

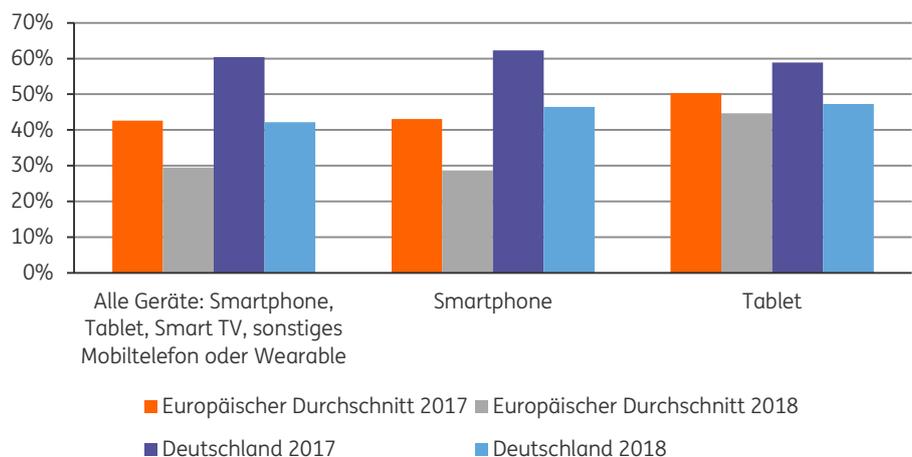
## Deutschland holt auf

### Mobile-Banking-Nutzungszahlen liegen aber nach wie vor deutlich niedriger als im Rest Europas

Deutsche Verbraucher haben im europäischen Vergleich noch immer relativ wenig Vertrauen in die Nutzung mobiler Endgeräte zur Erledigung von Bankgeschäften. Die Nutzungszahlen hierzulande holen jedoch langsam auf. Dies zeigte sich im Rahmen einer Umfrage der ING in 13 europäischen Ländern sowie Australien und den USA.

Bei der Befragung hinsichtlich verschiedener Geräte (Smartphone, Tablet, Smart TV, Mobiltelefon oder sogenannter „Wearables“, also am Körper tragbarer Geräte wie Smartwatches) stellte sich heraus, dass über 40 % der Deutschen noch keines dieser Geräte zur Erledigung von Bankgeschäften verwendet haben. Damit liegt Deutschland klar über dem europäischen Durchschnitt von unter 30 %. Immerhin legt der deutsche Verbraucher seine Zurückhaltung beim „Mobile Banking“ immer schneller ab. Im letzten Jahr waren es noch gut 60 %, die noch ihre Bankgeschäfte noch nie auf einem dieser Geräte abgewickelt hatten. Die Lücke zum Rest Europas wird ganz langsam kleiner.

**Abb. 1 Anteil der Besitzer des jeweiligen Geräts, die das Gerät noch nie zur Erledigung von Bankgeschäften verwendet haben**



Quelle: ING International Survey

Bei genauerem Hinsehen schließt sich die Lücke allerdings vor allem bei Geräten, die wohl meistens zu Hause benutzt werden und eher eine Alternative zum PC darstellen: Smart TVs und Tablets. Beim im wahrsten Sinne des Wortes „Mobile Banking“, den Bankgeschäften auf dem Smartphone, anderen Mobiltelefonen oder den „Wearables“, bleiben deutsche Verbraucher deutlich zurückhaltender als andere Europäer. Fast die Hälfte der Besitzer eines Smartphones haben noch nie Bankgeschäfte darüber abgewickelt. Europaweit waren es weniger als 30 %. Als Grund für die Nichtnutzung von Mobile Banking geben Konsumenten hierzulande zu 64 % Sicherheitsbedenken an – der höchste Wert der Umfrage und noch einmal eine Bestätigung des bekannten Klischees, dass Deutsche im Hinblick auf neue Technologien eher vorsichtig bis skeptisch sind, wenn es ums Geld geht.

