|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | **Ombudsstelle SRG.D**Dr. Esther Girsberger, Co-LeitungDr. Urs Hofmann, Co-Leitungc/o SRG DeutschschweizFernsehstrasse 1-48052 ZürichE-Mail: leitung@ombudsstellesrgd.ch |

 Zürich, 10. Juli 2025

**Dossier Nr. 11537,** **«Espresso» vom 4. Juni 2025 – «Swiss ID stellt auf Passkeys um»**

Sehr geehrter Herr X

Wir nehmen Bezug auf Ihr Mail vom 6. Juni 2025, worin Sie obige Sendung beanstanden.

<https://www.srf.ch/audio/espresso/swiss-id-stellt-auf-passkeys-um-das-muessen-sie-wissen?partId=6O176wMvf14l7YtSvc780-v8wYA>

*Die angeblich schon per 30. Juni 2025 bevorstehende "Umstellung" des Swiss-ID-Logins entspricht nicht den Tatsachen.

Gemäss der mir vorliegenden Antwort auf eine Mailanfrage an die SwissSign AG von heute sind Passkeys nur eine zusätzliche Alternative zu Passwörtern. Sodann befindet sich die Funktion Passkeys laut den im Netz publizierten Swiss-ID-FAQ "noch in der Entwicklung", weshalb es auf bestimmten Plattformen und Geräten zu Problemen kommen könne. Deshalb stünden die Passkeys erst für sogenannte "Early Adopters" zur Verfügung.

Ferner ist es ein Fakt, dass Passkeys nur auf Geräten/Systemen einsetzbar sind, die Fingerabdrucksensor- und/oder Gesichtserkennungstechnologie erlauben. Ausserdem müssen beispielsweise Apple-User die (just in den aktuellen Trump-Zeiten!) fragwürdige iCloud einschalten und sich damit dem hohen Risiko eines Datenabflusses in die USA aussetzen.

Dann: Swiss-ID prüft vor dem Login automatisch, ob überhaupt ein FIDO2-kompatibler Passkey erfolgreich verwendet werden kann. Nur wenn die Voraussetzungen dafür gegeben sind, wird das Passkey-Login angeboten. Ist das nicht der Fall, wird automatisch zur alternativen Login-Methode mit Passwort und zweitem Faktor gewechselt. Das wird im Beitrag wahrheitswidrig unterschlagen.

Zusammengefasst ist der kritisierte Beitrag unnötig alarmistisch, stark vereinfachend und berücksichtigt in keiner Weise die Verhältnisse bei den Tausenden von Radiohörern, die ohne "Äpps" und Gadgets an Desktopgeräten im Internet unterwegs sind. Ausserdem hätte eine kritische und vollständige Berichterstattung auch den extrem schlechten Support bei der Swiss-ID thematisieren müssen (siehe zum Beispiel hier: <*[*https://ch.trustpilot.com/review/swissid.ch*](https://ch.trustpilot.com/review/swissid.ch)*>). Gerade bei einer für 99 Prozent der Bevölkerung so komplexen Umstellung von Passwörtern auf Passkeys kann doch ausgerechnet eine Konsumentenschutzsendung nicht davon ausgehen, dass alle Betroffenen über das Wissen eines sogenannten Digitalexperten verfügen.*

**Die Redaktion** nimmt wie folgt Stellung:

Gerne nehmen wir zu den einzelnen Punkten Stellung.

***«Die angeblich schon per 30. Juni 2025 bevorstehende ‹Umstellung› des Swiss-ID-Logins entspricht nicht den Tatsachen. Gemäss der mir vorliegenden Antwort auf eine Mailanfrage an die SwissSign AG von heute sind Passkeys nur eine zusätzliche Alternative zu Passwörtern. Sodann befindet sich die Funktion Passkeys laut den im Netz publizierten Swiss-ID-FAQ ‹noch in der Entwicklung›, weshalb es auf bestimmten Plattformen und Geräten zu Problemen kommen könne. Deshalb stünden die Passkeys erst für sogenannte ‹Early Adopters› zur Verfügung.»***

Den Vorwurf, wir hätten nicht den Tatsachen entsprechend berichtet, weisen wir zurück.

Anlass für unseren Bericht war eine E-Mail von SwissID vom 19. Mai 2025 an SwissID-Nutzerinnen und -Nutzer mit der folgenden Ankündigung:

* «Das Login mit SwissID wird für Sie künftig noch einfacher und sicherer! Neu setzen wir dafür Passkeys ein – ein weltweit anerkannter Standard für mehr Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit im Anmelde-Prozess – als Ersatz zur Zwei-Faktor-Authentifizierung mittels SwissID App.»
* «Zwei-Faktor-Authentifizierung mittels SwissID App wird Mitte 2025 eingestellt.»
* «Im Zuge dieser Neuerung möchten wir Sie bereits heute darüber in Kenntnis setzen, dass wir die Zwei-Faktor-Authentifizierung mittels SwissID App Mitte 2025 einstellen werden. Wir empfehlen Ihnen daher, bereits heute auf die sichere und einfachere Zwei-Faktor-Authentifizierung mittels Passkeys umzusteigen.»

