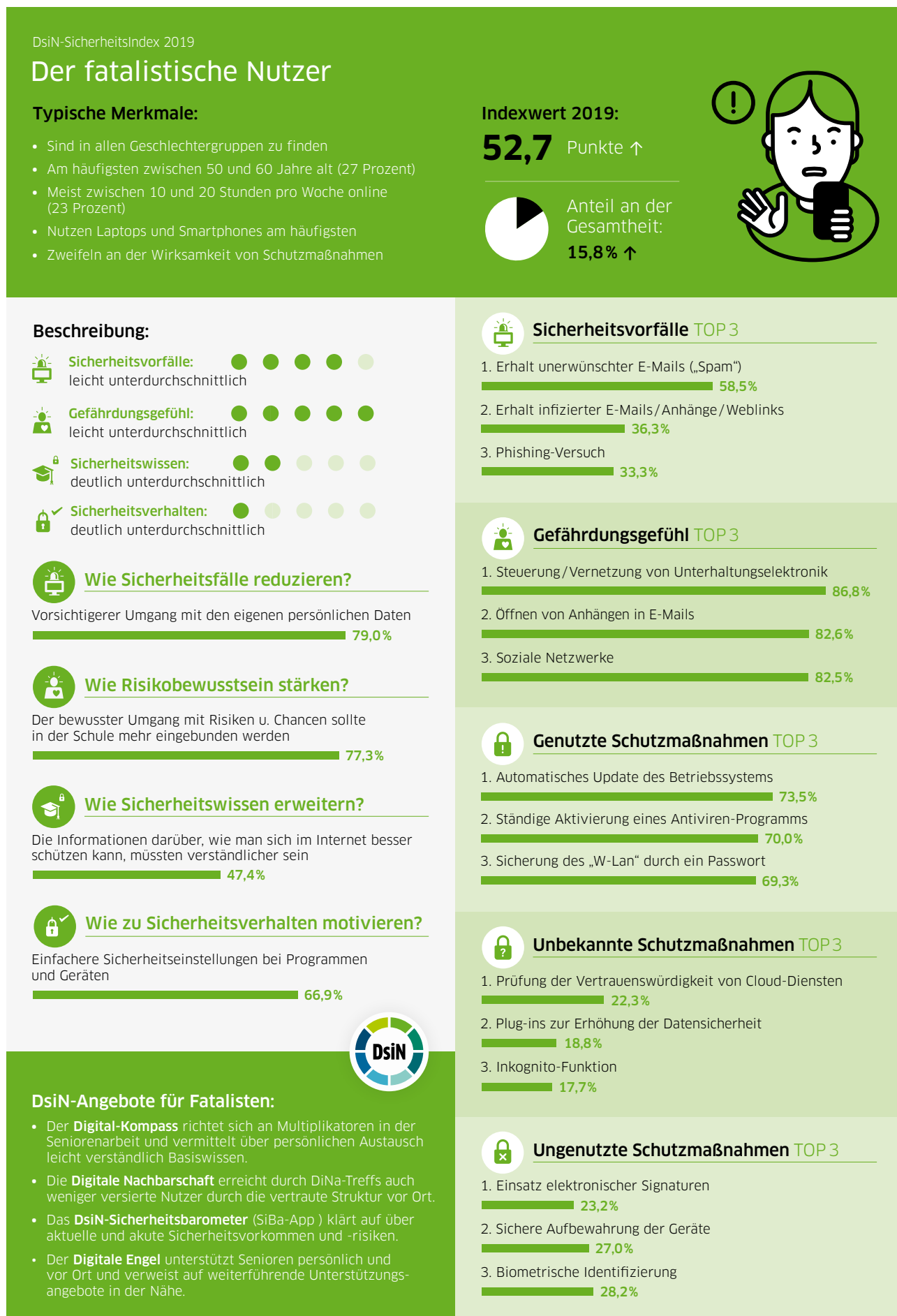


Abb. 17 Steckbrief fatalistischer Nutzer



Gutgläubige Nutzer (57,4 Punkte)



Der gutgläubige Nutzer

Mir wird schon nichts passieren: Mit einem Indexwert von **57,4 Punkten** konnten die Gutgläubigen als einzige ihre Sicherheitslage nicht verbessern (2018: 57,6 Punkte). Ihre Defizite liegen weiterhin in der schlechten Einschätzung von digitalen Risiken und im geringen Schutzverhalten.

Bedrohungslage

Auch bei den Gutgläubigen sind die Sicherheitsvorfälle leicht zurückgegangen. Ihr ohnehin am schwächsten ausgeprägtes Gefährdungsgefühl hat weiter abgenommen. Bei drei Angeboten hat ihre Verunsicherung jedoch deutlich zugenommen: Dies betrifft die vernetzte Haustechnik (+5,9 Prozent), das Herunterladen von Apps (+ 6,9 Prozent) und die Vernetzung von Unterhaltungselektronik (+5,9 Prozent).

Schutzniveau

Gutgläubige verbessern erneut ihr Sicherheitswissen, vor allem in Bezug auf unbekanntere Schutzmaßnahmen wie Phishing-Filter (+5,2 Prozent). Deutlich nachlässiger

sind sie beim Sicherheitsverhalten (-4 Punkte), vor allem bei bisher häufig genutzten Schutzmaßnahmen wie sicheren Zahlungssystemen: 2018 noch auf Platz eins, liegen sie nun mit -12,3 Prozentpunkten auf Platz 5 – obwohl 97,2 Prozent die Schutzmaßnahme kennen.

Handlungsbedarfe aufzeigen

Als größte und wachsende Gruppe mit sinkendem Indexwert muss Aufklärung die Gruppe der Gutgläubigen besonders berücksichtigen. Sie zeigen die größten Wissens-Verhaltenslücken, auch bei Basisschutzmaßnahmen. Daher müssen IT-Risiken und Nachteile von nachlässigem Sicherheitsverhalten aufgezeigt werden. Dafür wünschen sich 56,8 Prozent eine Förderung bereits in der Schule. 64,6 Prozent wissen, dass sie selbst durch einen vorsichtigeren Umgang mit persönlichen Daten Sicherheitsvorfälle reduzieren können. Zum Sicherheitsverhalten fühlen sich 57,6 durch vereinfachte Sicherheitseinstellungen und 48 Prozent durch eine konkrete Ansprache in Beruf und Schule motiviert.

Abb. 18 DsiN-Indexwert für gutgläubige Nutzer

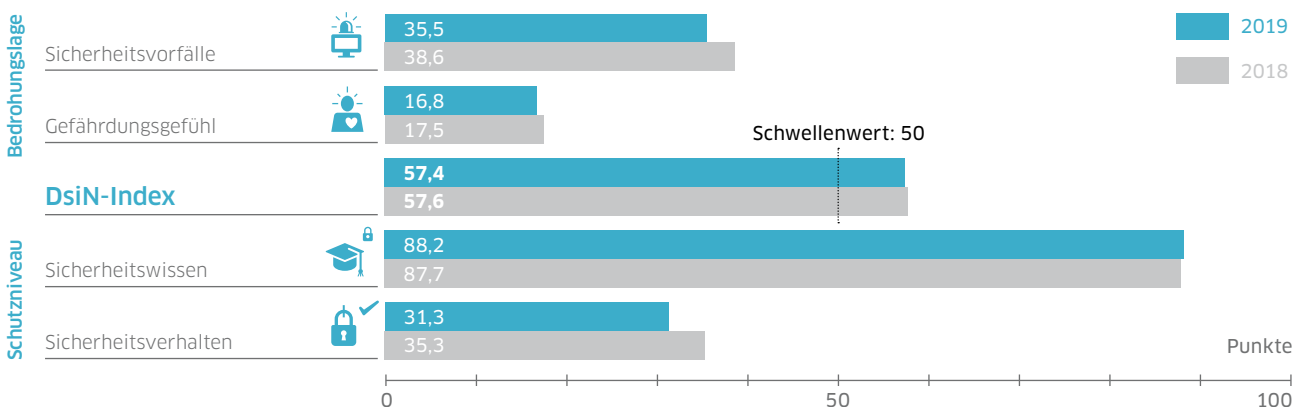


Abb. 19 Steckbrief gutgläubiger Nutzer

DsIN-SicherheitsIndex 2019

Der gutgläubige Nutzer

Typische Merkmale:

- Das Geschlechterverhältnis ist relativ ausgeglichen
- Alle Altersgruppen sind vertreten
- Meist zwischen 10 und 20 Stunden wöchentlich online (24 Prozent)
- Nutzen Laptops gefolgt von Smartphones und Desktop-PCs am häufigsten
- Größte Diskrepanz zwischen Wissen und Verhalten

Indexwert 2019:

57,4 Punkte ↓



Anteil an der Gesamtheit:
35,6% ↑



Beschreibung:



Wie Sicherheitsfälle reduzieren?

Vorsichtigerer Umgang mit den eigenen persönlichen Daten
64,6%

Wie Risikobewusstsein stärken?

Der bewusster Umgang mit Risiken u. Chancen sollte in der Schule mehr eingebunden werden
56,8

Wie Sicherheitswissen erweitern?

Es müsste mehr Aufklärungsangebote in beruflicher oder schulischer Aus- und Weiterbildung geben
24,1%

Wie zu Sicherheitsverhalten motivieren?

