

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Umdruck 18/7441

# **DIGITALE AGENDA SCHLESWIG-HOLSTEIN**

Stellungnahme der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.

17. Februar 2017

**Impressum**

Verbraucherzentrale  
Schleswig-Holstein e.V.  
Geschäftsführung  
info@vzsh.de  
Andreas-Gayk-Straße 15  
24103 Kiel

# INHALT

<b>I. VORBEMERKUNG</b>	<b>3</b>
<b>II. ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>4</b>
<b>III. ZU DEN EINZELNEN PUNKTEN</b>	<b>4</b>
1. - Ziff. 2.2 – Punkt 3 (Seite 16) Ethik-Beirat:.....	4
2. - Ziff. 3.2 – Punkt 3 (Seite 22) Digitales Unternehmertum erzeugen/ Ziff. 11.2 (Seite 49) Cybercrime Bekämpfen: .....	4
3. – Ziff. 4 – Medienkompetenz (S. 25) .....	5
4. - Ziff. 7 – (Seite 38) Governance und Wandel der Gesellschaft: .....	6
5. - Ziff. 12.3 – (Seite 51) Verbraucherschutz ausbauen: .....	7
6. Fazit – Digitalisierung für alle Gewährleisten .....	8

# I. VORBEMERKUNG

Am 9. Dezember 2016 hat die Landesregierung Schleswig-Holstein die Digitale Agenda für Schleswig-Holstein veröffentlicht. Damit dokumentiert die Landesregierung die Relevanz der Digitalisierung für die zukünftige Entwicklung des Landes.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. (VZSH) bedankt sich für die Gelegenheit zur Stellungnahme und begrüßt ausdrücklich die Digitale Agenda sowie die Landesentwicklungsstrategie: „Digitalisierung – Zielgerichtet den digitalen Wandel in Schleswig-Holstein vorantreiben.“ Mit den formulierten sieben strategischen Kernthemen hat die schleswig-holsteinische Landesregierung eine Grundlage geschaffen, um Ideen für die laufende digitale Transformation auch auf lokaler und regionaler Ebene zu entwickeln und diese aktiv mitzugestalten.

Mit der digitalen Infrastruktur als Voraussetzung wird ein wesentlicher Schwerpunkt gesetzt, der für Schleswig-Holstein als Flächenland wichtig ist. Auf Grund der bisherigen Aktivitäten des Breitbandkompetenzzentrums steht Schleswig-Holstein im bundesweiten Vergleich gut da. Eine gute Versorgung mit schnellen Internetleitungen ist dabei nicht nur für prosperierende Unternehmen wichtig, sondern auch für die Verbraucher als Endabnehmer digitaler Leistungen und Produkte. Die VZSH unterstützt das Ziel der Landesregierung, 90% der Haushalte bis 2015 an das Glasfasernetz anzuschließen.

In den folgenden Ausführungen nimmt die VZSH konkret Stellung zu weiteren Themen. Dabei fließen die alltäglichen Erfahrungen der Verbraucher aus den Beratungsstellen der VZSH ein, die aufzeigen, welche Stolpersteine die Digitalisierung für jeden Einzelnen bereithält und wie wichtig deshalb eine zielgerichtete Strategie in Bezug auf den technischen Zugang zur Digitalen Welt, aber auch auf den sicheren Umgang mit den dazugehörigen Medien ist.

Als Mitglied der bundesweiten Organisation der Verbraucherzentralen wirft die VZSH dabei einen deutlichen Blick über die Landesgrenzen hinaus. Die daraus gewonnenen Erfahrungswerte hat die VZSH bereits in den Entwicklungsprozess der Digitalen Agenda eingebracht und stellt diese auch für die anstehenden Aktivitäten zur Verfügung.