SRF-Digital-Redaktor Jürg Tschirren hat im Rahmen der Vorbereitung des Beitrags bei SwissSign nachgefragt, ob weiterhin auch das Einloggen via SwissID-App oder nur noch das Login mittels Passkeys möglich sein wird. SwissSign hat wie folgt geantwortet (Mail vom 23. Mai 2025): «Bis Mitte 2025 steht sowohl die bisherige Anmeldemethode via SwissID App als auch Passkeys zur Verfügung. Anschliessend wird die Zwei-Faktor-Authentifizierung über die SwissID App eingestellt (nicht vor dem 30. Juni).»

Jürg Tschirren hat im Beitrag explizit erwähnt, dass es zusätzlich zu Passkeys auch die Möglichkeit gibt, «sich auf klassischem Weg einzuloggen, mit dem Passwort, vielleicht Zwei-Faktor-Authentifizierung.» (ab Time Code 04:50)

Der Beanstander schreibt weiter, die Funktion Passkey befände sich «laut den im Netz publizierten Swiss-ID-FAQ ‹noch in der Entwicklung›, weshalb es auf bestimmten Plattformen und Geräten zu Problemen kommen könne. Deshalb stünden die Passkeys erst für sogenannte ‹Early Adopters› zur Verfügung.»

In den FAQ unter <https://www.swissid.ch/faq.html> konnten wir diese Information nicht finden.

Dort werden allgemeine Fragen zu Passkeys beantwortet.

Der Screenshot, den der Beanstander als Beleg für das Zur-Verfügung-Stellen erst für «Early Adopters» anführt, scheint direkt im persönlichen Konto gemacht worden zu sein. Erstellt man in der App aktuell einen Passkey, werden die Informationen «early access» und «Geniessen Sie den frühen Zugang zu dieser Funktion! Sie befindet sich noch in der Entwicklung, daher kann es auf bestimmten Geräten und Plattformen zu Problemen kommen», die auf dem Screenshot des Beanstanders zu sehen sind, nicht mehr angezeigt.

Das belegt der folgende Screenshot eines Nutzers vom 13. Juni 2025:



Dass der Screenshot des Beanstanders mit dem Hinweis auf «Early Adopters» nicht mehr aktuell ist, hat uns auch SwissSign auf unsere Rückfrage hin nochmals bestätigt (Mail vom 16. Juni 2025). Sie schreiben, sie hätten «die Passkey-Funktion bereits im Oktober 2024 eingeführt, zunächst im Rahmen einer begrenzten Early-Adopter-Phase. Das heisst, die Funktion konnte in den ersten Monaten nur genutzt werden, wenn der User aktiv in die Login-Einstellung navigiert ist, um den Passkey zu aktivieren. (…) Aufgrund der überwiegend positiven Rückmeldungen und der bereits hohen Akzeptanz, werden die Nutzer beim Login nun aktiv auf die Funktion hingewiesen.»

Bereits am 23. Mai 2025 hatte uns SwissSign geschrieben: «Wenn sich die Nutzerinnen und Nutzer in ihrem SwissID-Konto anmelden, z.B. via https://login.swissid.ch/ werden Sie automatisch aufgefordert, einen Passkey zu kreieren.»

Unsere Berichterstattung war damit korrekt und den Tatsachen entsprechend.

***«Ferner ist es ein Fakt, dass Passkeys nur auf Geräten/Systemen einsetzbar sind, die Fingerabdrucksensor- und/oder Gesichtserkennungstechnologie erlauben. Ausserdem müssen beispielsweise Apple-User die (just in den aktuellen Trump-Zeiten!) fragwürdige iCloud einschalten und sich damit dem hohen Risiko eines Datenabflusses in die USA aussetzen.»***

Passkeys können auch mit einer selbst gewählten PIN entsperrt werden. Dazu ist kein Gerät/System mit Fingerabdrucksensor- und/oder Gesichtserkennungstechnologie nötig.

Auch Apple-Nutzerinnen und -Nutzer können Passkeys mittels PIN oder anderen Methoden (z. B. sogenannten Yubikeys) nutzen, bei denen keine Daten in die iCloud fliessen.

Selbst wenn die iCloud als Speicherort für die Passkey-Daten gebraucht wird, geschieht die Übermittlung der Daten mittels Ende-zu-Ende-Verschlüsselung – Apple oder die US-Behörden haben also keinen Zugriff darauf (wobei man das nie vollständig ausschliessen kann, uns ist aber kein entsprechender Fall bekannt).

