2026

Betalingshjælpen

En undersøgelse om digitale betalings-løsninger blandt ældre borgere





Om undersøgelsen

Foruden en række interviews med ældre medborgere og eksperter, bygger indsigterne i rapporten også på en undersøgelse med målgruppen. Undersøgelsen baserer sig på et kvantitativt studie udført af Wilke på vegne af Betalingshjælpen i uge 9 og 10 2026. Undersøgelsen er baseret på 302 telefoninterviews med danskere i alderen 67–85 år. Rapporten kortlægger de ældres digitale betalingsvaner, udfordringer, erfaringer med svindel og kendskab til Betalingshjælpen.

Betalingshjælpen er et uddannelsesinitiativ fra

Indholdsfortegnelse

Forord af Kim Hyldig, Landechef, Mastercard Danmark 4

Digital selvhjulpenhed kræver støtte 6

Tryghed i den digitale hverdag 10

Ekspertinterview med Kresten Munksgaard, Afdelingsleder, Forebyggelse, Analyse og Digital Patruljering, NSK 12

Digitale betalinger blandt ældre 16

Ekspertinterview med Ulla Malling, Projektchef, Forbrugerrådet Tænk 28

Ekspertinterview med Staffan Truvé, medstifter af Recorded Future 30

Partnere bag Betalingshjælpen 32

Tak fordi du læste med 36

Digital tryghed er en forudsætning for, at alle kan være med

Danmark er i dag blandt de mest digitale samfund i verden, også når det gælder betalinger. For langt de fleste gør det hverdagen nemmere og mere fleksibel. Men udviklingen har også en bagside.

Digital svindel bliver stadig mere avanceret, og mange danskere oplever usikkerhed over for de metoder, svindlere benytter. Særligt ældre borgere kan føle sig sårbare i mødet med den digitale økonomi. Det er en udfordring, vi skal tage alvorligt.

For når tilliden svækkes, risikerer vi også at svække deltagelsen i det digitale samfund.

Derfor lancerede Mastercard sidste år Betalingshjælpen sammen med en række stærke partnere. Ambitionen var at styrke danskernes digitale tryghed gennem viden, dialog og konkrete værktøjer.

Nu er vi gået ind i initiativets andet år. Hvor fokus sidste år var at etablere indsatsen og skabe opmærksomhed om problemstillingen, bygger vi i år videre på de erfaringer, vi har gjort os gennem mødet med borgere over hele landet.

Denne rapport samler nogle af de vigtigste indsigter, erfaringer og råd om digital svindel, som kan hjælpe flere til at navigere trygt i en digital hverdag.

Kim Hyldig, Landechef
Mastercard Danmark





Betalingshjælpen

Betalingshjælpen er et samarbejde mellem Mastercard og vores samarbejdspartnere inden for bank-, betalings- og finansiel teknologi-området. Initiativet skal gøre det lettere for flere at blive en del af den digitale hverdagsøkonomi – og dermed bidrage til en positiv samfundsudvikling, hvor alle kan være med.

Formålet er at dele inspiration til, hvordan endnu flere ældre får kendskab til og lyst til at bruge digitale betalingsløsninger. Vi arbejder for, at alle, uanset forudsætninger og alder, får mulighed for at deltage i den digitale økonomi og nyde godt af de mange fordele, digitale betalinger giver.

Læs mere på betalingshjælpen.dk

Digitaliseringen tager til blandt de ældre

Ældre i en digital verden
For andet år i træk undersøger Betalingshjælpen brugen af digitale betalinger blandt ældre. I februar 2026 har Betalingshjælpen i samarbejde med Wilke gennemført en analyse blandt 302 danskere i alderen 67 til 85 år.

Undersøgelsen er baseret på telefoninterviews og har til formål at kortlægge ældre borgeres brug af og holdninger til digitale betalingsløsninger.

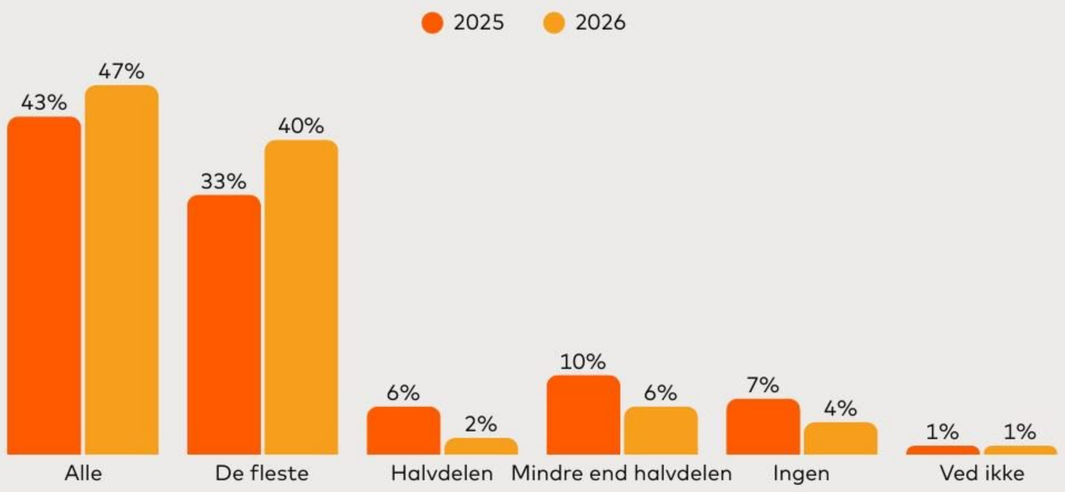
Den afdækker desuden, hvilke barrierer, der stadig hindrer fuld digital deltagelse, samt de ældres evne til at identificere og undgå digital svindel.

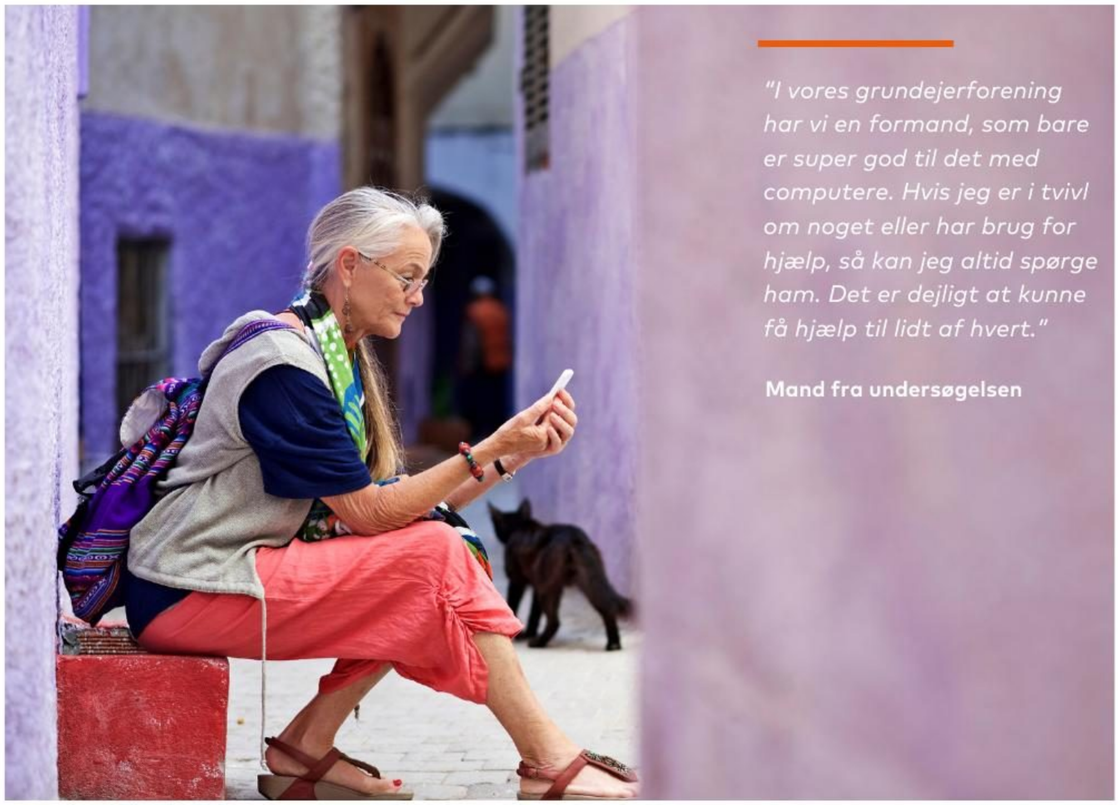
Stadig flere ældre betaler fuldt digitalt
47% af de ældre danskere foretager i dag alle deres betalinger med digitale betalingsløsninger. Det er fire procentpoint flere end i 2025 og er et tegn på, at digitaliseringen fortsætter med at vinde indpas blandt de ældre. Kun 4% undgår fuldstændigt at betale digitalt, mens hele 80% har MitID og MobilePay installeret på deres mobiltelefon. Den positive udvikling afspejler, at den digitale infrastruktur er godt forankret hos langt de fleste ældre danskere. Alligevel er det ikke hele historien.

47%

af de ældre foretager alle deres betalinger digitalt

Hvor stor en andel af dine betalinger foretager du med digitale betalingsløsninger?





"I vores grundejerforening har vi en formand, som bare er super god til det med computere. Hvis jeg er i tvivl om noget eller har brug for hjælp, så kan jeg altid spørge ham. Det er dejligt at kunne få hjælp til lidt af hvert."

Mand fra undersøgelsen

Flere ældre beskriver digitaliseringen som noget, man aktivt forsøger at følge med i. Ikke nødvendigvis fordi interessen altid er der fra begyndelsen, men fordi det opleves som en nødvendig del af hverdagen. En kvinde fortæller, at hun tidligt besluttede sig for at følge med udviklingen:
"Hvis ikke du følger med fra starten, så løber det fra dig."

Samtidig beskriver flere også en reel nysgerrighed efter at lære nye løsninger at kende og gøre tingene selv.

Hver fjerde ældre er stadig afhængig af andre
Selvom mange ældre anvender digitale betalingsløsninger, er hver fjerde ældre dansker stadig afhængig af andres hjælp for at klare sine digitale betalinger.

De ældre peger selv på to centrale barrierer, der afholder dem fra digitale betalinger. Den største barriere er, at systemerne ændrer sig for ofte, mens også frygten for at gøre noget forkert sætter en stopper for de ældres lyst til at anvende digitale betalingsløsninger. Den digitale kompetence er med andre ord til stede hos mange, men den digitale tryghed halter efter.

