

Verbraucherdatenschutz – Hintergrund und Einführung

Alexander Boden¹, Timo Jakobi^{1,2}, Gunnar Stevens^{1,2},
Christian Bala³

¹Hochschule Bonn-Rhein-Sieg, ²Universität Siegen,

³Verbraucherzentrale NRW e. V.

{ vorname.nachname }@{ h-brs.de | uni-siegen.de | verbraucherzentrale.nrw }

Abstract. An der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg fand am Donnerstag, den 23.9.21 das erste Verbraucherforum für Verbraucherinformatik statt. Im Rahmen der Online-Tagesveranstaltung diskutierten mehr als 30 Teilnehmer:innen über Themen und Ideen rund um den Bereich Verbraucherdatenschutz. Dabei kamen sowohl Beiträge aus der Informatik, den Verbraucher- und Sozialwissenschaften sowie auch der regulatorischen Perspektive zur Sprache. Der folgende Beitrag stellt den Hintergrund der Veranstaltung dar und berichtet über Inhalte der Vorträge sowie Anknüpfungspunkte für die weitere Konstituierung der Verbraucherinformatik. Veranstalter waren das Institut für Verbraucherinformatik an der H-BRS in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl IT-Sicherheit der Universität Siegen sowie dem Kompetenzzentrum Verbraucherschutz NRW der Verbraucherzentrale NRW e. V. mit Förderung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.

Einleitung

Digitale Produkte und Dienstleistungen gehören mittlerweile zum Alltag aller Verbraucher:innen. Die zugrunde liegenden Geschäftsmodelle von Unternehmen basieren dabei häufig auf der Sammlung von Daten über das Nutzerverhalten sowie deren Verwertung, etwa für Werbezwecke. Das ist zunehmend sogar bei kostenpflichtigen Produkten der Fall, die nicht primär werbefinanziert sind. Aufklärende AGB und Datenschutzhinweise sind dabei jedoch schwer verständlich und wenig

zugänglich gestaltet. Maßnahmen wie Formulierungen von Zwecken der Datenverarbeitung, oder die Erklärung der Verbraucherrechte können ihre eigentliche Schutzfunktion dadurch nicht voll entfalten.

Nicht zuletzt hat die Corona-Krise der Nutzung digitaler Dienste weiteren Vorschub geleistet und eine flexible Anpassung des Alltages erforderlich gemacht. Vor dem Hintergrund der Vielzahl digitaler Alltagsdienste ist der Aufwand einer kontinuierlichen individuellen Datenschutz-Bewertung für Verbraucher:innen kaum zu leisten. Die offizielle Corona-Warn-App zeigt allerdings auch, dass Technologien durchaus unter Wahrung der Privatsphäre zielführend entwickelt werden können.

Für die Verbraucherpolitik und die Verbraucherswissenschaften stellen sich vor diesem Hintergrund Fragen nach einer besseren Unterstützung von Verbraucher:innen beim Schutz ihrer Privatsphäre sowie der Förderung ihrer Datensouveränität und informationellen Selbstbestimmung (Stevens u. a. 2019). Diese wird aber oftmals stark individualistisch, d. h. vom Verhalten der Nutzenden und ihrer vermeintlich „informierten“ und „freiwilligen“ Einwilligung konzipiert. Um Verbraucher:innen in dieser überfordernden Arbeit zu entlasten, soll das geplante Verbraucherforum das Zusammenspiel technischer und regulatorischer Ansätze mit Interessen der Verbraucher:innen in den Fokus rücken, also analysieren, wie Verbraucherdatenschutz kollektiv und rechtlich gewährleistet werden kann.

Hintergrund

Die zunehmende Digitalisierung der Lebenswelten von Verbraucher:innen führt zu einem Wandel von Konsumpraktiken in sämtlichen Bedarfsfeldern, angefangen beim intelligenten Wohnen, über den Online-Handel bis hin zum selbstfahrenden Auto. Für Verbraucher:innen eröffnet dies neue Erlebniswelten und vereinfacht den Konsum. Gleichzeitig führt die neue Qualität der Vernetzung jedoch auch zu einer Reihe von Fragen, etwa in Bezug auf Datenschutz und die digitale Souveränität der Verbraucher:innen, einen möglichen Digital Divide, sowie die Nachhaltigkeit digital ermöglichter Konsumpraktiken auf den Ebenen Gesellschaft, Ökonomie und Ökologie.