***«Dann: Swiss-ID prüft vor dem Login automatisch, ob überhaupt ein FIDO2-kompatibler Passkey erfolgreich verwendet werden kann. Nur wenn die Voraussetzungen dafür gegeben sind, wird das Passkey-Login angeboten. Ist das nicht der Fall, wird automatisch zur alternativen Login-Methode mit Passwort und zweitem Faktor gewechselt. Das wird im Beitrag wahrheitswidrig unterschlagen.»***

Das Thema FIDO2-Kompatibilität wurde im Beitrag tatsächlich nicht explizit erwähnt – allerdings nicht, um die Wahrheit zu «unterschlagen».

Das hatte zum einen zeitliche Gründe. In einem «Espresso»-Beitrag von wenigen Minuten Dauer (im vorliegenden Fall 5’07’’) können wir nicht jeden einzelnen Aspekt von technischen Themen vertiefen.

Ausserdem richtet sich «Espresso» als Konsumentinnen- und Konsumentensendung an ein breites Publikum. Das anerkennt der Beanstander selbst, wenn er schreibt (s. nächster Vorwurf): «Gerade bei einer für 99 Prozent der Bevölkerung so komplexen Umstellung (…) kann doch ausgerechnet eine Konsumentenschutzsendung nicht davon ausgehen, dass alle Betroffenen über das Wissen eines sogenannten Digitalexperten verfügen.»

Wir können nicht voraussetzen, dass das breite Publikum weiss, was «FIDO2-konfrom» bedeutet.

Es gehört zu den Aufgaben von Redaktoren und Expertinnen, komplexe Themen insbesondere auch für Hörerinnen und Hörer ohne vertieftes Fachwissen gut verständlich zu erklären und einzuordnen. Das ist Jürg Tschirren unserer Ansicht nach gelungen. Als langjähriger Fachredaktor bei SRF Digital berichtet er regelmässig über die Themenbereiche IT, Kommunikation, Computersicherheit, Datenschutz etc.

Antworten auf vertiefte technische Fragen finden Interessierte leicht zugänglich und ausführlich in den FAQ von SwissID: <https://www.swissid.ch/faq/login-probleme.html>

***«Zusammengefasst ist der kritisierte Beitrag unnötig alarmistisch, stark vereinfachend und berücksichtigt in keiner Weise die Verhältnisse bei den Tausenden von Radiohörern, die ohne ‹Äpps› und Gadgets an Desktopgeräten im Internet unterwegs sind. Ausserdem hätte eine kritische und vollständige Berichterstattung auch den extrem schlechten Support bei der Swiss-ID thematisieren müssen (siehe zum Beispiel hier: <***[***https://ch.trustpilot.com/review/swissid.ch***](https://ch.trustpilot.com/review/swissid.ch)***>). Gerade bei einer für 99 Prozent der Bevölkerung so komplexen Umstellung von Passwörtern auf Passkeys kann doch ausgerechnet eine Konsumentenschutzsendung nicht davon ausgehen, dass alle Betroffenen über das Wissen eines sogenannten Digitalexperten verfügen.»***

Wie wir bereits oben ausgeführt haben, haben wir den Tatsachen entsprechend berichtet. Den Vorwurf, unser Beitrag sei «unnötig alarmistisch» gewesen, weisen wir deshalb zurück.

Im Beitrag wurden hauptsächlich die folgenden Aspekte thematisiert:

* Was sind die Vorteile von Passkeys gegenüber dem Einloggen mit Passwort?
* Was ist ein Passkey und wie funktioniert er?
* Wie sicher sind Passkeys?
* Sicherheitsaspekte: Kann sich jemand als mich ausgeben? Können Passkeys gehackt

werden?

* Was, wenn man das Smartphone nicht dabeihat? Wo werden Passkeys gespeichert?
* Swiss-ID-App (Wie lange gibt es sie noch?)
* Welche anderen Unternehmen setzen Passkeys ein?

Unser Fokus lag auf dem Thema Passkeys, die SwissID an sich sowie der Kundendienst waren nicht Thema unseres Beitrags.

Richtig ist, dass einige technische Sachverhalte vereinfacht erklärt wurden. Wie erwähnt und wie der Beanstander selbst schreibt, können wir in einer Konsumentinnen- und Konsumenten-Sendung für ein breites Publikum «nicht davon ausgehen, dass alle Betroffenen über das Wissen eines sogenannten Digitalexperten verfügen». Es ist unsere Aufgabe, auch komplexe Sachverhalte verständlich zu erklären. Eine zu technische Darstellung (FIDO2 etc.) wäre für viele Hörerinnen und Hörer nicht mehr hilfreich.

