Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

EU 2007.DE

Charta

Verbrauchersouveränität in der digitalen Welt

Digitale Technologien durchdringen und verändern alle Bereiche des täglichen Lebens. Sie unterstützen den weiteren Ausbau der Informationsgesellschaft , einen breiten und chancengleichen Zugang zu neuen Diensten, Informationen und Meinungen und bieten die Grundlage für einen fairen elektronischen Geschäftsverkehr. Digitale Technologien können dazu beitragen, die Lebensqualität der Menschen zu verbessern und ihnen eine erweiterte Teilhabe am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben zu eröffnen. Schließlich kann die Digitalisierung der Informations- und Kommunikationstechnik durch ihre besondere wirtschaftliche Dynamik gesellschaftlichen Wohlstand steigern.

Voraussetzung dafür ist, dass die berechtigten Interessen aller Wirtschaftsbeteiligten – das heißt Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmen – gleichermaßen zur Kenntnis genommen und sorgfältig zum Ausgleich gebracht werden. Es muss auch in der digitalen Welt starke Verbraucherrechte geben. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wirksam vor Schäden durch neuartige Risiken geschützt werden. Informationen sind notwendig, um die Eigenverantwortlichkeit der Nutzer zu stärken, damit sie als gleichberechtigte Marktpartner informiert und selbstbestimmt Entscheidungen treffen können. Voraussetzung hierfür ist neben dem notwendigen Wissen auch das Vorhandensein von Handlungsalternativen. Nur informierte und auf ihre Rechte vertrauende Verbraucherinnen und Verbraucher werden die Potentiale der digitalen Welt so effektiv nutzen, dass diese sich voll entfalten können – zum Vorteil aller Beteiligten.

Die wachsende Bedeutung digitaler Medien erfordert eine umfassende verbraucherpolitische Konzeption und die Formulierung klarer Verbraucherrechte für die Nutzung digitaler Dienste. Ein wesentliches Ziel dabei ist der gleichberechtigte Zugang zu einem vielfältigen Spektrum kultureller Ausdrucksformen entsprechend des UNESCO-Übereinkommens zum Schutz der kulturellen Vielfalt.

Mit dieser Charta werden faire Kernprinzipien benannt, die für die Bewältigung der Herausforderungen der digitalen Welt und für die Nutzung ihrer Zukunftspotentiale unverzichtbar sind.

1. Sicherheit und Zuverlässigkeit von Informations- und Kommunikationstechnik

Ein Leben ohne allgegenwärtige Informations- und Kommunikationstechnik ist nicht mehr vorstellbar. Umso wichtiger sind hohe Standards zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher. Vertrauen in die Sicherheit und Zuverlässigkeit der modernen Informations- und Kommunikationstechniken ist Voraussetzung für eine intensive Nutzung von IT und Internet. Bürgerinnen und Bürger müssen stärker sensibilisiert und informiert werden, damit sie ihre Sicherheitskompetenz weiter ausbauen können. Damit die Informationstechnik auch in Zukunft zuverlässig funktioniert, muss das Bewusstsein für die Wichtigkeit von IT-Sicherheit weiter geschärft werden.

Für die IT-Sicherheit sind folgende Grundsätze entscheidend:

- Integrität, d.h. vollständiger und manipulationsfreier Zugang zu digitalen Dienstleistungen, verbunden mit einem hohen Standard für die Sicherheit und Zuverlässigkeit von Netzen und Systemen;
- Vertraulichkeit, d.h. Schutz vertraulicher und personenbezogener Daten vor unbefugter Nutzung;
- Verfügbarkeit, d.h. die Eigenschaft von IT-Systemen bestimmte Anforderungen innerhalb eines Zeitrahmens zu erfüllen;
- Ein den potentiellen Risiken im Netz entsprechendes Wissen der Nutzer, u. a. über wirksame Schutzmaßnahmen, auch im Rahmen einer frühzeitigen, breiten Vermittlung von Medienkompetenz;
- Frühzeitige Information der Nutzer sensibler Online-Dienste (Beispiel: Online-Banking, Online Auktionen) über aktuelle Sicherheitsrisiken;
- Die Anbieter internetbasierter Dienste müssen bei der Wahl der Sicherheitssysteme die Risiken der Nutzer so gering wie möglich halten.

Den besonderen Herausforderungen an den Schutz der personenbezogenen Daten, die mit der zunehmenden Nutzung des elektronischen Geschäftsverkehrs einhergehen, ist Rechnung zu tragen. Die Gewährleistung eines fairen Umgangs mit den persönlichen Daten der Verbraucherinnen und Verbraucher ist auch für die Unternehmen ein entscheidender Wirtschafts- und Wettbewerbsfaktor.

Im Interesse des Schutzes vertraulicher Daten ist damit erforderlich, dass

- Daten entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik geschützt werden,
- Verbraucherinnen und Verbraucher sich über die Vorkehrungen zum Schutz ihrer Daten beim Anbieter informieren können,
- Verbraucherinnen und Verbraucher vor Vertragsschluss Informationen über Art, Erhebung, Verarbeitung und Nutzung ihrer persönlichen Daten erlangen können,

- Daten von Verbraucherinnen und Verbrauchern nur mit deren ausdrücklicher und freiwilliger Zustimmung erhoben, verarbeitet und genutzt werden, es sei denn die Verwendung der Daten ist zur unmittelbaren Vertragsabwicklung zwingend erforderlich oder anderweitig von einer gesetzlichen Grundlage gedeckt.

Der von den Anbietern praktizierte Datenschutz muss sich an den Prinzipien von Datensparsamkeit und informeller Selbstbestimmung der Nutzerinnen und Nutzer ausrichten.

