

01. August 2013

Pressegespräch

Matthi Bolte, netzpolitischer Sprecher



Verbraucherschutz im Internet muss verbessert werden

Wir haben in dieser Woche eine Große Anfrage an das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW gestellt. Sie soll eine umfassende Bestandsaufnahme liefern, wie VerbraucherInnen bisher im Internet geschützt sind, und an welchen Stellen Verbesserung notwendig ist. Daraus wollen wir die entsprechenden politischen Initiativen ableiten.

Warum machen wir das? NutzerInnen haben einen Schutzanspruch, Politik hat einen Schutzauftrag. Es gibt im Internet Gefahren, vor denen VerbraucherInnen geschützt werden müssen, dazu zählen unter anderem Abo-Fallen und Datendiebstahl.

Beispiel Abo-Fallen als großes Problem: Sie verbergen sich oft hinter sogenannten Lebensberatungen, Horoskopen oder vermeintlichen Gratis-Angeboten. Dabei werden Verbraucherinnen und Verbraucher durch einen Klick auf einen Button wie „Jetzt gratis testen“ auf die falsche Fährte gelenkt und schließen in Wirklichkeit ein überteuertes Abo für eine minderwertige Leistung ab. Um das zu vermeiden, wurde die sogenannte Button-Lösung eingeführt, die verbindlich vorgibt, dass ein Kauf-Button auch wirklich als solcher zu kennzeichnen ist. Diese Lösung ist jedoch nur ein erster Schritt. Sie funktioniert für das mobile Internet nicht. Wir möchten deshalb wissen, wie Lücken geschlossen werden können und welche zusätzlichen Schutz-Mechanismen für die mobile Internet-Nutzung erforderlich sind.

Laut ARD-ZDF-Online-Studie hat die mobile Internetnutzung stark zugenommen: von neun Prozent im Jahr 2007 auf 23 Prozent im Jahr 2012, und die Tendenz ist weiter steigend. Der Verbraucherschutz muss dringend an das neue Nutzerverhalten angepasst werden.

Insgesamt verändert die Digitalisierung unsere Gesellschaft und das Verbraucherverhalten rasant. Fast die Hälfte der BundesbürgerInnen nutzt inzwischen Online-Shopping. Innerhalb eines guten Jahrzehnts ist ein Markt mit knapp 30 Milliarden Euro Umsatz entstanden (Quelle: GfK). Auch diese Entwicklung macht deutlich, wie relevant Verbraucherschutz im Internet ist.

Soziale Netzwerke stehen häufig in der Kritik im Hinblick auf den Schutz persönlicher Daten. Hier muss bald die europäische Datenschutzreform greifen, die derzeit zwischen Europaparlament und Kommission verhandelt wird. Ihr Grundsatz lautet: Wenn Daten von EuropäerInnen verarbeitet werden, müssen europäische Datenschutzstandards gelten – wobei insgesamt das Schutzniveau in Europa steigen soll.

Abgesehen von den Problemen der Internet-Nutzung ist es uns aber auch wichtig, die Chancen der Digitalisierung stärker zu betonen. Sie werden insgesamt zu wenig thematisiert, weil Gefahren und Ängste in der Wahrnehmung überwiegen. Auch deshalb sind wirksame Schutzmechanismen wichtig. Sie machen die neuen Freiheiten und Möglichkeiten durch das Internet nutzbar und eröffnen damit Chancen. Der Anspruch, Schutz und Freiheit in ein angemessenes Gleichgewicht zu bringen, unterscheidet grüne Netzpolitik von der Politik der anderen Parteien.

Welchen Handlungsspielraum hat das Land?

Verbraucherschutz im Internet hat für uns drei Dimensionen: 1) Aufklärung und Information, 2) Kompetenzvermittlung, 3) Regulierung

Das Land hat einen Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit (LDI), Ulrich Lepper. Er arbeitet unabhängig von der Landesregierung. Er ist dadurch eine zusätzliche Instanz, die unter anderem kontrolliert, ob Datenschutz-Regeln eingehalten werden. Verstöße können an den Beauftragten gemeldet werden.