## II. ZUSAMMENFASSUNG

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein fordert:

- Mitgliedschaft im Ethik-Beirat „Daten-Analyse“
- Schaffung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften, die Massenbetrügereien im Sinne des § 263 Abs. 5 StGB behandeln
- Umfangreiche finanzielle Förderung von Maßnahmen zur Stärkung der Medienkompetenz
- Stärkung der Medienkompetenz in Schulen unterstützen und vorantreiben
- Aufklärung über Cyberkriminalität in Bezug auf Verbraucherfragen
- Wahrnehmung einer Co-regulierenden Position der Landesregierung auch im bundespolitischen Kontext, um Verbraucherinteressen zu schützen
- Personelle und finanzielle Ausstattung der VZSH der digitalen Welt anpassen

## III. ZU DEN EINZELNEN PUNKTEN

### 1. - ZIFF. 2.2 – PUNKT 3 (SEITE 16) ETHIK-BEIRAT:

Die VZ SH beschäftigt sich seit Jahren mit vielen Fragen rund um die Digitalisierung (Online-Handel, Datenschutz, Filesharing, Soziale Netzwerke etc.). Sie hat daher nicht nur die Expertise, sondern auch einen besonderen Blick auf die datenschutzrechtlichen Belange der Verbraucher. Daher würde es die VZ SH begrüßen, die Verbraucherperspektive auch als Mitglied des Ethik-Beirats zu vertreten.

### 2. - ZIFF. 3.2 – PUNKT 3 (SEITE 22) DIGITALES UNTERNEHMERTUM ERZEUGEN/ ZIFF. 11.2 (SEITE 49) CYBERCRIME BEKÄMPFEN:

Wie die Verbraucherzentrale immer wieder feststellen muss, werden digitale Strukturen auch für unredliche, kriminelle Zwecke missbraucht. Bei offensichtlichen Betrugsfällen rät die Verbraucherzentrale dem Verbraucher dazu, eine Strafanzeige zu erstatten. Gerade bei kleineren Beträgen macht die VZSH jedoch oftmals die Erfahrung, dass diese Strafverfahren wegen Geringfügigkeit eingestellt werden (vgl. § 153 StPO). Dies geschieht, weil der Amts- oder Staatsanwalt, der die Straftat wegen Geringfügigkeit einstellt, in der Regel nicht erkennt, dass es sich in diesen Fällen nicht um einen Einzelfall mit geringem Schaden handelt, sondern oftmals um Massenbetrügereien, die dann über die Qualifikation des § 263 Abs. 5 StGB als Verbrechen zu klassifizieren sind. Die VZSH fordert daher die Schaffung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften, damit die hier beschriebenen Fälle strafrechtlich wirksam geahndet werden können.

Darüber hinaus ist es notwendig, über das Thema Cyberkriminalität in Bezug auf den digitalen Alltag auch bereits im schulischen Alltag zu informieren. Die Nutzung von Smartphones beginnt mittlerweile bereits in der Grundschule, ohne dass die Schülerinnen und Schüler ausreichend auf die enthaltenen Fallstricke vorbereitet sind. So zeigt die Praxis immer wieder, dass Kinder Vertragsschlüsse zum Beispiel über InApp-Käufe herbeiführen, über deren Möglichkeit die Eltern in vielen Fällen keine Kenntnis haben. Hier ist es notwendig sowohl bei den Eltern als auch den Kindern eine Sensibilität herzustellen, die davor schützt. Basierend auf den Erfahrungen aus der Beratung bieten die Verbraucherzentralen umfangreiche Kenntnisse, die in der Aufklärung über Gefahren in und der Bewältigung des digitalen Alltags helfen können.

### **3. – ZIFF. 4 – MEDIENKOMPETENZ (S. 25)**

Medienkompetenz wird in der Beta-Version der Digitalen Agenda wie folgt definiert: „Medienkompetenz ermöglicht, selbstbestimmt auf das wachsende Angebot der Medien zuzugreifen, es kritisch zu reflektieren, daraus sinnvoll auszuwählen und Medien sowohl für die individuelle Lebensgestaltung als auch für die Teilhabe an der Gesellschaft angemessen und sozial verantwortlich zu nutzen. Die Fähigkeit zur eigenständigen kreativen Gestaltung digitaler Medien ist dafür eine Voraussetzung. Informationelle Selbstbestimmung bedeutet, zu wissen, wem ein Medium gehört, welches wirtschaftliche und politische Interesse hinter einer Medienbotschaft steht und wer einen Vorteil von der Verbreitung und Aufnahme der Botschaft hat.“ Diese Definition für Medienkompetenz teilt die VZSH.