So basieren die Geschäftsmodelle der Unternehmen zunehmend auf der Erhebung und Verwertung von Daten der Nutzenden. Verbraucher:innen müssen vermehrt zwischen Komfort und Schutz ihrer Privatsphäre abwägen, was aufgrund der Menge und Abstraktheit der Daten oft eine Überforderung darstellt. Dies kann dem Individuum neben einer Einschränkung in der Privatheit oder gesellschaftlicher Marginalisierung nicht zuletzt auch wirtschaftlich große Nachteile bringen. Dabei ist eine zunehmende Macht- und Informationsasymmetrie zwischen der Angebotsseite und Konsument:innen zu verzeichnen (Akerlof 1970).

Aus einer technischen Perspektive können Ansätze wie Usable Privacy vielversprechend sein. Usable Privacy zielt darauf ab, Sicherheitssysteme aus Nutzersicht zu entwerfen (Cranor 2008) und Nutzende beim Management ihrer Privatheit zu

unterstützen (Adams und Sasse 1999). Dies umfasst Aspekte wie die Verbesserung der Privacy Awareness (Langheinrich 2002), die gebrauchstaugliche Gestaltung von Sicherheitswerkzeugen (Whitten und Tygar 1999) und die verständliche Gestaltung von Datenschutzhinweisen (Schaub u. a. 2015; Angulo u. a. 2012), aber auch die Unterstützung von Data Literacy als Schlüsselqualifikation für informierte Datenschutzentscheidungen (Pangrazio und Sefton-Green 2020). Mit Blick auf die europäische Datenschutzgrundverordnung zeigt sich hier zunehmend, dass selbst die effektive Ausübung der Betroffenenrechte entsprechende Kompetenzen bzw. technische Unterstützung bei der Einforderung und Interpretation erfordert. Hier fehlt es noch an ergänzenden Maßnahmen, damit Daten im Hinblick auf ihren Informationsgehalt verstanden und effektiv gehandhabt werden können (Pins u. a. 2020).

Während technische Ansätze und Bildungskonzepte auf das Individuum abzielen, rücken politisch-regulatorische Ansätze auch die Angebotsseite und ihre Geschäftsmodelle in den Vordergrund. Insbesondere durch die Veröffentlichung von „Das Zeitalter des Überwachungskapitalismus“ (Zuboff 2018) wurde die Logik der Datenextraktion und Datennutzung in der digitalen Ökonomie in den Fokus gerückt. Damit verbunden ist die Frage, wie die ökonomische Macht der Konzerne durch die Setzung politischer und rechtlicher Rahmenbedingungen eingehegt werden kann (Pasquale 2018; Staab 2019). Sowohl die rechtliche Interpretation der Datenschutzgrund- als auch die Ausgestaltung der aktuellen ePrivacy-Verordnung zeigen hochaktuell, dass die Berücksichtigung regulatorischer Ansätze von erheblicher Bedeutung für den Verbraucherschutz ist.

Die Veranstaltung hatte daher das Ziel, sich der Thematik aus einer multi-perspektivischen Sichtweise zu widmen und Beiträge zu konzeptionellen Überlegungen, empirischen Untersuchungen sowie auch sozio-technischen, politikwissenschaftlichen und juristischen Studien zusammen zu bringen.

Ablauf und Beiträge

Das Programm startete mit einem Grußwort von Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. zwei Keynotes bildeten den Höhepunkt der Veranstaltung: Am Vormittag sprach Nadine Nagel, Abteilungsleiterin für Cyber-Sicherheit für Wirtschaft und Gesellschaft am Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), über die neuen Verbraucherschutzaufgaben ihrer Behörde. Hier wurde deutlich, welch hohen Stellenwert diese Thematik mittlerweile auch auf behördlicher Ebene innehat, aber auch wie kompliziert der Umgang mit Unternehmensinteressen und wie unterschiedlich die Unterstützungsbedarfe für verschiedene gesellschaftliche Gruppen von Bürger:innen sind, die teilweise sehr spezifisch angesprochen werden müssen. Daher spielt die Vernetzung mit zivilgesellschaftlichen Akteuren, die effiziente Nutzung von Ressourcen sowie die internationale Vernetzung eine wichtige Rolle.

