

08. März 2017

# **DIGITAL-DIALOG DER LANDESREGIERUNG RHEINLAND-PFALZ**

Stellungnahme der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>I. Zusammenfassung</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Unsere Kernforderungen</b> .....	<b>4</b>
<b>III. Zukunftsfähige digitale Infrastruktur für Rheinland-Pfalz</b> .....	<b>5</b>
Versorgung mit breitbandigen Internetanschlüssen.....	5
<b>IV. Demografischen Wandel gestalten und ländliche Räume entwickeln – Stadt und Land, Jung und Alt vernetzen</b> .....	<b>6</b>
1. Digital-Kompetenzen von älteren Verbraucherinnen und Verbrauchern (Silver Surfer) stärken .....	6
2. Selbständigkeit im Alter bewahren.....	7
<b>V. Digitale Bildung</b> .....	<b>8</b>
Digitalthemen im Schulunterricht.....	8
<b>VI. Digitalisierung im Gesundheitswesen</b> .....	<b>9</b>
1. Allgemeine Aspekte .....	9
2. Telematikinfrastruktur.....	10
3. Gesundheits-Apps .....	11
4. Versicherungen .....	11
<b>VII. Safety and Security – Sicher in die digitale Zukunft</b> .....	<b>12</b>
Sicherheit in digitalen Systemen .....	12
<b>VIII. Digitalisierung als Chance für eine dezentrale Energieversorgung und die Energiewende</b> .....	<b>13</b>
1. Digitale Messsysteme (Smart Metering) und Eigenstromerzeugung .....	13
2. Smart Home .....	14
<b>IX. Verbraucherschutz und Datenschutz in der digitalen Welt</b> .....	<b>15</b>
1. Digitaler Nachlass .....	15
2. Finanzdienstleistungen .....	15
a) Digitale Revolution erreicht Girokonto .....	16
b) Fintechs / Robo-Advisors.....	16
c) Mobile Bezahlmethoden und Online-Banking.....	16
d) Abschaffung des Bargelds.....	17
3. Anforderungen an gute Verbraucherinformation.....	17
4. Chancen der digitalen Kommunikation für die Verbraucherberatung .....	18
5. Effektiver und angemessener Schutz der informationellen Selbstbestimmung, der Innovationen ermöglicht .....	18
6. Grenzen der Speicherung und Nutzung von Daten / Algorithmen .....	19

7. Effektive Kontroll- und Durchsetzungsstrukturen in der Digitalen Welt.....	19
8. Netzneutralität.....	20
9. Sharing Economy.....	20
10. Preisvergleichs- und Vermittlungsplattformen.....	21
11. Vernetztes und autonomes Fahren.....	21
12. Modernes Urheberrecht.....	21
13. Lizenzmodelle der Zukunft für digitale Inhalte.....	22
<b>X. Gesellschaftliche Teilhabe in Zeiten der Digitalisierung/ Digitalität in der Kultur.....</b>	<b>22</b>
Diskriminierungsfreier Zugang zu digitalen Diensten.....	22

## I. Zusammenfassung

Die Digitalisierung des Verbraucheralltags ist seit Jahren in vollem Gange. Die Art und Weise, wie Verbraucherinnen und Verbraucher Waren oder Dienstleistungen beziehen und konsumieren, wird in einem immer noch steigenden Ausmaß von digital vernetzten Geräten und Diensten und deren Anbietern bestimmt.

Die Digitalisierung hält sowohl Chancen als auch Risiken bereit. Zum einen kann die Technik den Alltag sowohl vereinfachen als auch bereichern. Zum anderen können Sicherheitslücken, unseriöse oder kriminelle Praktiken und eine umfassende Datenerfassung Menschen verunsichern.

Um die bestehenden Möglichkeiten vollumfänglich nutzen zu können, benötigen Verbraucherinnen und Verbraucher zur Teilhabe einen zuverlässigen Zugang zu digitalen Diensten. Die Zugangsmöglichkeit wird zum einen technisch bedingt durch verfügbare Übertragungskapazitäten, zum anderen durch Kompetenzen beim Umgang mit PC, Smartphone und Tablet.

In Bereichen, in denen kein besonderer gesetzlicher Schutz oder eine behördliche Aufsicht besteht, müssen sich Verbraucherinnen und Verbraucher eigenständig zurechtfinden und vor Schaden bewahren. Maßnahmen des Verbraucherschutzes auf der einen und die Pflicht zur Eigenverantwortung auf der anderen Seite müssen in einem angemessenen und ausgewogenen Verhältnis stehen.

## II. Unsere Kernforderungen

- **Flächendeckende Breitbandversorgung schaffen**  
Hohe Bandbreiten machen ländliche Räume zu Städten und Ballungsräumen konkurrenzfähig und ermöglichen flächendeckende Teilhabe.
- **Digitalkompetenz ausbauen**  
Der verständige Umgang mit digitalen Geräten und Diensten ist Grundvoraussetzung für die sichere Nutzung. Hier muss Bildung Kenntnisse vermitteln.
- **Digitalisierung im Gesundheitswesen: Datenhoheit der Patientinnen und Patienten sichern**  
Bei der Anwendung neuer medizinischer Technologien fallen eine Vielzahl von Daten an, die für Zwecke außerhalb einer medizinischen oder pflegerischen Behandlung verwendet werden können. Patientendaten bedürfen eines besonderen Schutzes.
- **Sicherheit von digitalen Systemen einfordern**  
Zum Schutz vor Datenlecks und Nachlässigkeiten beim Betrieb von informationstechnischen Systemen sollten diese grundsätzlich einer Zertifizierung unterworfen werden.
- **Digitale Energie-Messsysteme: Datenschutz gewährleisten**  
Verbraucherinnen und Verbraucher müssen weitgehende Kontrolle über ihre Daten aus Smart Metern erhalten.
- **Effektive Kontroll- und Durchsetzungsstrukturen in der digitalen Welt sichern**  
Die Absicherung des digitalen Verbraucherlebens bedarf eines Zusammenspiels von behördlicher und wirksamer zivilgesellschaftlicher Rechtsdurchsetzung.
- **Vor Diskriminierung in der digitalen Welt schützen**  
Algorithmen filtern Inhalte und treffen Entscheidungen über Verbraucherinnen und Verbraucher. Die mathematischen Verfahren sollten für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar gemacht werden.
- **Vernetztes und autonomes Fahren sicher ausgestalten**  
Der digitale Fortschritt bei Automobilen soll das Fahren erleichtern. Dies verlangt klare Regeln im Straßenverkehr. Eine unfaire Haftungsverlagerung bei automatischen Funktionen zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher muss vermieden werden.

- **Urheberrecht der modernen Mediennutzung anpassen**  
Das einfache „Posten“ und „Sharen“ von Inhalten ist mit kaum überschaubaren Risiken verbunden und kann zu kostspieligen Abmahnungen führen. Die Rechtsunsicherheit muss beendet werden.
- **Diskriminierungsfreien Zugang zu digitalen Diensten schaffen**  
Gesellschaftliche Teilhabe bedeutet im digitalen Zeitalter, dass niemand aufgrund körperlicher oder kognitiver Einschränkungen von Angeboten ausgeschlossen ist. Digitale Dienste sollten barrierefrei gestaltet werden müssen.

Im Einzelnen:

### III. Zukunftsfähige digitale Infrastruktur für Rheinland-Pfalz

#### *Versorgung mit breitbandigen Internetanschlüssen*

Die Bereitstellung von schnellem Internet ist eine zentrale Aufgabe der Daseinsvorsorge.

Nur durch flächendeckenden Internetanschluss mit hoher Bandbreite bleibt der ländliche Raum zu Städten und Ballungsräumen konkurrenzfähig.

