

Leitfaden für verbraucherfreundliche digitale Produkte und Dienstleistungen

Dritter nationaler IT-Gipfel
20. November 2008

Arbeitsgruppe 8 - Unterarbeitsgruppe II
„Verbraucherfreundliche digitale Produkte und Dienstleistungen“

Der deutsche Markt für Informations- und Kommunikationstechnik (IKK) hat sich in den letzten zwei Jahrzehnten dynamisch entwickelt. Die IKT-Branche ist in dieser Zeit zu einem wichtigen Wirtschaftszweig mit maßgeblichen Beiträgen zu Wachstum und Beschäftigung geworden. Der Markt für Produkte und Dienstleistungen der IKT sowie für Consumer Electronics hat bereits jetzt ein Volumen von 145,5 Milliarden Euro jährlich, wie die Marktstudie 2008 des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM) belegt. Insbesondere die Nachfrage der Privatkunden nach digitalen Produkten und Dienstleistungen erhöht sich kontinuierlich. Auch der Umsatz mit Downloads steigt sprunghaft an, Musikdownloads erreichen beispielsweise bereits im aktuellen Jahr ein Marktvolumen von 78 Millionen Euro. Webbasierte Dienstleistungen sind die wichtigsten Wachstumstreiber. Technologische Innovationen an allen Stationen der Wertschöpfungskette, von einer leistungsfähigen Breitband-Infrastruktur über satelliten- wie funkgestützte Übertragungstechnologien bis zur Datenspeicherung und Übertragung bei mobilen Endgeräten, sind Voraussetzungen für die weitere positive Entwicklung des Marktes. Allgegenwärtige Hochleistungszugänge zum Internet bei gleichzeitig immer leistungsfähigerer und preiswerterer Datenspeicherung kennzeichnen die nächste Generation einer bisher nicht gekannten Angebots- und Nutzungsvielfalt digitaler Güter.

Die Innovationen der IKT-Wirtschaft haben das Leben und die Gesellschaft stark beeinflusst und verändert. Mehr als 60 Prozent der Deutschen nutzen heute das Internet für den „Online“-Kauf von Produkten und Dienstleistungen. Eine neue Generation der „IT-Natives“ ist sprichwörtlich mit dem PC groß geworden, für sie ist das Internet ein selbstverständlicher Marktplatz vielfältiger Produkte und Services. Ebenso wenig sind digitale Produkte und Dienstleistungen aus dem gewerblich-beruflichen Umfeld wegzudenken. Gelegenheitsnutzer und Personen ohne fundierte IT-Kenntnisse nähern sich digitalen Angeboten und Diensten weniger selbstverständlich als die Intensivnutzer. Die verbraucherfreundliche Gestaltung von digitalen Produkten und Dienstleistungen ist daher eine wesentliche Komponente für ihre Akzeptanz. Dieser Leitfadens zielt darauf ab, einen Beitrag für mehr Kunden- und Nutzerfreundlichkeit digitaler Produkte und Dienstleistungen zu leisten. Die hier aufgestellten Grundsätze sollen Anbietern digitaler Produkte und Dienstleistungen als Maßstäbe für Servicequalität und Kundenorientierung dienen.

Die Rechtslage im Internet ist durch eine Reihe von Gesetzen geregelt, aus denen sich für den Anbieter und Nutzer gleichermaßen Rechte und Pflichten ergeben. Das Bürgerliche Gesetzbuch und die darauf beruhende Informationspflichtenverordnung regeln die Verpflichtungen, die sich aus dem Abschluss elektronischer Verträge ergeben, z.B. AGBs, Lizenzen und Widerrufsrecht. Das Telemediengesetz legt Transparenz- und Informationspflichten von Anbietern von Telemedien fest, wie Impressumangaben und datenschutzrechtliche Unterrichtungspflichten im Internet. Datenschutzbestimmungen befassen sich mit den Regelungen zum Umgang mit Verbraucherdaten. Urheber- und Markenrecht beziehen sich auf das Recht zum

Umgang mit urheberrechtlich geschützten Erzeugnissen Dritter, z.B. auf einer Website. Die folgenden Grundsätze ergänzen diese gesetzlichen Vorgaben, indem sie zusätzliche Qualitätskriterien für verbraucherfreundliche digitale Produkte und Dienstleistungen definieren.