***«Ich erlaube mir, meiner Beanstandung der Sendung ‹Espresso› von letzter Woche betreffend Passkeys eine erst heute eingetroffene Ergänzung seitens der SwissSign AG anzufügen (Screenshot). Damit kann die Behauptung der Moderatorin insbesondere ab Minute 00:17, die Nutzer würden ab dem 30. Juni 2025 zu einer Umstellung auf Passkeys ‹gezwungen›, nochmals als klar widerlegt gelten. Die Sendung scheint also einen Sturm im Wasserglas erzeugt zu haben, der bezeichnenderweise von keinem anderen Medium übernommen worden ist. Ich empfinde das Ganze als peinliche Fehlleistung.»***

Die Moderatorin hat nicht von «Zwang» gesprochen. Die Anmoderation zum Beitrag lautete wie folgt: «Die SwissID brauchen Sie zum Beispiel, um die digitalen Dienste der Post nutzen zu können. Es ist eine Art digitale Identität, um beim Einloggen quasi zu beweisen, dass bin wirklich ich. Wer eine SwissID hat, erhält in letzter Zeit die Mitteilung, dass es per Ende Juni eine grosse Änderung gibt. Ab dann können Sie sich bei der SwissID nicht mehr mit dem Passwort einloggen, sondern es läuft neu über einen sogenannten Passkey.»

Jürg Tschirren hat im Beitrag erwähnt, dass die Möglichkeit, sich auf klassischem Weg einzuloggen (Passwort, Zwei-Faktor-Authentifizierung) laut SwissID frühestens Ende Juni abgeschaltet werde.

Auf die Rückfrage von Redaktor Oliver Fueter, ob es die Swiss-ID-App dann noch gebe, antwortete er: «Das habe ich auch die Betreiber von SwissID gefragt, weil: Das Anmelden ist ja wahrscheinlich das, was man am meisten genutzt hat, mit dieser App. Und man hat mir gesagt: Ja, der App-Betrieb werde so auf den Herbst hin wirklich eingestellt. Aber alles, was man in der App machen könne, bleibe erhalten. Das sei dann sogar noch einfacher zugänglich, noch bequemer zum Brauchen, hat man dazu gesagt. Aber wie man diese Dienste – es gibt ja wirklich noch mehr als einfach nur das Anmelden, man kann zum Beispiel auch eine digitale Unterschrift machen und solche Dinge – wie diese Dienste dann aber einfach und bequem zugänglich sein werden, das hat man noch nicht genau sagen können.»

SwissID hatte ihm am 23. Mai 2025 ausserdem geschrieben: «Alle unsere Nutzerinnen und Nutzer, sowie Geschäftskunden werden in den kommenden Wochen über die Neuerungen informiert.»

Es trifft nicht zu, dass die Ausführungen der Moderatorin «als klar widerlegt gelten». Die Informationen in unserer Berichterstattung waren korrekt.

**Die Ombudsstelle** hält abschliessend fest:

Die Ombudsleute haben sich den Beitrag nicht nur angehört, sie haben die Umstellung auch selber – erfolgreich – durchgeführt. Sie haben sich also in die Rolle der Konsumentinnen und Konsumenten versetzt, und genau darum geht es ja auch in der Sendung «Espresso».

Die Informationen, die «Espresso» gegeben hat, waren klar verständlich und auf einfache Userinnen und User zugeschnitten. Mehr war nicht nur nicht erforderlich, sondern wäre verwirrend gewesen. «Espresso» hat also eine eigentliche Hilfeleistung für die Umstellung erbracht, ergänzt durch genau die Fragen, die sich kritischen Usern stellt: Ist es sicher? Kann ich (einfacher) gehackt werden? Wie lange kann ich die Swiss-ID noch benutzen? Diese Fragen wurden alle nach bestem Wissen und Gewissen und nach Überprüfung mit dem Anbieter beantwortet. Auch wurden die Userinnen und User nicht zur Umstellung «gezwungen» – ganz im Gegenteil. Die durch die in der Moderation angekündigte «grosse Veränderung» wurde durch die folgenden Erklärungen entschärft. Indem die Umstellung nämlich ganz einfach erfolgt – gerade für Nicht-Digitalexpertinnen und -experten.

**Es liegt kein Verstoss gegen das Sachgerechtigkeitsgebot gemäss Art. 4 Abs. 2 des Radio- und Fernsehgesetzes vor.**

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse am öffentlichen Sender und hoffen, dass Sie diesem trotz Ihrer Kritik treu bleiben.

Sollten Sie in Erwägung ziehen, den rechtlichen Weg zu beschreiten und an die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) zu gelangen, lassen wir Ihnen im Anhang die Rechtsmittelbelehrung zukommen.

Mit freundlichen Grüssen

Ombudsstelle SRG Deutschschweiz