Flere beskriver i stedet en gradvis udvikling, hvor nye løsninger langsomt er blevet taget i brug, efterhånden som de oplevede fordelene ved dem i praksis.
En mand fortæller, hvordan han i begyndelsen var tilbageholdende over for apps og digitale løsninger, men ændrede syn på det, da han så sin omgangskreds bruge dem:

"Lige pludselig kunne jeg godt se, at det var smart, at de kunne betale med mobilen og lige tjekke ting på e-Boks."

Interviewene peger på, at digitaliseringen blandt mange ældre ikke nødvendigvis drives af en direkte interesse for teknologi i sig selv, men af ønsket om at gøre hverdagen lettere og følge med udviklingen omkring dem.

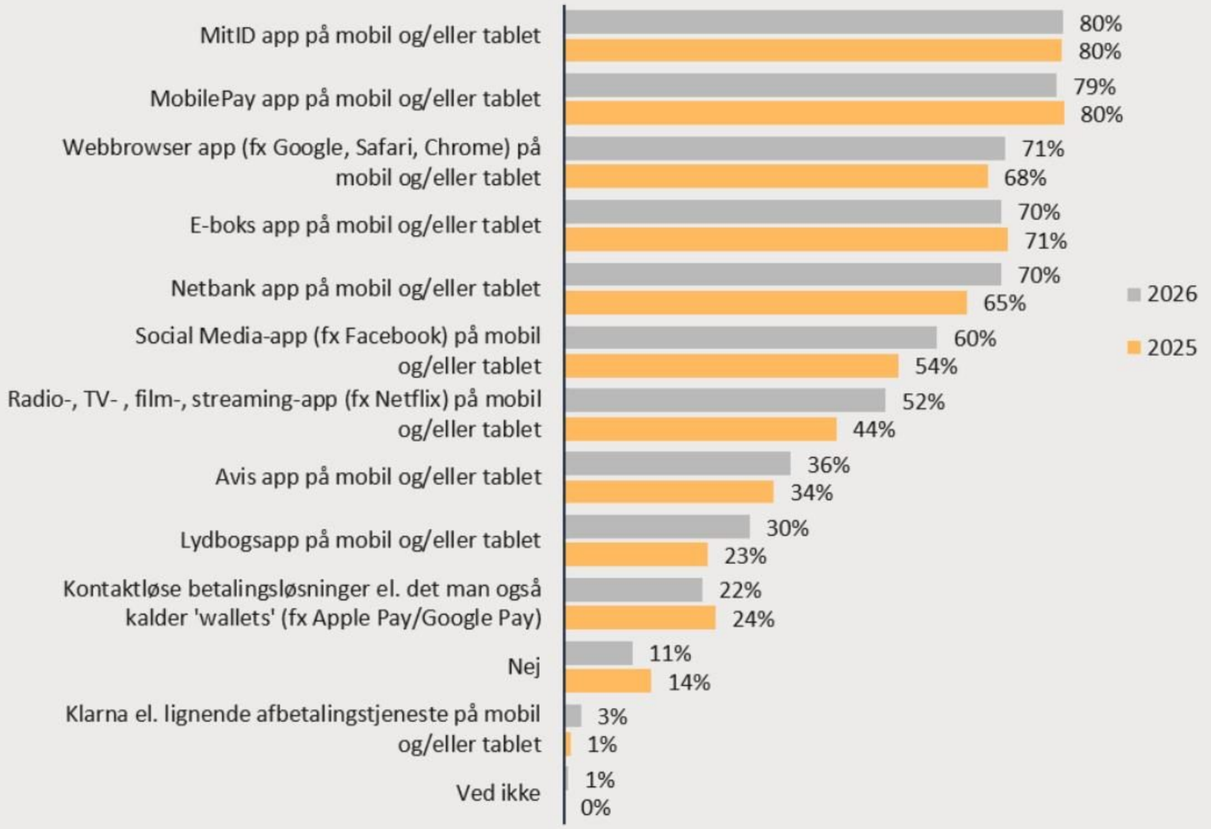
To målgrupper og to virkeligheder

Undersøgelsen tegner ikke ét billede af den ældre dansker, den tegner to. De 67 til 74-årige er markant mere digitalt aktive end de 75 til 85-årige. De anvender i signifikant højere grad kort, MobilePay og direkte betaling via netbank og klarer i langt højere grad de digitale betalings-løsninger selvstændigt.

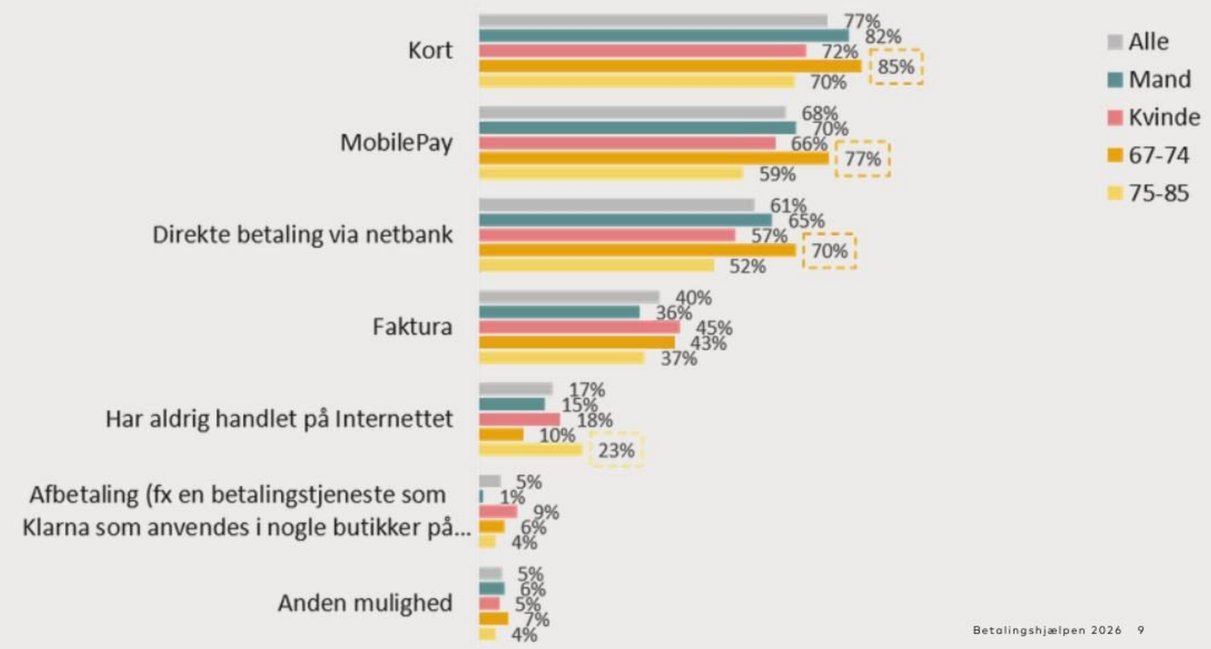
De 75 til 85-årige foretrækker derimod i højere grad at få hjælp frem for selv at sætte sig ind i nye løsninger. Dette vidner om, at der er forskellige behov blandt de to aldersgrupper.



Har du nogen af følgende digitale tjenester (apps) installeret på mobilen og/eller tablet (iPad)?



Hvilken eller hvilke af følgende betalingsløsninger har du anvendt, når du har handlet på internettet?



Digital svindel handler om mere end et økonomisk tab

Mange ældre oplever i dag digital svindel som noget, man aktivt skal forholde sig til i hverdagen. Flere beskriver, hvordan de tidligere havde svært ved at forestille sig, at de selv kunne blive snydt online. Som en mand fortæller: "Jeg havde regnet med, at jeg aldrig skulle blive snydt."

Interviewene viser, at svindel ikke nødvendigvis rammer dem, der mangler digitale kompetencer. Flere af de interviewede anvender dagligt netbank, MobilePay og digitale løsninger, men beskriver alligevel situationer, hvor de blev fanget i et svindelforsøg eller var tæt på.

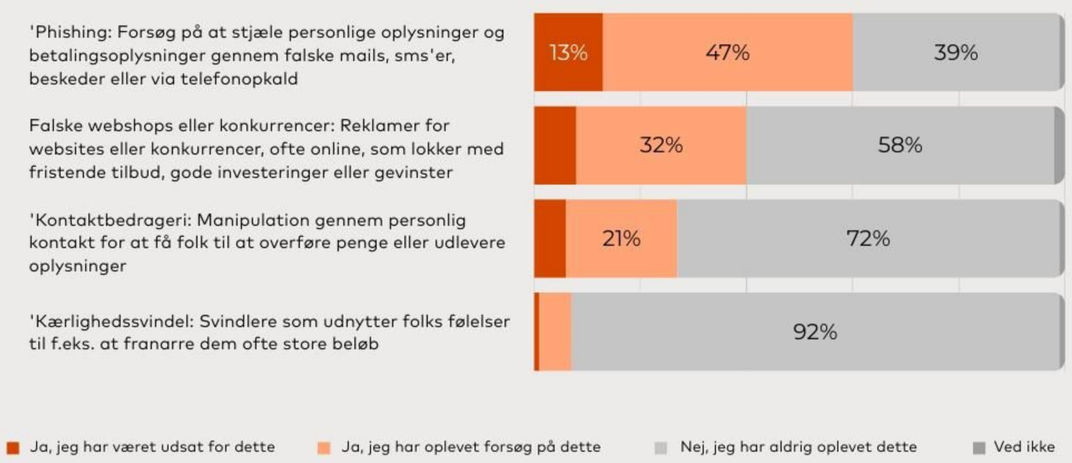
Digital svindel rammer bredt i gruppen af ældre danskere. Undersøgelsen viser, at 6 ud af 10 ældre har oplevet phishing enten som direkte angreb, hvor 13% faktisk blev svindlet, eller som forsøg, som 47% har oplevet. Det gør phishing til den mest udbredte svindelform i målgruppen.

Phishing er dog langt fra den eneste trussel. 4 ud af 10 har oplevet forsøg på svindel gennem falske webshops og konkurrencer, og 8% faldt i fælden. 27% har samlet set oplevet forsøgt kontakt-bedrageri, hvor svindlere forsøger at manipulere folk til at overføre penge eller udlevere personlige oplysninger, fx ved at udgive sig for at være fra banken eller politiet.

47%

af de ældre har oplevet forsøgt phishing

Har du oplevet nogle af følgende typer digital svindel?



Svindelforsøgene opleves ofte som troværdige, fordi de tager udgangspunkt i genkendelige situationer og menneskelige relationer.

En mand modtog en sms fra en person, der udgav sig for at være hans søn: "Hej far, jeg har mistet min telefon." og kort efter fulgte en besked om en regning, der skulle betales akut, og at sønnen ikke selv kunne tilgå sin bank. Fordi situationen fremstod så presserende og alvorlig, ønskede manden at handle hurtigt.