Um Medienkompetenz bei den Bürgerinnen und Bürgern Schleswig-Holsteins zu erreichen, braucht es

- ein umfassendes Konzept,
- eine zielgruppengerechte Ansprache und
- genügend Mittel, geeignete Maßnahmen umzusetzen.

Schleswig-Holstein entzieht sich mit der digitalen Agenda dieser Aufgabe, indem es dort heißt: „Nachhaltige Medienbildung kann nicht nur durch den Staat erfolgen, sondern erfordert Kooperationen, in denen Methoden und Kommunikationswege, freie Träger sowie staatliche, staatsnahe und private Einrichtungen zusammengreifen. Zur Durchführung von Medienbildungsaktivitäten werden wir als Landesregierung, die spezifischen Kompetenzen der Kooperationspartner bestmöglich einbinden, Aktivitäten verzahnen sowie Synergieeffekte nutzen.“

Problematisch ist dabei nicht die Unterstützung durch die beschriebenen Kooperationen und Kompetenzen, im Gegenteil. Jedoch lässt die Agenda offen, mit welchen Mitteln diese nichtstaatlichen Einrichtungen die Medienkompetenzförderung vorantreiben sollen. Eine Erhöhung der finanziellen Mittel bzw. für entsprechende Maßnahmen ist nicht ersichtlich.

Daran ändert sich auch nichts dadurch, dass im Landeshaushalt, Einzelplan 03 350.000 Euro zur Stärkung der Medienkompetenzförderung in Schleswig-Holstein veranschlagt werden. Denn dabei handelt es sich nach unserem Eindruck lediglich um eine Verschiebung der Mittel von der MAHSH hin zum Offenen Kanal. Heißt es doch: „Die Mittel dienen insbesondere dem Offenen Kanal Schleswig-Holstein zur Durchfüh-

rung und Fortentwicklung erfolgreicher Projekte wie z.B. KinderMedienKarte, Jugend-HandyLotse, ElternMedienLotse und MedienErzieher. Darüber hinaus sollen Maßnahmen Dritter wie z.B. Lübeck Kompetent mit Medien und Flensburg Winter School gefördert werden. Der Offene Kanal Schleswig-Holstein soll außerdem die Organisationsstrukturentwicklung bei Akteuren weiterbetreiben und auch im Rahmen des Netzwerks Medienkompetenz u.a. mit IQSH und Landesverband der Volkshochschulen verstärken.“

Die Mittel sind weitestgehend direkt für den Offenen Kanal und für bereits auch in den vergangenen Jahren durchgeführten Maßnahmen vorgesehen. Eine Förderung von weiteren Aktivitäten, insbesondere eine tatsächliche Stärkung des Netzwerkes Medienkompetenz und Förderung von Medienkompetenz in und durch Schulen ist mit diesen begrenzten Mitteln nicht möglich.

Dabei ist es besonders für junge Menschen geradezu notwendig, einen kritischen und kompetenten Überblick über die Medienmassen und deren Inhalte zu behalten. Wenn Informationen immer häufiger über digitale Medien verbreitet werden, dann müssen Schüler und Studenten auch mit diesen Medien umgehen und die Informationen selektieren können. Der Medienkompetenzförderung nicht ausreichend Beachtung zu schenken, wäre eine weitreichend fatale Entscheidung.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein fordert:

- Umfangreiche finanzielle Förderung von Maßnahmen zur Stärkung der Medienkompetenz
- Stärkung der Medienkompetenz in Schulen unterstützen und vorantreiben.

#### **4. - ZIFF. 7 – (SEITE 38) GOVERNANCE UND WANDEL DER GESELLSCHAFT:**

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein unterstützt die grundlegenden Ziele der Digitalen Agenda in Bezug auf die Sicherstellung der Meinungsvielfalt und des Zugangs zu freien Informationen, der Förderung der vielfältigen Medienlandschaft und Aufrechterhaltung der Netzneutralität. Allerdings steht die VZSH der Nutzung einer Media Governance ohne eine klare Ausformulierung, wie sich das im konkreten Einzelfall darstellt, vorläufig skeptisch gegenüber. Letztlich ist die Nutzung einer Media Governance in Bezug auf global agierende Unternehmen nichts anderes als die Bestätigung des Status quo, in der von Seiten staatlicher Akteure kaum Einfluss auf diese Unternehmen ausgeübt wird bzw. werden kann.

