

total digital - ein Ratgeber für Mediennutzer

von **Bettina Pregel** am **6. Oktober 2015**

Wie kann ich meinen Fernseher mit dem Internet verbinden? Oder wie schütze ich online meine Daten? Auf Fragen wie diese gibt der Ratgeber für Mediennutzer Antwort, der seit 1. Oktober über www.blm.de abzurufen ist. 70 Fachbegriffe – von Cloud Computing über HbbTV bis zu Instant Messaging-Diensten – werden dort erläutert. Im Rahmen der Initiative „total digital“ informiert die BLM mit Unterstützung der Verbraucherzentrale über die digitale Lebenswelt. BLMplus hat Tatjana Halm, Referatsleiterin Markt und Recht bei der Verbraucherzentrale Bayern, gefragt, inwiefern die Menschen in dieser Welt bereits angekommen sind.

Verbraucher sind verunsichert

BLMplus: Seit Anfang Oktober ist der Ratgeber für Mediennutzer „Total digital“ online, der 70 Begriffe aus der Welt von Internet, Mobilfunk sowie Radio & TV erklärt. Sind die Mediennutzer_innen Ihrer Erfahrung nach schon angekommen in der digitalen Welt oder herrscht noch große Unsicherheit? Und wie kann ihnen geholfen werden?

Tatjana Halm: In jedem Fall ist die Gesellschaft in der digitalen Welt angekommen. Einkaufen, Fernsehen, Autofahren oder die heimische Stromnutzung – alles wird inzwischen digital angeboten. Der einzelne Verbraucher ist allerdings verunsichert. Viele können die Angebote zwar nutzen; wie sie tatsächlich funktionieren, wie kompatibel die Techniken sind und welche Gefahren und Risiken bestehen, haben die meisten nicht durchdrungen. Dies wird immer schwieriger, da die Entwicklung schneller vorangeht und gleiche Angebote unterschiedlich benannt werden. Hilfreich ist sicherlich viel Aufklärung, aber auch mehr Transparenz bei den Angeboten selbst. Es sollte in einfacher Sprache erklärt werden, wie beispielsweise das digitale Fernsehangebot funktioniert und mit welchen Geräten es über welche Anschlüsse verbunden werden kann.

Starkes Interesse am Thema Datenschutz

Um welchen Themenkomplex aus der digitalen Medienwelt geht es denn am stärksten bei den Fragen, die an die Verbraucherzentrale gerichtet werden?

Es zeigt sich, dass die Anfragen durchaus abhängig sind von der Medienberichterstattung. Wird beispielsweise über Windows 10 oder unwirksame Klauseln von Google, Facebook und Co. berichtet, steigt auch die Zahl der Nachfragen zu diesem Thema. Der Verbraucher ist interessiert an den Themen Datensicherheit, Datenschutz oder beschränkte Nutzungsmöglichkeiten durch zum Beispiel Drosselungen. Häufig muss ihm das Problem aber aufgezeigt werden, da es sich in der Alltagsnutzung nicht zeigt und daher kein Bewusstsein über mögliche Probleme entstehen kann. Desto wichtiger ist es, dass unabhängige Einrichtungen viel Aufklärungsarbeit betreiben. Dabei geht es nicht darum, den Verbraucher von der Nutzung der digitalen Angebote abzuhalten. Er soll aber informiert die für ihn beste Entscheidung treffen können, so dass sich in der Folge auch die besten und fairsten Angebote durchsetzen.

Stichwort Persönlichkeitsrechte: Immer mehr Menschen sind verunsichert, was die Verwertung Ihrer Daten durch Internetriesen wie Google oder Facebook angeht. Was sind die Nutzer_innen für diese Unternehmen?

Total digital: Persönliche Daten als Kaufpreis

Die Verunsicherung der Verbraucher ist nicht unberechtigt. Betrachtet man die Geschäftsmodelle dieser Unternehmen, ist der Nutzer nicht Kunde, sondern die Ware. Die von ihm preisgegebenen Daten werden dafür genutzt, werbetreibenden Unternehmen individualisierte Werbung anzubieten. Damit verdienen die Unternehmen

Geld. Nicht umsonst werden Daten heutzutage als „Öl der Neuzeit“ betitelt. Aber es sind nicht nur die Internetriesen, den gleichen Interessen ist man bei den meisten Apps ausgesetzt. Zu den bekanntesten gehört hier sicherlich Whatsapp, aber auch die berühmte Taschenlampe hat den jeweiligen Aufenthaltsort des Nutzers ausgeschnüffelt.

Daher sind die Angebote auch nur vermeintlich kostenlos. Leider wird der zu zahlende Preis, also die Hergabe höchstpersönlicher Informationen, nicht so transparent dargestellt, wie man es bei einem Kaufpreis oder Tarif gewohnt ist. Daher wird dem Nutzer nicht bewusst, dass er einen Preis zahlt. Die sich daraus ergebenden Risiken erkennt man auch nicht sofort, da die Folgen sich möglicherweise erst im Nachgang oder Jahre später ergeben.

Hier fehlt es am direkten Zusammenhang. Dass man möglicherweise im Internet nicht auf Rechnung zahlen, dass man aufgrund eines negativen Scorewertes schlechte Kreditgebühren erhält, dass man eine Wohnung nicht bekommt und so weiter, ist nicht unmittelbar darauf zurückzuführen, dass man sich vermeintlich privat auf einem sozialen Netzwerk geäußert oder Suchmaschinen genutzt hat.

Da der positive Nutzen so nah ist und die möglichen Gefahren so fern, ist es in der Abwägung nur einleuchtend, dass man sich für den schnellen, leichten Nutzen entscheidet. Auch hier ist weiterhin Aufklärungsarbeit notwendig, damit sich mit der Zeit die fairen Angebote durchsetzen.

Zur Person:

Die Rechtsanwältin Tatjana Halm leitet bei der Verbraucherzentrale Bayern das Referat Markt & Recht und beschäftigt sich vor allem mit rechtlichen Fragen des Verbraucherschutzes. Schwerpunkte sind dabei das allgemeine Schuldrecht, das Telekommunikationsrecht und zunehmend Fragen zu den neuen Medien und dem Datenschutzrecht. Die Flyer zu „total digital“ sind auch in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Bayern erhältlich.