"Det var den måde, den var skrevet på. Jeg fattede ikke mistanke." fortæller han.

Først da han kontaktede sin søns kæreste for at få hjælp til overførslen, gik det op for ham, at der var tale om svindel. Efterfølgende beskriver han ikke kun følelsen af at være blevet manipuleret, men også en vis skuffelse over, at han ikke gennemskuede situationen tidligere:

"Jeg var ærgerlig over, at jeg hoppede med på vognen."

Andre beskriver situationer, hvor svindlen sker meget hurtigt og midt i en almindelig online handel. En mand fortæller, hvordan han forsøgte at betale et mindre beløb for levering af en vare. Da hans betalingskort ikke virkede, valgte han i stedet MobilePay.

"Så blev jeg lidt irriteret," fortæller han. Først efter betalingen opdagede han, at beløbet var langt højere end forventet:
"Lige da jeg havde kørt den hen, så jeg beløbet."
Han ringede straks til banken, men pengene var allerede sendt videre.

Flere beskriver samtidig, at det ikke kun er tabet af penge, der fylder bagefter, men også følelsen af at være blevet narret. *Som en af deltagerne forklarer: "Jeg tror ikke, jeg tænkte så meget på beløbet. Det var mere det der med, at jeg hoppede med på vognen."*

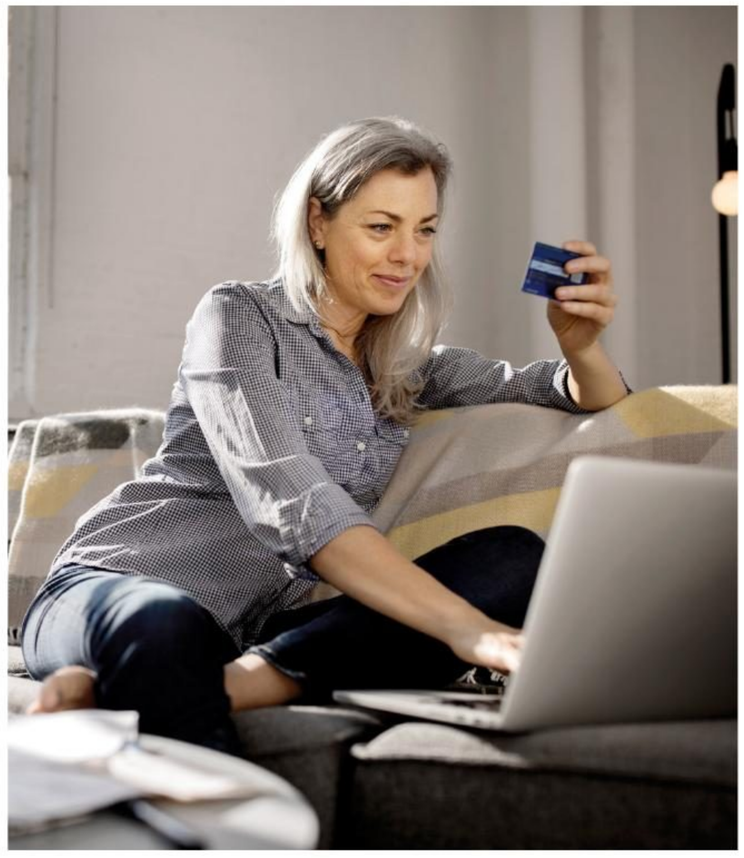
Flere fortæller, at oplevelserne efterfølgende har gjort dem mere skeptiske og opmærksomme på beskeder, links og telefonopkald i hverdagen.

Bekymringen for svindel fylder tilsvarende meget. Hver tredje ældre er bekymret for cyberangreb, og det afspejler sig i de ældres selvvurderede kompetencer.

13% af de adspurgte vurderer, at de er dårligt rustet til at undgå digital svindel, mens 26% hverken føler sig godt eller dårligt rustet. Det peger på, at der er et reelt potentiale for at styrke de ældres tryghed og viden på området. Næsten halvdelen vurderer dog, at de er godt rustet, hvilket giver et godt udgangspunkt for at styrke resten af gruppen.

13%

af de ældre vurderer, at de er dårligt rustet til at undgå digital svindel



EKSPERTINTERVIEW MED KRESTEN MUNKSGAARD, AFDELINGSLEDER, FOREBYGGELSE, ANALYSE OG DIGITAL PATRULJERING, NSK

Digital svindel er blevet mere menneskelig

Svindlerne forsøger ikke længere først og fremmest at hacke systemer. De forsøger at hacke mennesker. Det er den udvikling, politiet ser på tværs af Danmark, hvor digitale svindlere arbejder mere professionelt end nogensinde før.

Digital svindel er ikke et nyt fænomen, men måden, den bliver begået på, har ændret sig markant gennem de seneste år. Ifølge politiet er svindlen i dag langt mindre teknisk, end mange forestiller sig. Hvor de kriminelle tidligere forsøgte at bryde ind i systemer eller stjæle adgangskoder, handler en stor del af svindlen i dag i stedet om at få offeret til selv at handle. Afdelingsleder Kresten Munksgaard fra Forebyggelse, Analyse og Digital Patruljering i National enhed for Særlig Kriminalitet (NSK), fortæller, at udviklingen hænger tæt sammen med den øgede sikkerhed i de digitale betalingssystemer. Når systemerne bliver sværere at bryde ind i, flytter svindlerne deres fokus over på menneskene bag skærmen.



"Svindlen bliver målrettet borgerne frem for systemerne. Det handler om at få den forurettede til selv at overføre penge eller foretage handlinger, som gør, at vedkommende mister sine penge."

– Kresten Munksgaard, Afdelingsleder, Forebyggelse, Analyse og Digital Patruljering i NSK

Svindlerne er blevet langt mere professionelle
Politiet beskriver et kriminalitetsbillede, hvor svindlen i flere tilfælde udføres af organiserede netværk. De digitale angreb er ikke tilfældige forsøg, men planlagte kampagner, hvor alt fra kunstig intelligens til personlige oplysninger fra sociale medier bliver brugt til at skabe troværdighed.

Samtidig viser politiets erfaringer, at udviklingen ikke kun afhænger af, hvor dygtige svindlerne er. Samfundets indsatser kan også gøre en mærkbar forskel. I 2025 indførte teleselskaberne et spamfilter, som automatisk blokerede en stor del af de svindel-sms'er, der blev sendt til danskerne.

Ifølge Kresten Munksgaard medførte det et markant fald i antallet af anmeldelser om sms-baseret phishing, også kaldet smishing:

"Vi så en meget kraftig effekt i 2025. Særligt det, vi kalder smishing, faldt meget kraftigt. Da sms-spamfilteret var i drift, stoppede man ifølge teleselskaberne 3,8 millioner sms'er i den periode."



Spamfilteret var dog kun aktivt i en begrænset periode. Da det senere blev fjernet, fordi der manglede den nødvendige lovhjemmel, begyndte antallet af anmeldelser igen at stige.

"Det er 3,8 millioner sms'er, som igen i dag ender hos borgerne. For svindlerne er det ikke afgørende, om den enkelte følger linket. Der skal nok altid være nogen. Sådan er den menneskelige adfærd. Der vil altid være nogen, som befinder sig i en kontekst, hvor de ikke er i stand til at gennemskue, at det, de har fået, er svindel. Og det gælder, uanset om man er ung eller gammel."

De foreløbige tal for 2026 peger ifølge politiet på, at antallet af anmeldelser kan ende på det højeste niveau, siden myndighederne begyndte at opgøre IT-relateret økonomisk kriminalitet i 2019. Erfaringen viser, at tekniske og strukturelle løsninger kan have stor betydning for, hvor mange svindelforsøg der når frem til borgerne.

Svindlere udnytter ikke kun teknologiske sårbarheder, men også menneskelig psykologi. De skaber en følelse af hastværk og forsøger at overbevise offeret om, at der skal handles med det samme. Når nogen tror, deres konto er under angreb, bliver den umiddelbare reaktion ofte at gøre noget hurtigt frem for at stoppe op. Politiet oplever derfor, at moderne digital svindel i høj grad handler om manipulation snarere end teknologi.

De ældre bliver målrettet
Digital svindel rammer alle aldersgrupper, men politiet understreger, at bestemte svindelformer i højere grad retter sig mod ældre. Det gælder især telefonsvindel, hvor gerningspersonen udgiver sig for at være fra banken eller politiet og forsøger at få borgeren til selv at overføre penge eller udlevere betalingskortoplysninger.

Ifølge politiet skyldes det ikke nødvendigvis, at ældre mangler digitale kompetencer.

Tværtimod peger Kresten Munksgaard på, at mange ældre er både opmærksomme og skeptiske. Men nogle kan være mere usikre på, hvordan bankernes digitale systemer fungerer, og den usikkerhed udnytter svindlerne ved at skabe en fortælling om, at pengene er i fare, og at der skal handles med det samme.
Samtidig peger han på en mere jordnær forklaring:
"Som ældre person har du haft et langt liv og dermed mulighed for at opbygge en større formue. Det gør det simpelthen mere attraktivt. Der er mere at komme efter for de kriminelle på en pensionsopsparing end på en almindelig lønkonto."

Ifølge politiet handler det derfor i høj grad om økonomisk motivation. De organiserede kriminelle vælger de målgrupper, hvor udbyttet kan være størst. At ældre oftere bliver kontaktet, er derfor ikke nødvendigvis et udtryk for manglende digitale færdigheder, men for at de udgør en attraktiv målgruppe.

Skyld og skam fylder efter svindlen
Noget af det, der gør størst indtryk på politiet, er ikke kun selve svindlen, men de reaktioner, de møder hos ofrene bagefter. Mange ældre beskriver en stærk følelse af skyld, fordi de mener, at de burde have gennemskuet situationen. For nogle bliver følelsen så overvældende, at de helt undlader at anmelde svindlen eller fortælle andre om den.

"Den her følelse af skyld og skam er overvældende. Vi ved simpelthen, at der er folk, der undlader at anmelde det til politiet eller banken, fordi de er pinligt berørte."

Ifølge politiet er netop den reaktion en af svindlernes største styrker.
Når svindlen lykkes, sidder mange tilbage med oplevelsen af selv at have begået en fejl. Men den fortælling er misvisende.

De fleste handler ikke uovervejet eller uansvarligt. Tværtimod reagerer de på en situation, som svindlerne bevidst har gjort troværdig og akut.

"Sammenligner vi det med, hvis en brandalarm går, så går vi jo også ud af bygningen. Også selv om vi godt ved, at det nok bare er en fejl. Her gør man lidt det samme. Man tænker, at det trods alt er mere sikkert at handle end ikke at gøre noget. Men det er lige præcis det modsatte, der sker."