Einfachere Sicherheitseinstellungen bei Programmen und Geräten
57,6%



DsIN-Angebote für Gutgläubige:

- Der **Digitale Engel** unterstützt Senioren persönlich und vor Ort und verweist auf weiterführende Unterstützungsangebote in der Nähe.
- Der **Digital-Kompass** richtet sich an Multiplikatoren in der Seniorenarbeit und vermittelt über persönlichen Austausch leicht verständlich Basiswissen.
- Die **Digitale Nachbarschaft** erreicht durch DiNa-Treffs auch weniger versierte Nutzer durch die vertraute Struktur vor Ort.
- Das **DsIN-Sicherheitsbarometer** (SiBa-App) klärt auf über aktuelle und akute Sicherheitsvorkommen und -risiken.

Sicherheitsvorfälle TOP 3

1. Erhalt unerwünschter E-Mails („Spam“) **45,1%**
2. Phishing-Versuch **23,0%**
3. Erhalt infizierter E-Mails/Anhänge/Weblinks **19,7%**

Gefährdungsgefühl TOP 3

1. Öffnen von Anhängen in E-Mails **40,0%**
2. Herunterladen von Software (keine Updates) **27,5%**
3. Austausch vertraulicher Inhalte **27,3%**

Genutzte Schutzmaßnahmen TOP 3

1. Ständige Aktivierung eines Antiviren-Programms **60,5%**
2. Sicherung des „W-Lan“ durch ein Passwort **59,4%**
3. Verwendung unterschiedlicher Passwörter **59,1%**

Unbekannte Schutzmaßnahmen TOP 3

1. 2-Faktor-Authentifizierung **17,7%**
2. Inkognito-Funktion **15,3%**
3. Auslesen der E-Mail Header **14,5%**

Ungenutzte Schutzmaßnahmen TOP 3

1. Prüfung der Vertrauenswürdigkeit von Cloud-Diensten **9,2%**
2. Einsatz elektronischer Signaturen **10,1%**
3. Verschlüsselung von Dateien auf dem Computer **10,8%**

Antreibende Nutzer (71,0 Punkte)



Der antreibende Nutzer

Das möchte ich ausprobieren – aber sicher: Antreibende Nutzer erreichen in diesem Jahr mit **71 Punkten** einen um 2,5 Punkte höheren Indexwert. Sie haben mit den Bedachtvollen das höchste Schutzniveau von allen Gruppen. 54,2 Prozent stimmen der Aussage zu, gerne neue Dienste auszuprobieren.

Bedrohungslage

Diese Gruppe muss sich – bedingt durch intensive Internetnutzung – am zweithäufigsten gegen Angriffe wehren. Allerdings ist der Gesamtwert für Sicherheitsvorfälle deutlich um 4,5 Punkte zurückgegangen. Nur die Manipulation der Hausvernetzung steigt von 1,4 auf 2,5 Prozent. Auch das Gefährdungsgefühl ist leicht gesunken.

Schutzniveau

Mit einem erneuten Zuwachs beim Sicherheitswissen ist diese Gruppe die aufgeklärteste. Nahezu alle abgefragten Sicherheitsmaßnahmen sind Antreibenden zu über 91 Prozent bekannt, sieben sogar zu 100 Prozent. Auch haben sie ihr Sicherheitsverhalten gesteigert.

Anteil erhöhen und Verantwortung stärken

Antreibende zeigen, dass man digitale Dienste intensiv nutzen und gleichzeitig ein starkes Schutzniveau vorweisen kann. Um Sicherheitsvorfälle weiter zu reduzieren, finden 85,7 Prozent einen vorsichtigeren Umgang mit eigenen persönlichen Daten ausschlaggebend. 22,2 Prozent aller Verbraucher gehören zu den Antreibenden – 7,5 Prozent weniger als im Vorjahr. Um wieder mehr Menschen zu einem selbstbestimmten und sicheren Umgang mit digitalen Diensten zu befähigen, braucht es Informationen zu Risiken und Schutzmaßnahmen von besonders neuen digitalen Angeboten. Hierfür wünschen sich 73,6 Prozent eine stärkere Bündelung von Informationen, z. B. auf einer Webseite. Zudem wünschen sich 85,3 Prozent eine sicherere Gestaltung der Dienste durch Anbieter. Auch sollten Antreibende in die Aufklärungsarbeit eingebunden werden, da sie motivierend bei digitalen Sicherheitsfragen unterstützen können.

Abb. 20 DsiN-Indexwert für antreibende Nutzer

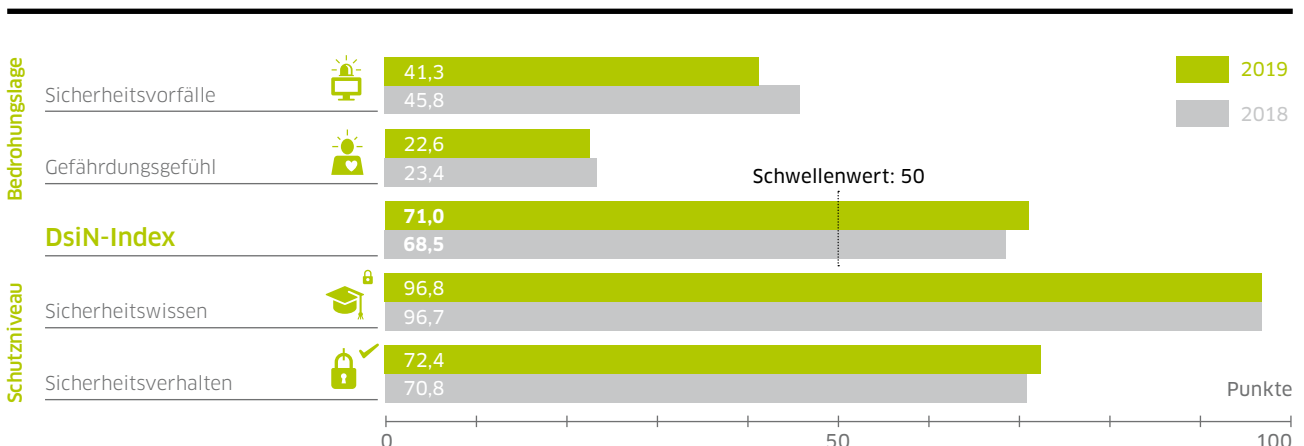


Abb. 21 Steckbrief antreibender Nutzer



DsIN-Angebote für Antreibende:

- Die **Digitale Nachbarschaft** erreicht durch DiNa-Treffs Nutzer durch die vertraute Struktur vor Ort.
- Das **DsIN-Sicherheitsbarometer** (SiBa-App) klärt auf über aktuelle und akute Sicherheitsvorkommen und -risiken.
- Der **DsIN-Messecampus** liefert Einblicke in Einstiegsmöglichkeiten für Studierende in die IT-Sicherheitsbranche.
- **DigiBits – Digitale Bildung trifft Schule** stellt Materialien für digitale Bildung für Lehrkräfte bereit.

Bedachtsame Nutzer (73,3 Punkte)



Der bedachtsame Nutzer

Bedachtsame Nutzer erreichen mit **73,3 Punkten** den höchsten Wert aller Nutzergruppen. Sie beschäftigen sich am häufigsten (73,3 Prozent) mit Sicherheitsfragen, bevor sie sich für ein digitales Angebot entscheiden. Ebenfalls verzichten sie aufgrund von Skepsis am häufigsten (68,5 Prozent) auf Angebote.

Bedrohungslage

Obwohl Bedachtsame die wenigsten Sicherheitsvorfälle aufweisen und dieser Wert im Jahresvergleich gesunken ist, haben sie das zweitstärkste Gefährdungsgefühl. 2019 stieg dieser Wert erneut an. Stark zugenommen, und zwar um 10 Prozent, hat auch die Verunsicherung in Bezug auf Smart-Home-Anwendungen.

Schutzniveau

Beim Sicherheitswissen liegen die Bedacht-samen knapp auf Platz zwei. Im Sicherheitsverhalten sind sie Spitzenreiter. Nahelie-gend, dass sie die geringste Wissens-Ver-haltenslücke aufweisen. Lediglich modernere

Schutzmöglichkeiten, wie Passwortmanager oder biometrische Identifizierung z.B. durch Fingerabdruck, werden im Vergleich zu 2018 weniger genutzt.

Sichere Lage ausbauen

Für Bedachtsame sollten vor allem Anwen-der selbst Sorge für ihre Sicherheit tragen: 90,4 Prozent sind der Meinung, dass der eige-ne vorsichtige Umgang mit digitalen Diensten zu weniger Vorfällen führe. Sie selbst agie-ren auf diese Weise am sichersten im Netz, schränken dafür aber Aktivitäten bewusst ein. Um ihre Kompetenz zur Risikoeinschätzung positiv zu beeinflussen, hilft 72,4 Prozent der Bedacht-samen die Aufklärung durch Anbieter. Außerdem wünschen sich 80,5 Prozent die Einbindung von IT-Sicherheitsthemen in der Schule. Bedachtsame können selbst als Vor-bilder agieren und insbesondere die Gutgläu-bigen zu einem reflektierten Umgang über-zeugen. Gelingt dies, ist es durchaus möglich, dass wie in diesem Jahr die Zahl der bedacht-samen Nutzer ansteigt (+5,5 Prozent) und die Sicherheit im Netz verbessert wird.