Die Aufgabe, Medienkompetenz zu vermitteln, liegt in der Hand vieler Landeseinrichtungen. Ein Beispiel ist das Projekt „Medienscouts NRW“ der Landesanstalt für Medien (LfM), das sich zur Aufgabe gemacht hat, Jugendliche bei ihrer Mediennutzung zu begleiten. Dabei werden gezielt SchülerInnen der Sekundarstufe I im Schulkontext zu sogenannten „Medienscouts“ ausgebildet, damit sie ihren MitschülerInnen weitere Kenntnisse rund um die Mediennutzung vermitteln. Ein weiteres, mehrfach ausgezeichnetes Projekt zur Förderung von Medienkompetenz ist das „Internet- ABC“, das sich an Kinder für den sicheren Umgang mit dem Internet richtet und an Erwachsene, die die Kinder in der Entwicklung ihrer Medienkompetenz begleiten. Außerdem hat Rot-Grün 2011 den „Medienpass NRW“ für Grundschulen eingeführt.

Die große Vielfalt der Projekte zur Förderung der Medienkompetenz ist ein Pfund, mit dem NRW wuchern kann. Andererseits ist es sinnvoll, die Projekte insgesamt breiter aufzustellen. Es gibt viele Projekte für Kinder, aber nur wenige Projekte für ältere Menschen, die sich mit dem Internet vertraut machen wollen. Verschiedene Studien haben gezeigt, dass gerade ältere Menschen nicht nur vor der Technik zurückscheuen, sondern auch Angst vor Betrügern haben.

Wir wollen uns dafür einsetzen, dass durch bessere Verbraucher-Aufklärung der Abstand zwischen denjenigen, die das Internet nutzen und denjenigen, die noch ausgeschlossen sind, verringert wird.

Was wollen wir wissen?

Grundsätzlich soll die Frage nach dem bisherigen Stellenwert des Verbraucherschutzes im Internet geklärt werden. Welche Gefahren (z.B. bei Bezahlssystemen, durch Phishing, Abo-Fallen, Datendiebstahl oder Identitätsdiebstahl) sind bekannt?

Wie viele Vorfälle gibt es in Nordrhein-Westfalen?

Welche Maßnahmen plant die Landesregierung, um Fälle von überhöhten Abmahnungen zu regulieren? Dieses Thema ist nach wie vor ein großes Problem für viele VerbraucherInnen, die unwissentlich gegen das Urheberrecht verstoßen haben und aufgefordert werden, hohe, zum Teil horrende Bußgelder zu zahlen. Einen Eindruck von der Dimension der Vorkommnisse vermitteln diese Zahlen: Im Jahr 2012 wurde die Rechtsberatung der Verbraucherschutzzentrale NRW wegen unberechtigter oder überhöhter Abmahnungen insgesamt 5.399 Mal in Anspruch genommen.

Immer wieder stellt sich auch die Frage nach dem Schutz von Kindern und Jugendlichen und ihren spezifischen Bedürfnissen im Netz. Zahlreiche Angebote (z.B. Apps, bestimmte Netzwerke und Dienste) zielen besonders auf diese Nutzergruppe. Wir wollen wissen, welche Strategien angewendet werden und wie sie besser geschützt werden können.

Netzneutralität und Breitband-Ausbau

Digitale Teilhabe muss heute selbstverständlich sein. Dafür brauchen wir eine gut ausgebaute und funktionsfähige technische Infrastruktur. Deshalb ist uns der Ausbau des Breitband-Internets besonders wichtig. Daten müssen außerdem im Internet gleichberechtigt übertragen werden. Die Telekom sendet ein fatales Signal, wenn ihre eigenen Dienste in der neuen Tarifstruktur bevorzugt durchgeleitet werden und andere damit benachteiligen. Das widerspricht dem Ziel von Netzneutralität. Ein wesentliches Verbraucherrecht im digitalen Zeitalter ist dadurch unter Druck geraten. Mit unserer Initiative machen wir klar, dass es kein ‚Zwei-Klassen-Internet‘ geben darf. Dazu haben wir im Mai einen Antrag ins Plenum eingebracht. Wir brauchen eine gesetzliche Festschreibung der Netzneutralität.