2. Zugang zu digitalen Medien und Informationen

In einer funktionierenden Wissensgesellschaft muss neben der informationellen Selbstbestimmung auch der breite Zugang zu Informationen und den Inhalten gewährleistet sein. Bei der Ausgestaltung technischer Zugangskontrollen, der Verschlüsselung elektronischer Massenmedien und vergleichbaren Schutzmechanismen muss eine unangemessene Beeinträchtigung der Nutzerinteressen vermieden werden.

Der Zugang zu digitalen Informationen wird u. a. durch den vom Urheber zugelassenen Umfang der Nutzungsmöglichkeiten digitaler Medien bestimmt. Dieser kann insbesondere durch die Verwendung von Digital-Right-Mangement-Systemen (DRM) unterschiedlich ausgestaltet sein. Die Nutzungsmöglichkeiten digitaler Inhalte werden durch DRM-Systeme in der Praxis oft begrenzt. Im Interesse beider Vertragsseiten, der Anbieter und der Nutzer, sollte den Nutzern beim Einsatz von DRM-Systemen eine angemessene Flexibilität im Umgang mit legal erworbenen Inhalten zugestanden werden.

Daher soll der Einsatz von DRM-Systemen nur unter folgenden - kumulativ wirkenden - Bedingungen erfolgen:

- Die Integrität des privaten Eigentums in Bezug auf die Endgeräte, Programme und Daten muss gewahrt bleiben.
- Die Funktion und Sicherheit von Hard- und Software beim Nutzer dürfen nicht beeinträchtigt werden.
- Es dürfen keine Nutzerprofile erstellt werden und die Anonymität der Nutzer muss gewahrt bleiben.
- Die Wahrnehmung der gesetzlichen Schrankenbestimmungen des Urheberrechts muss im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben gewährleistet werden.

Eine Strafverfolgung nicht kommerziell begründeter Urheberrechtsverletzungen über das unverzichtbare Maß hinaus sollte vermieden werden.
Unverzichtbar für faire Marktverhältnisse ist die frühzeitige und transparente Information der Verbraucherinnen und Verbraucher, in welchem Umfang digitalisierte, urheberrechtlich geschützte Werke genutzt werden können. Hinweise auf bestehende Urheberrechte sowie gerechte, überschaubare und verständliche Vertragsgestaltungen sind Voraussetzungen, um

marktgerechtes, legales Verhalten der Verbraucherinnen und Verbraucher zu gewährleisten und Urheberrechtsverletzungen und deren zivilrechtlichen Folgen vorzubeugen.

3. Interoperabilität

Nicht nur durch vertragliche Vereinbarungen können auf Nutzerseite Abhängigkeiten von bestimmten Anbietern und deren Produkten entstehen. Bindungen können zum Beispiel auch durch entsprechende Produktgestaltungen (bei Hard- und Software und DRM) geschaffen werden.

Eine sowohl den Verbraucherinteressen als auch den Interessen der Wirtschaft dienende Angebotsstrategie sollte zur Vermeidung von Abhängigkeiten auf offene Standards setzen und die Interoperabilität der Produkte gewährleisten. Verschiedene Systeme sollten miteinander kommunizieren und interagieren können und die Nutzung von Inhalten sollte nicht an bestimmte Endgeräte oder Betriebssysteme gebunden werden.

Die Interoperabilität der Produkte ermöglicht es Verbraucherinnen und Verbrauchern, ihre Marktmacht dahingehend zu nutzen, ihren konkreten Vorstellungen und Ansprüchen entsprechende Angebote nachzufragen und so den Markt mit zu gestalten.

4. Barrierefreiheit und Gleichberechtigung

Menschen aller sozialen Schichten, Weltanschauungen, Altersgruppen und Menschen mit Behinderungen bietet die digitale Welt neue Möglichkeiten zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, für einen freien Informations- und Meinungsaustausch und zur individuellen Integration in die Arbeitswelt. Grundvoraussetzung hierfür ist, dass digitale Angebote von allen Nutzern, unabhängig von ihren persönlichen und/oder technischen Möglichkeiten, genutzt werden können. Zum anderen ist die Reduzierung der Komplexität in der digitalen Welt und die verbesserte Handhabbarkeit der Angebote in rechtlicher und technischer Hinsicht erforderlich.

5. Potentiale nutzen

Die neuen Technologien nutzerfreundlich zu gestalten, ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, für Politik, Wirtschaft und Verbraucher.

Die digitale Welt bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern auch eine Vielzahl von neuen Möglichkeiten und Chancen. Suchmaschinen, Internetquellen und Bewertungsdienste erschließen bisher ungeahnte Informationsmöglichkeiten. Anbieterinformationen, e-commerce, Unterhaltung sowie Markt- und Preisübersichten sind online jederzeit verfügbar; entsprechendes gilt für Informations- und Dienstleistungsangebote unabhängiger Verbraucherorganisationen und Warentestinstitute, der Presse, der Regierung und öffentlichen Verwaltung.

Zusätzlich fördern neue Übertragungsmöglichkeiten für die digitale Massenkommunikation den Wettbewerb unter den Betreibern und Nutzern fester und mobiler Kommunikationsnetze mit entsprechend positiven Auswirkungen für die Verbraucherinnen und Verbraucher.

Eine verbraucherfreundliche Ausgestaltung der digitalen Welt und ihrer Nutzungsbedingungen kann mit ihrem umfassenden Angebot dazu beitragen, das vielfach bestehende strukturelle Informationsungleichgewicht zwischen den Marktteilnehmern abzubauen. Damit leisten digitale Informationsangebote einen wichtigen Beitrag zu einem fairen und transparenten Wettbewerb im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie der Unternehmen.