Abb. 22 DsiN-Indexwert für bedachtsame Nutzer

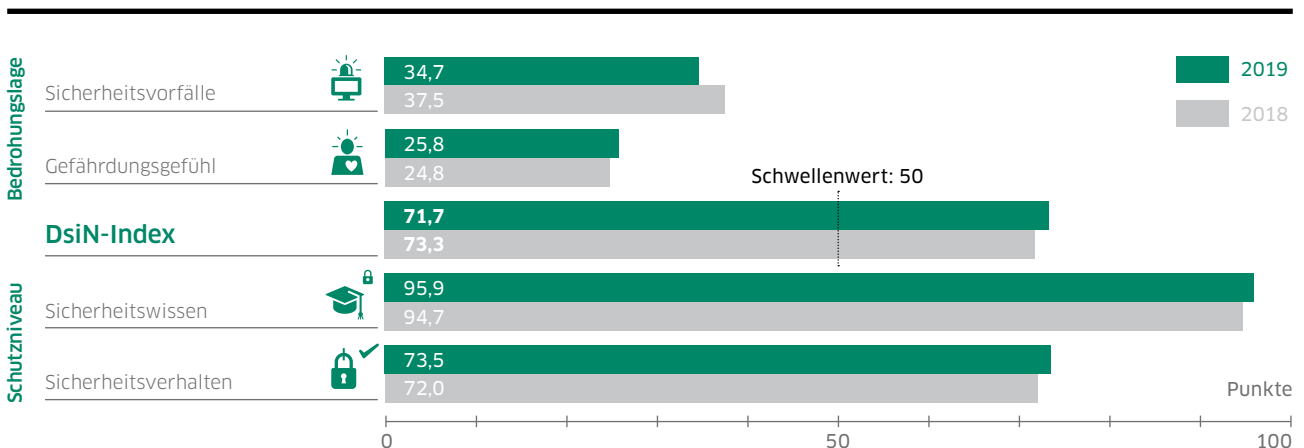


Abb. 23 Steckbrief bedachtsamer Nutzer

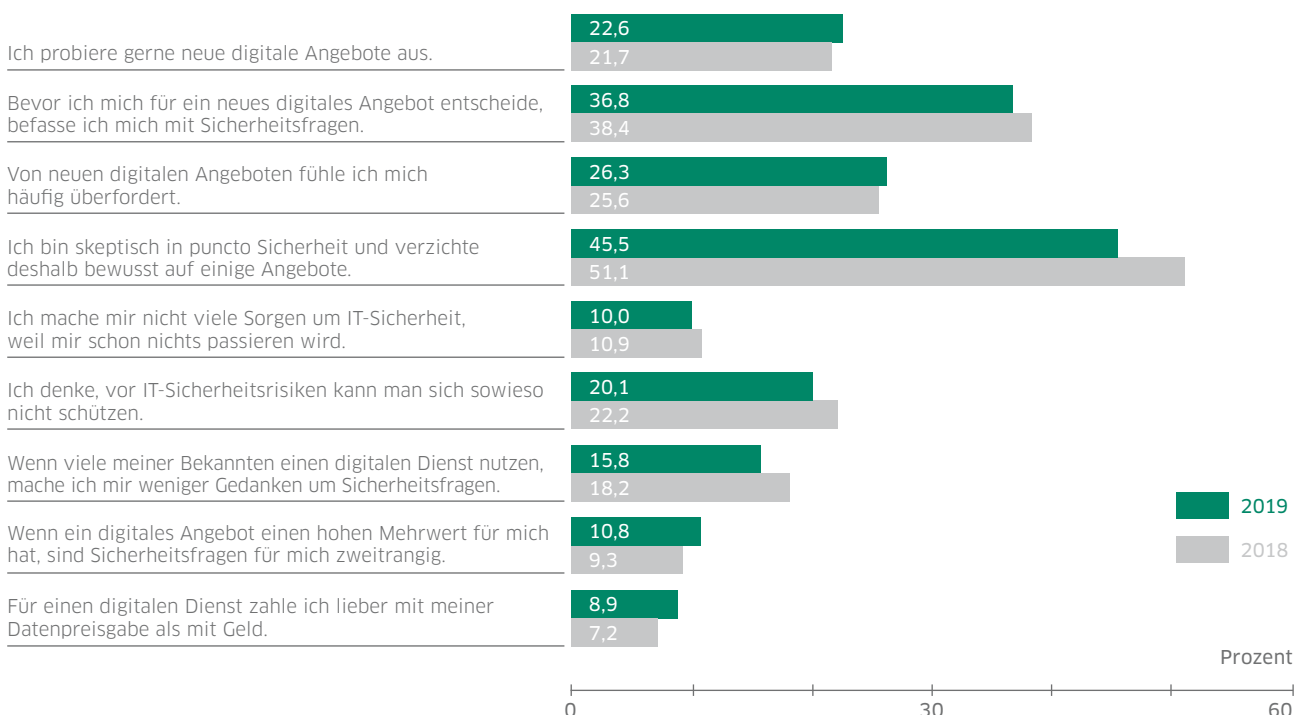


Einstellungen und Nutzungsgewohnheiten

Verbraucher ist nicht gleich Verbraucher: Die unterschiedlichen IT-Sicherheitslagen sind Ausdruck einer heterogenen Gemeinschaft im Internet. Deutlich in diesem Jahr wird: Gutgläubigkeit stellt eine der wichtigsten Herausforderungen für die Aufklärungsarbeit dar. Verbraucher halten das Internet insgesamt für etwas sicherer als im Vorjahr (+3,4 Prozent) und auch der Wert für das Gefährdungsempfinden in Bezug auf verschiedene digitale Anwendungen ist bei fast allen Nutzergruppen gesunken, allerdings ist auch ihr Sicherheitsverhalten weniger ausgeprägt. So verzeichnet die

Aussage „Solange mir nichts passiert, sehe ich keinen Grund, mein Sicherheitsverhalten zu ändern“ ein Plus von 2,6 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr. Auch stimmten 5,6 Prozent weniger Nutzerinnen und Nutzer der Aussage zu, aufgrund von Sicherheitsbedenken bewusst auf Anwendungen zu verzichten. Darüber hinaus hat die Gruppe der Gutgläubigen mit über 3 Prozent den größten Zuwachs erlebt. Daraus ergibt sich, die Zuversicht der Verbraucherinnen und Verbraucher in Bezug auf ihre IT-Sicherheit aufzugreifen, um sie für eine adäquate Risikoeinschätzung im Netz zu sensibilisieren.

Abb. 24 Wie würden Sie ganz allgemein Ihren Umgang mit dem Internet beschreiben?





Kapitel 03

Digitale Lebenswelten

Fokusthema: Smarte Versicherungstarife

In der digitalen Gesellschaft spielen solche Versicherungsangebote eine wachsende Rolle, die persönliche Daten von Versicherten erheben, um deren Risiken individueller bewerten und passgenaue Tarife anbieten zu können. Diese sogenannten „smarten Versicherungstarife“ bestehen heute bereits bei Gebäude-, Auto- oder Gesundheitsversicherungen. Der DsiN-Index 2019 zeigt: Verbraucher wissen um die Entwicklung smarter Versicherungen, es bestehen jedoch enorme Aufklärungs- und Informationsbedarfe, um Verbraucher zu einer souveränen Bewertung zu befähigen.

Verbreitete Skepsis

Durchschnittlich ein Drittel der Befragten zeigt sich aufgeschlossen gegenüber smarten Versicherungen: 36 Prozent von ihnen glauben,

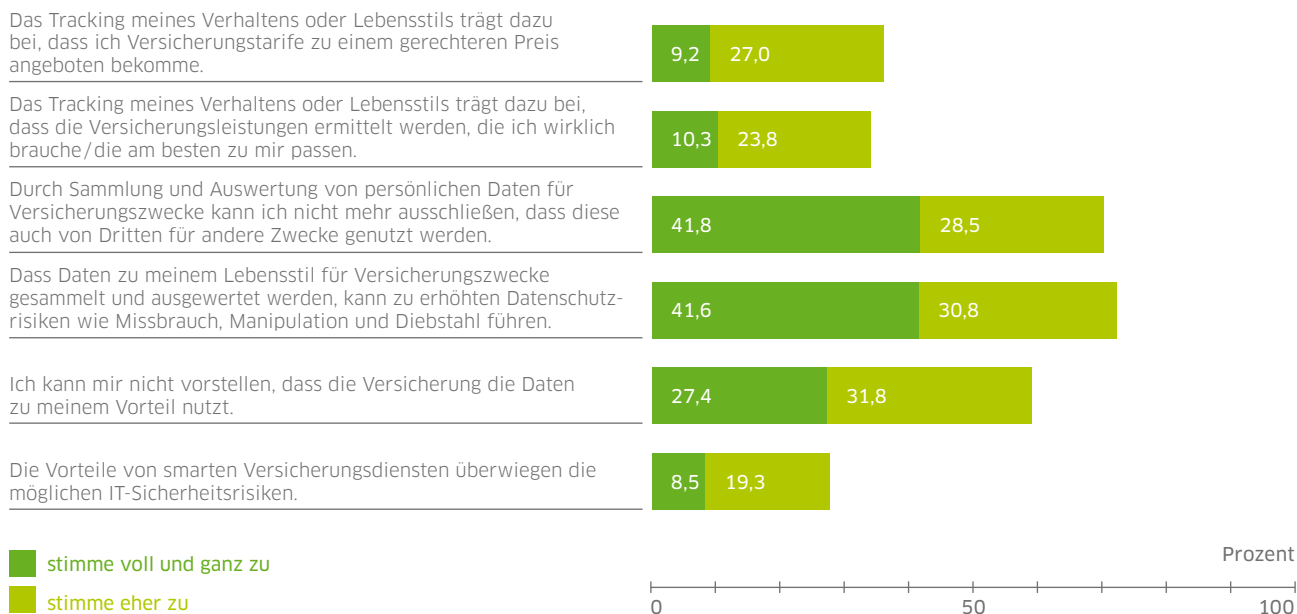
durch sie gerechtere Preise zu bekommen, 34 Prozent sehen einen Vorteil darin, dass smarte Versicherungen besser auf sie abgestimmt sind. 31 Prozent der Befragten können sich vorstellen, durch smarte Versicherungstarife zu einem gesünderen Lebensstil motiviert zu werden. Immerhin 28 Prozent erkennen „klare Vorteile“. Bei weit über der Hälfte der Befragten überwiegen jedoch vor allem die Risiken.