Von dem Ziel der Bundesregierung, bis 2018 eine flächendeckende Versorgung der Bevölkerung mit mindestens 50 Mbits/s zu erreichen, ist auch Rheinland-Pfalz vor allem in den ländlichen Räumen noch weit entfernt. Dabei ist bereits jetzt absehbar, dass die geplante Mindestversorgung mit 50 Mbit/s schon in naher Zukunft nicht ausreichend ist. Der Datenhunger in der Gesellschaft wächst nachweislich exponentiell.

Entscheidend für eine zukunftsfähige Entwicklung ist aber nicht nur der Ausbau mit mindestens 50 Mbit/s im Download, es müssen auch entsprechende Bandbreiten für den Upload zur Verfügung stehen, um für zukünftige Anwendungen wie zum Beispiel Telemedizin gerüstet zu sein.

Beim Ausbau der Infrastruktur agieren derzeit zahlreiche unterschiedliche Akteure, die die unterschiedlichsten Konzepte verfolgen und diverse Technologien einsetzen. Die einzige sinnvolle Technologie für den zukunftsfähigen Ausbau ist Glasfaser bis in die Häuser (FTTH-Fibre to the home). Funktechnologien können die geforderten Bandbreiten nicht zuverlässig liefern. Ebenso kann der Ausbau über Kabelnetze möglicherweise zukünftigen Anforderungen nicht genügen. Wie bei den Funktechnologien handelt es sich um ein sogenanntes „shared medium“. Ein „shared medium“ liegt vor, wenn alle Nutzer auf die Übertragungskapazität gleichzeitig zugreifen können. Sie müssen sich diese dann „teilen“. Bei gleichzeitiger Nutzung reduziert sich die zur Verfügung stehende Bandbreite für jeden einzelnen Nutzer.

Verbraucherinnen und Verbraucher haben zudem regelmäßig das Problem, dass zwischen der vertraglich vereinbarten und der tatsächlich gelieferten Datenübertragungsraten eine deutliche Abweichung besteht. Die neuen Regelungen in der Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung) ermöglichen Verbraucherinnen und Verbrauchern im ersten Schritt präzisere Informationen über ihren Internetanschluss zu erhalten und schaffen somit mehr Transparenz. Aus Sicht der Verbraucherzentrale fehlt derzeit allerdings noch eine Regelung, die die Folgen einer erheblichen Abweichung der vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten rechtlich klärt. Hier besteht im Zuge des TKG-Änderungsgesetzes Ergänzungsbedarf.

## **IV. Demografischen Wandel gestalten und ländliche Räume entwickeln – Stadt und Land, Jung und Alt vernetzen**

### **1. Digital-Kompetenzen von älteren Verbraucherinnen und Verbrauchern (Silver Surfer) stärken**

Aktuell nutzen 78 Prozent der Rheinland-Pfälzer ab 14 Jahren das Internet. Damit liegt Rheinland-Pfalz im Mittelfeld der Bundesländer. Vergleicht man bundesweit die Internetnutzung der verschiedenen Altersgruppen miteinander, wird deutlich, dass vor allem die älteren Verbraucherinnen und Verbraucher hier Nachholbedarf haben.

Generell lässt sich sagen, dass fast die gesamte Generation der unter 40-Jährigen online ist. Unter den 40 bis 49-Jährigen sind rund neun von zehn Personen online (91 Prozent). Mit etwas größeren Abständen schließen sich die 50 bis 59-Jährigen mit 83 Prozent und die 60- bis 69-Jährigen mit 69 Prozent an. Obwohl die Generation der über 70-Jährigen mit noch größerem Abstand folgt, sind auch von ihnen mittlerweile 36 Prozent online – im Vergleich zum Vorjahr sechs Prozentpunkte mehr.<sup>1</sup>

Neben den technischen Voraussetzungen müssen auch die entsprechenden Angebote zur Erlangung der notwendigen Kompetenzen geschaffen werden. Hier setzt unter anderem das Projekt „Silver Surfer“<sup>2</sup>, eine Erfolgsgeschichte exklusiv aus Rheinland-Pfalz, an. Das Projekt wurde vom MedienKompetenz-Netzwerk Mainz-Rheinhessen, der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz und der Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz gemeinsam entwickelt. Kooperationspartner sind der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz und der Landesverband der Volkshochschulen Rheinland-Pfalz. Seniorinnen und Senioren lernen in der Seminarreihe „Silver Surfer – Sicher online im Alter“ den selbstbewussten und sicheren Umgang mit dem Internet. Einen besonderen Schwerpunkt legt

---

<sup>1</sup> <http://www.initiated21.de/wp-content/uploads/2016/11/Studie-D21-Digital-Index-2016.pdf>

<sup>2</sup> [www.silversurfer-rlp.de](http://www.silversurfer-rlp.de)

das Projekt aktuell auf die Vermittlung des Umgangs mit Tablet-PCs und Smartphones. Ein praxisnahes Lernbuch ergänzt das Angebot.

Auch am Projekt „Silver Tipps“ arbeitet die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz intensiv mit und bringt ihr Expertenwissen ein. „Silver Tipps – sicher online!“<sup>3</sup> ist ein Projekt der Initiative Medienintelligenz der Johannes Gutenberg-Universität Mainz und der Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest (MKFS), das gemeinsam mit den Partnern SWR, den Landesmedienanstalten Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, den Verbraucherzentralen und Datenschutzbeauftragten beider Bundesländer, dem MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinhessen, dem Bürgersender OK:TV Mainz, dem Netzwerk für Senior-Internet-Initiativen BW e.V. sowie dem Verband der Volkshochschulen Rheinland-Pfalz realisiert wird.

Regelmäßig steht ein Thema multimedial im Fokus. Neben Online-Artikeln, Podcasts oder Videos gibt es auf der Internetseite auch ein Quiz und Linklisten. Bei allen Themen liegt der inhaltliche Schwerpunkt auf dem Verbraucher- und Datenschutz.

Dies sind nur zwei aktuelle Beispiele. Viele weitere regionale Angebote dieser Art bestehen sowohl in Rheinland-Pfalz als auch bundesweit. Für eine gute Vernetzung und Bekanntmachung dieser Initiativen sind eine Koordinierung, Bekanntmachung, aber auch eine Qualitätsprüfung und -sicherung unbedingt erforderlich.

## **2. Selbständigkeit im Alter bewahren**

Die Digitalisierung kann einen wesentlichen Beitrag zur Gestaltung des demografischen Wandels leisten und der jungen und älteren Bevölkerung in Stadt und Land nutzen.

Die meisten Menschen möchten möglichst lange selbstständig und selbstbestimmt in ihrer vertrauten Wohnumgebung leben. Um dies zu ermöglichen, gibt es in Rheinland-Pfalz schon eine sehr gute Beratungsstruktur durch die Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen und die 135 Pflegestützpunkte. Auch hier kann die Digitalisierung unterstützend wirken. Künftig können Ambient Assisted Living-Systeme (AAL-Systeme) zu einem möglichst langen selbstbestimmten Verbleib in der eigenen Häuslichkeit beitragen. Das Thema „Smart-Home“ wird seitens der technischen Anbieter vorangetrieben.

Im Zuge der Digitalisierung werden zukünftig immer mehr Systeme über freies WLAN oder Funk laufen. Aufwendige Kabelverlegungen im Haus können so zwar vermieden werden, die Systeme selber sind allerdings kostspielig. Auch wenn Finanzierungsprogramme des Landes den Einbau unterstützen, bleibt zu befürchten, dass sich eine Vielzahl von Menschen eine Installation im Privatbereich nicht leisten kann. Außerdem gilt hier ebenso, dass bei den Anwendern für den Medieneinsatz geworben werden muss und eine gewisse Medienkompetenz und -affinität zwingend erforderlich sein wird.

