



PRESSEMITTEILUNG

Nr. 149/17

04.10.2017

Scharf: Mängel bei Downloads und Streaming-Diensten abstellen

Studie zu digitalen Diensten abgeschlossen

Bei digitalen Angeboten wie etwa Apps und Streaming-Diensten gibt es Verbesserungsbedarf. Das stellte die Bayerische Verbraucherschutzministerin Ulrike Scharf heute in München anlässlich des Abschlusses einer umfangreichen Studie zu digitalen Diensten fest. "Die digitale Entwicklung ist eine der größten Herausforderungen für den Verbraucherschutz. Der Schutz der Bürger im digitalen Zeitalter muss mit der digitalen Entwicklung mithalten", so Scharf. "Die Studie liefert aktuelle und repräsentative Fakten zu den Erfahrungen der Verbraucher mit digitalen Angeboten sowie eine sorgfältige Analyse der technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen. Die Ergebnisse der Studie werden in unsere weiteren Strategien beim digitalen Verbraucherschutz einfließen. Sie ist auch eine wichtige Grundlage für den Beitrag des Ministeriums zum Masterplan Digital Bayern." Beispielsweise zeigt die Studie nach Auffassung von Ministerin Scharf und der Forschungsnehmer, dass die von der EU geplante Erweiterung der europäischen Regelungen zum Gewährleistungsrecht auf digitale Produkte und bestimmte digitale Dienste sinnvoll und notwendig ist. Scharf: "Verbraucher sollen auf objektive Qualitätsstandards vertrauen dürfen, die nicht durch technische Details im Kleingedruckten ausgehebelt werden." Die Studie wurde unter der Leitung von Professor Daniel Baier von der Universität Bayreuth bei der Projektgruppe Wirtschaftsinformatik des Fraunhofer-Instituts erstellt.

Was sind die Probleme der Verbraucher bei der Nutzung von Streaming-Diensten? Funktionieren Musik-Streams wie angeboten? Lassen sich eBooks wie gewünscht nutzen? Wie sind die Vertragsbedingungen gestaltet? Das waren die Kernfragen, die untersucht werden sollten. Die Studie zeigt, dass die Übertragung von Filmen und anderen digitalen Inhalten durch Streaming und Download nicht immer störungsfrei verläuft. Mehr als die Hälfte der befragten Nutzer hat über gestörte Bildübertragungen berichtet. Auch treten Programmierungsfehler bei Softwareprodukten und Apps auf, die zu erheblichen Funktionsbeeinträchtigungen bis hin zu Systemabstürzen führen können. "Unsere Untersuchungen zeigen aber auch, dass viele Störungen auf Kapazitätsgrenzen bei der Datenübertragung oder der Betriebssysteme der Nutzer zurückzuführen sind", so Professor Baier. "Die Anbieter unternehmen hier bereits erhebliche Anstrengungen, um einen reibungslosen Datenfluss zu ermöglichen. Jedoch sehen wir noch Potential bei der Verbesserung der Informationen zu den technischen Mindestvoraussetzungen, die beim Nutzer

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz



vorhanden sein müssen. Auch könnten den Nutzern vor Vertragsschluss Testversionen zur Verfügung gestellt werden, um die technische Kompatibilität und Funktionalität vorab prüfen zu können."

Daneben wurde deutlich, dass einige Anbieter mit ihren Vertragsbedingungen sowie Leistungs- und Haftungseinschränkungen den Vorgaben des deutschen Rechts nicht entsprechen. Auch wird in der Praxis nicht immer klar, ob der Nutzer das digitale Produkt nun kauft, mietet oder ein sonstiges Recht daran erwirbt. Scharf appelliert an die Verantwortung der Anbieter, für faire und rechtlich einwandfreie Vertragsbedingungen zu sorgen sowie die technischen Rahmenbedingungen weiter zu verbessern. "Wir werden den Dialog mit der Digitalwirtschaft vertiefen. Auch wollen wir im Rahmen des von uns geförderten Projekts beim Zentrum Digitalisierung Bayern das Bewusstsein bei den Anbietern und IT-Entwicklern dafür schärfen, wie die Verbrauchererwartung in der digitalen Welt besser bedient werden kann. Die nun fertiggestellte Studie kann hier wichtige Impulse geben", so Scharf.

Die Studie kann unter <http://s.fhg.de/leistungsstoerungen-digitaler-inhalte> abgerufen werden.

Ansprechpartner zur Studie in der Projektgruppe Wirtschaftsinformatik:

Dr. Alexander Sänn
Universitätsstr. 30
95477 Bayreuth
Tel: 0921 / 55 4345
alexander.saenn@fim-rc.de