Vorteile versus Vorbehalt: Datenmissbrauch durch smarte Tarife?

Bei Verbrauchern zeigt sich eine deutliche Skepsis gegenüber tracking-basierten Tarifen. So geben 73 Prozent an, dass das Sammeln und Auswerten von Daten zu Versicherungszwecken zu erhöhten Risiken wie Missbrauch, Manipulation oder Diebstahl führen kann.

Abb. 25 DsiN-Index 2019: Smarte Versicherungstarife aus Verbrauchersicht



Abb. 26 Vorteile und Vorbehalte smarter Versicherungstarife aus Verbrauchersicht

Auch die Weitergabe an Dritte oder den Staat wird von 70 Prozent als Risiko gesehen. 59 Prozent glauben nicht, dass erhobene Daten zu ihrem Vorteil genutzt würden und immerhin 55 Prozent sehen den Grundgedanken einer gemeinschaftlichen Versicherung in Gefahr, wenn Tarife zunehmend an das tatsächliche individuelle Risiko angelehnt werden. Grundsätzlich empfinden 38,6 Prozent den Austausch vertraulicher Inhalte z.B. mit Behörden und Versicherungen als gefährlich oder sehr gefährlich.

Anbieter und Nutzer in der Pflicht

Die Verantwortung für die Sicherheit bei smarten Versicherungen sehen Verbraucher mit 69 Prozent bei den Versicherungen selbst. Rund ein Drittel wünscht sich eine aktive Rolle der Politik, gefolgt von rund einem Viertel, das Handlungsbedarf durch Regulierungsbehörden sieht. Für 65 Prozent kommt es auf die Nutzer selbst an, auf den Schutz ihrer Daten zu achten.

Hoher Nachholbedarf an digitaler Aufklärung

Knapp einem Viertel der Befragten wurde bereits ein smarter Versicherungstarif angeboten. Rund ein Drittel kann sich aktuell vorstellen, sich auch dafür zu entscheiden. Über 60 Prozent geben an, dass sie sich nicht gut genug auskennen, um entsprechende Angebote beurteilen zu können. Rund zwei Drittel wünschen sich Informationen über Vorteile und Risiken von neutraler Stelle. Weit mehr als die Hälfte der Befragten wünscht sich aufklärende Gespräche im vertrauten Umfeld. Aufklärungsarbeit muss diese Impulse aufnehmen und Verbraucher durch konkrete Angebote zu einer selbstbestimmten und risikobewussten Einschätzung und Abwägung befähigen.



DsiN-Angebote:

- Deutschland Dialog für digitale Aufklärung: Arbeitsgruppe zum Thema Versicherungen

Vernetzte Mobilität

DsiN-Angebote:

- **Deutschland Dialog** für digitale Aufklärung: Schwerpunktthema vernetzte Mobilität in der Cyberfibel
- **Deutschland Dialog** für digitale Aufklärung: Aufklärungsangebot zur vernetzten Mobilität in Planung



Die Vernetzung des Verkehrsraums schreitet voran: Doch stehen für Verbraucher die Vorteile im Vordergrund – oder überwiegen Sicherheitsbedenken?

Steigende Verbreitung – wachsende Skepsis

Seit 2014 nutzt relativ konstant rund ein Viertel der Befragten standortbezogene Dienste wie Navigationshilfen. Erst seit drei Jahren wird Die Zahl derer erhoben, die Apps mit dem PKW vernetzen. Sie ist deutlich angestiegen: von 3,5 Prozent im Jahr 2017 auf 6,9 Prozent 2019. Rückläufig hingegen ist das Vertrauen: Rund ein Drittel sieht in PKW-Vernetzung großes Gefahrenpotential. Sagten 2017 noch knapp 72 Prozent, dass sensorgestützte elektronische Assistenzsysteme das Autofahren sicherer machen, sind

es 2019 noch 56,9 Prozent. Zugenommen hat auch die Verunsicherung bei standortbezogenen Diensten: 2014 empfanden 17 Prozent der Befragten diese als gefährlich bzw. sehr gefährlich, 2019 sind es 29 Prozent.

Verunsicherung mit Aufklärung begegnen

Insgesamt nehmen Verbraucher die Chancen vernetzter Mobilität also weniger wahr, die Zahl der Unentschlossenen klettert auf 15 Prozent (+10 Prozent). Um diesem Trend entgegenzuwirken bedarf es mehr Information zur Bewertung und Risikoeinschätzung. Hier sind auch Hersteller in der Pflicht, Transparenz bei der Erhebung von Daten zu schaffen, vor Missbrauch zu schützen und die Souveränität der Nutzer zu gewährleisten.

Abb. 27 DsiN-Index 2019: Vernetzte Mobilität



Gesundheit und Fitness digital

DsiN-Angebote:

- **Digital-Kompass:** Online-Vorträge und Digitale Stammtische sowie Dokumente in der Material-Fundgrube; Handreichung Nr.8.: Digitale Zukunft – Neue Anwendungen und Möglichkeiten
- **Deutschland Dialog für digitale Aufklärung:** Schwerpunktthema Gesundheits- und Fitnessapps in der Cyberfibel sowie Arbeitsgruppe zum Thema.
- **DsiN-Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News und Ratgeber-App, auch zum Themenfeld „Gesundheit und Vitaldienste“



Digitale Angebote, die einen gesunden Lebensstil unterstützen und effizientere Kommunikation im Gesundheitswesen versprechen, sind weiter auf dem Vormarsch. Der diesjährige DsiN-Index zeigt eine steigende Verbreitung und Akzeptanz bei Anwendern.

Steigende Nutzung

Die Nutzung von Fitness- und Gesundheitsprogrammen wie Apps zur Kontrolle des Schlafverhaltens oder zur Blutzuckermessung nimmt weiter zu: Nutzten 2017 nur 10,7 Prozent solche Angebote, steigt der Anteil in diesem Jahr auf 14,3 Prozent. Auch digitale Angebote in der medizinischen Versorgung werden häufiger genutzt und steigen von 7,1 Prozent 2017 auf 9,6 Prozent 2019.

Leicht sinkende Verunsicherung

Ein Viertel (-2,4 Prozent) der deutschen Onliner hält unterstützende Dienste im Gesundheitswesen für gefährlich oder sehr gefährlich. Für Fitness- und Gesundheitsprogramme geben dies 22 Prozent an. Damit ist der Wert nahezu stabil zum Vorjahr (+0,4).

Zum aktiven Schutz motivieren

Anwender müssen zu nützlichen Schutzmaßnahmen angeleitet und motiviert werden: Während sich im Vorjahr noch 65 Prozent der Nutzer vor Gebrauch über Sicherheitsaspekte von Apps informiert haben, liegt der Wert nun bei 59 Prozent. Dabei wissen 93 Prozent der Befragten, dass dies zu ihrem Schutz beiträgt. Nur 54 Prozent der Nutzer passen Privatsphäre-Einstellungen in Apps an, obwohl 92 Prozent wissen, dass dies sinnvoll ist.

Abb. 28 DsiN-Index 2019: Gesundheit und Fitness digital

 **24,4%**

hat Sicherheitsbedenken bei digitalen Angeboten zur medizinischen Versorgung

 **22,0%**

halten Fitness- und Gesundheitsapps für gefährlich



 **9,6%**

nutzen digitale Angebote zur medizinischen Versorgung, z. B. Online-Sprechstunden

 **14,3%**

nutzen Fitness- und Gesundheitsapps

Das vernetzte zu Hause

DsiN-Angebote:

- **Digital-Kompass:** Online-Vorträge und Digitale Stammtische sowie Dokumente in der Material-Fundgrube
- **Deutschland Dialog für digitale Aufklärung:** Schwerpunktthema vernetztes Zuhause und Internet der Dinge in der Cyberfibel
- **DsiN-Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News und Ratgeber-App, auch zum Themenfeld „Haus- und Heimvernetzung“



Das Internet der Dinge findet auch im eigenen zu Hause zunehmende Verbreitung. Dabei sehen sich Verbraucher mit neuen Möglichkeiten aber auch Herausforderungen konfrontiert.

Haus und Heimvernetzung wird beliebter

Nutzten 2016 erst 3,6 der Befragten digitale Haustechnik sind es inzwischen 6,4 Prozent. Noch stärkere Verbreitung erfährt die Vernetzung von Unterhaltungselektronik: 2016 nutzten sie 9,6 Prozent der Befragten, nun sind es 12,7 Prozent.