– Kresten Munksgaard, Afdelingsleder, Forebyggelse, Analyse og Digital Patruljering i NSK

På samme måde reagerer mange, når de får at vide, at deres bankkonto er under angreb.

Det føles tryggere at gøre noget med det samme end at risikere at miste sine penge.
Politiet understreger derfor, at digital svindel ikke handler om at være naiv eller uopmærk-som. Moderne svindel er udviklet til at udnytte helt almindelige menneskelige reaktionsmønstre som tillid, frygt og ønsket om at beskytte sig selv. Derfor kan alle blive ramt, uanset alder og digitale kompetencer.

Politiet opfordrer til, at vi taler mere åbent om digital svindel. Når flere tør fortælle om deres oplevelser, bliver det lettere for andre at genkende svindlen og søge hjælp, hvis de selv bliver udsat for den. Åbenhed kan dermed være en vigtig del af forebyggelsen og være med til at nedbryde den skyld og skam, som mange ofre oplever efterfølgende.

Politiets 3 vigtigste råd

1. Lad være med at klikke på links i sms'er eller mails, der beder dig opdatere betalingskort eller personlige oplysninger.

2. Kontakt altid banken eller politiet via deres officielle telefonnummer, hvis du bliver i tvivl om, hvem du er blevet kontaktet af. Ring ikke tilbage til det nummer, du er blevet kontaktet fra, men find selv det officielle telefonnummer.

3. Vær opmærksom på dine digitale fodspor. Offentlige oplysninger på sociale medier og datingsider kan gøre det lettere for svindlere at virke troværdige. Et eksempel på dette kan være at dele sit telefonnummer i et opslag på Facebook.



De ældre forventer, at samfundet tager et større ansvar

Beredskabet er rykket ind i stuerne
Det danske samfund er i forandring, og den øgede opmærksomhed på beredskab har sat sig tydelige spor i de ældres adfærd. Andelen af ældre med kontanter liggende hjemme er steget markant fra 59% i 2025 til 76% i 2026.

Stigningen afspejler sandsynligvis det skærpede fokus på samfundsmæssigt beredskab, som de seneste års geopolitiske uro har medført.

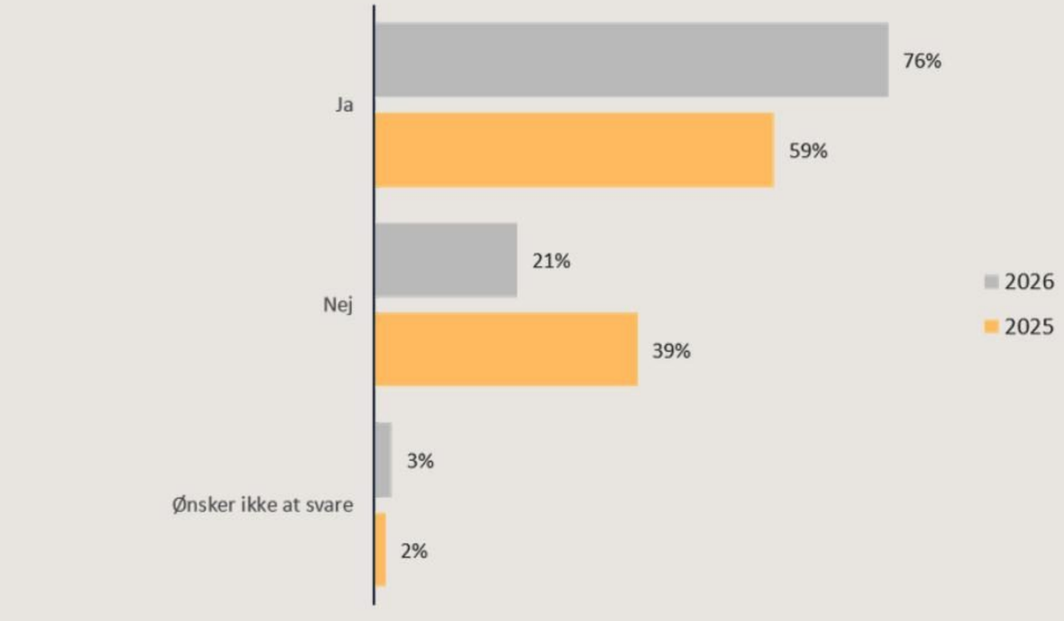
Nationalbankens beredskabsanbefalinger til borgerne lyder således: For at du kan være godt forberedt, anbefaler Nationalbanken, at du i husstanden har mindst 2 fysiske betalingskort fra forskellige mærker, fx Dankort, Mastercard eller Visa, som du kan huske pinkoderne til.

Derudover bør du have et mindre beløb i kontanter. Et pejlemærke er 250 kr. pr. person i husstanden.*

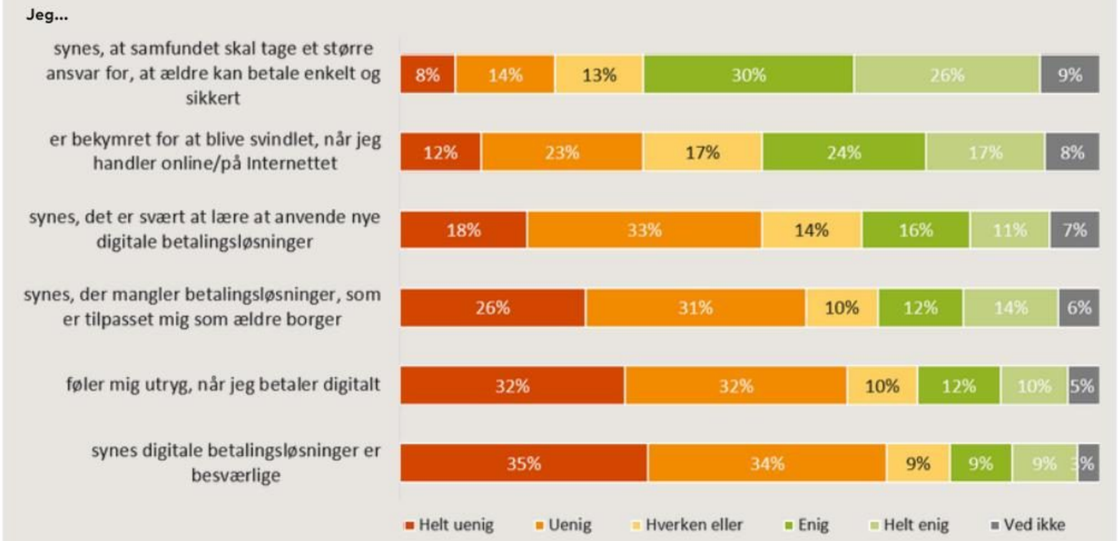
76%

af de ældre har kontanter liggende derhjemme

Har du kontanter liggende hjemme, som kan anvendes ved krisesituationer, hvis du ikke kan betale med betalingskort?

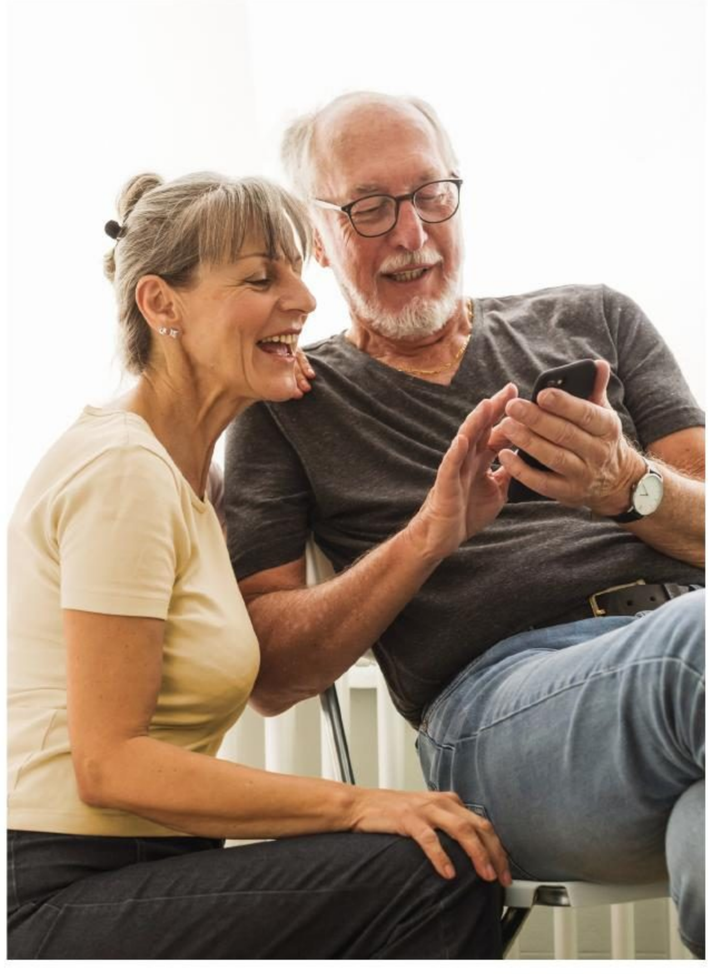


I hvilken grad er du enig i følgende udsagn om digitale betalingsløsninger?



Samfundsansvar
Den digitale udvikling er grundlæggende en styrke for samfundet. Den skaber smartere løsninger og gør hverdagen enklere for langt de fleste danskere. Men for nogle ældre er digitale løsninger stadig forbundet med besvær. Det er en realitet, som ikke ændrer sig fra den ene dag til den anden. Heldigvis går udviklingen den rigtige vej: Andelen af ældre, der oplever digitale betalingsløsninger som besværlige, er faldet fra 21% i 2025 til 18% i 2026.

Netop fordi digitaliseringen er et samfundsdrevet ønske og en samfundsmæssig gevinst, mener de ældre også, at samfundet har et ansvar for at sikre, at alle kommer med. 57% af de adspurgte ældre mener, at samfundet bør tage et større ansvar for at sikre, at ældre kan betale enkelt og sikkert online. Det er en klar opfordring til både den offentlige og private sektor om at gå foran og sikre, at ingen lades tilbage i den digitale udvikling.



*Kilde: https://www.nationalbanken.dk/da/vores-arbejde/sikre-og-effektive-betalinger/robuste-betalinger/beredskabsanbefalinger-til-borgere

Barrierer og behovet for støtte

Ikke alle er med endnu
Selvom flertallet af ældre danskere i dag klarer digitale betalinger selv, er der en betydelig gruppe, der ikke navigerer de digitale løsninger på egen hånd. 25% af de adspurgte er afhængige af andre for at klare deres digitale betalinger.