Nachmittags stellte Prof. Ulrich Kelber, Bundesbeauftragter für Datenschutz und Informationssicherheit, seine Sichtweise auf die Herausforderungen für Daten- und Verbraucherschutz im digitalen Zeitalter vor. Dabei betonte der BFDI die Problematik der Flut von Einwilligungen, die Bürger:innen überblicken müssten, um Kontrolle über ihre Daten zu erhalten, erschwert durch gängige Praktiken wie Dark Patterns sowie ungleiche Machtverhältnisse. Es brauche daher unter anderem kreative technische Hilfsmittel, um mehr Teilhabe und Souveränität zu ermöglichen, sowie offene Schnittstellen, Privacy by Design, und nicht zuletzt auch eine datenschutzrechtliche Herstellerhaftung, damit Digitalisierung auch ohne Ausspionieren möglich werden kann.

Darüber hinaus skizzierten Vorträge zu Anwendungsbereichen, technischen Grundlagen und ethischen sowie rechtlichen Überlegungen zum Verbraucherschutz erstmals Themengebiete des jungen Forschungsfeldes.

Technik als Teil des digitalen Daten- und Verbraucherschutzes

In der Auftaktsession des Vormittags stellten Prof. Dr. Kerstin Lemke-Rust und Kolleg:innen von der H-BRS ihre Arbeiten zur digitalen Verbraucherteilhabe bei Blockchain-Anwendungen vor. Neben technischen Grundlagen für dezentrale Applikationen (DApps) wurden hierbei vor allem auch organisatorische und rechtliche Aspekte für die Umsetzung thematisiert, um konkrete Gestaltungsmöglichkeiten für Verbraucherteilhabe im Rahmen von DApps zu ermöglichen. Dabei wurde deutlich, dass hier ein differenziertes Bild der Verbraucher:innen angesetzt werden muss, und dass Teilhabe sehr kontextabhängig ist und geeignete Infrastrukturen benötigt, die durch DApps gewährleistet werden können.

Den Anschluss bildete ein Vortrag von Elias Grünewald (TU Berlin) zu KI-basierten Verfahren für mehr Transparenz in Datenschutzbestimmungen. Ausgangsthese des Beitrags war, dass Auskunft und Transparenz zwar durch die DSGVO gefordert, aber in Bezug auf die Ausgestaltung unklar bleiben. Daher entwickelt die TU Berlin derzeit einen Ansatz, strukturierte und maschinenlesbare Formate als Alternativen zu klassischen Datenschutzerklärungen zu liefern, um damit individuelle und besser verständliche Werkzeuge für Verbraucher:innen zu ermöglichen. Auf dieser Basis wurden bereits eine Reihe von Tools wie Chatbots, Alexa Skills sowie Visualisierungen für Datentakeouts entwickelt und im Beitrag vorgestellt.

Ausgewählte Anwendungsbereiche digitalen Daten- und Verbraucherschutzes

Die zweite Session des Tages startete mit Prof. Dr. Steffen Kroschwald vom Zentrum Verbraucherforschung und nachhaltiger Konsum der FH Pforzheim, der in seinem Beitrag Herausforderungen zum Thema Datenschutz und -souveränität für Verbraucher:innen in intelligenten Fahrzeugen darlegte. Intelligente Fahrzeuge

stellen dabei einen repräsentativen Anwendungsfall für smarte Technologien dar, weil man in Fahrzeugen viele Kontexte (Unterhaltung, Sicherheit etc.) auf einem sehr kleinen Raum fokussiert vorfindet und gleichzeitig sehr viele Daten gesammelt werden. Vor diesem Hintergrund legt der Beitrag dar, welche rechtlichen, aber auch welche regulatorischen Instrumente benötigt werden, um einen Interessenausgleich zwischen dem „Datenhunger“ der Hersteller und den Datenschutzrechten der Verbraucher:innen zu ermöglichen.