Datenschutz und Ausspähung

Jeder und jede muss im Internet das Recht haben, selbst zu entscheiden, was wann mit den eigenen Daten passiert, und wer auf sie Zugriff hat und sie weiter benutzt. Dafür brauchen wir hohe Datenschutzstandards. Bisher sind die NutzerInnen über mögliche Risiken und Sicherheitsprobleme nicht ausreichend informiert.

Dieses Phänomen betrifft nicht nur die breite Öffentlichkeit, sondern auch internetaffine Menschen sind schockiert über das Ausmaß der Ausspähungen durch die NSA und andere Geheimdienste. Die Bundesregierung ist bisher jede Antwort schuldig geblieben.

Wir werden die Sommerpause nutzen und ein Informationspaket erstellen, das alle privaten Nutzerinnen und Nutzer ganz praktisch darüber aufklärt, wie ihr Surfverhalten im Internet Spuren hinterlässt und welche persönliche Daten gespeichert werden sowie wo und wie lange sie abgerufen werden können. Darüber hinaus wollen wir informieren, welche Schutzmaßnahmen die NutzerInnen selbst ergreifen können, z.B. durch Verschlüsselung der Kommunikation.

Neben diesem Infopaket planen wir als Fraktion zu diesem Thema eine Informations- und Diskussionsveranstaltung nach der Sommerpause.

Begriffe

Abo-Fallen:

Bei einer sogenannten Abo-Falle werden VerbraucherInnen mithilfe undurchsichtiger Preise oder vermeintlich kostenfreier Angebote dazu gebracht, unbeabsichtigt ein kostenpflichtiges Abonnement einzugehen. Die entstehenden Kosten sind oftmals im Kleingedruckten am Ende einer Webseite versteckt, manchmal wird auch die Webseite eines seriösen Anbieters imitiert, auf den der User oder die Userin durch Tippfehler etc. gelangt. Meistens wird die komplette Anschrift verlangt, nach Wochen erhalten die Betroffenen dann Rechnungen bzw. Mahnungen von Inkassobüros und Rechtsanwälten. Laut Verbraucherzentralen geraten monatlich ca. 20.000 Menschen in diese Fallen, häufig sind Jugendliche betroffen.

Breitband-Internet:

Ein Internetzugang mit hoher Datenübertragungsrates (über 2.048 kBit/s), z.B. über DSL- oder Multiplexkabelanschlüsse. In Deutschland gibt es noch nicht flächendeckend Breitband-Internet-Anschlüsse, vor allem Bewohnerinnen und Bewohner ländlicher Regionen sind benachteiligt.

Button-Lösung:

Unter Button-Lösung versteht man die Regelung, die seit dem 1. August 2012 gesetzlich gilt. Dabei ist vorgeschrieben, dass vor dem Abschluss einer kostenpflichtigen Bestellung im Internet alle wichtigen Angaben (Produktmerkmale, Mindestlaufzeit, Gesamtpreis, Versand- und Zusatzkosten) in unmittelbarem sowie direktem zeitlichen Zusammenhang vor dem Bestellbutton stehen, so dass der oder die VerbraucherIn eindeutig erkennen kann, was durch den Klick auf den Bestell-Button an Kosten entsteht. Damit soll dem Missbrauch z.B. durch die sogenannten Abo-Fallen entgegengewirkt werden.

Cloud-Computing:

Beim Cloud-Computing werden Dateien, Programme und Informationen eines Users auf Internet-Servern gespeichert, so dass dieser jederzeit von unterschiedlichen Standorten und Geräten, z.B. Smartphones, darauf zugreifen kann.

Diskriminierungsfreier Zugang:

Es geht dabei um die Art und Weise des Zugangs zu Infrastruktureinrichtungen, die ein natürliches Monopol bilden (z.B. Telekommunikationsnetz, Kabelfernsehnetz, Stromnetz, Schienennetz). Wenn der Eigentümer dieser Netze allen anderen Interessenten den Zugang unter gleichen Bedingungen ermöglicht und diese nicht schlechter (oder besser) stellt als sich selbst, spricht man von diskriminierungsfreiem Zugang („open access“).