Bag disse tal gemmer sig forskellige årsager. 19% ønsker simpelthen ikke at sætte sig ind i nye digitale løsninger, og 25% får primært hjælp af familiemedlemmer, så de ikke selv behøver at tilgå ny teknologi.

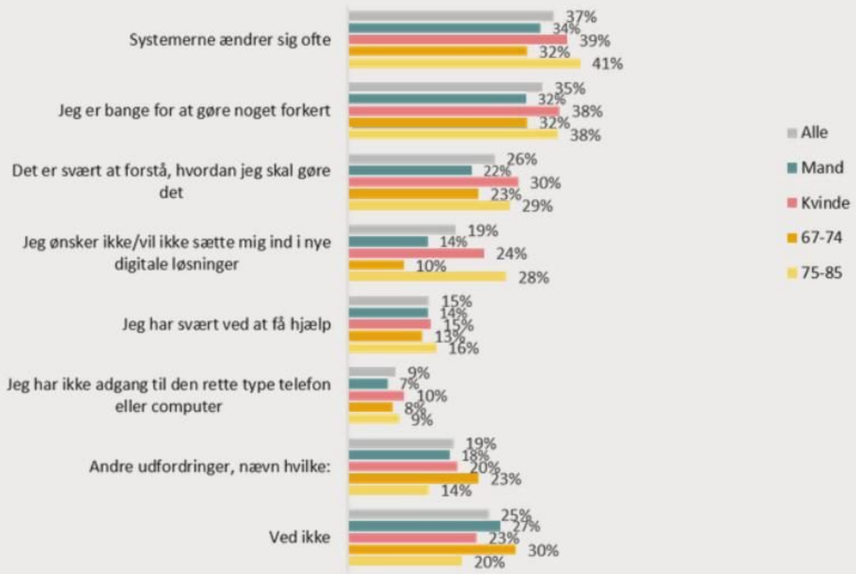
Barriererne handler om mere end teknik
Når de ældre selv sætter ord på udfordringerne, er billedet tydeligt. 37% oplever, at systemerne ændrer sig for ofte. 35% er bange for at gøre noget forkert. Og 26% synes, det er svært at forstå, hvordan de skal gøre det. Barriererne er med andre ord ikke primært tekniske. De handler om frygten for at fejle og om oplevelsen af at blive efterladt i en udvikling, der bevæger sig hurtigere, end man kan følge med i. Det peger på, at løsningen ikke alene ligger i bedre teknologi, men i bedre støtte og mere tid til at lære.

Hertil beskriver flere, hvordan barriererne ikke nødvendigvis handler om manglende adgang til teknologi, men om usikkerhed og frygten for at gøre noget forkert.

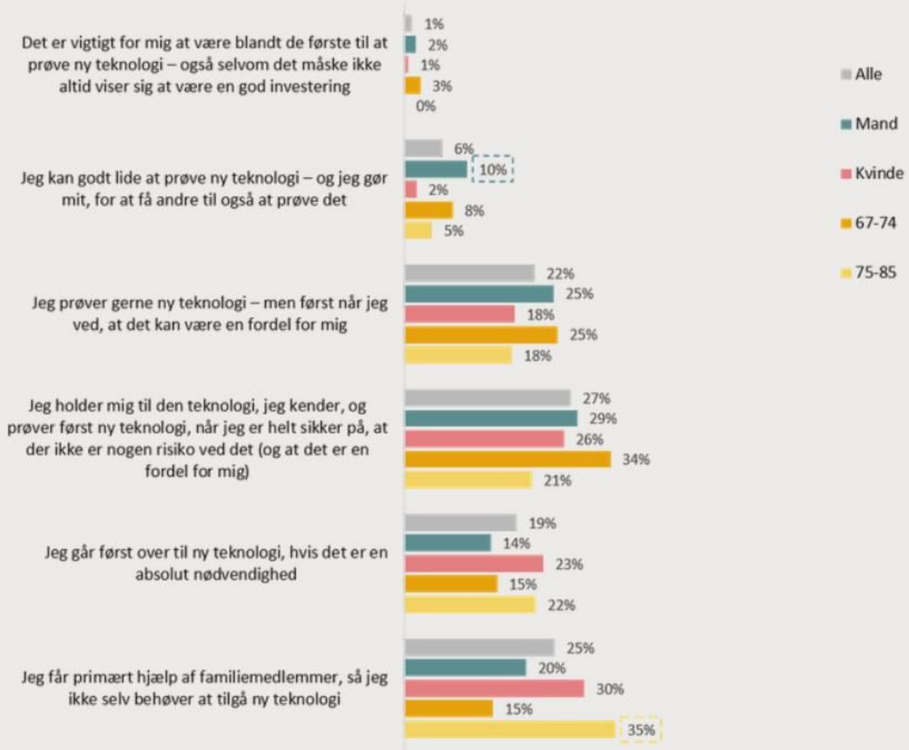
En mand fortæller, hvordan tidligere oplevelser med svindel har gjort ham langt mere forsigtig:

"Det er ikke, fordi at jeg tænker, at jeg gør tingene forkert, men lige nu når jeg skal swipe på MobilePay, så kigger jeg altså lige en ekstra gang."

Hvilke af følgende udfordringer oplever du, når du skal betale digitalt?



Hvordan vil du generelt beskrive dit forhold til ny teknologi?



Han beskriver, hvordan handlinger, der tidligere føltes rutineprægede, i dag kræver mere opmærksomhed. Hvor han før hurtigt godkendte betalinger eller beskeder, stopper han nu oftere op for at dobbelttjekke beløb, links og afsendere. Samtidig har han og hustruen lavet deres egne faste regler derhjemme for, hvilke beskeder de svarer på, hvilke links de trykker på, og hvad de tør betale via mobilen.

Han beskriver, hvordan han fortsat bruger digitale løsninger i hverdagen, men med en voksende skepsis:

"Jeg er ikke utryg, men jeg er nok blevet lidt mere skeptisk."

En tydelig kløft mellem de to aldersgrupper
Kløften mellem aldersgrup-perne er ligeledes markant, når det kommer til forholdet til digitale løsninger.

Blandt de 75-85-årige angiver 35%, at de primært får hjælp af familiemedlemmer, så de ikke selv behøver at tilgå ny teknologi, mens tallet er signifikant lavere blandt de 67-74-årige, hvor kun 15% primært får hjælp af familiemedlemmer.
Derudover er der 28% af de 75 til 85-årige, der slet ikke ønsker at lære mere om digital økonomi og betalingsløsninger, mens det kun gælder 9% af de 67 til 74-årige.

28%

af de 75 til 85-årige ønsker slet ikke at lære mere om digital økonomi og betalingsløsninger

En klar forventning til omverdenen

Behovet for støtte er reelt, og de ældre er selv bevidste om det. Mere end halvdelen af de ældre mener, at samfundet bør tage et større ansvar for, at ældre kan betale enkelt og sikkert online.

Der er dog behov for flere forskellige former for støtte, da der er forskel på, hvordan de ældre helst vil lære mere om digital økonomi og digitale betalingsløsninger. De ældre er gode til at søge viden og hjælp til digitale betalinger blandt deres nærmeste. Heraf foretrækker halvdelen at lære via familie eller venner, mens 41% foretrækker selv at opsøge information på hjemmesider.

Kvinder og de ældste i målgruppen søger i højere grad mod nære relationer, mens mændene og de 67 til 74-årige i højere grad selv opsøger information online.

Det er altså relevante forskelle, der med fordel kan tænkes ind i den måde, støtte og vejledning tilrettelægges på.

Behovet for støtte handler ikke kun om bedre vejledninger eller flere digitale løsninger.

For mange ældre handler det også om at have nogen at spørge til råds, når noget virker usikkert eller er svært at gennemskue.

Flere fortæller, hvordan familie og pårørende allerede spiller en afgørende rolle i deres digitale hverdag. En mand fortæller, hvordan sønnen er blevet hans naturlige sparringspartner, når nye digitale løsninger skal sættes op, eller når noget virker en smule mistænkeligt:
"Så er jeg jo så heldig, at min søn, når der er noget, så sætter han det op for mig."

Han understreger samtidig, at hjælpen ikke opleves som et nederlag:

"Nej, jeg er bestemt ikke bange for at bede om hjælp til de ting – min søn er jo så meget bedre til det end mig."

Hjælpen giver ikke kun praktisk støtte, men også en tryghed i hverdagen.

Flere beskriver, hvordan det giver ro at kunne vende en besked, et telefonopkald eller en betaling med én, de stoler på, før de handler. Samtidig peger flere på, at ansvaret ikke alene bør ligge hos familien. Efter at være blevet udsat for svindel fortæller en deltager, hvordan han savnede mere personlig hjælp fra banken:

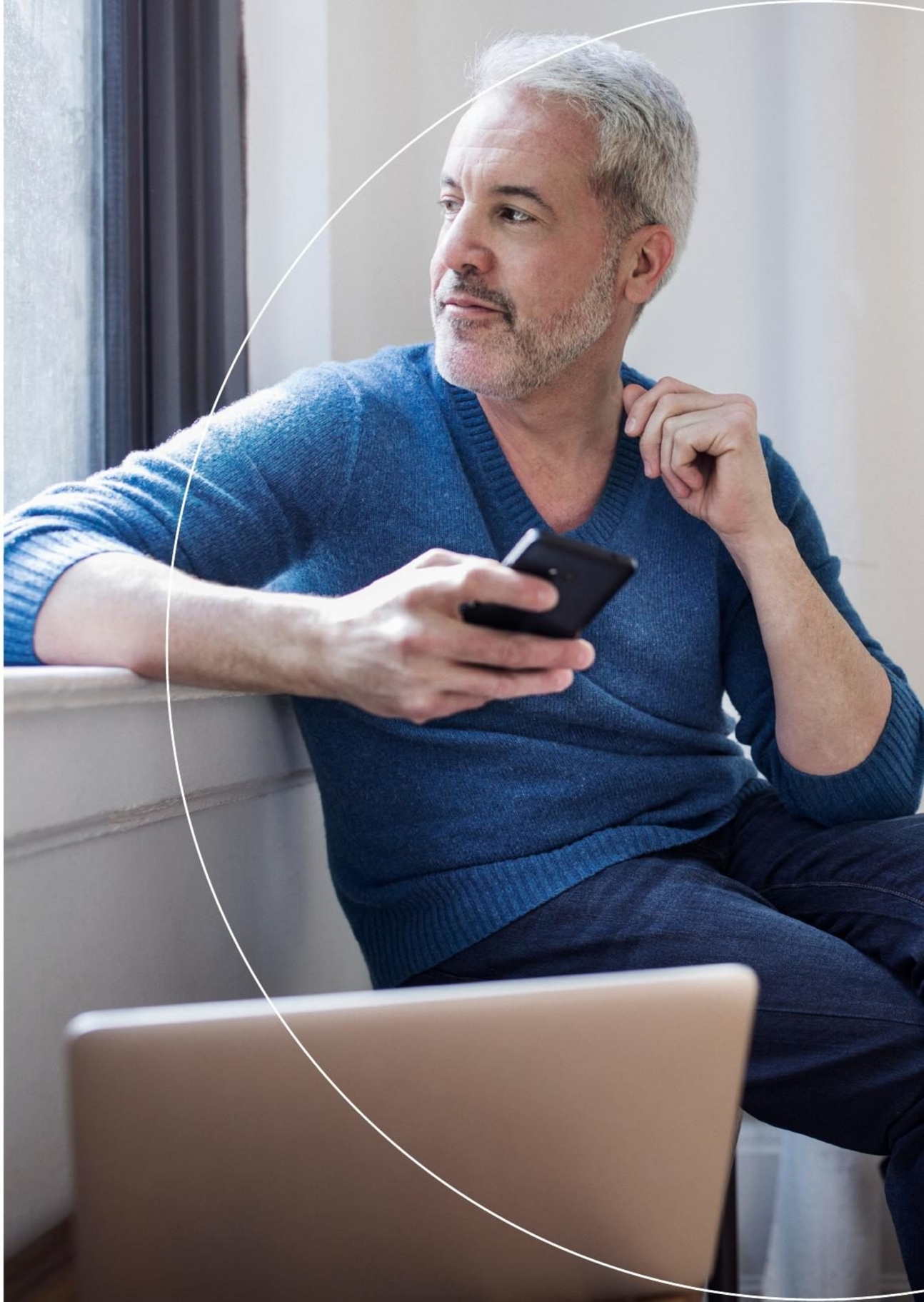
"Jeg synes godt, de kunne have sagt: kom lige ned i banken og snak med os."