---

<sup>3</sup> [www.silver-tipps.de](http://www.silver-tipps.de)

Die digitale Entwicklung ist und bleibt rasant. Können gerade mit Blick auf den demografischen Wandel älter werdende Menschen mit dem Fortschritt mithalten, der auf dem Bereich der Assistenzsysteme stattfindet? Letztendlich erfordert dies auch Konzepte zu einem lebenslangen Lernen. Viele Nutzer werden sonst im Alter auf andere angewiesen sein, die ihnen hierbei administrativ zur Seite stehen. Wer wird sich dieser Aufgabe stellen, wenn es kein Familienangehöriger tun kann?

Beispiele aus Rheinland-Pfalz in diesem Zusammenhang sind PAUL und „SUSI TD“ bzw. dessen Nachfolgeprodukt „STuDi“ (Smart Home Technik und Dienstleistung für ein unabhängiges Leben zu Hause), wobei bei letzterem gerade die Verzahnung von persönlicher Betreuung in Form von präventiven Hausbesuchen durch Mitarbeiter der örtlichen Pflegestützpunkte und der Verwendung eines technischen Assistenzsystems ein vielversprechender Ansatz für die Zukunft ist.

Wichtig wäre in diesem Zusammenhang eine stets aktualisierte anbieterunabhängig geführte bundesweite Datenbank über die aktuellen AAL-Angebote mit Kosten und Einsatzgebieten etc. wie zum Beispiel die Fortentwicklung des Portals <https://www.serviceportal-zuhause-im-alter.de/> des BMFSFJ.

## **V. Digitale Bildung**

### ***Digitalthemen im Schulunterricht***

Die Digitalisierung führt zu einem stetigen Wandel des Alltags der Menschen und berührt dabei auch direkt und indirekt die Interessen von Schülerinnen und Schülern als junge Verbraucherinnen und Verbraucher. Mit dem Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.12.2016 haben sich die Länder auf die Strategie „Bildung in der digitalen Welt“ geeinigt, um Chancen der Digitalisierung bestmöglich im schulischen Kontext zu nutzen und gleichzeitig Risiken und Gefahren kritisch zu reflektieren und zu bewerten.

Die Bundesländer sind nun angehalten, ihren Bildungsauftrag hinsichtlich der Gestaltungsmöglichkeiten der digitalen Welt zu erweitern. Allerdings ist die Vorstellung, dass sich Kinder und Jugendliche über schulische Bildung alle Details der digitalen Technologien und Kulturtechniken aneignen können, den stetigen technologischen Wandel bewusst mitvollziehen und die daraus resultierenden Erkenntnisse in Fertigkeiten und Fähigkeiten für rationale Entscheidungen umsetzen können, als Anspruch an schulische Bildung nicht realistisch. Dennoch können in der Schule wichtige Grundlagen für das Verständnis der Technologien gelegt werden.

Die Unabhängigkeit der Schulen von der Wirtschaft muss auch für die Infrastruktur und die digitale Ausstattung an Schulen gewährleistet werden. Daher sollten primär anbieterunabhängige außerschulische Partner einbezogen werden.

Seit 2008 führt die Verbraucherzentrale im Rahmen von Projekten umfassende Maßnahmen zur Förderung der Medienkompetenz in Form von Vorträgen, Seminaren und Workshops für alle Verbraucherinnen und Verbraucher durch.

Im Rahmen der Projekte werden unter anderem Veranstaltungen für Schülerinnen und Schüler ab der 4. Klassenstufe aller Schularten angeboten. Die Projekte sind sehr erfolgreich und werden von den Schulen auch sehr geschätzt. Seit 2008 gab es über 1.200 Veranstaltungen mit ca. 66.000 Teilnehmern.

Damit Schülerinnen und Schüler in die Lage versetzt werden, Technik sicher zu nutzen, bietet die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz als anbieterunabhängiger außerschulischer Partner Schulveranstaltungen zu den folgenden Themen an:

- Online-Spiele & -Werbung: Spaß im Netz? Aber sicher!
- Soziale Netzwerke: Social Communities – sicher vernetzt
- Urheber- und Persönlichkeitsrechte: Nicht alles, was geht, ist auch erlaubt
- Kostenfalle Smartphones & Apps

Die Erfahrungen zeigen, dass es unerlässlich ist, auch die Eltern und die Familien für diese Themen zu sensibilisieren. Seit November 2016 bietet die Verbraucherzentrale die Veranstaltungen zu den genannten Themenschwerpunkten auch für Familieninstitutionen an.

## **VI. Digitalisierung im Gesundheitswesen**

### **1. Allgemeine Aspekte**

Auch im Gesundheitswesen ist die Digitalisierung angekommen. Viele Patientinnen und Patienten können sich allerdings unter den zahlreichen Begrifflichkeiten wie Digitalisierung, Telematik, Telemedizin, eHealth, mHealth bislang nur wenig vorstellen.

Aus Patientensicht sollte bei der Entwicklung neuer Anwendungen das Bedürfnis der Menschen nach einer qualitativ guten medizinischen und pflegerischen Versorgung im Vordergrund stehen. So erwarten Expertinnen und Experte von eHealth-Lösungen u.a. Verbesserungen in der Gesundheitsvorsorge und Früherkennung, Kosteneinsparungen und Qualitätsverbesserungen sowie Chancen, durch technische Neuerungen wie Robotik und digitale Assistenzsysteme den Ärzte- und Pflegekräftemangel zu kompensieren. Wichtig ist, genau zu unterscheiden, welche Aufgaben künftig technisch-digital gelöst werden können und wo auch in Zukunft der persönliche Bezug zum und die Empathie für die Patientin oder den Patient nicht durch eHealth ersetzbar ist.

Somit sind bei der Digitalisierung im Gesundheitswesen verschiedene Interessen in Einklang zu bringen: Einerseits das versorgungspolitische Interesse, die Innovationen allen Versicherten zu Gute kommen zu lassen, und andererseits die wirtschaftspolitischen Interessen in einem sehr heterogenen Markt. Akteure auf diesem Markt sind nicht nur zahllose Start-Ups, sondern auch Weltunternehmen wie Google und weltweit agierende Pharmaunternehmen. Schließlich sind auch die Patientensicherheit sowie die Erfordernisse des Verbraucher- und Datenschutzes zu beachten.

Da Gesundheitsdaten besonders sensible und schützenswerte persönliche Daten sind, kommt dem **Datenschutz** im Gesundheitswesen eine besonders große Bedeutung zu. Aus Umfragen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes aus den Jahren 2015 und 2016 ist zu entnehmen, dass die Mehrzahl der Verbraucherinnen und Verbraucher eine weiterreichende Digitalisierung zwar befürwortet. Der überwiegende Teil der Befragten hat aber gleichzeitig Bedenken, dass digital gespeicherte Gesundheitsdaten von Unberechtigten gelesen werden können<sup>4</sup>.