Die Zurückhaltung beim „Mobile Banking“ nimmt in Deutschland ganz langsam ab, bleibt aber im internationalen Vergleich hoch. Wie so häufig gilt wohl auch hier: gut Ding will Weile haben.

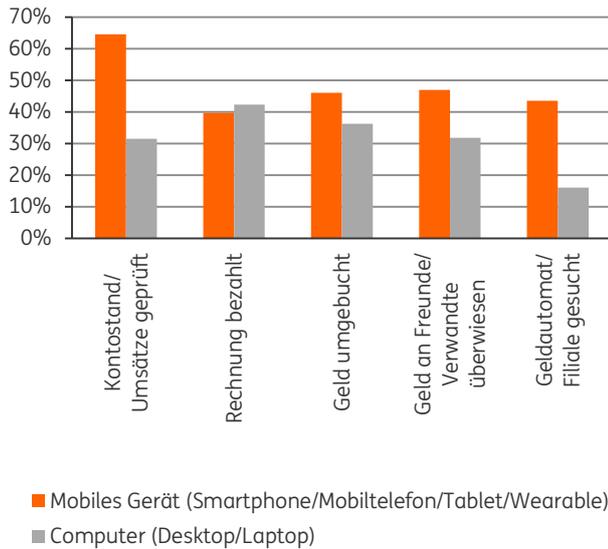
**Carsten Brzeski**  
Chief Economist  
Frankfurt +49 69 27 222 64455  
Carsten.Brzeski@ing-diba.de

**Sebastian Franke**  
Economist  
Frankfurt +49 69 27 222 65154  
Sebastian.Franke@ing-diba.de

### Mobil wird vor allem informiert, nicht transagiert

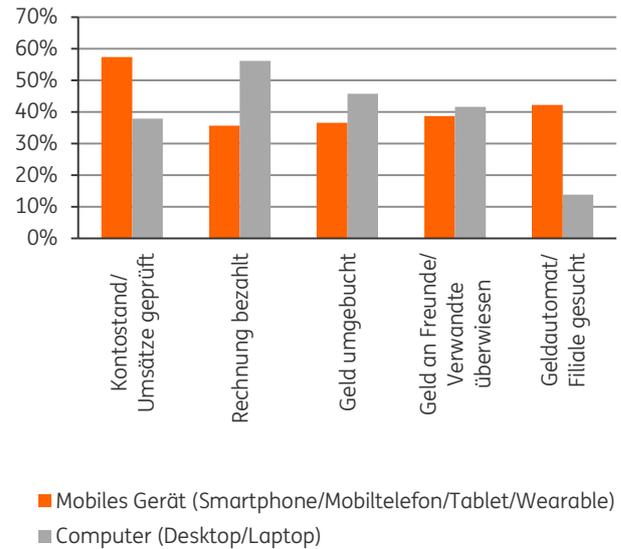
Mobile Banking besteht in Deutschland vor allem im Einholen von Informationen, nicht im Durchführen von Transaktionen. Für den schnellen Kontostands-Check oder die Geldautomatensuche unterwegs werden die mobilen Geräte hierzulande fast ebenso gern genutzt wie im europäischen Durchschnitt. Soll aber Geld bewegt werden, sieht das anders aus: Für Umbuchungen und Überweisungen setzen die Deutschen stärker auf den vertrauten PC am heimischen Schreibtisch als Verbraucher anderswo in Europa.

**Abb. 2** „Mit welchem Gerät haben Sie zuletzt...?“, ausgewählte Antwortmöglichkeiten, europäischer Durchschnitt



Quelle: ING International Survey

**Abb. 3** „Mit welchem Gerät haben Sie zuletzt...?“, ausgewählte Antwortmöglichkeiten, Deutschland



Quelle: ING International Survey

### „Mobil“ heißt nicht zwingend „unterwegs“

Neben recht banal wirkenden Gründen wie „Meine Bank bietet den Service an“ und „Der Service ist kostenlos“ ist es deutschland- wie europaweit vor allem die Nutzerfreundlichkeit, die Verbraucher zur Nutzung von Mobile-Banking-Angeboten veranlasst. Aber auch eine effizientere Verwaltung der eigenen Finanzen wird von rund der Hälfte der Befragten als Nutzungsgrund angegeben.