1) Zugang und Nutzung digitaler Güter

Angaben zu Leistung und Gegenleistung bilden die informationelle Basis, um eine Kauf- und Nutzungsentscheidung digitaler Produkte und Dienstleistungen bewußt treffen zu können. Nutzer sollen daher vor dem Kauf in vollem Umfang Produkteigenschaften, Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten sowie technische Anforderungen an die Nutzung ersehen können. Das betrifft auch Informationen über die Grenzen einer Nutzung.

Folgende Grundsätze für Zugang und Nutzung zu digitalen Produkten und Dienstleistungen sollen beachtet werden:

- Transparente Darstellung der vorhandenen Kopierschutz- und Zugangskontrollsysteme („DRM“) (ersichtlich beim Kauf/auf der Verpackung)
 - Angaben zu Anzahl der möglichen Kopien und Ausdrücke
 - Zeitraum, für den die Nutzung gestattet ist
 - Registrierungs-/Aktivierungspflichten
 - Möglichkeit und Bedingungen der Weitergabe, der Weiterverbreitung oder des Weiterverkaufs
 - Haftungsausschlüsse
 - Information über bekannte Einschränkungen der Nutzbarkeit z.B. auf bestimmten Endgeräten
- Transparente Darstellung der technischen Anforderungen an den Verbraucher für die Nutzung des digitalen Produkts/Dienstleistung
 - Systemvoraussetzungen
 - Installation und Deinstallation von Software und ggf. Veränderungen im Betriebssystem
 - Leicht verständliche Gebrauchsanleitung in deutscher Sprache
- Die Verbraucher müssen selbst entscheiden können, welches Abspielgerät, welches Format oder welche Plattform sie nutzen möchten. Die Anbieter sollten mit ihrem Angebot diese Entscheidungsmöglichkeit unterstützen.
- Durch urheberrechtliche Pauschalabgaben auf Geräte und Leermedien kommt es beim Erwerb von Online-Content vielfach zu Doppelzahlungen. Die Verbraucher erhalten künftig einen Hinweis beim Kauf entsprechender Produkte.
- Für die Weiterveräußerung eines digitalen Produktes sollen keine unzumutbaren Hürden aufgebaut werden. Über vorhandene Beschränkungen ist zu informieren.

- ❑ Die Auswirkungen von DRM-Systemen dürfen nicht die Funktionalität anderer Produkte wie z.B. Sicherheitssoftware beeinträchtigen.
- ❑ Der Einsatz von DRM-Lösungen muss stets datenschutzkonform erfolgen. Es gelten die im Kapitel Datenschutz und Datensicherheit vereinbarten Qualitätskriterien.
- ❑ Die Anbieter engagieren sich für eine barrierefreie Gestaltung ihrer digitalen Produkte und Dienstleistungen, d.h. sie sollten auch für Personen mit eingeschränktem Hör- und Sehvermögen zugänglich und nutzbar sein.

2) Gestaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Lizenz- und Nutzungsbedingungen)

Häufig sind die Nutzungs- und Lizenzbedingungen unverständlich, weil sie entweder zu kompliziert, zu umfangreich oder durch die juristische Fachsprache geprägt sind. Manchmal sind sie sogar in einer Fremdsprache abgefasst oder ausländische Lizenzbedingungen wurden eins zu eins übersetzt ohne gegebenenfalls erforderliche Anpassungen an die deutsche Rechtslage vorzunehmen.

Folgende Grundsätze zur Gestaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollten beachtet werden:

- ❑ Die AGB sind in deutscher Sprache, in möglichst kurzen, verständlichen Sätzen und ohne Verwendung von Übersetzungsprogrammen abzufassen.
- ❑ Die Anbieter wenden in ihren AGB deutsches Verbraucherschutzrecht an.
- ❑ Die AGB beschränken sich auf den jeweils produkt-/dienstleistungsrelevanten Regelungsbedarf.
- ❑ Die AGB sind übersichtlich, klar gegliedert und gut lesbar darzustellen.
- ❑ Die AGB enthalten leicht auffindbare Informationen über u.a.
 - Nutzungsumfang und -dauer
 - Ggf. Widerrufsrecht und -frist
 - Eigentums- und Weiterverkaufsrechte
 - Sowie die zur transparenten Darstellung von DRM-Systemen unter 1.1 genannten Punkte
- ❑ Die AGB enthalten keine unzumutbaren Einschränkungen, zum Beispiel zur Aufbewahrung und Nutzung.
- ❑ Die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach Erwerb eines digitalen Produkts oder einer digitalen Dienstleistung muss dem Käufer bei Dauerschuldverhältnissen durch Benachrichtigung bekannt gegeben werden, wobei in geeigneter Form auf die geänderten Punkte hinzuweisen ist.