Weitere Grundvoraussetzung, um die von Patientinnen und Patienten generierten gesundheitsbezogenen Daten (patient generated data) erfassen, verstehen und bewerten zu können, und sie dann in individualisierte Behandlungskonzepte einfließen zu lassen, ist der zwingende **Ausbau der Medienkompetenz** – sowohl bei den medizinischen und pflegerischen Leistungserbringern als bei Patientinnen und Patienten bis hin zu einer Digital- und Gesundheitsalphabetisierung. Unter Gesundheitsalphabetisierung versteht man die Fähigkeit, digitale Anwendungen richtig anzuwenden und Gesundheitsinformationen kritisch bewerten zu können.<sup>5</sup>

## **2. Telematikinfrastuktur**

Da der Aufbau der Telematikinfrastuktur in den letzten Jahren nur sehr schleppend voranging – immerhin sollte die elektronische Gesundheitskarte (eGK) schon im Jahr 2006 eingeführt werden – haben sich viele kleinere Vernetzungsprojekte gebildet. Diese sind vielfach nicht interoperabel. Das heißt, sie können keine Daten untereinander austauschen. Inwieweit sich die verschiedenen Projekte der Kassenärztlichen Vereinigung, von Kliniken und Krankenkassen in eine gemeinsame Telematikinfrastuktur integrieren wollen und lassen, wird sich in den nächsten Jahren zeigen. In jedem Fall wird es eine große Herausforderung sein.

Durch eine gelungene Digitalisierung hätten Patientinnen und Patienten zudem Zugriff auf ihre Daten, ihren persönlichen digitalen Medikationsplan und auf die Patientenakte. Dies sollte unter der Prämisse stehen, dass der Patient in diese freiwilligen Anwendungen einwilligt und dennoch selbst Herr seiner Daten bleibt. Wichtig ist allerdings, dass vor der Entwicklung konkreter Infrastrukturen und Anwendungen, zum Beispiel die elektronische Patientenakte oder der Medikationsplan, verbindliche Interoperabilitätsverzeichnisse, Standards und Definitionen festgelegt werden.<sup>6</sup>

Um die sensiblen Gesundheitsdaten für die Telematikinfrastuktur rechtssicher nutzen zu können, werden folgende Bedingungen vorausgesetzt:

---

<sup>4</sup> Umfrage: Verbraucher sorgen sich um Gesundheitsdaten, <http://www.vzbv.de/pressemitteilung/umfrage-verbraucher-sorgen-sich-um-gesundheitsdaten>

<sup>5</sup> <http://www.digibib.tu-bs.de/?docid=60004>, Chancen und Risiken von Gesundheits-Apps – CHARISMHA; TU Braunschweig und Medizinische Hochschule Hannover; April 2016; Seite 19

<sup>6</sup> <http://www.digibib.tu-bs.de/?docid=60004> Chancen und Risiken von Gesundheits-Apps – CHARISMHA; TU Braunschweig und Medizinische Hochschule Hannover; April 2016; Seite 19

- Die Datenhoheit liegt immer beim Versicherten. Daten dürfen nur mit freiwilliger Zustimmung erhoben, gespeichert, genutzt und weitergeleitet werden.
- Der Versicherte entscheidet darüber, welche Information gespeichert und welche Informationen wem zugänglich gemacht werden.
- Der Versicherte entscheidet darüber, welche Daten wieder gelöscht werden und er hat außerdem Leserechte für die über ihn gespeicherten Daten.

Gesundheitsdaten sind außerdem Sozialdaten und nach dem Sozialgesetzbuch besonders geschützt (§ 284 SGB V, §§ 67 a ff SGB X). Im Datenaustausch muss außerdem die ärztliche Schweigepflicht beachtet werden (§ 203 StGB, § 9 MBO).

### **3. Gesundheits-Apps**

Gesundheits-Apps können heute schon ein Ansporn sein, sich mehr zu bewegen oder sich gesünder zu ernähren. Apps können auch die regelmäßige Einnahme von erforderlichen Medikamenten unterstützen. Das kann vielen Menschen eine wertvolle Hilfe sein.

Doch bei inzwischen etwa 100.000 verfügbaren Gesundheits-Apps ist es für Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch für Ärztinnen und Ärzte nicht einfach, zwischen guten und schlechten Angeboten zu unterscheiden. So unterliegen fast alle Gesundheits- und Medizin-Apps für Verbraucherinnen und Verbraucher weder in den USA noch in Deutschland einer Kontrolle.<sup>7</sup> Die hohe Dynamik im App-Markt erhöht zudem die Intransparenz. Nötig sind daher klare Qualitäts- und Datensicherheitsstandards für Apps bezogen auf deren Einsatz durch Patientinnen und Patienten, medizinisches Personal und App-Hersteller. Dies betrifft beispielsweise die umfängliche Information über die Funktionen, Einschränkungen und Risiken der eingesetzten Gesundheits-Apps sowie Angaben dazu, wie die Privatsphäre und die Nutzerdaten geschützt werden.

Bislang unterliegen Gesundheits-Apps nicht den Datenschutz-Anforderungen einer Telematik-Infrastruktur. Die Datenschutzsituation unterliegt dem Hersteller der App. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hält es daher für umso wichtiger, dass in diesem Bereich eine mindestens bundesweite, besser EU-weite Transparenzdatenbank weiterentwickelt und ein einheitliches Zertifizierungssystem auf den Weg gebracht wird. Erste Ansätze sind schon mit dem HON Code, dem Healthon Ehrencodex und afgis e.V. vorhanden.

Gleichzeitig muss sichergestellt werden, dass Produkte, die einen wirklichen Nutzen für Patienten bringen, schnell in die Versorgung gelangen. Auf diesem Wege könnten sowohl die Compliance als auch die Möglichkeiten des Selbstmanagements steigen. Allerdings setzt dies in großem Umfang die entsprechende Medienkompetenz der Verbraucherinnen und Verbraucher voraus, von der heute bei weitem noch nicht auszugehen ist.

### **4. Versicherungen**

---

<sup>7</sup> Gesundheits- und Versorgungs-Apps; Universitätsklinikum Freiburg, S. 103

Telematiktarife privater Krankenversicherungen erscheinen nicht nur für Versicherungsunternehmen, sondern – aufgrund finanzieller Vorteile – auch für junge und gesunde Versicherte interessant. Allerdings überwiegen aus Verbrauchersicht die damit verbundenen Risiken. Die Verbraucherzentrale steht daher den Telematik-Tarifen privater Versicherungen ablehnend gegenüber. Erfreulicherweise schließen die Aufsichtsbehörden derzeit aus, dass die gesetzlichen Krankenkassen Gesundheitsdaten nutzen dürfen, die über Fitness-Tracker erhoben werden.<sup>8</sup>

Gesetzliche Krankenversicherungen haben inzwischen das eigentliche innovative Potential der digitalen Applikationen für die Versorgung der Patientinnen und Patienten erkannt. In diesem Bereich müssen die Potenziale mindestens hin zu einem qualitätsgesicherten und transparenten Wettbewerb gelenkt werden. Trotz einer Vielzahl an Ideen und Potenzialen tut sich das deutsche Gesundheitswesen jedoch noch recht schwer mit Anwendungen dieser Art.

## **VII. Safety and Security – Sicher in die digitale Zukunft**

### ***Sicherheit in digitalen Systemen***

Verbraucherinnen und Verbraucher sind bei der Verwendung digitaler Geräte und Dienste diversen Risiken ausgesetzt. Nur in Teilen sind sie technisch überhaupt in der Lage, die Risiken selbständig zu verringern.

Verbraucherinnen und Verbraucher verwalten ihre personenbezogenen Daten oder digitalen Inhalte meist nicht selbst. Hier einige Beispiele: Online-Händler speichern und nutzen Adressdaten, bei Cloud-Anbietern lagern Fotos und Dateien, Banken empfangen Zahlungsaufträge. Wer Daten in fremde Obhut gibt, muss darauf vertrauen, dass diese sicher aufbewahrt und nur für den jeweils vereinbarten Zweck verwendet werden. Immer wieder berichten die Medien von erheblichen Datenlecks und erfolgreichen Hacker-Angriffen bei Unternehmen. Die Firmen sind schon heute in der Pflicht, die Daten der Verbraucherinnen und Verbraucher nach dem Stand der Technik zu sichern. Die Firmen müssen ihrer Pflicht nachkommen und auch neuen Angriffsszenarien bestmöglich begegnen. Die Einhaltung dieser Pflichten sollte behördlich kontrolliert werden.