Sofern keine marktmanenten Aspekte für eine proaktive Selbstregulierung vorhanden sind, sollte im Zweifelsfall zumindest eine Co-regulierende Rolle durch die staatlichen Akteure in den entsprechenden Märkten eingenommen werden. Über den Bundesrat besteht die Möglichkeit, entsprechende Positionen in einem Bundes- und darüber hinaus auch in einem europäischen Kontext zu vertreten. Diese Rolle sollte von der Landesregierung auch aktiv wahrgenommen werden.

Auch wenn die dezentrale Struktur des Internets das gestalterische Handeln von Regierungen einschränkt, so sieht die VZSH durchaus Spielraum staatlicher Akteure für Aktivitäten zum Nutzen der Menschen. Mit eigenen Ideen wird die VZSH sich in den Prozess der Digitalisierung, insbesondere auch hinsichtlich einer digitalen Ordnungspolitik einbringen.

## 5. - ZIFF. 12.3 – (SEITE 51) VERBRAUCHERSCHUTZ AUSBAUEN:

Digitalisierung kann nur gelingen, wenn Vertrauen in die entsprechenden Leistungen und Produkte besteht. Dazu müssen Verbraucher in die Lage versetzt werden, souveräne Entscheidungen treffen zu können. Ebenso müssen Verbraucher in der Lage sein, ihr Recht einzufordern, wenn die Anbieter ihrer vereinbarten Leistung nicht nachkommen. Durch die Entwicklung hin zu kleinteiligen Beträgen im digitalen Markt, ist die Motivation des Einzelnen häufig gering, bei strittigen Fragen zeitlichen Aufwand und finanzielle Ressourcen zu investieren. Die Verbraucherzentralen sind durch Information und Beratung des Verbrauchers sowie letztlich auch Rechtsdurchsetzung im Sinne des Verbrauchers eine bevorzugte Anlaufstelle, um der individuellen Situation Herr zu werden. Dabei zeigt sich, dass vor allem digitale Themen an inhaltlicher Komplexität gewinnen. Bei Online-Einkäufen sind häufig mehr als zwei Akteure auf Anbieterseite vertreten, im Zusammenhang mit On-Demand-Diensten, beispielsweise im Videobereich, verhält es sich ähnlich. Die Identifikation des Rechtsverstoßes auf Anbieterseite wird deshalb schwieriger. Zudem ist auf Seiten der Beratungskräfte ein größeres Maß an technischer Kompetenz notwendig, um das Problem richtig einzuschätzen.

Vor diesem Hintergrund begrüßt die VZSH das Ziel der Landesregierung nachdrücklich, den Verbraucherschutz auszubauen. Folgende Punkte stehen für die VZSH dabei im Fokus:

### **Ausbau digitaler Beratungs- und Informationsinstrumente**

Der Verbraucher sucht eine Lösung für Probleme, wenn sie auftauchen. Das Internet bietet täglich rund um die Uhr eine unendliche Fülle an Informationen. Nicht erst mit dem Einzug alternativer Fakten ist es leider dem Verbraucher unmöglich, über alle Verbraucherthemen die digitalen Informationen auf Glaubwürdigkeit, individuelle Anwendbarkeit, Korrektheit und Vollständigkeit zu prüfen.

Die Digitalisierung bietet optimale Möglichkeiten, diesem Bedarf nachzukommen, beispielsweise könnte ein redaktionell betreutes Verbraucherschutzforum im Internet eingerichtet werden, das neben der Recherche auch die direkte Ansprache erlaubt. Daneben spielt die individuelle Beratungssituation eine große Rolle, in der komplexe Sachverhalte besprochen werden. Auch dazu stehen digitale Möglichkeiten zur Verfügung, deren Einsatz zu testen und zu bewerten sind. In Zusammenarbeit mit der Landesregierung wird die VZSH bis Mitte 2018 ein Konzept zur Digitalisierung vorlegen, in das die Reichweitensicherung bzw. –erhöhung integriert ist.