Wachsende Sicherheitsbedenken

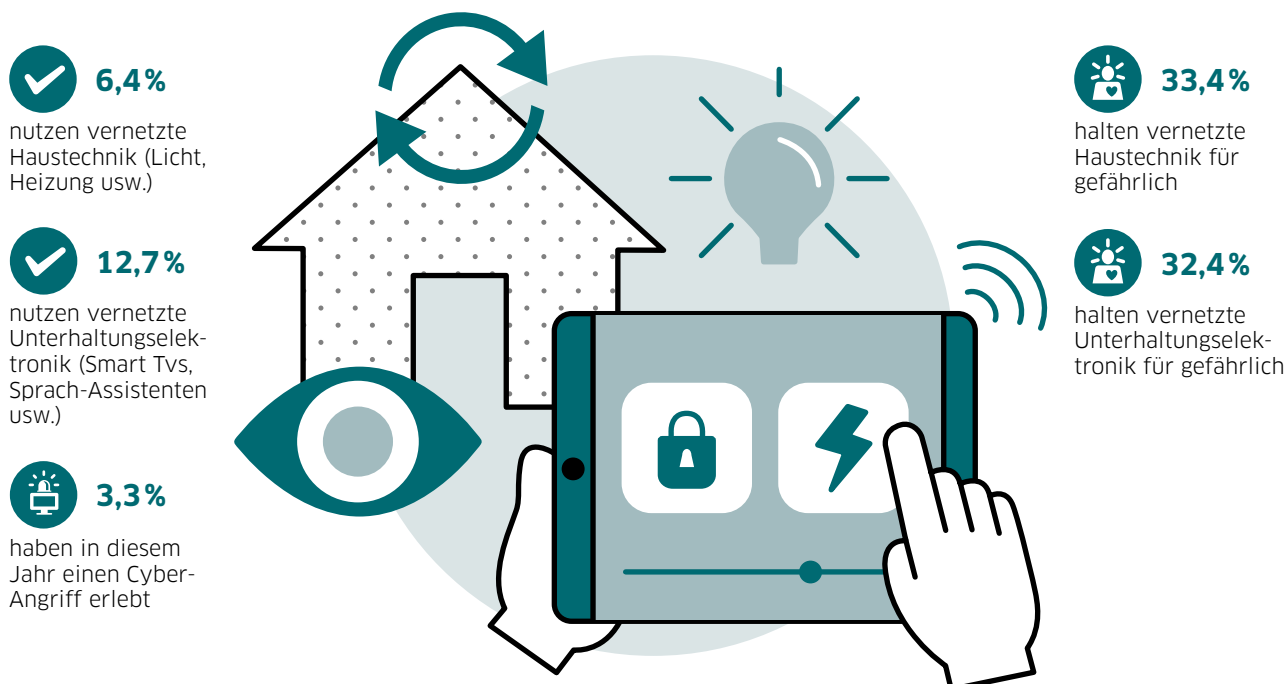
Die Nutzung steigt – die Verunsicherung auch: Ein vernetztes zu Hause empfindet ein Drittel der Verbraucher als gefährlich bzw. sehr

gefährlich (+2,3). Noch deutlicher steigt der Wert bei vernetzter Unterhaltungselektronik: knapp ein Drittel fühlt sich gefährdet – gegenüber nur einem Viertel im Vorjahr. Unbegründet sind diese Bedenken scheinbar nicht: 3,3 Prozent (+0,7) geben 2019 an, einen Angriff auf Haus- und Heimvernetzung registriert zu haben.

Das smarte zu Hause braucht geschulte Bewohner

Das Grundlagenwissen zum sicheren vernetzten zu Hause ist vorhanden – auffällig ist die fehlende Umsetzung: So wissen zwar 97,5 Prozent, dass eine Firewall schützt, aber nur 69,3 Prozent setzen sie ein. Um Anwender zum Selbstschutz anzuleiten, benötigen sie konkrete Handlungsempfehlungen und aktive Ermunterung zur Umsetzung. Basismaßnahmen wie eine gesicherte Internetverbindung können schon viel bewirken.

Abb. 29 DsiN-Index 2019: Das vernetzte zu Hause



Einkaufen im Internet

DsiN-Angebote:

- **Digitale Nachbarschaft:** Handbücher, Seminare und Online-Angebote zum Thema „Dein Verein und das Geld“.
- **Digital-Kompass:** Online-Vorträge und Digitale Stammtische sowie Handreichung Nummer 5: Online-Einkaufen und Online-Banking.
- **Deutschland Dialog für digitale Aufklärung:** Schwerpunktthema Online shoppen und bezahlen in der Cyberfibel für Multiplikator*innen in der Aufklärungsarbeit



Online-Shopping ist nach dem Austausch von E-Mails der beliebteste digitale Service. Obwohl es auch Stolperfallen gibt, ist hier die Verunsicherung der Nutzer von allen betrachteten Lebenswelten am geringsten. Nur knapp 21 Prozent halten Online-Shopping für gefährlich oder sehr gefährlich (-2,7 Prozent).

Nahezu konstante Sicherheitslage

Im Vergleich zum Vorjahr ging die Zahl derer, die Opfer eines Betrugs beim Online-Shopping wurden auf 8,3 Prozent zurück (-1,1). Andere Vorfälle blieben konstant: Vom Betrug beim Zahlungsvorgang berichteten 5,0 Prozent der Befragten (-0,3), leicht zugenommen hat das Ausspähen von Zugangsdaten, mit 6,9 Prozent Betroffener (+0,5) sowie der Betrug mit virtueller Währung wie Bitcoins mit

4,2 Prozent (+0,2). Auch der Online-Kreditkartenbetrug nahm mit 4,5 Prozent leicht zu (+0,6).

Nachlässigkeit im Schutzverhalten

Fragt man nach den Sicherheitsmaßnahmen beim Online-Einkauf, geben wie im Vorjahr 95,5 Prozent der Befragten an, sichere Zahlungssysteme zu kennen. Insgesamt nutzen aber nur 75,4 Prozent solche Angebote (-5,4). Auch kennen 91,4 Prozent Gütesiegel für Online-Shops, doch nur 55,9 Prozent achten beim Online-Einkauf darauf (-5,7). Aufklärung muss daher vor allem Motivationsarbeit leisten. Lediglich die Nutzung einer verschlüsselten Verbindung beim Online-Shopping nahm zu: 2018 achteten 58,2 Prozent darauf – 2019 sind es 66,3 Prozent (+8,1).

Abb. 30 DsiN-Index 2019: Einkaufen im Internet



Online-Banking

DsiN-Angebote:

- **Digitale Nachbarschaft:** Handbücher, Seminare und Online-Angebote zum Thema „Dein Verein und das Geld“.
- **Digital-Kompass:** Online-Vorträge und Digitale Stammtische sowie Handreichung Nummer 5: Online-Einkaufen und Online-Banking.
- **Deutschland Dialog für digitale Aufklärung:** Schwerpunktthema Online shoppen und bezahlen in der Cyberfibel



Online-Banking hat 2019 den Trend der vergangenen sechs Jahre fortgesetzt: seit 2014 wuchs die Zahl derer, die Bankgeschäfte im Internet zu tätigen, von 59,5 Prozent auf 62,2 Prozent an. Auch bezahlen inzwischen mehr Nutzer mit mobilen Geräten: 2014 lag der Anteil bei gerade einmal 3,8 Prozent, nun sind es 12,9 Prozent.

Weniger Bedenken vs. mehr Vorfälle

Obwohl 4,8 Prozent der Befragten in diesem Jahr vom Ausspähen ihrer Zugangsdaten für das Online-Banking berichten (+1,2), ist das Vertrauen in die Sicherheit in diesem Jahr gestiegen. Nur noch 38 Prozent empfinden Bankgeschäfte als (sehr) gefährlich (2018: 42 Prozent).

Schutzmaßnahmen werden nicht ernst genommen

Sicheres Ausloggen kann vor Ausspähen von Zugangsdaten schützen. Mit minus 7,3 Prozentpunkten hat diese Schutzfunktion 2019 am stärksten an Nutzung verloren: Im Vorjahr loggten sich 80,1 Prozent regelmäßig aus – in diesem Jahr sind es 72,8 Prozent, trotz Kenner-Rate von 96,8 Prozent. Auch Push-TAN-Systeme sinken auf 62,7 Prozent (-2,4), trotz gestiegener Bekanntheit von 92,4 Prozent (+1,9).

Mögliche Risiken verdeutlichen

Digitale Aufklärung muss beim Risikobewusstsein der Anwender ansetzen und die Folgen nachlässigen Handelns verdeutlichen. Hilfreich sind Maßnahmen, die aufzeigen, dass der Schutz beim Online-Banking bereits durch einfache Mittel wirksam erhöht werden kann.

Abb. 31 DsiN-Index 2019: Bankgeschäfte im Internet



Digitale Vernetzung

DsiN-Angebote:

- **Digitale Nachbarschaft:** Handbücher, Seminare und Online-Angebote zum Thema „Dein Verein arbeitet zusammen“
- **Digital-Kompass:** Online-Vorträge und Digitale Stammtische sowie Handreichung Nummer 4: Soziale Netzwerke im Internet
- **Deutschland Dialog für digitale Aufklärung:** Schwerpunktthema Digitale Kommunikation in der Cyberfibel
- **Deutschland Dialog für digitale Aufklärung:** Workshopreihe zum Thema digitale Kommunikation für politische Entscheidungsträger*innen



Soziale Netzwerke werden von über der Hälfte der Befragten genutzt. 15,6 Prozent veröffentlichen auch selbst Content wie Texte, Fotos oder Videos.