Soweit die Betroffenen selbst in der Lage sind, ihr System und ihre Daten abzusichern, dürfen an sie keine unangemessen hohen Sorgfaltspflichten gestellt werden. Durchschnittlich interessierte und verständige Verbraucherinnen und Verbraucher sind keine Expertinnen oder Experten für Computertechnik. Die Sicherheit der Computersysteme und damit der Schutz der persönlichen Daten, aber auch der persönlichen Finanzen, ist eine grundsätzliche Herausforderung. Verpflichtende Zertifizierungen, die ein hohes Sicherheitsniveau auf

---

<sup>8</sup> Tätigkeitsbericht des Bundesversicherungsamts 2014, [http://www.bundesversicherungsamt.de/fileadmin/redaktion/allgemeine\\_dokumente/pdf/taetigkeitsberichte/TB-2014.pdf](http://www.bundesversicherungsamt.de/fileadmin/redaktion/allgemeine_dokumente/pdf/taetigkeitsberichte/TB-2014.pdf), Seite 22

Seiten der Anbieter festschreiben, können die Risiken reduzieren und das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in die Technik steigern.

## **VIII. Digitalisierung als Chance für eine dezentrale Energieversorgung und die Energiewende**

### **1. Digitale Messsysteme (Smart Metering) und Eigenstromerzeugung**

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz befürwortet die Energiewende und auch einen Beitrag digitaler Instrumente zu ihrer Realisierung. Die Digitalisierung im Bereich Energie und Energieversorgung bietet Chancen, birgt aber auch Risiken. Die Chancen und Risiken sind dabei je nach Akteursgruppe unterschiedlich verteilt. Die Perspektive eines regionalen oder lokalen Energieversorgers wird eine andere sein als die der privat handelnden Verbraucherinnen und Verbraucher.

Für die wichtige Gruppe der Verbraucherinnen und Verbraucher stehen in diesem Zusammenhang die intelligenten Messsysteme sowie die Eigenstromerzeugung und in deren Folge der Autarkiegrad der Stromversorgung an erster Stelle. Kosten-Nutzen-Aspekte sowie der Datenschutz sind für Verbraucherinnen und Verbraucher dabei wesentliche Kriterien, die für eine Akzeptanz einzelner Maßnahmen zu beachten sind.

Die Installation eines intelligenten Messsystems alleine erbringt noch keine Einsparung von Strom oder Kosten. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale werden sie auf der individuellen Haushaltsebene zunächst nur einen geringen Nutzen stiften und keinen nennenswerten Beitrag zur Energiewende oder zur Netzdienlichkeit leisten. Für ein sicheres und effizienteres Stromnetz reichen aggregierte Daten eines Straßenzugs oder eines Viertels vollkommen aus. Zum Lastmanagement sind die intelligenten Messsysteme und Zähler bislang ungeeignet und leisten damit keinen Beitrag zur Flexibilisierung des Stromsystems.

Den zu erwartenden Zusatzkosten der neuen Messsysteme für die Verbraucherinnen und Verbraucher steht nicht zwangsläufig ein entsprechender Nutzen gegenüber. Die Bereitschaft, sich mit den gewonnenen Daten zu beschäftigen und daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen, wird ohne begleitende Information und Beratung bei den meisten Verbraucherinnen und Verbrauchern begrenzt sein, zumal der Zeitaufwand hierfür sehr hoch ist. Und solange keine lastvariablen Tarife ein mögliches Handeln signalisieren, um Einsparungen zu generieren, und solange es noch keine intelligenten Haushaltsgeräte gibt, die eine optimale Nutzung dieser Tarife einfach und automatisiert ermöglichen, wird der Effekt gering sein.

Wird ein Privathaushalt etwa dank einer Photovoltaik-Anlage auf dem eigenen Dach selbst zum Stromproduzenten, erweitern sich die Möglichkeiten der Teilhabe enorm gegenüber einem Haushalt ohne eigene Erzeugung. Hier bietet eine Digitalisierung der Verbrauchsmessung die Möglichkeit, das eigene System von Erzeugung, Verbrauch und Einspeisung zu optimieren.

Die Entwicklung von Geschäftsmodellen, die auf der Erfassung und Verarbeitung von Daten beruhen, ist typisch für die Digitalisierung von Märkten. Die zentrale Herausforderung dabei ist abzusichern, dass Verbraucherinnen und Verbraucher stets die Verfügungsgewalt über die eigenen Daten behalten. Digitale Messsysteme erlauben nicht nur die Analyse des Stromverbrauchs, sondern auch Aussagen zur persönlichen Lebensführung in den betroffenen Haushalten. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen die Kontrolle über ihre Daten behalten, selbst wenn diese maschinengeneriert sind. Das am 2. September 2016 in Kraft getretene Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende schreibt für Verbraucherdaten einen hohen Sicherheitsmaßstab fest. Wichtig ist, dass dieser eingehalten wird und Verbraucherinnen und Verbraucher nicht unter Druck gesetzt werden, ihre Daten durch Einwilligung zum Beispiel für Werbezwecke preiszugeben.

Sollten die personenbezogenen Daten etwaigen Energiedienstleistern, Übertragungs- oder Verteilnetzbetreibern zur Verfügung gestellt werden, zum Beispiel um die Systemkosten im Interesse der Öffentlichkeit zu senken, müssen die Verbraucher angemessen an den entsprechenden Kostensenkungen beteiligt werden.

## **2. Smart Home**

Smarte Technologien, die beispielsweise Lampen, Thermostatventile oder Haushaltsgeräte digital vernetzen und steuern, sind in der Lage, den Alltag von Verbraucherinnen und Verbrauchern erheblich zu vereinfachen. Damit soll auch Energie eingespart werden können.

Neben Fragen nach der einfachen Installation und Benutzbarkeit (Usability) und der Interoperabilität der Komponenten unterschiedlicher Hersteller stellen sich Fragen nach dem Datenschutz und der Datensicherheit.

Anders als die digitalen Messsysteme im öffentlichen Stromnetz unterliegen die sonstigen smarten Geräte und Dienste in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit keiner besonderen Regulierung oder behördlichen Aufsicht. Umso wichtiger ist, dass die Hersteller und Betreiber für Schutz und Sicherheit der anfallenden Nutzungsdaten sorgen. Auch aus der Verwendung der smarten Technologien können Profile erzeugt werden, die genaue Rückschlüsse auf Gewohnheiten der Betroffenen zulassen. Über die Daten dürfen die Anwenderinnen und Anwender die Kontrolle nicht verlieren.

Zudem stellen sich auch neue Fragen hinsichtlich der vertraglichen Einordnung des Erwerbs und der Nutzung autonomer Smart Home Systeme. Zum einen stellen sich hier Fragen zum Vertragsschluss, zur Gewährleistung und zur Haftung, auch gegenüber Dritten. Erforderlich ist zum Beispiel eine Gewährleistung von Updates über den gesamten Lebenszyklus der Produkte hinweg.

Ebenso sind zahlreiche Fragen zu klären, wenn Smart Home in Mietwohnungen installiert wird, so zum Beispiel was bei einem Mieterwechsel mit den bis dahin gesammelten Daten geschieht und wer letztendlich Zugriff erhält.