Neben der Digitalisierung der Beratung ist auch die digitale Bereitstellung und Verbreitung von Informationen in Text, Bild und audiovisueller Form über unterschiedliche digitale Kanäle weiter auszubauen. Bei den digitalen Kanälen stehen unterschiedliche Social-Media-Plattformen (Facebook, Youtube, Instagram und Twitter) sowie die eigene Homepage im Vordergrund. Dabei sind die Inhalte je nach Kanal unterschiedlich aufzubereiten.

### **Weiterentwicklung personelle Ausstattung**

Digitale Themenfelder erfordern entsprechend qualifizierte Beratungskräfte. Deshalb wird ein wesentlicher Baustein die nachhaltige Entwicklung der personellen Ausstattung sein. Diese muss um ausgebildetes Personal ergänzt werden, um die Verbrauchersouveränität in Rechtsfragen zu erhalten.

Die Verbreitung digitaler Inhalte und Beratungen setzt selbstverständlich entsprechende digitale Strukturen und Prozesse innerhalb der VZSH voraus. Um deren tägliche Funktionsfähigkeit und Weiterentwicklung zu gewährleisten, bedarf es einer intensiven technischen Begleitung und Weiterentwicklung von digitalen Strukturen, Abläufen und Angeboten.

### **Beratung in der Fläche**

Ungeachtet der digitalen Möglichkeiten ist die persönliche Beratung vor Ort in vielen Fällen alternativlos. Einerseits werden einige Bevölkerungsschichten auch zukünftig digitalen Beratungsinstrumenten kritisch gegenüber stehen, Anwenderschwierigkeiten haben oder aber nicht über die erforderliche technische Ausstattung verfügen. Andererseits gibt es Sachverhalte, bei denen es aus logistischen Gründen einfacher ist, die Beratung vor Ort aufzusuchen, um notwendige Unterlagen vorzulegen und zusammen mit dem Berater zu interagieren. Die digitale Welt stellt eine Ergänzung der analogen Welt dar und keinen Ersatz. Folglich steigt mit einer sicherlich überfälligen Digitalisierung die Erwartungen, Anforderungen und Komplexität der Verbraucherarbeit erheblich.

## **6. FAZIT – DIGITALISIERUNG FÜR ALLE GEWÄHRLEISTEN**

Die Digitale Agenda für Schleswig-Holstein ist eine gute Basis, auf der sich hervorragend aufbauen lässt. Nicht zuletzt die frühzeitige Einbindung der regionalen Akteure gibt dem Strategiepapier ein solides Fundament, die offene Anlage wiederum eine Möglichkeit, auch weitere Punkte miteinzubeziehen.

Für die VZSH stehen selbstverständlich die Verbraucher in ihrer Souveränität im Mittelpunkt der Betrachtung. Die Digitalisierung birgt hier leider nicht nur Vorteile, sondern auch eine ganze Anzahl Nachteile, mit deren Folgen sich jeder im Alltag herumschlagen muss. Sei es ein einfacher Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich oder die Nutzung von Diensten über das Internet. Die Größe der Anbieter gibt den Verbraucher häufig das Gefühl der Machtlosigkeit, wenn es einmal nicht so läuft, wie es vertraglich vereinbart ist. Hier einen Ausgleich herzustellen, auch auf bundespolitischer Ebene, sollte ein wesentliches Ziel sein.

Darüber hinaus stellt der Umgang mit den digitalen Medien eine Herausforderung dar. Auch wenn die neue Generation als „digital natives“ aufwächst, heißt es nicht, dass sie sich aller Gefahren bewusst ist, die in diesem Zusammenhang bestehen. Hier sollte die Ausbildung einer ausreichenden Medienkompetenz im Mittelpunkt stehen.

Schlussendlich sind erhebliche Investitionen notwendig, um die guten Ansätze der Digitalen Agenda vom Papier in die Wirklichkeit zu übertragen.