E-Commerce:

Gemeint ist damit der Handel von Waren oder Dienstleistungen über das Internet. In der Regel werden von den Anbietern dafür Online-Shops eingerichtet, mit denen VerbraucherInnen rund um die Uhr bestellen und online (per Kreditkarte oder Online-Bezahlsysteme) bezahlen können. Die bestellten Waren werden meistens über Paketdienste wie z.B. DHL ausgeliefert.

Geodaten:

Unter Geodaten versteht man digitale Informationen, die Auskunft über eine bestimmte räumliche Lage auf der Erdoberfläche geben können. Diese werden vor allem für die Erstellung von Online-Karten, Routenplanern, Navigationsgeräten etc. benötigt. Es können datenschutzrechtliche Probleme auftreten, wenn dadurch der genaue Standort von Personen bestimmt werden kann oder wie z.B. bei Google-Street-View Fotos von Menschen, Häusern oder Autokennzeichen aufgezeichnet werden.

Identitätsdiebstahl:

Von Identitätsdiebstahl ist die Rede, wenn personenbezogene Daten einer Person missbräuchlich von Dritten genutzt werden. Die Daten werden häufig bei Vermögens- und Betrugsdelikten verwendet, z.B. bei Kreditkartenbetrug, Kontenraub oder Bankbetrug. Auch Rufschädigung z.B. indem fremde Facebook- oder Twitter-Accounts verwendet werden oder kriminelle Handlungen jemand anderem angelastet werden, können Folgen von Identitätsdiebstahl sein.

Netzneutralität: Netzneutralität bezeichnet die diskriminierungsfreie Übermittlung aller Datenpakete (so genanntes Best-Effort-Internet). Das bedeutet: Jedes Datenpaket im Internet wird gleichberechtigt übertragen, es findet keine Priorisierung bestimmter Inhalte, Dienste oder Anwendungen statt. Dies war bisher selbstverständlich. Seit einigen Jahren aber versuchen einige Zugangsanbieter, diesen Grundsatz zu durchbrechen. In diesem Zusammenhang ist auch die Tarifreform der Deutschen Telekom zu sehen: Die Kontingentierung von Datenvolumina stellt noch keinen Verstoß gegen die Netzneutralität dar, dieser kommt erst dadurch zustande, dass die Nutzung eigener Dienste wie „Entertain“ nicht auf das zur Verfügung stehende Kontingent der NutzerInnen angerechnet werden. Anders gesagt: Wer bei der Telekom statt bei

der Konkurrenz ein Video lädt, wird bevorzugt behandelt. Dadurch kommt es zu Eingriffen in wichtige Verbraucherrechte, weshalb u.a. die Verbraucherzentrale NRW bereits gegen die Deutsche Telekom vorgeht. Wenn das gebuchte Datenkontingent verbraucht ist, wird die Geschwindigkeit auf 384 Kilobit/Sekunde gedrosselt. Mit dieser Geschwindigkeit ist die Nutzung zahlreicher Dienste, die heute selbstverständlich zur normalen Internetnutzung gehören, nicht mehr möglich. Dieser Ausschluss von der digitalen Teilhabe ist nicht vertretbar.

Phishing:

Unter Phishing versteht man Versuche, über gefälschte Internet-Seiten, E-Mails oder Kurznachrichten an Daten eines Internet-Benutzers zu gelangen und damit Identitätsdiebstahl zu begehen. Ziel des Betrugs ist es, mit den erhaltenen Daten beispielsweise ein Konto zu plündern und den entsprechenden Personen zu schaden. Oft werden die VerbraucherInnen durch vermeintlich seriöse Absender (z.B. der Name der Hausbank) und mit echt wirkenden Logos und Texten dazu aufgefordert, Nutzernamen und Passwort einzugeben, die dann von Kriminellen „gefischt“ und missbräuchlich verwendet werden.

Recht auf Vergessenwerden:

Das Recht auf Vergessenwerden soll sicherstellen, dass digitale Informationen zu einer Person nicht dauerhaft zur Verfügung stehen. Bislang gibt es noch keine entsprechende gesetzliche Regelung und technische Lösung, die ein tatsächliches Löschen der Daten dauerhaft sicherstellt.