



**PerGlobal**  
*Perspektiven Globaler Politik*

**Diskussion**

# **Digitaler Verbraucherschutz**

**Tile von Damm, Jan Schallaböck**  
Berlin, Juni 2005

# Digitaler Verbraucherschutz

Die Digitalisierung der Gesellschaft ist ein umfassender Wandlungsprozess, der insbesondere durch eine zunehmende Komplexität (vor allem in technischer Hinsicht) gekennzeichnet ist. Eine Transformation des klassischen Verbraucherschutzes an die neuen technischen Rahmenbedingungen greift daher zu kurz. Die Notwendigkeit eines umfassenden verbraucherschutzpolitischen Konzepts, das den gesellschaftlichen, politischen und technischen Wandlungsprozess im Blick hat, ist gegeben.

Die spezifischen Anforderungen an den Digitalen Verbraucherschutz als erweitertes und umfassendes Konzept ergeben sich aus verschiedenen veränderten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen:

## Gesellschaftlicher Wandlungsprozess

Die Digitalisierung der Gesellschaft ist ein umfassender, alle Gesellschaftsbereiche berührender Prozess. Der Verbraucher ist daher nicht nur in seinen wirtschaftlichen Beziehungen betroffen, sondern auch als Bürger und Teilnehmer der informellen Lebenswelt. Mit dem gesellschaftlichen Wandel hin zur digitalen Wissens- und Informationsgesellschaft offenbaren sich wesentliche politische Herausforderungen, die eine Ausgestaltung über den klassischen Verbraucherschutz hinaus notwendig werden lassen. Kennzeichnend für den digitalen Wandel ist das Zusammenspiel von technischer, rechtlicher und wirtschaftlicher Gestaltung. Dabei bekommt die technische Gestaltung zunehmend einen regulierenden Charakter in einem durchsetzungsstarken Sinne. Diese Transformationsprozesse erfordern einen neuen Gestaltungsbedarf, umso mehr als dass die Digitalisierung der Gesellschaft sich nicht primär auf Einzelgebiete des Marktes reduzieren lässt. Dies verdeutlicht sich insbesondere in den Bereichen, in denen Technik durch Standardisierungsverfahren und bestimmte Anwendungen eine Infrastruktur setzt, deren regulativer Charakter wesentliche Grundlagen bestimmt im Übergang zur digitalen Wissens- und Informationsgesellschaft.

## Beinhaltung einer technischen Sichtweise

Politisch ist der Digitale Raum bislang wenig reguliert. Auf der anderen Seite jedoch ist de facto Regulation vorhanden. Die daraus resultierende Frage ist, wer mit welchen Motiven die Regulation vornimmt. Die zunehmende Dominanz der technischen Regulation bedingt, dass der Digitale Verbraucherschutz gerade eine technische Sichtweise beinhalten muss, um frühzeitig und vorsorgend verbraucherschutzpolitische Ziele gewährleisten zu können.

## Grundlegende ethische Fragen

Die technische Regulation setzt Standards nicht nur für den klassischen Bereich des Verbraucherschutzes: den Beziehungen zwischen Konsumenten und Anbietern von Waren und Dienstleistungen. Vielmehr resultieren die Herausforderungen und Problemlagen der Digitalisierung in grundlegenden gesellschaftlichen Fragen. Betroffen sind also neben den Business-to-Consumer- und den Business-to-Business-Beziehungen ebenfalls die Consumer-to-Consumer-, als auch die Government-to-Consumer-Beziehungen.

## **Komplexität und Vertrauen**

Letztlich zeigt sich eine zunehmende Komplexität. Sowohl die rechtlichen als auch die technischen Hintergründe des Internets und des eCommerce – im Online, wie Offline-Bereich – sind extrem komplex, sodass der Verbraucher sie kaum überblicken kann. Eine Folge ist, dass die Konsumententscheidungen des Verbrauchers oftmals wenig gut informiert sind. Auf der anderen Seite ist das Vertrauen des Konsumenten, aber auch der Anbieter in die digitalen Märkte Grundvoraussetzung für den digitalen Markt. Neben der spezifischen Komplexität der Digitalisierung ergeben sich aus dem Übergang in die wissensbasierte Informationsgesellschaft zunehmende komplexe Sachverhalte, bspw. durch den globalen Handel, bzw. globale Politiken.

## **Digitaler Verbraucherschutz als umfassendes Konzept**

Der Verbraucher ist als Marktteilnehmer und Konsument das Gegenüber der herstellenden und dienstleistenden Anbieter digitaler Güter und Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Der Verbraucher ist zugleich Bürger, dessen Lebenswelt individuell als auch gemeinschaftlich durch die Digitalisierung und einen digitalisierten Markt beeinflusst wird. Daneben spielen jedoch auch zunehmende digitale Formen der Partizipation des Bürgers am politischen Willensbildungsprozess eine wesentliche Rolle. Zuletzt ist der Verbraucher Teilnehmer einer informellen Lebenswelt. Gerade in diesen Bereich spielen die Veränderungen der Digitalisierung eine wesentliche Rolle, so dass Digitaler Verbraucherschutz verstanden als umfassendes Konzept in Politikbereiche wie der Wissens- und Kommunikationsgesellschaft hineinspielt. Der digitale Verbraucherschutz ist also ein modernes, umfassendes Verbraucherschutzkonzept, der sich an grundlegenden Gesellschaftszielen ausrichtet und diese in seinen zu regulierenden Teilgebieten berücksichtigt. Die verbraucherpolitische Herausforderung ist, frühzeitig, im vorsorgenden Sinne, Handlungsoptionen zu erkennen und diese - insbesondere in den Bereichen, in denen technische Innovation gesellschaftliche Standards setzt - ausgleichend zu gestalten und eine gleichberechtigte Stellung der Verbraucher im Markt zu erreichen.

