

„SMARTE HELFER ODER NEUGIERIGE LAUSCHER: WIE PRIVAT LEBT ES SICH IM VERNETZTEN ALLTAG?“

Rede Klaus Müller anlässlich der Veranstaltung des Marktwächter „Digitale Welt“ am 24. September 2018

- Es gilt das gesprochene Wort -

Sehr geehrte Abgeordnete des Deutschen Bundestags,

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich sehr, Sie heute hier in der Kalkscheune begrüßen zu dürfen. Viele – wenn nicht sogar die Mehrzahl – von Veranstaltungen im politischen Berlin beschäftigen sich derzeit mit Fragen der Digitalisierung. Darum: Umso schöner, dass sie trotzdem heute hier sind!

Und betrachtet man die Anzahl von Kommissionen und Räten in Bundesregierung und Deutschem Bundestag ist auch hier ein neuer digitaler Arbeitseifer ausgebrochen. Ob das am Ende zu Ergebnissen führen wird ist noch offen. Wir, der Verbraucherzentrale Bundesverband, wünschen uns aber sehr, dass viele noch offene Fragen einer verbraucherfreundlichen Digitalisierung in dieser Legislaturperiode angegangen werden.

Der digitale Markt boomt nach wie vor und digitale Geschäftsmodelle nehmen einen hohen Stellenwert im Leben vieler Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Aber wir dürfen dennoch nicht vergessen, dass es um das Vertrauen von Verbrauchern in die digitale Wirtschaft nicht sehr gut bestellt ist.

Der Branchenverband BITKOM – mit dessen Mitglied der Geschäftsleitung Susanne Dehmel wir auch später noch diskutieren werden – steht nicht im Verdacht, digitalfeindliche Propaganda zu betreiben. Insofern sollte es uns zu denken geben, wenn BITKOM in einer repräsentativen Umfrage herausfindet, dass aktuell nur jeder Dritte deutsche Internetnutzer der digitalen Wirtschaft beim Umgang mit personenbezogenen Daten vertraut.

Wenn wir uns anschauen wodurch sich die Menschen im Internet verunsichert fühlen sind es insbesondere zwei große Bereiche Datensicherheit und Datenschutz. Das wird auch noch einmal unterstrichen von einer aktuellen Befragung von forsa im Auftrag des Marktwächters Digitale Welt unter Internetnutzern: Die drei wichtigsten Aspekte und Eigenschaften bei vernetzten Geräten sind für Befragte: Datensicherheit, klare Regeln zum Datenschutz und zur Haftung.

Darüber hinaus geben mehr als die Hälfte der befragten Nicht-Nutzer vernetzter Geräte und Anwendungen an, diese nicht zu nutzen, weil sie besorgt sind, dass ihre Daten nicht ausreichend vor unbefugtem Zugriff Dritter geschützt sind.

Dieses geringe Vertrauen sollte nicht einfach beiseite gewischt werden. Denn es hat schon heute Konsequenzen:

- Zwei Drittel der Internetnutzer geben an, dass sie aus Sicherheitsgründen bewusst auf bestimmte Online-Aktivitäten verzichten
- Etwa jeder Zweite versendet keine vertraulichen Informationen oder wichtigen Dokumente per E-Mail

Darum ist uns wichtig, genauer herauszufinden, wie der digitale Markt funktioniert und was Verbraucher in der digitalen Welt umtreibt. Das wird selbstverständlich immer bedeutsamer, bei der zunehmenden Digitalisierung von Alltagsprodukten, dem „vernetzten Alltag“ also.

Denn: Immer mehr Verbraucher nutzen vernetzte Geräte. Seien es Sprachassistenten wie Amazon Alexa oder Google Home, oder Smart Home Technologien, die meine Heizung oder meine Jalousie regulieren wenn ich nicht zuhause bin. Darum ist das natürlich auch ein Thema für uns Verbraucherschützer. Der Marktwächter digitale Welt hat sich in den letzten Monaten ausgiebig mit vernetzten Alltagsgeräten beschäftigt.

Gestatten Sie mir einige Worte zu den Marktwächtern: Die Marktwächter Digitales Finanzen und Energie sind ein gemeinsames Projekt des vzbv und der Verbraucherzentralen der Länder. Sie werden durch das Verbraucherschutzministerium bis Ende 2019 gefördert. Im Koalitionsvertrag ist die Verstetigung angekündigt worden.

Die drei Marktwächter-Teams sind zuständig für die Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht. Das heißt sie analysieren Verbraucherbeschwerden aus dem Frühwarnnetzwerk des Marktwächters, in das auffällige Sachverhalte aus den über 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen deutschlandweit gemeldet werden. Zur tieferen Analyse besonders wichtiger Themen werden Marktanalysen durchgeführt.

Die vielfältigen Erkenntnisse des Marktwächters Digitale Welt zu vernetzten Geräten werden gleich im Inputreferat von Ricarda Moll vorgestellt. Doch wir wollen uns nicht nur mit einem einfachen Bericht zufriedengeben sondern Ihnen im Anschluss daran auch hier vor Ort zeigen, wie einfach vernetzte Geräte manipuliert werden können.