Selvom banken hjalp med at spærre betalingskort og håndtere de praktiske konsekvenser, savnede han nogen at tale situationen igennem med.

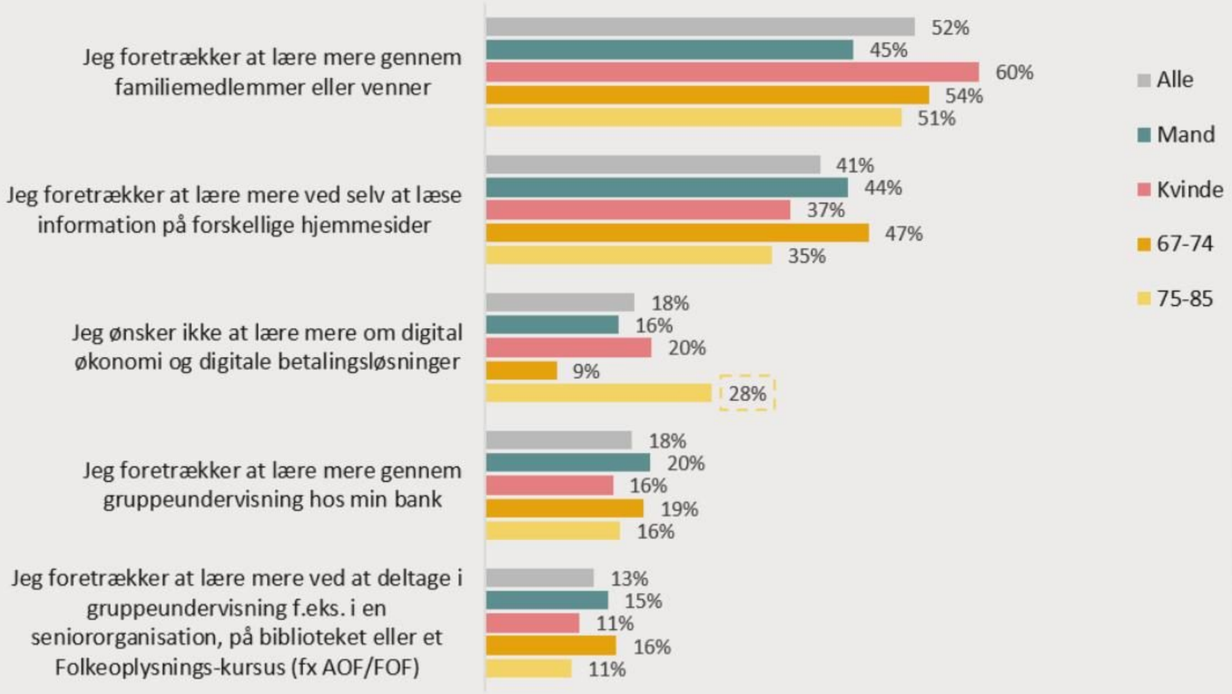
For ham handlede det ikke kun om at få løst problemet, men også om at forstå, hvad der var sket, og hvordan han kunne undgå at havne i en lignende situation igen.

52%

foretrækker at lære om digitale betalinger via familie eller venner



Hvordan vil du helst lære mere om digital økonomi og digitale betalingsløsninger?





Jeg foretrækker at lære gennem familiemedlemmer eller venner



Jeg foretrækker at lære mere ved selv at læse information på forskellige hjemmesider



Jeg ønsker ikke at lære mere om digital økonomi og digitale betalingsløsninger

Flere beskriver et ønske om at blive mødt mere menneskeligt, når noget går galt. Ikke nødvendigvis fordi de forventer, at banken eller myndighederne kan forhindre al svindel, men fordi det kan være svært alene at navigere i, hvad man skal gøre bagefter. Særligt når oplevelsen efterlader tvivl, usikkerhed eller en følelse af at have gjort noget forkert.

Derfor efterlyses steder, hvor man kan få råd, vejledning og hjælp til at forstå de digitale risici. Ikke som en erstatning for den støtte, familien allerede giver, men som et supplement, der kan skabe større tryghed for dem, der står alene, eller som ønsker en professionel vurdering af situationen. Dermed peger interviewene på, at støtten ideelt set kommer fra flere steder på én gang: fra familien, som skaber tryghed i hverdagen, men også fra banker, myndigheder og lokalsamfund, som kan hjælpe med viden, vejledning og støtte, når behovet opstår.

Flere af de interviewede fortæller eksempelvis, at de aktivt opsøger foredrag om digital sikkerhed, følger information om nye svindelmetoder eller benytter værktøjer, der kan hjælpe dem med at holde sig opdateret. Det afspejler et ønske om fortsat at kunne klare sig selv, men også en erkendelse af, at det kan være svært at følge med alene. På tværs af interviewene tegner der sig derfor et billede af, at støtte ikke handler om at overtage de ældres digitale hverdag, men om at skabe et sikkerhedsnet omkring dem.

Et sikkerhedsnet, hvor familie, lokalsamfund, banker og andre aktører hver især kan bidrage med den tryghed, viden og vejledning, der gør det lettere at navigere i et stadig mere digitalt samfund.



Hjælp til selvhjælp – 5 gode råd



1

Vær påpasselig med at dele personlige oplysninger online.

2

Tænk dig om en ekstra gang, og lad dig ikke presse til at handle hurtigt.

3

Undgå at klikke på links i e-mails og sms'er fra afsendere, du ikke kender.

4

Slet spam og phishing-mails uden at åbne dem.

5

Tjek altid, om en webshop eller hjemmeside er troværdig, før du køber eller logger ind.

De ældre tager allerede ansvar

Et vigtigt og positivt fund i undersøgelsen er, at 95% af de ældre allerede gør noget aktivt for at beskytte sig mod digital svindel. De mest udbredte strategier afspejler en sund og fornuftig tilgang: 88% er påpasselige med at dele personlige oplysninger online, 86% tænker sig bevidst om en ekstra gang frem for at lade sig overtale til noget overilet, og 84% undgår at klikke på links i e-mails og sms'er fra ukendte afsendere. Det vidner om, at bevidstheden er til stede, og at mange ældre faktisk er godt rustet, når de har den rette viden.

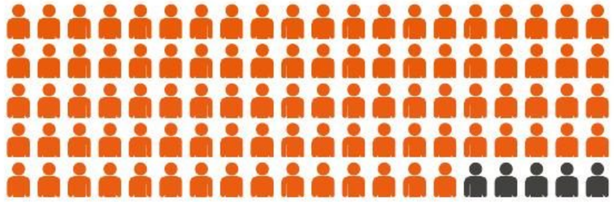
Familie, venner og Betalingshjælpen
For mange ældre er nære relationer den foretrukne vej til ny viden. 52% foretrækker at lære om digitale betalinger via familie eller venner - særligt kvinder læner sig op ad denne kanal, hvor 60% foretrækker at lære via nære relationer mod 45% af mændene. Familie og venner kan spille en positiv og aktiv rolle i at hjælpe de ældre med at navigere trygt i det digitale betalingslandskab.

Samtidig ønsker 41% selv at opsøge information på hjemmesider.

Det understreger relevansen af Betalingshjælpen som platform, der giver de ældre mulighed for at hjælpe sig selv og tilgå viden og konkrete værktøjer i eget tempo og på egne præmisser.

På betalingshjælpen.dk finder man vejledninger, artikler og redskaber målrettet ældre danskeres hverdag med digitale betalinger.

95% af de ældre gør noget for at beskytte sig digitalt





Hvilke af følgende gør du for at beskytte dig selv mod digital svindel?



88%
Jeg er påpasselig med at oplyse mine personlige oplysninger online

79%
Jeg sletter spam og phishing-mails uden at åbne dem

5%
Jeg gør ikke noget specifikt for at beskytte mig mod digital svindel

Når svindlen flytter ind i stuen

For få år siden var digital svindel ofte nem at gennemskue. Beskederne var fyldt med stavefejl, hjemmesiderne virkede utroværdige, og de færreste var i tvivl om, at noget var galt. I dag er billedet et andet. Svindlerne bruger kunstig intelligens, kopierer kendte virksomheder og målretter deres angreb, så de passer til den enkelte modtager.

Men den største forandring handler måske ikke om teknologien.

Den handler om, hvor svindlen møder os. I dag sker det ikke i mørke gyder eller på øde gader. Tidligere forbandt de fleste kriminalitet med bestemte steder eller situationer. I dag foregår den ofte midt i hverdagen, mens vi sidder hjemme i sofaen med telefonen i hånden. Det er en udvikling, som Ulla Malling følger tæt gennem sit arbejde som projektchef i Forbrugerrådet Tænk, hvor hun blandt andet beskæftiger sig med digital svindel.