Steigende Verunsicherung

Sagten im letzten Jahr 53 Prozent der Befragten, dass ihr Sicherheitsrisiko steigt, je häufiger sie soziale Netzwerke nutzen, sind 2019 schon fast 60 Prozent der deutschen Onliner dieser Meinung. Auch geben inzwischen 58,2 Prozent an, dass der Umgang mit persönlichen Daten in und von sozialen Netzwerken sie verunsichere (+2,3). Mit 38,3 Prozent halten mehr Nutzer soziale Netzwerke für grundsätzlich (sehr) gefährlich (+1,3). Für 72,4 Prozent überwiegen außerdem die IT-Sicherheitsrisiken gegenüber den Vorteilen.

Sicherheitsverhalten weiter stärken

Obwohl der Anteil derer, die sich Gedanken um Privatsphäre-Einstellungen machen von 68,1 Prozent auf 72 Prozent stieg, gibt es inzwischen mehr Anwender, die schon einmal etwas in sozialen Netzwerken veröffentlicht haben, was sie hinterher bereuten, von 22,3 Prozent auf 24,6 Prozent. Vorfälle von Mobbing oder Belästigung in sozialen Netzwerken bleiben im Sechsjahresvergleich konstant: ihr Wert liegt 2019 bei 6,3 Prozent. Von Identitätsdiebstahl berichten 5,1 Prozent der Befragten. Es gilt, die Verhaltensebene der Nutzer positiv zu beeinflussen und Datensparsamkeit sowie ein kritisches Hinterfragen von digitalen Geschäftsmodellen zu vermitteln.

Abb. 32 DsiN-Index 2019: Digitale Begegnungen



Diverse Gesellschaft – vielfältige Lebenswelten



Die Ausweitung der Digitalisierung auf immer mehr Lebensbereiche bietet eine wachsende Angriffsfläche und damit einen erhöhten Aufklärungsbedarf. Waren Fernseher, Autos, Armbanduhren oder Kühlschränke bislang keine IT-sicherheitsrelevanten Begleiter des Alltags, durchdringt das Internet der Dinge mehr und mehr unseren Alltag.


Exoten werden weniger exotisch

Auch der DsiN-Sicherheitsindex zeigt steigende Nutzungszahlen in den verschiedensten digitalen Lebenswelten. Vor allem neuere Angebote wie Apps für ein vernetztes Fahren, digitale Fitness- und Gesundheitsdienste oder Smart-Home-Anwendungen finden im Sechsjahresvergleich deutlich mehr Verbreitung. Gleichzeitig zeigt sich: Auch wenn weit verbreitete Cybervorfälle weniger werden,

treten in den Vorjahren seltener beobachtete Angriffe häufiger auf. Nischenthemen müssen daher in der Aufklärungsarbeit stärker berücksichtigt werden.

Übergreifende Kompetenzen für eine dynamische Digitalisierung

Außerdem gilt es für die Aufklärungsarbeit zu definieren, welche grundlegenden, allgemeingültigen digitalen Kompetenzen Verbraucher besitzen müssen, um immer wieder neue digitale Angebote für sich erschließen und sicher nutzen zu können. Es braucht einheitliche Standards für die Aufklärungsarbeit, an denen sich Multiplikatoren der Verbraucherbildung orientieren können. So können Anwender mit notwendigen Kenntnissen ausgestattet werden, die sie auf die Nutzung neuer Angebote übertragen können.



Kapitel 04

Digitale Aufklärung: verstehen – kontrollieren – gestalten

Verstehen: Aufklärungsarbeit für neue Lebenswelten

Digitale Aufklärung wirkt, wenn sie Verbraucher anspricht: Es geht um passende Inhalte, aber auch die richtigen Orte und Wege der Ansprache. Der DsiN-Index zeigt konkrete Themen und Bedarfe der Verbraucher für einen sicheren Umgang mit der Digitalisierung: 2019 stehen zunehmend neue Anwendungen und Lebenswelten im Mittelpunkt, in welche die digitale Vernetzung Einzug hält.

Zielgruppen ansprechen – auf allen Wegen

Digitale Aufklärung wählt für den Dialog Wege, auf denen sich Verbraucher im Alltag bewegen: Häufigste Informationsquelle zu Internetsicherheit sind laut der Hälfte der Befragten Familie und Freunde. Bei den Außenstehenden sind dies sogar fast zwei Drittel. Auch Fernsehsendungen stehen bei Verbrauchern auf den ersten Plätzen für Informationen. Die souveränen Nutzergruppen der Antreibenden und Bedachtsamen recherchieren gern selbst ihre Informationen,

auch gezielt über Online-Ratgeber oder Anbietern von Sicherheitsprodukten. Um Sicherheitswissen grundlegend zu erhöhen, wünschen sich Verbraucher mehr Aufklärung in der schulischen und beruflichen Aus- und Weiterbildung.

Verbrauchertypen passgenau erreichen

Eine individuellen Ansprache ermöglicht eine Reaktion auf individuelle Bedürfnisse gerade bei unsicheren Nutzergruppen: So wünschen sich fast drei Viertel der Außenstehenden und Fatalisten vor allem verständlichere Informationen. Zwei Drittel dieser Gruppen wünschen sich außerdem eine stärkere Bündelung von Informationen, zum Beispiel in Form einer zentralen Webseite. Beide Wünsche werden deutlicher, je älter die Befragten sind. Jüngere Nutzer wünschen sich insbesondere eine unterhaltsamere Wissensvermittlung und können sich einen Besuch von Workshops eher vorstellen, als ältere Nutzer.

Abb. 33 Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über das Thema „Sicherheit im Internet“ zu informieren? (Top 5)

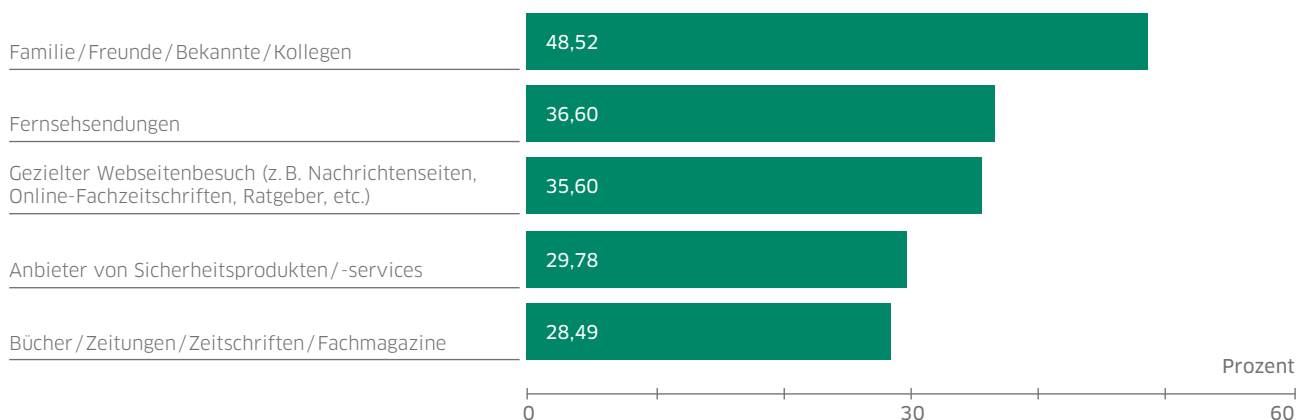
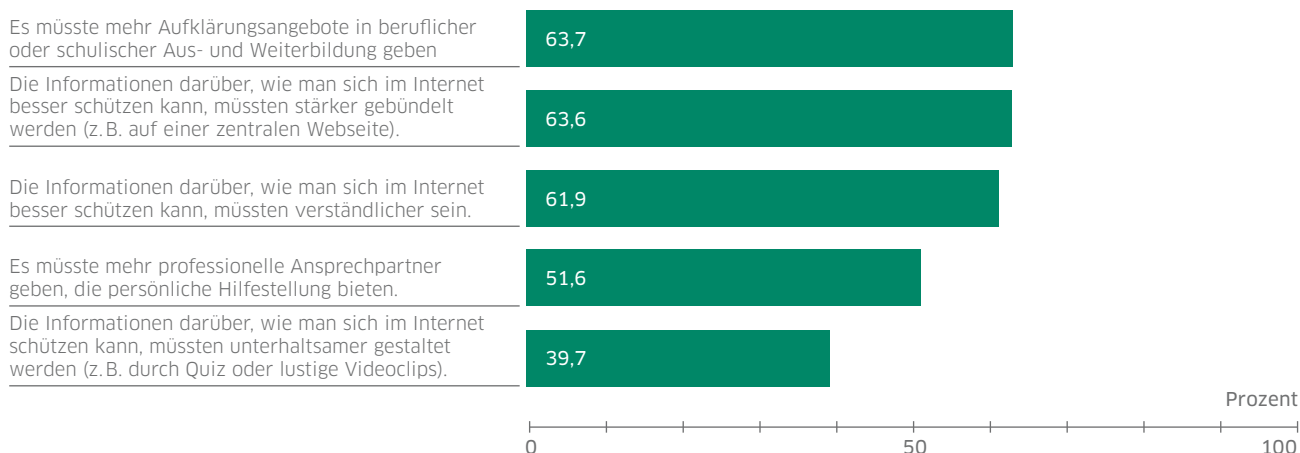


Abb. 34 Wie könnte Ihr Sicherheitswissen verbessert werden? (Top 5)



Inhalte an individuellen Bedarfen ausrichten

Aufklärungsarbeit entfaltet ihre Wirkung vor allem dann, wenn sie die individuellen Bedarfe im Alltag kennt – und die richtigen Antworten liefert. Bei den weniger geschützten Nutzergruppen stehen Basiskompetenzen im Vordergrund, die vergleichsweise hohe Schutzwirkung bieten. Jüngere Anwender erwarten vorrangig Informationen zu Freizeitaktivitäten wie Videostreams und Musik im Internet sowie der Nutzung von Messenger-Diensten. Bei älteren Nutzern geht es um traditionelle Dienste wie den Austausch von E-Mails, aber auch Einkäufe und Bankgeschäfte im Netz.

