

13.11.2023

## Repräsentative Umfrage: Fast jeder Dritte wurde gehackt

Verbraucherzentralen informieren zu Account-Hacking

- Befragung der Verbraucherzentralen untersucht Häufigkeit gehackter Accounts und Hilfsangebote der Anbieter
- Bereits 30 Prozent der Befragten mussten Erfahrung mit gekaperten Online-Konten machen
- Unterstützung von Anbietern in vielen Fällen hilfreich, aber noch ausbaufähig

**Der E-Mail-Account gehackt, aus dem eigenen Bankkonto ausgesperrt – für die meisten Menschen ist das ein Alptraum. Eine Umfrage im Auftrag der Verbraucherzentralen zeigt nun: Knapp ein Drittel aller befragten Internetnutzerinnen und -nutzer musste bereits Erfahrungen mit Account-Hacking machen. Besonders Social-Media-Konten sind von solchen Angriffen betroffen.**

Bei 30 Prozent der befragten Internetnutzerinnen und -nutzer wurde bereits mindestens ein persönlicher Online-Account gehackt. Das zeigt eine repräsentative Umfrage des Instituts Gelszus im Auftrag der Verbraucherzentralen. „Die Häufigkeit gekapertter Online-Konten ist erschreckend“, erklärt Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, und ergänzt: „Die Mehrheit der Befragten fürchtet einen Angriff auf Online-Banking und Finanzdienstleistungen. Tatsächlich betroffen sind aber vor allem Social-Media-Accounts, wie die Ergebnisse zeigen.“

So geben immerhin 35 Prozent der Betroffenen an, Ziel des Angriffs sei ein Social-Media-Account gewesen. 28 Prozent nennen E-Mail-Konten, 21 Prozent das Konto bei einem Online-Marktplatz sowie 16 Prozent den Bereich Finanzen.

Gefragt nach den fünf Accounts, bei denen ein Fremdzugriff besonders schlimm wäre, landet der Bereich Finanzen mit 84 Prozent auf Platz eins, gefolgt von E-Mail-Konten (73 Prozent) und Messenger-Diensten (75 Prozent).

### Überraschend: Menschen in der Lebensmitte besonders betroffen

Von Account-Hacks am häufigsten betroffen, ist mit 33 Prozent die Altersgruppe der 30- bis 44-Jährigen. Sie nutzen das Internet mehrmals täglich. Die Befragung zeigt auch, dass die Betroffenen Passwörter ähnlich nutzen wie der Durchschnitt: 57 Prozent der Betroffenen sowie 56 Prozent aller

Pressestelle

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

Befragten geben an, für alle Accounts unterschiedliche Passwörter zu verwenden.

### **Branchenabhängig: Unterstützung durch Anbieter**

Die gute Nachricht: 86 Prozent der Betroffenen konnten die Kontrolle über ihren Account wiedererlangen. Im Bereich Social Media war die Quote mit 81 Prozent am geringsten, für Finanz-Accounts mit 92 Prozent am höchsten. Das geht einher mit der erfahrenen Unterstützung durch die Anbieter: Bei einem gehackten Finanz-Account erhielten 74 Prozent der Betroffenen persönliche Hilfe, im Bereich Social Media waren es nur 42 Prozent.

„Die Umfrage zeigt: Im Fall eines Hacker-Angriffs lohnt es sich, den Anbieter einzuschalten“, sagt Schuldzinski. „97 Prozent derjenigen, die sich an den Anbieter wandten, konnten mit dessen Hilfe die Kontrolle über ihren Account zurückerlangen. Bei denjenigen, die keine persönliche Hilfe vom Anbieter hatten, gelang dies nur 74 Prozent. In der direkten Kommunikation kann oft eine schnellere Lösung gefunden werden. So können Betroffene notfalls mit Zahlungsinformationen oder Screenshots nachweisen, dass sie der rechtmäßige Besitzer des Accounts sind.“

### **Ausbaufähig: Hilfsangebote der Unternehmen**

Im Falle eines Hacker-Angriffs wüsste nur die Hälfte der Befragten, wie sie sich verhalten soll. Verbraucherinnen und Verbraucher wünschen sich dabei vor allem Hilfe zur Selbsthilfe: Für 45 Prozent der Befragten ist das die bevorzugte Option. 30 Prozent bräuchten Unterstützung durch den Anbieter, insbesondere dem Kundensupport, und 17 Prozent würden Hilfe von Dritten, etwa von der Polizei oder aus dem privaten Umfeld, in Anspruch nehmen.

„Ein gehackter Account ist ein enormer Kontrollverlust, deshalb wollen die Betroffenen aktiv werden und die Kontrolle über die Situation zurückerlangen. Unternehmen sollten auf ihren Internetseiten möglichst konkrete Hilfestellungen anbieten und die wichtigsten Fragen für den Fall eines Hacker-Angriffs beantworten. Zudem sollten sie für Betroffene persönlich erreichbar sein, um ihnen schnell helfen zu können. Hier haben vor allem Social-Media-Plattformen Nachholbedarf, wie unsere Umfrage zeigt“, so Verbraucherschützer Schuldzinski.

### **Was tun im Hacking-Fall?**

Die Verbraucherzentralen haben in [diesem Artikel](#) die wichtigsten Informationen zusammengestellt, was im Falle eines gehackten Online-Accounts zu tun ist und wie sich Datendiebstahl verhindern lässt.

### **Hintergrund:**

Die Umfrage „Persönlicher Support von Unternehmen bei Account-Hacking“ wurde im Sommer 2023 von der Gelszus rmm Marketing Research GmbH durchgeführt. Befragt wurden 1027 Personen ab 18 Jahren mit Hauptwohnsitz in Deutschland. Die Teilnehmenden der Online-Befragung wurden bevölkerungsrepräsentativ nach Geschlecht, Alter und Wohnregion ausgewählt.

### Weiterführende Infos und Links:

- ❖ Was tun, wenn der Account gehackt wurde:  
[www.verbraucherzentrale.de/node/63228](http://www.verbraucherzentrale.de/node/63228)
- ❖ Weitere Informationen zur Umfrage „Account gehackt“ auf  
[www.verbraucherzentrale.de/account-gehackt](http://www.verbraucherzentrale.de/account-gehackt)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit  
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Die Umfrage wurde im Rahmen des vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz geförderten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ erstellt.

### Für weitere Informationen

Pressestelle Verbraucherzentrale NRW

Tel. (0211) 91380-1101

[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)