Samtidig er hun engageret i arbejdet mod digital og økonomisk kriminalitet som medlem af styregruppen i Forum mod IT-relateret økonomisk kriminalitet og Det Kriminalpræventive Råds Udvalg for Borgernes Digitale og Daglige Tryghed. Hun peger netop på, hvordan svindlen i dag kan ramme os midt i de situationer, hvor vi føler os allermest trygge:



"Vi sidder derhjemme i vores sofa. Solen skinner. Naboens børn leger i haven. Pludselig bliver vi ringet op af en, der udgiver sig for at være vores bankrådgiver eller en politibetjent og præsenterer os for en chokerende meddelelse på et tidspunkt, hvor vi ikke er forberedt på at være i alarmberedskab".

– Ulla Malling, Projektchef, Forbrugerrådet Tænk

Når telefonen ringer, en sms tikker ind, eller en annonce dukker op på Facebook, opleves situationen som en del af en helt almindelig hverdag. Vi er ikke på vagt, fordi vi befinder os et sted, hvor vi føler os trygge.

Ifølge Ulla Malling er det en væsentlig forklaring på, hvorfor digital svindel kan være så svær at gennemskue.
Svindlerne udnytter ikke blot teknologien, men også den tillid og de vaner, som præger vores daglige brug af digitale løsninger. Når et opkald ser ud til at komme fra banken, eller en besked ligner noget fra et familiemedlem, reagerer mange instinktivt og ofte længe før, de når at stoppe op og stille spørgsmål.

Det betyder samtidig, at oplevelsen af svindel kan være særligt voldsom. Mange beskriver ikke blot et økonomisk tab, men en følelse af, at deres eget hjem og de digitale løsninger, de er afhængige af i hverdagen, pludselig ikke længere føles trygge. Det kan skabe usikkerhed og mistillid, som rækker langt ud over den konkrete hændelse.

Det handler ikke om digitale kompetencer
Mange forbinder fortsat digital svindel med manglende digitale færdigheder. Men ifølge Ulla Malling er det en misforståelse.

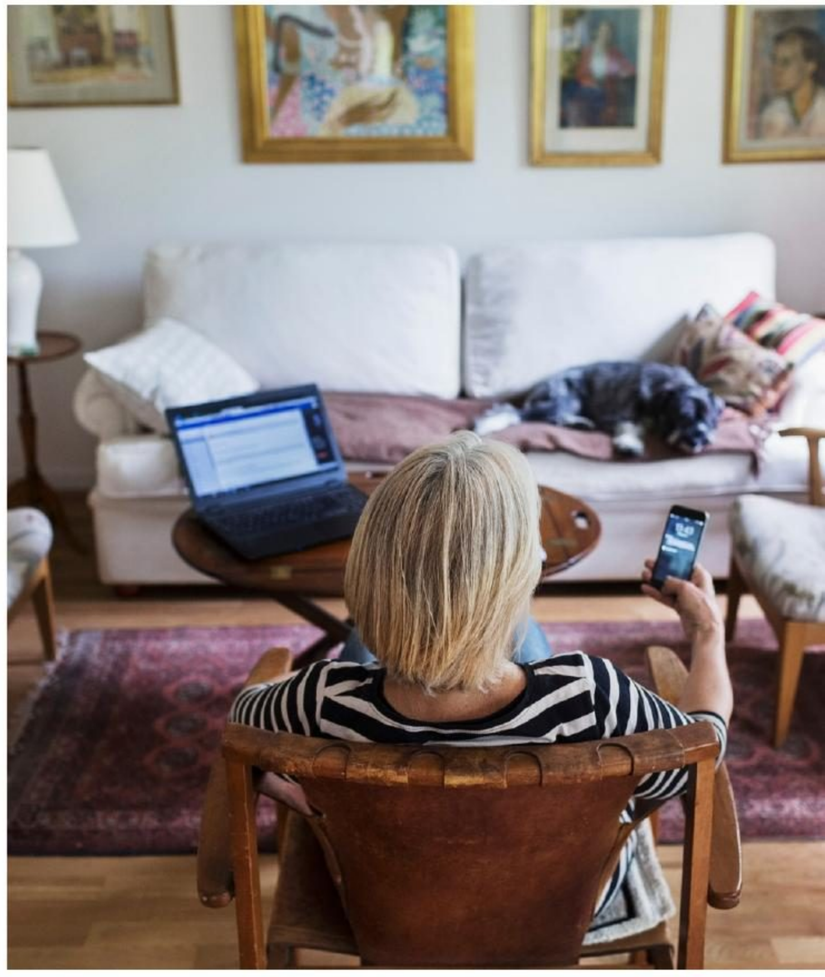
"Mennesker, som har haft en lang karriere, eller de unge, som vi kalder digitalt indfødte, bliver alle sammen svindlet. De her svindelnumre bliver designet forskelligt, så den måde, man svindler ældre på, selvfølgelig ikke er den samme, som svindel målrettet de unge. Svindlerne er fuldstændig klar over, at der er forskellig kontekst."

Og Ulla Malling uddyber videre:
"Flere undersøgelser peger på, at vi har to hjerner. Vi har vores vanehjerne, hvor vi bruger de kompetencer, vi har tillært os - det elsker vores hjerne. Og så er der den anden del, hvor vi stopper op og reflekterer. Det kræver hjernekapacitet. Alle de digitale systemer, vi bruger, er designet til, at vi uden at skulle tænke swiper, klikker eller scroller. Man kan sige, at det bliver udnyttet, at man bliver fanget på et tidspunkt, hvor vores hjerne ikke er opmærksom."

Svindlerne udnytter altså ikke en eventuel manglende teknisk viden - de udnytter vores tillid, vaner og følelser. Når en besked virker troværdig, eller en situation opleves som akut, reagerer de fleste mennesker hurtigt. Det er netop disse øjeblikke, svindlen er designet til at ramme. Derfor kan både unge, ældre og meget digitale personer blive udsat for svindel.

Et fælles ansvar
Forebyggelse handler derfor ikke kun om at gøre borgerne bedre til at gennemskue svindel.
Ifølge Forbrugerrådet Tænk skal banker, myndigheder og digitale platforme også tage et større ansvar for at gøre det sværere for svindlere at komme i kontakt med borgerne.

Samtidig bør digitale løsninger indrettes, så de giver brugerne mulighed for at stoppe op, tænke sig om eller spørge en pårørende til råds, før en betaling gennemføres.
Budskabet er klart: Digital svindel er ikke længere et individuelt problem. Det er en samfundsudfordring, som kræver løsninger fra flere sider.



Gode råd til at undgå digital svindel

Hvis du skal give danskerne tre enkle råd til at mindske risikoen for at blive udsat for digital svindel, hvad ville de så være?

Vær skeptisk. Hvis noget virker for godt til at være sandt, er det sandsynligvis ikke sandt. Bevar roen, dobbelttjek afsenderen eller kilden, og spørg en ven, hvis noget virker mistænkeligt. Svindlere er dygtige til at udnytte menneskelige følelser som frygt, stress og grådighed.

Mange svindelnumre lykkes, fordi de udnytter menneskers følelser og tillid.

Hvilke advarselstegn bør forbrugerne være opmærksomme på, før de klikker på et link, deler oplysninger eller foretager en betaling?

Igen, overvej om noget virker for godt til at være sandt. Hvis det er for godt til at være sandt, er det ofte et tegn på, at en svindler forsøger at udnytte dig. Hvis du modtager en besked, der tilsyneladende kommer fra en ven eller et familiemedlem, som beder om hjælp, så ring til personen og bekræft, at beskeden er ægte. Undgå også at klikke på links, der ser mistænkelige ud. Og del aldrig en besked eller et opslag videre, før du har kontrolleret, at indholdet er korrekt og troværdigt.

Hvordan påvirker kunstig intelligens udviklingen af svindel, og hvilke konkrete forholdsregler kan forbrugerne tage for at beskytte sig mod AI-understøttet svindel?

Kunstig intelligens gør først og fremmest svindlere i stand til at arbejde hurtigere og ramme langt flere mennesker på én gang. Det betyder, at risikoen for at blive et mål for svindel stiger. AI kan også bruges til at skabe falske videoer, billeder og tekster, der ser overbevisende og ægte ud. Rådene er dog de samme som ved mere traditionelle former for svindel: Vær skeptisk. Tænk dig om en ekstra gang, dobbelttjek, hvem du kommunikerer med, og undgå at handle i panik.

Hvilke fejl begår vi typisk, når vi bliver udsat for svindelforsøg, og hvordan kan vi bedst beskytte os selv mod at blive snydt?

Den største fejl er, at du handler for hurtigt, fordi du bliver overrasket, bange eller forvirret. Hvis du modtager en usædvanlig anmodning, så tænk dig om en ekstra gang, før du gør noget, og forsøg at bekræfte, at henvendelsen er ægte. Bed om at ringe tilbage senere, og afslut samtalen.

"Mange svindelnumre lykkes, fordi de udnytter menneskers følelser og tillid."

Staffan Truvé,
Medstifter af Recorded Future



Recorded Future er verdens største virksomhed inden for trusselsintelligens, med fokus på cybersikkerhed. Virksomheden hjælper organisationer med at identificere og håndtere digitale trusler, herunder svindel, datalæk, hacking og anden cyberkriminalitet, før de udvikler sig til angreb. Ved at analysere data fra åbne kilder, tekniske netværk samt det mørke internet giver Recorded Future virksomheder og myndigheder indsigt i aktuelle og kommende risici. Virksomheden blev en del af Mastercard i 2024.

Partnere bag Betalingshjælpen

Danske Bank

Digital udvikling kræver, at alle kan følge trygt med

De typiske barrierer som de ældre møder i forbindelse med digitale betalingsløsninger er ikke nødvendigvis manglende vilje, men usikkerhed omkring processen.

Mange kan være i tvivl om, hvad der er normalt, hvad der er sikkert, og hvad de skal gøre, hvis noget ser anderledes ud end forventet.

Nogle oplever også, at sproget i digitale løsninger kan være teknisk, eller at de er bange for at trykke forkert og miste penge. Hvis man samtidig har hørt historier om svindel, kan det skabe en generel forsigtighed, hvor digitale betalingsløsninger forbindes med risiko frem for bekvemmelighed.

Det er samtidig vigtigt at fastholde, at mange ældre allerede bruger digitale betalingsløsninger og oplever fordelene ved dem. Udfordringen opstår typisk, når løsningerne ændrer sig, når der kommer nye 'godkendelses-flows', eller når en svindelsituation får det hele til at føles mindre trygt. Derfor bør fokus ikke være på, om ældre kan være digitale, men på hvordan vi som samfund gør det lettere og mere sikkert at følge med.