Nischenthemen stärker berücksichtigen

Verbraucher im Jahr 2019 bedürfen zunehmend Aufklärungsangebote über vormals weniger verbreitete und neue digitale Dienste. Hierbei geht es oftmals darum, vorhandene Sicherheitskenntnisse in neuen Kontexten anzuwenden. So können Verbraucher auf Grundlagenwissen zu beispielsweise sicheren Passwörtern, geschützten Internetverbindungen und Datensparsamkeit aufbauen.



Handlungsempfehlungen:

- **Erreichbarkeiten kennen und nutzen:**
Verschiedene Vermittlungswege ausbauen
- **Individuelle Ansprache:**
Über persönliche Anknüpfungspunkte
- **Bewusstsein für Relevanz schaffen:**
Eigene Betroffenheit verdeutlichen

Ausgewählte Angebote als Best-Practice-Beispiele, um Verbraucher individuell zu erreichen:

- **IT-Fitness-Test:** Wissenscheck für Einsteiger
- **KInsights!** veranschaulicht interaktiv 13 Anwendungsszenarien für künstliche Intelligenz.
- **Mission IT-sicher:** App mit Lernquiz speziell für Auszubildende
- **DsiN Sicherheitsbarometer (SiBa-App)** als News- und Ratgeber-App zu aktuellen Sicherheitsthemen.
- **Digitale Nachbarschaft** für Menschen im Ehrenamt, um sie über ihre Vereinstätigkeit zu erreichen.
- **DigiBitS – Digitale Bildung trifft Schule** greift Themen speziell von Lehrenden und Lernenden auf.

Kontrollieren: Wirkungsvoll zu Schutzverhalten befähigen

Der Index 2019 zeigt, dass Verbraucher über ein wachsendes Sicherheitswissen verfügen. Für einen wirkungsvollen Schutz muss jedoch die Handlungsbereitschaft steigen. Auch gibt es Anknüpfungspunkte, was Verbraucher zur Verhaltensänderung motivieren könnte. Dazu gehört: regelmäßiges Training und wiederholte Ansprache.

Risiken realistisch einschätzen

Bei drei von fünf Gruppen ist die Risikoeinschätzung im Netz verzerrt: Außenstehenden fehlt das Wissen zu möglichen Gefahren, Fatalisten neigen zu einem übertriebenen Gefährdungsgefühl, Gutgläubige ignorieren Risiken. Um einen bewussten Umgang mit Risiken zu trainieren, wünschen sich fast drei Viertel eine Sensibilisierung in der Schule. Zudem fordern zwei Drittel der Befragten die Anbieter zur Information über mögliche Risiken auf. Insgesamt geht es darum, Chancen einer sicheren Nutzung aufzuzeigen und eine realistische Risikoeinschätzung zu fördern.

Basisschutz oder komplexe Maßnahmen? – Beides!

Kompliziertere Maßnahmen sind nicht selten auch die wirksameren Schutzmaßnahmen. Sie haben bei bereits sensibilisierten Nutzern die größten Umsetzungschancen, wo sie über Selbstlernmaßnahmen wie Video-clips und interaktive Angeboten vermittelt werden können. Drei Viertel der Außenstehenden fühlt sich hingegen schon mit der Überprüfung öffentlicher W-LAN-Netzwerke überfordert; hier tun persönliche Ansprechpartner Not, die kleinschrittig zur Anwendung des Wissens anleiten – und zur Nutzung motivieren (siehe Abb. 35).

Gefühl der Eigenverantwortung stärken

Bereits 77,8 Prozent der Befragten sind davon überzeugt, dass der eigene vorsichtiger Umgang mit persönlichen Daten zu weniger Sicherheitsvorfällen führe. Drei Viertel sind der Meinung, dass sie ihr Sicherheitswissen öfters in Taten umsetzen sollten, 6,3 Prozent mehr, als noch im Vorjahr. Diese Wahrnehmung muss durch eine digitale Aufklärung

Abb. 35 Was motiviert zum sicheren Umgang mit Ihren Daten im Internet? (Top 3)

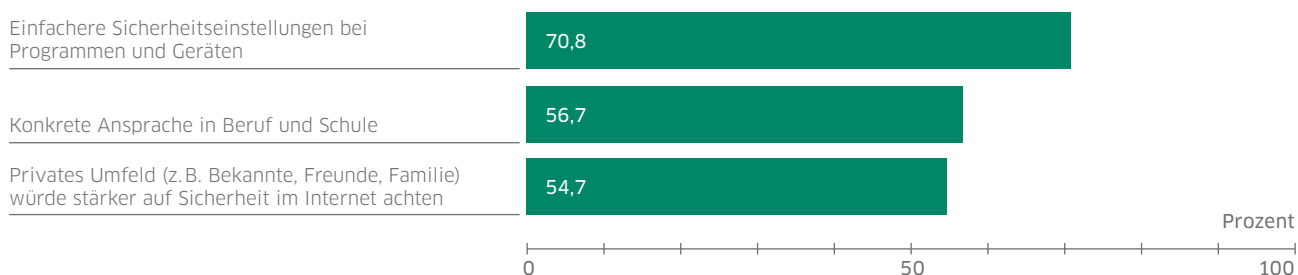
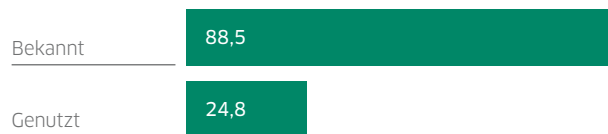
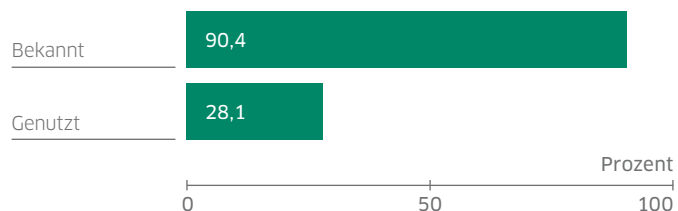


Abb. 36 Kenntnis vs. Nutzung – größte Diskrepanzen

Sichere Aufbewahrung von Geräten z. B. in einem abschließbaren Fach**Passwortmanager****Verschlüsselung der Festplatte**

weiter ausgebaut werden: Verbraucher müssen selbst das Bedürfnis entwickeln, etwas für ihre Sicherheit tun zu wollen. Hierfür sollten Anwender die Folgen von nachlässigem Handeln erkennen und durch Positivbeispiele motiviert werden. Als Vorbild für die anderen Gruppen können hier die Antreibenden und Bedachtsamen dienen.

Durch Anerkennung zum Handeln motivieren

„Es nutzt ja eh nichts“ – diese Botschaft ist eine häufige Haltung gegen wirksame Schutzmaßnahmen. Deshalb ist gesellschaftliche Akzeptanz für neue Verhaltensregeln ein Weg, um Schutzverhalten zu verbessern. Es müssen Verhaltensstandards geschaffen werden, die berufliche Vorteile bewirken und die Auseinandersetzung mit sicherheitsrelevanten Themen honorieren. Hierbei fühlen sich zwei Drittel der Verbraucher durch die konkrete Ansprache in Schule und Beruf motiviert. Allerdings werden Verbraucher nach eigener Aussage zur Anwendung von Schutzmaßnahmen insbesondere durch einfachere Sicherheitseinstellungen motiviert.

Persönlich und vor Ort

Für eine aktivierende Aufklärung hält eine Mehrheit der Verbraucher das persönliche Umfeld für entscheidend. Hier können persönliche Ansprechpartner einen wirksamen Effekt entfalten – und individuelle Nachfragen ermöglichen. Wirkungsvolle digitale Aufklärung schafft Räume zum Austausch auch zwischen verschiedenen Verbrauchertypen, um es Nutzern zu ermöglichen, voneinander zu lernen. Zu dieser Befähigung zählt auch die Unterstützung souveräner Nutzer, um als Multiplikatoren und Vorbilder für IT-Sicherheit zu fungieren.

**Handlungsempfehlungen:**

- **Individuelle Unterstützung:** direkt und vor Ort
- **Risikoeinschätzungskompetenz:** Unbedartheit und Verunsicherung abbauen
- **Umsetzungskompetenz:** durch Alltagsroutine trainieren
- **Basiswissen und komplexe Kenntnisse:** Je nach Bedarf zielgruppengerecht vermitteln
- **Einbindung von Multiplikatoren:** Souveräne Nutzer als Vorbilder

Ausgewählte Angebote als Best-Practice-Beispiele, um Nutzer bedarfsgerecht anzuleiten und zu motivieren:

- **Digitaler Engel** als Aufklärungsmaßnahme, für Verbraucher vor Ort.
- **Digital-Kompass** mit Digitalen Stammtischen und Infomobilen für Senioren
- **Digitale Nachbarschaft** mit Multiplikatoren im Ehrenamt und Infomobilen für Vereine
- **DigiBitS** um Lehrkräfte und Multiplikatoren zur sicheren Mediennutzung im Schulalltag zu befähigen.
- **Bottom-Up** um Berufsschullehrkräfte und Auszubildende zu IT-Sicherheitsthemen zu schulen.