## **IX. Verbraucherschutz und Datenschutz in der digitalen Welt**

### **1. Digitaler Nachlass**

Verbraucherinnen und Verbraucher hinterlassen durch die Nutzung der zahlreichen sozialen Netzwerke, die Kommunikation via E-Mail und Messaging-Diensten, den Austausch von Fotos durch soziale Medien oder über Cloud-Dienste immer mehr Spuren im Internet. Doch was passiert mit all diesen Profilen und den dort gespeicherten Informationen im Erbschafts- oder Krankheitsfall? Und wie kommen die Angehörigen dann an die notwendigen Passwörter und Zugänge?

Was geschieht darüber hinaus mit digitalen Gütern wie MP3-Files, E-Books oder Hörbüchern? Diese können einen erheblichen wirtschaftlichen Wert darstellen und sind derzeit nach Meinung der Anbieter nicht vererbbar.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher hierfür zu sensibilisieren, hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz das Thema bereits im Jahr 2014 aufgegriffen und informiert seither hierüber. Außerdem betreut sie die Kampagnenseite [www.machts-gut.de](http://www.machts-gut.de), die 2016 vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) im Rahmen eines Projektes entwickelt wurde. Dort sind Fakten rund um die digitale Existenz zu finden und Interessierte können testen, wie gut sie ihren digitalen Nachlass geregelt haben.

Der digitale Nachlass sollte genauso vererbbar sein wie das „analoge“ Erbe. Dies gilt insbesondere auch für digitale Güter, wie E-Books, Hörbücher, digitale Musik oder Videos. Bestehende gesetzliche Regelungen müssen – sofern erforderlich – den Anforderungen der digitalen Welt angepasst werden. Die Anbieter müssen einheitliche, transparente und sachgerechte Regelungen im Hinblick auf den digitalen Nachlass ihrer verstorbenen Nutzerinnen und Nutzer treffen. Darüber hinaus sollten die Anbieter den Anwenderinnen und Anwendern Hilfestellung geben und Möglichkeiten anbieten, bereits zu Lebzeiten entsprechende Vorkehrungen zu treffen.

### **2. Finanzdienstleistungen**

Die Digitalisierung betrifft immer mehr Bereiche des gesellschaftlichen Handelns und ist auch im Bereich der Finanzdienstleistungen angekommen. Sie wird mit ihren technischen Erneuerungen und technikaffinen Bankkunden zu Veränderungen in der Finanzbranche führen. Dies ist gerade auch aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher ein spannendes Thema.

Welche Auswirkungen diese Entwicklung haben wird, ist jedoch eine Frage, deren Beantwortung man bislang nur vage erahnen kann. Auf Verbraucherinnen und Verbraucher kommen eine Vielfalt neuer Angebote, also Chancen, aber auch neue Risiken zu.

Vier Beispiele:

### *a) Digitale Revolution erreicht Girokonto*

Zweite Zahlungsdiensterichtlinie<sup>9</sup> (PSD2) heißt die neue EU-Richtlinie, die bis Anfang 2018 von den Mitgliedsstaaten umgesetzt werden muss. Ziel der Richtlinie ist die „digitale Revolution“ im Zahlungsverkehr. Künftig sollen Banken verpflichtet werden, Dritten die Kontoinformationen der Kunden frei zugänglich zu machen, sofern der Kunde zustimmt. Solche Drittanbieter können junge Finanztechnologiefirmen (Fintechs) oder Unternehmen aus anderen Branchen sein, beispielsweise Apple, Google oder Paypal.

Hier besteht das Problem, dass es derzeit noch keine Sicherheitsstandards für solche Angebote gibt.

### *b) Fintechs / Robo-Advisors*

Seit gut zwei Jahren bieten hierzulande sogenannte Robo-Advisor eine Geldanlage per Internet an. Einfach, günstig und bequem soll diese Form der Geldanlage sein, bei der Algorithmen statt Menschen Anlagevorschläge unterbreiten. Hinter dieser computergestützten Beratung und Vermittlung stecken häufig „Fintechs“. Das sind junge Firmen, die neue Technologien für den Finanzsektor nutzbar machen.

Anleger ohne Grundkenntnisse sind hier schnell überfordert. Dadurch kann es zu falschen Anlageentscheidungen kommen. Auch die Technik kann natürlich missbraucht werden. Ein großer Teil dieser Anbieter unterliegt der Gewerbeaufsicht und nicht der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (Bafin). Hier wäre es wünschenswert, dass die Bafin künftig alle Fintechs und deren Algorithmen überprüft und kontrolliert. Andererseits bieten Fintechs im Anlagebereich häufiger kostengünstige börsengehandelte Fonds (ETF) statt teure gemanagte Fonds an.

Auch hier müssen Datenschutz und technische Sicherheit gewährleistet werden.

### *c) Mobile Bezahlmethoden und Online-Banking*

Mit dem Ziel, das Bargeld zu ersetzen, werden im stationären Einzelhandel aktuell die technischen Möglichkeiten für den Einsatz neuartiger mobiler Bezahlmethoden geschaffen. Damit wird das Bezahlen mittels funkfähiger Karten oder smarterer Geräte möglich. Nach Auffassung der Anbieter beschleunigen und vereinfachen diese kontaktlosen Verfahren die Bezahlvorgänge.

Bei diesen Technologien ergeben sich jedoch Fragen nach der Sicherheit, der Haftung bei unerwünschten Zahlungen, nach dem Datenschutz und dazu, ob sich Verbraucherinnen und Verbraucher noch einen Überblick über ihre Ausgaben verschaffen können.

Die Richtlinie PSD2, die bis zum 13. Januar 2018 umgesetzt sein muss, schützt Verbraucherinnen und Verbraucher nicht umfassend. Sie schreibt insbesondere für das mobile oder stationäre Online-Banking neue Sicherheitsmerkmale vor. Wer aber die neuen mobilen Bezahlmethoden nutzt, der wird

---

<sup>9</sup> Richtlinie (EU) 2015/2366 vom 25. November 2015

mit weitergehenden Risiken belastet, die eine erhöhte Sorgfalt im Umgang verlangen.

#### *d) Abschaffung des Bargelds*

Mit Blick auf Entwicklungen in skandinavischen Ländern und angesichts umfassender Möglichkeiten zur Kontrolle von Geldströmen ist in Deutschland die Forderung nach der Abschaffung des Bargelds als gesetzlichem Zahlungsmittel aufgekommen. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist ein solcher Schritt mit erheblichen Nachteilen verbunden.

Anonymes Bezahlen ist nur mittels Bargeld möglich. Bei digitalen Bezahlmethoden entstehen Datenspuren, durch die jeder einzelne Bezahlvorgang über Jahre rückwirkend nachvollzogen werden kann.

Die Verwendung von digitalen Bezahlmethoden ist außerdem mit Transaktionsentgelten verbunden, die im Regelfall bereits in dem zu zahlenden Endpreis enthalten sind. Vor allem bei den nicht regulierten Entgelten für Internetbezahlssysteme zeigt sich, dass hier erhebliche Mehrkosten anfallen können. Die kürzlich erfolgte gesetzliche Deckelung der Interbankenentgelte bei der Verwendung von Debit- und Kreditkarten<sup>10</sup> entlastet Verbraucherinnen und Verbraucher. Dennoch scheint das Bezahlen mit Bargeld weiterhin die für alle Beteiligten kostengünstigste Bezahlmethode darzustellen. Das Bargeldmanagement ist für Unternehmen nach Kenntnis der Verbraucherzentrale mit übersichtlichen Fixkosten verbunden.

### **3. Anforderungen an gute Verbraucherinformation**

Gute Verbraucherinformationen sind anbieterunabhängig. Sie geben den Verbraucherinnen und Verbrauchern einen objektiven und transparenten Einblick in das Marktgeschehen. Sie können für Entscheidungen vor, während und nach einem Geschäft herangezogen werden.