## Herausforderungen

<b>Privacy</b>	Datamining, Scoring, RFID	Der Datenschutz ist eine der größten Herausforderungen für den Digitalen Verbraucherschutz. Die Problemlage ergibt sich aus einem mangelnden Bewusstsein und erheblichen Missbrauchspotentialen, die nur sehr schwer kontrollierbar sind. Eine Stärkung des Systemdatenschutzes gekoppelt mit Zertifizierungsverfahren kann hier entgegenwirken. Das Bewusstsein kann gestärkt werden, indem das Datenschutzrecht ähnlich dem Eigentumsrecht konstruiert wird („Meine Daten gehören mir“).
<b>Geistiges Eigentum</b>	DRM, Kopierschutz, Pönalisierung	Durch die wachsende Bedeutung der Vermarktung digitaler Inhalte wird die Regulierung des Geistigen Eigentums eine Frage des Verbraucherschutzes. Die vielfältigen Möglichkeiten technischer Nutzungsbeschränkungen (DRM) erschweren die Vergleichbarkeit der Angebote, sind oftmals nicht durchschaubar. Eine fakultative Lizenztypisierung (ähnlich einer Verdingungsordnung) kann ein gewisses Maß an Einheitlichkeit herstellen.
<b>Freie Meinungsäußerung</b>	Verbraucherportale	Die freie Meinungsäußerung ist Grundlage für die Verbraucherinformation. Den Chancen der Informationsgesellschaft stehen hier aber erhebliche Manipulationsrisiken gegenüber. Die Verifikation, die Einordnung und schon das Auffinden von relevanter Information wird durch die Informationsfülle erschwert. Der Staat kann hier als Anbieter von Verbraucherinformation vertrauensbildend wirken.
<b>Komplexität und Transparenz</b>	DRM, Branding, „Defaults“	In den Bereichen des digitalen Verbraucherschutzes kumulieren die Komplexitätsprobleme modernen Verbrauchervertragsrechtes mit denen der Digitalisierung und heben sie damit auf eine neue Stufe. Dies legitimiert eine höhere staatliche Eingriffsdichte, um Transparenz für den Konsumenten zu erreichen und damit das Machtgefälle zum Anbieter zu korrigieren.
<b>Sicherheit</b>	Phishing, Viren, Datenverlust	Die Digitaltechnologie leidet an enormer Fehleranfälligkeit, die sowohl die Vertraulichkeit, der Integrität und der Verfügbarkeit der Informationen des Verbrauchers gefährdet. Das Sicherheitsniveau ist in erster Linie Ergebnis einer Risikokalkulation des Unternehmers. Eine Lösung kann daher eine Ausweitung der Produkthaftung sein.
<b>Abhängigkeit und Vertrauen</b>	Proprietäre Formate, DRM	Neben der übergreifenden Fragestellung, wo und in welchem Umfang sich die Gesellschaft sich überhaupt in Abhängigkeit von bestimmten Technologien begeben will, ist verbraucherpolitisch insbesondere die Herausbildung von Herstellerabhängigkeiten von Bedeutung. Neben vertraglichen Verpflichtungen können durch entsprechende technische Gestaltung Bindungen entstehen. Von besonderer Relevanz sind hierbei die Verwendung von Formaten und Standards zur Speicherung von Informationen und Daten.
<b>Wissen und Bildung</b>	eLearning	Mit der wachsenden Bedeutung von „Blended Learning“, dem Einsatz gemischter Lernmethoden auch unter Einsatz von digitalen Medien bei gleichzeitig steigender Entwicklung eines Bildungsmarktes, gerät dieses Segment auch in das Blickfeld moderner Verbraucherschutzpolitik. Sowohl die Qualitätssicherung, als auch die Nachhaltigkeit der Lernmaterialien sind bisher nur unzureichend gewährleistet.
<b>Barrierefreiheit und Gleichberechtigung</b>		Der Zugang zu und die Nutzung von Informationsangeboten ist abhängig von den sozio-ökonomisch begründeten unterschiedlichen Möglichkeiten von Gruppen. Die Möglichkeiten zur aktiven Marktteilhabe ist eine wesentliche Frage des Digitalen Verbraucherschutzes. Dabei geht es zum einen um das Vorhandensein der technischen Infrastruktur und der technischen Voraussetzungen („Zugang für alle - access for all“). Zunehmende Bedeutung bekommt jedoch die notwendige Qualifikation zur Teilhabe an der Digitalen Gesellschaft („Qualifikationen für alle - qualifications for all“).
<b>Nachhaltigkeit</b>	Recycling/ Entsorgung	Die Verbreitung von Digitaltechnologie verschärft ökologische Probleme. So sorgt bspw. das so genannte Moores Law - die empirischen Beobachtung, nach dem sich die Komplexität der integrierten Schaltkreise bei gleich bleibenden Preis alle zwei Jahre verdoppelt - für sehr kurze Produktzyklen, verursacht große Mengen von Elektroschrott und führt zum Anstieg des Stromverbrauches.