Den Abschluss des Vormittags bildete ein Beitrag von Prof. Dr. Franco Rau und Kolleg:innen von der Universität Vechta zum Datenschutz in der Schule. Hier wurden Einblicke in die Datenschutzproblematik der Digitalisierung von Schulen gegeben und Handlungsfelder definiert. So müssen Schulen einerseits den aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen im Bereich Digitalisierung Rechnung tragen und kritische Kompetenzen vermitteln; andererseits fehlt es an klaren Konzepten und Ressourcen, um Digitalisierung an Schulen selbstorganisiert und datenschutzkonform umzusetzen. Dabei stellt der Beitrag die Diskrepanz zwischen Leitbildern und praktischen Problemen heraus, und diskutiert exemplarische Herausforderungen, Handlungsfelder und Unterstützungsbedarfe mit Blick auf Unterricht, Personal, Technik und Schulorganisation.

Nach einer Mittagspause und der zweiten Keynote ging es weiter mit Beiträgen von Dominik Pins (Fraunhofer FIT) zum Thema Sprachassistenten in Privathaushalten. Hier wurden Erkenntnisse aus einer Living Lab-Studie vorgestellt, bei denen Nutzer:innen von Amazon Alexa und Google Assistant ihre Daten-Fußabdrücke bei diesen Anbietern zurückgespiegelt und visualisiert wurden. Daraus sollen einerseits Werkzeuge für die Unterstützung der Datensouveränität entwickelt werden, die Verbraucher:innen informiertere Entscheidungs- und Kontrollmöglichkeiten bereitstellen, und andererseits auch Datenschutz-Bedenken und -Einstellungen aus einer Konsument:innensicht erforscht werden. Hierbei wurde insbesondere die Bedeutung von Fehlinteraktionen und unabsichtlichen Auslösungen deutlich, wie im Beitrag dargestellt wird.

Ethische/rechtliche Überlegungen zu interdisziplinärem und digitalem Daten- und Verbraucherschutz

Die letzte Session des Forums Verbraucherinformatik startete mit Prof. Monika Büscher und Kollegen von der Universität Lancaster, die ihre Arbeiten zum Thema Katastrophen-Kapitalismus vorstellten. Der englischsprachige Beitrag ging auf die Rolle von Krisen für die Veränderung von Datenschutz- und Freiheitsrechten ein. So werden im Fall von Katastrophen mitunter Ausnahmeregelungen getroffen, die in der Folge weiter in Kraft bleiben, was an mehreren Fallstudien aufgezeigt wurde. Vor diesem Hintergrund diskutiert der Beitrag die Bedeutung von Katastrophen auf die Debatten um Überwachungskapitalismus sowie zivilgesellschaftliche Ansätze, die darauf Antworten finden wollen.

Den Abschluss bildete Prof. Dr. Max von Grafenstein (Universität der Künste Berlin) mit einem Beitrag über die Gestaltung von Privacy Icons. Hier wurde dargestellt, wie durch eine Verbindung der Mensch-Maschine-Interaktion mit den Rechtswissenschaften besser verständlichere Zweckbestimmungen in Datenschutzbestimmungen erstellt werden können, die für Nutzer:innen relevante Datennutzungstypen deutlicher und eindeutiger darstellen. Vor dem Hintergrund dieser Thematik stellte der Beitrag Ergebnisse aus dem Bereich der Personalisierung von Inhalten zweier Praxisworkshops mit Experten sowie qualitativen Studien mit Internetnutzer:innen dar.

Ausgiebige Diskussionen der Teilnehmer:innen rund um die Vortragsthemen sowie eine Abschlussdiskussion zu Thesen zu zukünftigen Themen und Arbeiten der Verbraucherinformatik insbesondere auch mit den anwesenden Vertreter:innen der Verbraucherschutzorganisationen rundeten den Tag ab.

Fazit

Die Tagung hat gezeigt, dass es in Bezug auf die Thematik viele unterschiedliche Maßnahmen und Ideen, aber auch viele offene Fragen und Handlungsfelder gibt, die beachtet werden müssen. So ist die Grenzziehung zwischen technischen und regulatorischen Ansätzen nicht immer klar zu beantworten, und viele Themen lassen sich nur in einer interdisziplinären Perspektive lösen. Neben Fragen nach Zuständigkeiten und Kooperationen zwischen verschiedenen Forschungsgruppen und zivilgesellschaftlichen sowie politischen Akteuren und wirtschaftlichen Unternehmen hat sich auch gezeigt, dass Verbraucher:innen sehr individuelle Bedarfe und Fähigkeiten haben, und dass sich viele Probleme nicht rein technisch lösen lassen; gleichzeitig hat auch die Regulierung Grenzen und scheitert teilweise an den Herausforderungen des schnellen technischen Fortschritts, konfligierender wirtschaftspolitischer Interessen sowie der internationalen Dimension der Thematik. Der vorliegende Band mit den gesammelten Beiträgen der Teilnehmer:innen zeigt viele Anknüpfungspunkte auf und dient als Auftakt für die Reihe „Schriften der Verbraucherinformatik“ zum weiteren Austausch und zur Zusammenarbeit zu dieser wichtigen Thematik mit dem Ziel einer weiteren Fundierung der Verbraucherinformatik als Schnittstelle von Technik- und Verbraucherwissenschaften.