Der Zugang zu Verbraucherinformationen und ihre Gestaltung sollten niedrigschwellig sein, damit sie von möglichst allen Verbraucherinnen und Verbrauchern verwendet werden können. Angesichts der Medienpluralität sind Verbraucherinformationen so breit wie nur möglich zu streuen. Hinweise, Erläuterungen und Ratschläge müssen sich in ihrer Form gegebenenfalls anpassen, um in dem gewählten Medium hinreichend Beachtung zu finden. Neben der textlichen Vermittlung von Inhalten wird die Nutzung von zielgruppengerechten Bild-, Audio-, Video- und Webinar-Formaten deswegen immer bedeutender.

Die Verbraucherinnen und Verbraucher selbst erzeugen in der Digitalen Welt nützliche Verbraucherinformationen, wenn sie ihre Erfahrungen und Meinungen zu Unternehmen und deren Produkten in Internetforen hinterlegen. Hier ist das Recht auf freie Meinungsäußerung zu berücksichtigen. Löschungen dürfen nur dann erfolgen, wenn Bewertungen falsche Tatsachen oder herabwürdigende Kommentare enthalten. Die Betreiber von Bewertungsforen dürfen negative Bewertungen nicht allein auf Zuruf löschen. Verbraucherinnen und

---

<sup>10</sup> Verordnung (EU) 2015/751 vom 29. April 2015

Verbraucher dürfen von betroffenen Unternehmen nicht unter Druck gesetzt werden, ihre Bewertung ohne rechtlichen Grund abzuändern oder zu entfernen.

#### **4. Chancen der digitalen Kommunikation für die Verbraucherberatung**

Gegenstand der Verbraucherberatung ist die Klärung von Einzelfragen zu individuellen rechtlichen Sachverhalten oder sonstigen Anliegen. Idealerweise geschieht dies in einer Face-to-Face-Situation, in der sich Ratsuchende und Beraterinnen und Berater in unmittelbarem Kontakt austauschen und – wenn erforderlich – relevante Unterlagen gemeinsam durchsehen können.

Die digitale Kommunikation erlaubt einen direkten Austausch auf Distanz ohne örtliche Anwesenheit der Verbraucher. Nicht alle verfügbaren digitalen Verfahren erlauben aber ein hinreichend vertieftes, wechselseitiges Eingehen auf Einzelfragen. Eine Beratung alleine über Texte, die mittels E-Mail oder Chats übertragen werden, ist umständlich und bringt keinen Zeitgewinn, wenn darüber mehrfach wechselseitige Fragen übermittelt werden.

Die übliche Beratungssituation kann allenfalls mittels Video-Chats ergänzt werden. Der Erfolg von Video-Beratung wird derzeit jedoch oft noch gehemmt durch die eingeschränkte technische Ausstattung oder dem Fehlen einschlägiger Bedienerkenntnisse der Ratsuchenden.

„Legal Techs“ sind digitale Dienste, über die Verbraucher einfache und übersichtliche Rechtsfragen automatisiert klären lassen können. Durch Abfrage relevanter Fakten ermittelt das System, ob Ansprüche gegen Unternehmen bestehen oder nicht. Solche Dienste können die Beratung ergänzen. Eine eingehende persönliche Rechtsberatung, die Verbraucherinnen und Verbrauchern Raum für Fragen lässt, können diese Dienste jedoch voraussichtlich nicht ersetzen.

#### **5. Effektiver und angemessener Schutz der informationellen Selbstbestimmung, der Innovationen ermöglicht**

Der Schutz der informationellen Selbstbestimmung in der digitalen Welt ist gleichbedeutend mit dem Schutz der wirtschaftlichen Handlungsfreiheit auf Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Die technischen Möglichkeiten erlauben eine lückenlose Protokollierung und Analyse der an informationstechnischen Systemen preisgegebenen Interessen, Verhaltensweisen und Konsumententscheidungen. Mittels der Datenprofile können Angebote und Preise auf die Bedürfnisse und die individuelle Zahlungsbereitschaft zugeschnitten werden. Profilbildung kann diskriminierend wirken, wenn die gesammelten Daten im Sinne eines Scorings dazu führen, dass der Zugang zu Angeboten oder bestimmten Preisen von dem digitalen Verhalten abhängig gemacht ist.

Viele digitale Innovationen, insbesondere im Bereich Big Data, haben die massenhafte Auswertung personenbezogener Daten zum Gegenstand. Oft-

mals stellt zudem die Nutzung solcher Daten die einzige Möglichkeit dar, Dienste zu finanzieren. Sie sind für Verbraucherinnen und Verbraucher nur vermeintlich kostenlos.

Innovation und Datenschutz müssen sich nicht gegenseitig ausschließen. Im Wege einer konsequenten Pseudonymisierung und Anonymisierung können Verbraucherdaten hinreichend geschützt werden. Entsprechende Verfahren sollten bei jeder Entwicklung berücksichtigt werden.

Die Datenschutzgrundverordnung, die am 25. Mai 2018 in Kraft tritt, verbietet zudem grundsätzlich die Profilbildung, wenn sie nicht von einer Einwilligung der Betroffenen gedeckt ist.

## **6. Grenzen der Speicherung und Nutzung von Daten / Algorithmen**

Zweckbindung, Datensparsamkeit und der Einwilligungsvorbehalt sind wesentliche Prinzipien der Datenschutzgrundverordnung. Diese sind einzuhalten, um Verbraucherinnen und Verbraucher in der digitalen Welt vor Diskriminierung zu schützen.

Algorithmen werten Verbraucherdaten aus und treffen über die Betroffenen bestimmte Entscheidungen. Die konkrete Arbeitsweise von Algorithmen bleibt aber im Verborgenen. Eine Offenlegungspflicht besteht nicht. Eine Kontrolle der automatisierten Entscheidungsfindung ist unter Wahrung der Betriebsgeheimnisse möglich, wenn Algorithmen einer behördlichen Überprüfung unterzogen werden. Ein „Algorithmen-TÜV“ könnte Diskriminierung aufdecken und abstellen.

## **7. Effektive Kontroll- und Durchsetzungsstrukturen in der Digitalen Welt**

Unseriöse Geschäftspraktiken, irreführende Handlungen und rechtswidrige Geschäftsbedingungen können bereits heute von Verbraucherverbänden im Wege der zivilgesellschaftlichen Rechtsdurchsetzung abgestellt werden. Auf diese Weise erfolgt außerdem eine Rechtsfortbildung, die die bestehende Gesetzeslage auch bezogen auf digitale Produkte und Dienste konkretisieren kann.

Mit der Einführung einer Musterfeststellungsklage könnten bestimmte Sachverhalte gesammelt einer gerichtlichen Prüfung unterworfen werden, was die Rechte einer Vielzahl von gleichartig Betroffenen sichern kann. Ihnen kann auf diese Weise eine langwierige und kostspielige individuelle Rechtsdurchsetzung erspart werden.

Eine wichtige Kontrollfunktion übt der Marktwächter Digitale Welt aus. Fünf Expertenteams werten Verbraucherbeschwerden der Verbraucherzentralen aus und führen Marktuntersuchungen durch. Rechtsverstöße können die Teams im Wege der Rechtsdurchsetzung abstellen.

Zu den Aufgaben der Aufsichtsbehörden, darunter die Datenschutzbehörden, die Bundesnetzagentur und das Bundeskartellamt, zählt die Durchsetzung von

verbraucherschützenden Regeln. Ihre Tätigkeit erstreckt sich gerade auch auf die sich entwickelnden digitalen Märkte.