Die Diskussion was besser laufen kann – oder muss – und was in diesem Markt vielleicht schon ganz gut funktioniert ist uns wichtig. Ein Dialog, den wir auch mit der Anbieterseite führen, um gemeinsam zu überlegen wie das Verbrauchervertrauen in die vernetzte Welt gestärkt werden kann. Und mit welchen Instrumenten einer zunehmenden Verunsicherung entgegengewirkt werden kann.

Ich möchte nun auf drei zentrale Erkenntnisse der Marktwächter Untersuchungen eingehen.

Erstens verstärken vernetzte Geräte weiter den Kontrollverlust zulasten von Verbrauchern.

Die Kontrolle über die eigenen Daten ist für Nutzer kaum noch möglich. Dies zeigen etwa Untersuchungen des Marktwächters Digitale Welt etwa zu Wearables und Fitness-Apps. Auch unterstreichen vielfältige Beschwerden in unserem Frühwarnnetzwerk diesen ansteigenden Kontrollverlust. So beschwerte sich etwa ein Kunde einer „smarten Uhr“, dass die Datenauswertung nur dann möglich ist wenn der Kunde einem kompletten Zugriff auf die erhobenen und personalisierten Daten zustimme. Für ihn stelle dies eine Art Erpressung dar, da ohne diese Einwilligung die Uhr wertlos würde.

Zweitens befördern vernetzte Geräte den steigenden Verlust der Privatsphäre der Nutzer.

Verbraucher können sich nicht darauf verlassen, dass vernetzte Geräte nur dann Daten übertragen, wenn sie es auch wirklich beabsichtigen. Dies zeigt unser Sprach-/Reaktionstest von Amazon Alexa und Google Assistant. Die Marktwächter-Untersuchung dieser Geräte zeigte etwa, dass Googles Sprachassistent nicht nur auf „Ok Google“ bzw. „Hey Google“ hört, sondern auch auf „Ok Kuchen“ und „Ok Du“. Auch starke Abwandlungen wie „Ok, gucken wir mal!“ und alltägliche Wortkombinationen wie „Ok gut“ lösten den Sprachassistenten aus – meistens werden die Nutzer dies nicht unmittelbar merken.

Und drittens gibt es eine zunehmende Besorgnis und Unsicherheit auf der Seite von Verbrauchern in Bezug auf vernetzte Geräte.

Verbraucher stören sich am Kontrollverlust über ihre Daten im Netz und sind besorgt, was den Umgang mit ihren persönlichen Daten angeht. Zur Vertrauenswürdigkeit von Online-Diensten sind Verbraucher geteilter Meinung. Dies zeigen auch Beschwerden im Frühwarnnetzwerk über Sorgen vor unbewusster Abhörung durch Sprachassistenten. Es wird immer wieder deutlich, dass Kunden sich machtlos und ausgeliefert fühlen und sich Sorgen machen, wie diese – fraglos auch das Leben vereinfachenden – Technologien in Zukunft genutzt werden könnten. Unser Fazit der vielfältigen Untersuchungen im Marktwächter Digitale Welt stützt diese Verbrauchersorgen. Sie sind teilweise zu Recht besorgt.

Was sollten wir also aus diesen Perspektiven und Sorgen von Verbrauchern für die politische Debatte mitnehmen?

Zum einen findet die Entwicklung von Smart Home in einem lückenhaft und unübersichtlich regulierten Markt statt. Uns ist wichtig: Verbraucher müssen im Smart Home genauso abgesichert sein wie im analogen Zuhause. Das betrifft auch die Produkthaftung von digitalisierten Geräten: Es darf nicht sein, dass der Verbraucher für digitale Inhalte oder digitale Fehlfunktionen haften muss.

Auch müssen Geräte langfristig sicher sein: Software-Updates müssen über die verpflichtende Gewährleistungsdauer hinaus verfügbar sein. Ziel muss es sein, dass Produkte durch Updates während der gesamten Nutzungsdauer vor Sicherheitslücken geschützt sind.

Ein hohes Niveau der Produktsicherheit erfordert verlässliche technische Vorgaben, an denen sich Hersteller orientieren können und sollen. Solche Vorgaben müssen verstärkt im Rahmen der globalen, oder zumindest europäischen, Normung entwickelt werden.

Insgesamt nehmen wir mit, dass es auch im vernetzten Alltag mehr Transparenz über die Datenverarbeitung geben muss. Auch sollten für ein hohes Niveau der Datensicherheit gesetzliche Mindeststandards für IT-Sicherheit eingeführt werden.

Meine Damen und Herren, ich bedanke mich für ihr Interesse an den Ergebnissen der Marktwächter-Untersuchungen und gebe nun ab an die Marktwächterexpertin der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Dr. Ricarda Moll.

Ich wünsche Ihnen und uns einen erkenntnisreichen Abend!