Danksagung

Das Verbraucherforum wurde gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie dem Bundesnetzwerk Verbraucherforschung.

Literaturverzeichnis

- Adams, Anne, und Martina Angela Sasse. 1999. „Users are not the enemy“. *Communications of the ACM* 42 (12): 40–46. <https://doi.org/10.1145/322796.322806>.
- Akerlof, George A. 1970. „The market for" lemons": Quality uncertainty and the market mechanism“. *The quarterly journal of economics*, 488–500.
- Angulo, Julio, Simone Fischer-Hübner, Erik Wästlund, und Tobias Pulls. 2012. „Towards usable privacy policy display and management“. Herausgegeben von Nathan Clarke und Steven Furnell. *Information Management & Computer Security* 20 (1): 4–17. <https://doi.org/10.1108/09685221211219155>.
- Cranor, Lorrie Faith. 2008. „A framework for reasoning about the human in the loop“. In *Proceedings of the 1st Conference on Usability, Psychology, and Security*, 1–15. UPSEC'08. USA: USENIX Association.
- Langheinrich, Marc. 2002. „A Privacy Awareness System for Ubiquitous Computing Environments“. In *UbiComp 2002: Ubiquitous Computing*, herausgegeben von Gaetano Borriello und Lars Erik Holmquist, 237–45. Lecture Notes in Computer Science. Berlin, Heidelberg: Springer. https://doi.org/10.1007/3-540-45809-3_19.
- Pangrazio, Luci, und Julian Sefton-Green. 2020. „The social utility of ‘data literacy’“. *Learning, Media and Technology* 45 (2): 208–20. <https://doi.org/10.1080/17439884.2020.1707223>.
- Pasquale, Frank. 2018. „New Economic Analysis of Law: Beyond Technocracy and Market Design“. *Critical Analysis of Law* 5 (1). <https://cal.library.utoronto.ca/index.php/cal/article/view/29502>.
- Pins, Dominik, Alexander Boden, Britta Essing, und Gunnar Stevens. 2020. „„Miss understandable‘: a study on how users appropriate voice assistants and deal with misunderstandings“. In *Proceedings of the Conference on Mensch und Computer*, 349–59. MuC '20. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3404983.3405511>.
- Schaub, Florian, Rebecca Balebako, Adam L. Durity, und Lorrie Faith Cranor. 2015. „A Design Space for Effective Privacy Notices“. In *Proceedings of the Eleventh USENIX Conference on Usable Privacy and Security*, 1–17. SOUPS'15. Berkeley, CA, USA: USENIX Association. <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=3235866.3235868>.
- Staab, Philipp. 2019. *Digitaler Kapitalismus: Markt und Herrschaft in der Ökonomie der Unknappheit*. 1. Aufl. Suhrkamp Verlag.
- Stevens, Gunnar, Alexander Boden, Lars Winterberg, Jorge Gómez, und Christian Bala. 2019. „Digitaler Konsum: Herausforderungen und Chancen der Verbraucherinformatik“. *Wirtschaftsinformatik 2019 Proceedings*, Februar. <https://aisel.aisnet.org/wi2019/workshops/papers/6>.
- Whitten, Almar, und J.D. Tygar. 1999. „Why Johnny Can't Encrypt: A Usability Evaluation of PGP 5.0“. In *Proceedings of the 8th USENIX Security Symposium, August 23-36, 1999, Washington, D.C.*, 169–84. https://www.usenix.org/legacy/events/sec99/full_papers/whitten/whitten_html/index.html.
- Zuboff, Shoshana. 2018. *Das Zeitalter des Überwachungskapitalismus*. Übersetzt von Bernhard Schmid. Frankfurt New York: Campus Verlag.