Gestalten: Gemeinsam die Befähigungskette professionalisieren

Digitale Aufklärungsarbeit wird zunehmend als neue Profession der Digitalisierung verstanden. Als solche bedarf sie zur wirksamen Gestaltung arbeitsteiliger Strukturen. Je klarer das zu Grunde liegende Rollenverständnis ist, desto wirksamer ziehen alle beteiligten Akteure „an einem Strang“: Was sind die Elemente der „digitalen Befähigungskette“ – und wer füllt sie aus?

Grundverständnis von „Digitalem Schutz“ als gemeinsame Aufgabe

Digitaler Schutz geht alle an: Digitale Aufklärung gehört in den Verbraucheralltag. Dafür muss ein Ökosystem der digitalen Aufklärung geschaffen werden, dass jeden Verbraucher in seiner Rolle abholt und einbindet. Anwohner können Adressat und Multiplikator der Aufklärungsarbeit werden. Insbesondere die Antreibenden Nutzer sowie die Bedachtssamen können für Verbraucher sprechen. Hierfür bedarf es eines ständigen Dialogs und Austauschs.

Kompetenzen durch Arbeitsteilung verstärken

Digitale Aufklärung erfordert eine kluge Arbeitsaufteilung zwischen den beteiligten Akteuren: Sie kann in drei Säulen übersetzt werden: Experten, die Risiken identifizieren und Verhaltensregeln und Vorgaben zur sicheren Nutzung digitaler Angebote entwickeln, über kompetente Didaktiker, die

Themen und Inhalte sinnvoll methodisch aufbereiten, bis hin zur Einbindung engagierter Menschen aus dem persönlichen Umfeld der Verbraucher, die als Multiplikatoren in der Praxis wirken. Dazu kommen zunehmend spezialisierte Einzelaufgaben, die sich zwischen diesen drei Säulen abbilden lassen.

Bedarfe kennen – Inhalte bestimmen – Standards setzen

Digitale Aufklärung ist wirksam, wenn sie sich an Standards für Inhalte und Methoden orientieren kann. Hier sollten auch Bedarfe von Verbrauchern anhand transparenter Maßstäbe regelmäßig identifiziert werden. Kompetenzstellen für technische IT-Sicherheitsaspekte können Empfehlungen produktneutral und herstellerunabhängig formulieren. Durch ein Zusammenwirken von Wissenschaft, IT-Sicherheitsexperten und didaktischen Praktikern können Richtlinien für die digitale Aufklärungsarbeit entstehen.



Handlungsempfehlungen:

- **Mitbestimmung fördern**
Verbraucher an Aufklärung teilhaben
- **Sinnvolle Arbeitsteilung**
Durch Vernetzung und Kooperation
- **Entwicklung von Aufklärungsstandards**
Inhalte festlegen und Qualität steigern

Angebote:

- **Cyberfibel für digitale Aufklärung**, um Standards der Verbraucherbildung zu setzen
- **Aktionsbund Digitale Sicherheit** als Materialsammlung zu Aufklärungsangeboten.
- **DigiBits – Digitale Bildung trifft Schule** mit über 300 gebündelten Angeboten im Online-Pool.
- **Digitaler Engel**, der auf regionale Angebote verweist.

Drei-Punkte-Plan: Schutzverhalten wirkungsvoll verbessern

Der DsiN-Sicherheitsindex 2019 zeigt nach drei Jahren erstmals wieder eine verbesserte Sicherheitslage. Der Grund sind weniger erlebte Angriffe, verbesserte Schutzkompetenzen sowie ein geringeres Bedrohungsgefühl. Allerdings hat sich die Wissens-Verhaltensschere in dieser Zeit weiter geöffnet: Appelle und Kompetenzen werden nicht hinreichend umgesetzt: Aus Sicht der Anwender müssen die eigene Risikoeinschätzung und Umsetzung von Schutzvorkehrungen verstärkt werden.

Reaktionsfähigkeit auf konkrete Bedarfe

Digitale Aufklärungsarbeit muss immer konkret sein: Es geht um relevante Bezüge zum Alltag. Der Index zeigt eine steigende Vielzahl von Lebenswelten, in denen Schutzkompetenzen bei Verbrauchern relevant werden. Sie bedürfen zielgruppengerechter Hilfestellungen. Und sie erfordern – auch das zeigt der Index – Vermittlungsarbeit im persönlichen Umfeld, um Wirkung zu entfalten. Im Deutschland Dialog für digitale Aufklärung adressieren Akteure aus Wirtschaft und Zivilgesellschaft diesen Themen an und entwickeln neue Angebote. Dieser Ansatz sollte ausgebaut werden.

Orientierungshilfen für Multiplikatoren

Der Index 2019 zeigt: Digitale Aufklärungsarbeit setzt auf die Einbindung aller Menschen – quer über alle Verbrauchergruppen sowie eine wachsende Anzahl von Lebenswelten und Kompetenzfeldern. Diese Dimension

erfordert übergreifende Anleitungen über Inhalte und Standards, an denen Aufklärungsarbeit sich ausrichten kann. Sie unterstützen Multiplikatoren und Verbraucher in der Praxis bei der Auswahl von Themen und Inhalten – und geben Orientierung bei der Verbreitung von Kompetenzen und Inhalte. An diese Bedarfe knüpft die Cyberfibel des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und DsiN an.

Digitale Befähigungsketten etablieren

Digitale Aufklärung erfordert arbeitsteilige Prozessen, um wirksam zu funktionieren. Kompetenzen und Methoden, die von unterschiedlichen Akteuren beherrscht werden, erfordern ein Zusammenspiel: Es geht um Analyse und Beschreibung von Gefahren, ihre professionelle Aufbereitung zur Vorgehensweisen der Gefahrvermeidung sowie ihre „Übersetzung“ in zielgruppengerechte Projekte. Ein Schwerpunkt liegt auf der letzten Stufe, da sie das „Empowerment“ in die Breite der Gesellschaft trägt. Sie bindet auch klassische Bildungseinrichtungen ein. In diesem Sinne kann digitale Aufklärung eine schlagkräftige Wirkung entfalten – für eine verbesserte IT-Sicherheit.

Über Deutschland sicher im Netz e.V.



DsiN leistet als gemeinnütziger Verein konkrete Hilfestellung für Verbraucher sowie für kleine und mittlere Unternehmen im sicheren Umgang mit dem Internet. Dafür entwickelt DsiN praktische Angebote und Anleitungen im Verbund mit Unternehmen, Verbänden und weiteren engagierten Akteuren.

Gegründet wurde DsiN im Nationalen IT-Gipfelprozess der Bundesregierung und steht seit 2007 unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums des Innern. In der Digitalen Agenda der Bundesregierung wurde ein Ausbau der Zusammenarbeit und Unterstützung von DsiN beschlossen.

DsiN möchte seine Aufklärungsarbeit im Dialog mit der Politik, der Wissenschaft, Verbrauchern und weiteren Beteiligten der digitalen Gesellschaft verstärken. Als produktunabhängige Plattform für Aufklärungsinitiativen ist DsiN für neue Mitglieder offen, die IT-Sicherheit als maßgeblich für den Erfolg der Digitalisierung betrachten.

Glossar

Digitale Aufklärung	Maßnahmen der Verbraucherbildung, um Anwender zu informieren, sensibilisieren und zur gelebten IT-Sicherheit zu befähigen.
DsiN-Sicherheitsindex	Sicherheitslage deutscher Onlineur in einer Zahl – als gewichteter Mittelwert aus den vier Sicherheitsfaktoren.
Indexpunkte	Der DsiN-Index sowie die vier Faktoren werden auf einer Skala von 1 bis 100 gemessen.
Schwellenwert 50	Bei Werten unter 50 Indexpunkten ist die Bedrohungslage höher als das Schutzniveau.
Verbrauchertypen	Eine Clusterung der deutschen Onlineur. Es gibt 5 Verbrauchertypen, die sich durch typische Verhaltensweisen auszeichnen: Die Außenstehenden, die Fatalisten, die Gutgläubigen, die Antreibenden und die Bedachtsamen.
Die vier Sicherheitsfaktoren:	
Sicherheitsvorfälle	IT-sicherheitsrelevante Vorfälle, die von den Onlineur registriert wurden.
Gefährdungsgefühl	Das persönliche Gefühl der Gefährdung bei der Nutzung digitaler Anwendungen.
Sicherheitskompetenz	Selbstauskunft über die Kenntnis von IT-Schutzmaßnahmen.
Sicherheitsverhalten	Selbstauskunft über die Anwendung von IT-Schutzmaßnahmen.

Impressum

DsiN-Sicherheitsindex 2019

Studie von Deutschland sicher im Netz e.V. zur digitalen Sicherheitslage
der Verbraucher in Deutschland

Verantwortlich: Dr. Michael Littger

Redaktion: Nadine Berneis (Redaktion), Denis Schröder,
Michael Weinzerl (Kantar TNS)

Studienpartner: Kantar TNS Infratest

Gestaltung und Infografiken: KRAUT & KONFETTI

Stand: Juni 2019

Deutschland sicher im Netz e.V.

Albrechtstraße 10c

10117 Berlin

Telefon: +49 30 27576 – 310

Telefax: +49 30 2757651 – 310

www.sicher-im-netz.de

info@sicher-im-netz.de

Quellennachweise:

Fotoquellen: S. 1: BMJV; S. 2: DsiN;

Titelseite, S. 27, S. 37: iStock; S. 7, S. 13, S. 36, S. 43: shutterstock