## **8. Netzneutralität**

Der diskriminierungsfreie Datenverkehr ist ein Grundprinzip des Internets und wesentlicher Grund für die weit verbreitete Nutzung. Verbraucherschutz und die Sicherung eines innovativen Wettbewerbs verlangen deswegen den Schutz der Netzneutralität.

Gefahren für die Netzneutralität liegen in Möglichkeiten zur Vereinbarung von „Zero-Rating“ im Verhältnis von Netzbetreibern und Verbrauchern. Dabei werden Datenverbindungen für bestimmte Anwendungen nicht gegen das im Vertrag zur Verfügung stehende Datenvolumen verrechnet. Auf diese Weise können bestimmte Dienste zulasten der Angebote von Mitbewerbern einseitig gefördert werden. Ein solches Verhalten sollte nach dem Telekommunikationsgesetz sanktionierbar sein. Dafür setzt sich die Verbraucherzentrale im Rahmen des laufenden Gesetzgebungsverfahrens zum 3. Änderungsgesetz des Telekommunikationsgesetzes ein.

## **9. Sharing Economy**

Digitale Dienste erlauben jeder Privatperson, selbständig Dienstleistungen oder Waren zum Verkauf oder zur Miete anzubieten. Das Sharing, also das Teilen mit anderen, erfreut sich steigender Beliebtheit, insbesondere bezogen auf Privatwohnungen oder PKW. Oft spielt sich dieses Teilen in einem nicht gewerblichen Rahmen ab. Geschäfte, die zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern abgeschlossen werden, unterliegen jedoch keinen verbraucher-schützenden Regelungen. Solche Vorschriften erstrecken sich nur auf Rechtsbeziehungen, in denen auf einer Seite ein Unternehmer steht.

Verbraucherinnen und Verbraucher sollten auf diesen Umstand beim Abschluss von Verträgen ausdrücklich hingewiesen werden. Zudem sollten für die Sharing Economy klare Abgrenzungskriterien entwickelt werden, anhand derer die Gewerblichkeit des Anbieters eindeutig festgestellt werden kann.

Auch die EU stellt fest, dass eine gewisse Rechtsunsicherheit besteht, weil bislang klare Linien zwischen Verbraucher und Anbieter, Beschäftigtem und Selbständigem oder gewerbsmäßiger und nicht gewerbsmäßiger Erbringung von Dienstleistungen verwischt werden<sup>11</sup>. Dies führt ggf. u.a. zu

- einer Behinderung der Entwicklung der Sharing Economy (dadurch können auch Verbraucher nicht in vollem Maß davon profitieren).

---

11

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16881/attachments/2/translations/de/renditions/native>

- der Gefahr, dass regulatorische Grauzonen genutzt werden, um (auch Verbraucherschützende) Vorschriften zu umgehen.

### **10. Preisvergleichs- und Vermittlungsplattformen**

Preisvergleichs- und Vermittlungsplattformen, darunter auch beispielsweise Auktionsplattformen oder Reisebuchungsportale, sind moderne Marktplätze. Die Betreiber der Plattformen handeln nicht selbst als Anbieter, sondern agieren als Vermittler. Sie stehen zwischen Unternehmen einerseits und Verbraucherinnen und Verbrauchern andererseits. Ihre Vermittlungsleistungen lassen sie sich durch Provisionen vergüten. Provisionen sollten aber keinen Einfluss auf das Ranking der gelisteten Produkte und Dienstleistungen haben.

In diesem Geschäftsmodell haften die Betreiber selbst gerade nicht bei Leistungsstörungen. Vor allem in der Sharing Economy ist dies aber mit Blick auf den Verbraucherschutz bedenklich. Verbraucherinnen und Verbraucher setzen sich durch Geschäftsabschluss mitunter hohen Haftungs- oder Ausfallrisiken aus, zum Beispiel bei Mitfahrgelegenheiten oder Ferienwohnungsmiete. Eine gesetzliche Haftungspflicht für die Plattformbetreiber besteht nicht. Die Haftung kann ausgeschlossen werden. Hier müssen Betroffene auf freiwillig angebotene Versicherungen oder Kulanz hoffen.

Die Betreiber der Plattformen profitieren erheblich von den Geschäften, die über die Angebote zustande kommen. Verbraucherinnen und Verbraucher können solche Plattformen erst dann sicher nutzen, wenn die Plattformbetreiber neben den Leistungserbringern haften. Diese Haftungslücke sollte geschlossen werden.

### **11. Vernetztes und autonomes Fahren**

Die Entwicklung hin zum vernetzten und autonomen PKW verläuft rasant. Der digital gestützte Straßenverkehr bedarf eines sicheren Rechtsrahmens, der einen möglichst hohen Verbraucherschutz sichert.

Die Autopiloten-Funktionen sollen das Fahren erleichtern. Hier stellen sich Fragen nach der Haftung bei Fahrfehlern oder Unfällen. Wenn ein Schaden nicht auf das Fehlverhalten des Fahrers oder eines Dritten zurückzuführen ist, muss nach Ansicht der Verbraucherzentrale im Zweifel der Hersteller, nicht der Halter haften.

Die Vernetzung der PKW birgt grundsätzliche Risiken für den Datenschutz. Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen die Kontrolle über die Daten aus ihrer PKW-Nutzung nicht verlieren.

### **12. Modernes Urheberrecht**

Verbraucherrechte im Urheberrecht müssen klar definiert und für alle verbindlich sein. Das Urheberrecht ist schon längst Alltagsrecht für Verbraucherinnen und Verbraucher geworden. Nicht mehr zeitgemäß ist daher das Risiko, dass

bei jedem Posten, Verlinken, Teilen oder Erstellen eines Bildes, Videos oder Textes die Gefahr besteht, abgemahnt zu werden. Die Verbraucherzentrale fordert daher eine verbraucherfreundliche Urheberrechtsreform und sieht auch die Bundesregierung in der Pflicht, sich über den Rat der Europäischen Union für mehr Rechtssicherheit für Verbraucherinnen und Verbraucher einzusetzen.

### ***13. Lizenzmodelle der Zukunft für digitale Inhalte***

Aus Verbrauchersicht muss es in einem gemeinsamen Binnenmarkt möglich sein, grenzüberschreitenden Zugang zu vielfältigen Inhalten aus anderen Mitgliedsländern zu erhalten.

## **X. Gesellschaftliche Teilhabe in Zeiten der Digitalisierung / Digitalität in der Kultur**

### ***Diskriminierungsfreier Zugang zu digitalen Diensten***

Wichtige Voraussetzung zur Verbesserung der Entscheidungs- und Gesundheitskompetenz für alle Bevölkerungsgruppen ist der ungehinderte Zugang zu digitalen Medien.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz unterstützt daher die Anforderung der Landesregierung, die digitalen Infrastrukturen barrierefrei zu gestalten, um insbesondere vulnerablen Zielgruppen wie Menschen mit Behinderungen, älteren Menschen, Menschen mit Migrationshintergrund oder bildungsfernen Schichten eine Teilhabe in allen digitalen Bereichen zu ermöglichen. Bisher berücksichtigen beispielsweise nur wenige Apps die Bedürfnisse körperlich, psychisch oder kognitiv eingeschränkter Nutzerinnen und Nutzer. Eine Studie der Stiftung Warentest vom Juli 2016 zeigt, dass Apps jedoch zum Beispiel für blinde und sehbehinderte Menschen sehr hilfreich sein können, indem sie ihnen beim Erkennen von Gegenständen oder in der räumlichen Orientierung behilflich sind. Um eine gleichberechtigte Teilhabe zu ermöglichen, sollte die Entwicklung barrierefreier mobiler Anwendungen sowie die Schulung in deren Anwendung durch Förderprogramme unterstützt werden.