3) Datenschutz und -sicherheit

Ein zuverlässiger Datenschutz stellt eine Grundvoraussetzung für das Verbrauchervertrauen in digitale Produkte und Dienstleistungen dar. Gleichzeitig kann die Verwendung nutzerbezogener Daten die Qualität der Kundenansprache und somit die Kundenzufriedenheit erhöhen. Die Durchführung eines Datenschutzaudits und der Erwerb eines entsprechenden Gütesiegels können Anstrengungen um Datenschutz und Datensicherheit dokumentieren.

Folgende Grundsätze zu Datenschutz und Datensicherheit sind zu beachten:

- ❑ Die beteiligten Unternehmen verpflichten sich dem Grundsatz der Datensparsamkeit.
- ❑ Auf die Abfrage von Kundendaten, die nicht zur Vertragsabwicklung, zum Beschwerdemanagement oder für die Erbringung von vom Kunden erwünschten Services erforderlich sind, wird verzichtet.
- ❑ Die Unternehmen setzen sich dafür ein, dass bei der Nutzung digitaler Produkte und Dienstleistungen ein Basisdienst angeboten wird, der keine Einwilligung zur Datenverarbeitung zu Werbe- und Vertriebszwecken erfordert.
- ❑ Die Einwilligung zur Übermittlung von personenbezogenen Daten wird in einem Opt-in-Verfahren abgefragt.
- ❑ Bei Einwilligungserklärungen ist der Kunde über sein jederzeitiges Widerrufsrecht zu informieren.
- ❑ Die Anbieter setzen geeignete technische Lösungen zur Vermeidung eines möglichen Missbrauchs von Daten ein. Diese Lösungen können bei unternehmensinternen Prozessen im Rahmen eines Gesamtkonzepts zum technischen und organisatorischen Datenschutz einen Beitrag zur Verbesserung von Datensicherheit und Datenschutz leisten, indem z.B. die unkontrollierte, nicht autorisierte Verwendung von Daten automatisch unterbunden wird.
- ❑ Soweit Daten über das eigene Unternehmen hinaus weiter gegeben werden, sind die Verbraucher über die konkreten Empfänger zu informieren.
- ❑ Die Nutzung von Angeboten sollte nicht davon abhängig gemacht werden, dass Technologien zur Verfolgung des Nutzerverhaltens eingesetzt werden, die über die Sitzung hinaus aktiv bleiben. Während einer Sitzung erhobene Daten werden nicht zu vertragsfremden Zwecken genutzt oder gespeichert.
- ❑ DRM-Systeme dürfen keine personenbeziehbaren Informationen ohne ausdrückliche Zustimmung über das Nutzerverhalten weiterleiten.

Ergänzende Empfehlungen für die Umsetzung:

Zusätzlich zur Erfüllung der Anforderungen an „verbraucherfreundliche digitale Produkte und Dienstleistungen“ sollten Kundenbetreuungsangebote gemacht werden. Im Fall von telefonischer Beratung soll dies auf der Grundlage des „Leitfaden für eine verbraucherfreundliche Kundenbetreuung“ stattfinden, der beim Zweiten nationalen IT Gipfel durch die Arbeitsgruppe 8 erstellt wurde.

Protokoll:

Zu S. 3 (Zugang und Nutzung digitaler Güter – siehe auch Auswertungsbericht, S. 14): BMELV hat zur Zulässigkeit von Kopien zu Protokoll gegeben, dass es davon ausgeht, dass alle Teilnehmer der Arbeitsgruppe für dieses Problemfeld eine zukunftsorientierte Lösung für erforderlich erachten.