Vi har engageret os som partner i Betalingshjælpen, fordi vi ser digital inklusion som et fælles ansvar. Danske Bank fremhævede allerede sidste år, at mange aktører skal arbejde sammen for at støtte ældre kunders tryghed og digitale forståelse.

Den digitale udvikling i Danmark er på mange måder en succeshistorie – også blandt ældre – men vi ser fortsat, at nogle kunder kan føle sig usikre, når de skal tilpasse sig nye digitale værktøjer og processer. Betalingshjælpen er relevant, fordi initiativet kan støtte den digitale inklusion af ældre borgere på en praktisk og let tilgængelig måde.

Sidste år pegede Danske Bank på, at målrettet støtte og undervisning kan forbedre den digitale forståelse betydeligt blandt ældre, og det er stadig helt centralt. Digital tryghed handler ikke kun om sikre systemer, men også om selvtillid, forståelse og adgang til hjælp, når noget virker uoverskueligt. Ved at samle aktuelle emner, udfordringer og konkrete råd kan Betalingshjælpen hjælpe flere ældre med at navigere sikkert og effektivt i det digitale betalingslandskab.

WORLDLINE

Et fælles værn mod digital svindel

Vi oplever blandt andet, at ældre brugere har bekymringer om databeskyttelse og misbrug af personlige oplysninger. Mange frygter at blive snydt eller ladt i stikken. Ligeledes er nogle bekymrede for at miste kontrollen over deres egne betalinger.

En af de største udfordringer, når det kommer til at forebygge digital svindel, er at tilpasse kommunikationen til mennesker med forskellige behov og tekniske forudsætninger. Da svindelmønstre og teknologier samtidig udvikler sig hurtigt, er der behov for løbende at tilpasse indsatsen og opbygge tillid hos ældre og borgere med mindre digital erfaring.

På den baggrund har vi valgt at indgå i et partnerskab med Betalingshjælpen, fordi vi deler et fælles mål om at beskytte borgere imod digital svindel. Partnerskabet giver mulighed for at dele viden, ressourcer og erfaringsbaserede værktøjer, samtidig med at det kan styrke tilliden og gøre det lettere at få adgang til trygge betalingsløsninger.

Betalingshjælpen er relevant, fordi den kan hjælpe borgere med at undgå fejlinvesteringer og betalingssvindel. Samtidig sender initiativet et tillidsskabende signal, særligt over for sårbare grupper.

Partnere bag Betalingshjælpen

Digital svindel kræver digital opmærksomhed

Vi ser, at op mod 9 ud af 10 af alle svindeltransaktioner hos os sker digitalt eller online. Ligesom samfundet generelt er blevet mere digitalt, er svindlen også flyttet fra de fysiske rammer og over på digitale platforme.

Det betyder, at vores digitale adfærd aldrig har været vigtigere. Især ældre borgere kan være en attraktiv målgruppe for kriminelle, fordi svindlerne ofte forsøger at udnytte tillid og spille på digital usikkerhed.
Derfor er det afgørende, at ældre borgere får opbygget en sund digital skepsis.

Man bør aldrig dele personlige oplysninger, kortoplysninger eller MitID-oplysninger med personer, man ikke kender, og man bør altid stoppe op og søge råd hos familie eller andre, hvis man er i tvivl. Oplysning, dialog og tryghed er vigtige elementer i at mindske risikoen for digital svindel. Hos Nets arbejder vi kontinuerligt med at forebygge og bekæmpe svindel. Vi følger konstant udviklingen i svindeltrends og holder os opdaterede på, hvordan de kriminelle ændrer deres metoder - både nationalt og internationalt.

Vi arbejder løbende med nye initiativer, der både styrker vores svindelbekæmpelse og den forebyggende indsats. Et af de største initiativer er et nyt overvågningssystem, som vi er i gang med at implementere i disse måneder. Systemet vil styrke vores evne til at opdage svindel ved blandt andet at give os flere datapunkter og en endnu bedre risikovurdering af den enkelte transaktion. Samtidig ønsker vi at styrke oplysningen til borgerne.

Derfor planlægger vi at lancere en række kommunikationsinitiativer, der sætter fokus på aktuelle svindeltendenser, udviklingen i trusselsbilledet og gode råd til, hvordan man bedst beskytter sig mod digital svindel. Vi ser oplysning og forebyggelse som et vigtigt supplement til de tekniske sikkerhedsløsninger.

De ældre er i krydsfeltet mellem sikkerhed og svindel

Jo mere sikkerhed, vi bygger op om de digitale løsninger, jo sværere bliver det for de ældre at navigere i. Derfor kræver det en ekstra indsats fra både os som bank og de ældre selv at skabe større opmærksomhed om sikker brug af digitale betalings-løsninger, for eksempel ved at sætte lavere forbrugsgrænser og bruge betalingskort med saldokontrol.

Samtidig oplever vi en udvikling inden for digital svindel. Selvom vi gennem flere år har set en stigning i sager, hvor svindlerne "gik ind ad bagdøren" – eksempelvis ved at overtage kundens MitID og logge på net- og mobilbanken næsten uden at de udsatte opdagede det – så tager svindlerne nu "fordøren".

Vi ser nemlig en stigning i sager, der involverer tættere kontakt mellem svindlerne og de personer, svindlerne har i søgelyset. Metoderne bliver kontinuerligt mere pågående og grovere med udnyttelse af kundernes usikkerhed og en høj grad af manipulation.

En af de vigtigste erfaringer, vi har gjort os, er, at ældre kunder kan opnå digitale kompetencer og tryghed i brugen af digitale løsninger med den rette støtte. Vi ser et stort potentiale i Betalingshjælpen til at fremme den digitale formåen blandt ældre.

Ved at tilbyde enkle og sikre betalingsløsninger samt supportere de ældre kunder i brugen af løsningerne, kan vi hjælpe med at reducere den digitale kløft og sikre, at ældre kunder ikke bliver efterladt i den digitale udvikling.

Tak fordi du læste med

Digital svindel er ikke en udfordring, der kan løses af én aktør alene. Den kræver samarbejde, videndeling og en vedvarende indsats på tværs af virksomheder, organisationer og myndigheder.

Derfor er vi glade for, at Betalingshjælpen nu er gået ind i sit andet år med opbakning fra 13 partnere. Sammen møder vi borgere gennem events, messer, morgenmøder og lokale arrangementer, hvor vi deler viden og tager dialogen om digital tryghed. Denne rapport er et resultat af de erfaringer og samtaler, vi har samlet op undervejs. Men arbejdet stopper ikke her. Vi har fortsat høje ambitioner for indsatsen og ser frem til at møde endnu flere danskere i det kommende år.

Ambitionen er enkel: At flere danskere – uanset alder – føler sig trygge, informerede og i stand til at navigere sikkert i den digitale økonomi.

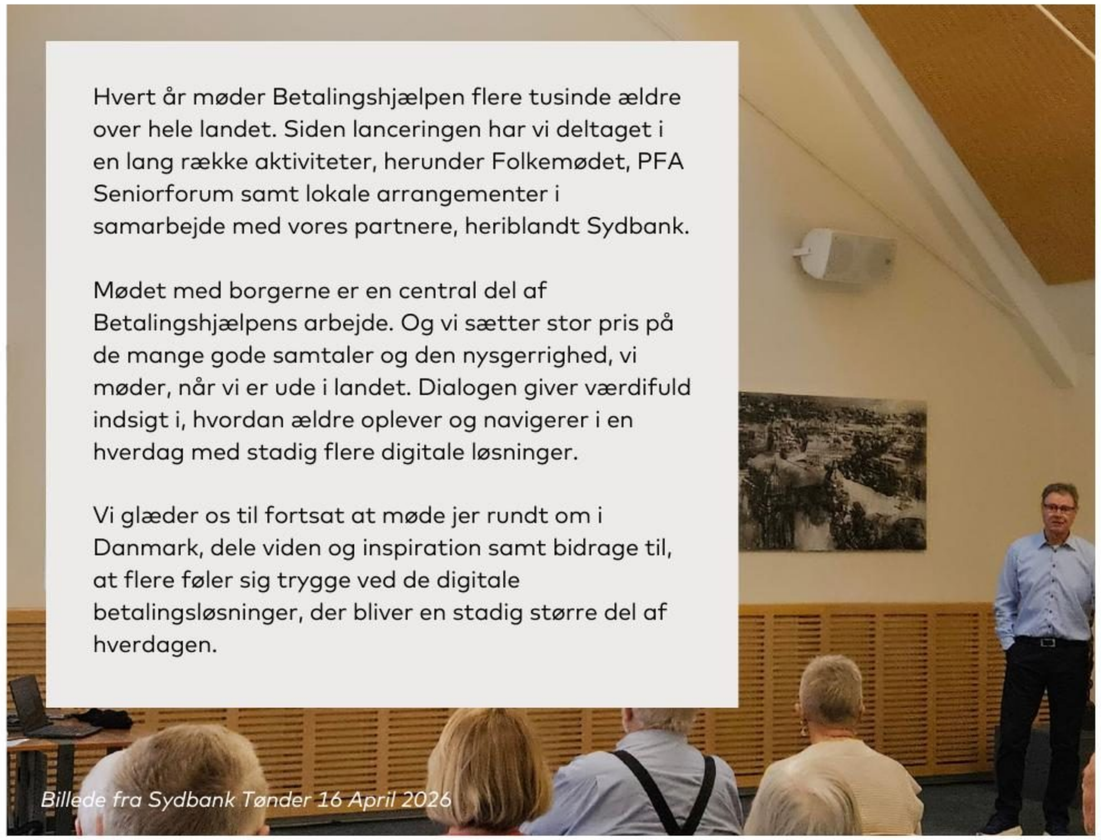


Kim Hyldig, Landechef
Mastercard Danmark

Hvert år møder Betalingshjælpen flere tusinde ældre over hele landet. Siden lanceringen har vi deltaget i en lang række aktiviteter, herunder Folkemødet, PFA Seniorforum samt lokale arrangementer i samarbejde med vores partnere, heriblandt Sydbank.

Mødet med borgerne er en central del af Betalingshjælpens arbejde. Og vi sætter stor pris på de mange gode samtaler og den nysgerrighed, vi møder, når vi er ude i landet. Dialogen giver værdifuld indsigt i, hvordan ældre oplever og navigerer i en hverdag med stadig flere digitale løsninger.

Vi glæder os til fortsat at møde jer rundt om i Danmark, dele viden og inspiration samt bidrage til, at flere føler sig trygge ved de digitale betalingsløsninger, der bliver en stadig større del af hverdagen.



Billede fra Sydbank Tønder 16 April 2026



Billede fra Folkemødet 2026, Betalingshjælpen Svindlerbingo

Betalingshjælpen.dk