Sowohl in Deutschland als auch in Europa insgesamt findet Mobile Banking allerdings gar nicht unbedingt unterwegs statt: Auf die Frage, in welcher Situation sie Mobile Banking das letzte Mal genutzt haben, gaben rund zwei Drittel der Befragten an, das sei vor dem Fernseher, anderweitig in den eigenen vier Wänden oder auf der Arbeit gewesen.

Vermutlich ist hier der Komfortaspekt kleiner, handlicher Geräte am Werk, die man problemlos auf die Couch oder zum Kühlschrank mitnehmen kann. Die Nutzungszahlen mobiler Banking-Angebote könnten also künftig weiter steigen – auch ohne, dass tatsächlich ein höherer Anteil der Verbraucher seine Bankgeschäfte von unterwegs erledigt.

## Die Befragung wurde im Rahmen der ING International Survey (IIS) durchgeführt

Ziel der mehrmals jährlich durchgeführten IIS ist ein besseres Verständnis der finanziellen Entscheidungsfindung von Konsumenten. Die Umfrage wurde vom Ipsos Meinungsforschungsinstitut in Form einer Onlinebefragung durchgeführt. In Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Österreich, Polen, Rumänien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei sowie Australien und den USA wurden je ca. 1.000 Befragungen durchgeführt, in Luxemburg 500. Der IIS-Report „How do you prefer to pay?“ steht online zur Verfügung unter [https://www.ezonomics.com/ing\\_international\\_surveys/mobile-banking-2018/](https://www.ezonomics.com/ing_international_surveys/mobile-banking-2018/). Reports zu früheren IIS-Umfragen sind unter [https://www.ezonomics.com/ing\\_international\\_surveys/](https://www.ezonomics.com/ing_international_surveys/) zu finden.

## Disclaimer / wichtige rechtliche Hinweise

Diese Veröffentlichung wurde von der volkswirtschaftlichen Abteilung der ING-DiBa („ING“) zu reinen Informationszwecken erstellt, ohne Berücksichtigung von Anlagezielen, finanzieller Situation oder Mitteln einzelner Nutzer/Leser. Die Informationen in dieser Veröffentlichung stellen weder eine Anlageempfehlung noch eine Anlage-, Rechts- oder Steuerberatung oder ein Angebot oder eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zum Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments dar. Mit angemessener Sorgfalt wurde darauf geachtet, dass die Angaben in dieser Veröffentlichung nicht unzutreffend oder irreführend sind; ING gewährleistet nicht ihre Genauigkeit oder Vollständigkeit. ING haftet nicht für Schäden, die direkt, indirekt oder mittelbar aus der Nutzung dieser Veröffentlichung entstehen. Wenn nicht anders angegeben, sind alle Ansichten, Voraussagen oder Einschätzungen allein die des Autors oder der Autoren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung und können sich ohne Ankündigung ändern.

Die Verbreitung dieser Veröffentlichung kann durch Gesetz oder Verordnung in verschiedenen Rechtsordnungen eingeschränkt werden. Wer in den Besitz dieser Veröffentlichung gelangt, sollte sich über derartige Einschränkungen informieren und diese beachten.

Der Inhalt dieser Veröffentlichung und der zugrunde liegende Datenbestand sind urheberrechtlich geschützt. Wiedergabe, Vertrieb oder Veröffentlichung sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung der ING gestattet. Alle Rechte sind vorbehalten. Die ING-DiBa wird von der Europäischen Zentralbank (EZB) und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) beaufsichtigt. Die ING-DiBa hat ihren Sitz in Frankfurt am Main und ist eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Registernummer HRB 7727.