

# DIGITALE SPRACHASSISTENTEN

Untersuchungsergebnisse aus der Marktbeobachtung des vzbv

**Smarte digitale Assistenten wie Amazons Alexa, Apples Siri oder der Google Assistant werden zunehmend zu Gatekeepern und Empfehlungssystemen in verschiedenen Lebensbereichen und Märkten und können die Konsumententscheidungen von Verbraucher:innen erheblich beeinflussen. Um die wettbewerbsbezogenen Auswirkungen der Nutzung von Sprachassistenten näher zu untersuchen, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ein Kurzgutachten sowie eine repräsentative Verbraucher:innenbefragung erstellen lassen und eine Expert:innenbefragung durchgeführt. Die wesentlichen Ergebnisse sind im vorliegenden Papier zusammengefasst. Um den Wettbewerb im Voice Commerce<sup>1</sup> und Smart-Home-Bereich sicherzustellen und Verbraucher:innen zu schützen, müssen sich die Bundesregierung und der europäische Gesetzgeber dafür einsetzen, dass mit dem Digital Markets Act<sup>2</sup> und dem Digital Services Act<sup>3</sup> großen Anbietern von Sprachassistenten klare Fairness- und Transparenzregeln auferlegt werden.**

## KURZGUTACHTEN

Das im August 2021 erstellte Gutachten des ConPolicy Instituts<sup>4</sup> zeigt auf, dass digitale Sprachassistenten bei Konsumententscheidungen und bei der Steuerung von smarten Geräten neuartige Risiken für Verbraucher:innen mit sich bringen können.

### Auswirkungen auf die Entscheidungsfindung der Verbraucher:innen

- ❖ Voice Commerce bietet potenziell **erhebliche Manipulationsmöglichkeiten**, da die menschliche Fähigkeit, akustisch vermittelte Informationen zu verarbeiten, beschränkt ist.
- ❖ Zur Entlastung führt Voice Commerce nur dann, wenn Verbraucher:innen sich weitreichend **auf Empfehlungen von digitalen Assistenten verlassen können**.
- ❖ Die **Abhängigkeit vom Empfehlungsalgorithmus** ist die Kehrseite der Convenience. Anbieter von Sprachassistenten können sich das potenziell zunutze machen, indem sie **Nutzer:innen subtil beeinflussen**.

<sup>1</sup> Der Begriff „Voice Commerce“ beschreibt die Nutzung von Sprachassistenten bei Konsumententscheidungen, beispielsweise zur Bestellung von Waren oder Dienstleistungen per Sprachbefehl.

<sup>2</sup> Europäische Kommission: Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über bestreitbare und faire Märkte im digitalen Sektor (Gesetz über digitale Märkte - Digital Markets Act) (2020), URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?qid=1608116887159&uri=COM%3A2020%3A842%3AFIN> [Zugriff: 03.11.2021].

<sup>3</sup> Europäische Kommission: Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über einen Binnenmarkt für digitale Dienste (Gesetz über digitale Dienste) und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020PC0825&from=en> [Zugriff: 03.11.2021].

<sup>4</sup> Vgl. Lell/Kettner (2021): Kurzgutachten zu Amazon Alexa. Eine exemplarische Untersuchung zu den Einsatzmöglichkeiten von digitalen Sprachassistenten für Voice Commerce und IoT-Steuerung und zu den Auswirkungen auf Verbraucherinteressen und Wettbewerb. Online verfügbar unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/einkaufen-sprachbefehl>

## Auswirkungen auf den Wettbewerb

- ❖ Der Markt für digitale Sprachassistenten wird auf absehbare Zeit **von wenigen marktstarken Unternehmen** beherrscht.
- ❖ Wenn Voice Commerce an Bedeutung gewinnt, könnten Sprachassistenten und speziell Amazon Alexa zunehmend zum **entscheidenden Schlüssel für den Zugang zu Kund:innen** werden. Als mögliche Konsequenz könnten sich Händler auf Amazon gezwungen sehen, ihre Produkte über Alexa zu vermarkten, müssten dabei ggf. ungünstige Vertragskonditionen akzeptieren und würden das Risiko eingehen, langfristig von Amazon verdrängt zu werden.
- ❖ Bei vernetzten Geräten, etwa im Smart-Home-Bereich, haben marktmächtige Digitalunternehmen eine **zusätzliche Gatekeeper-Funktion**, da proprietäre Technologie die Standards für den Markt bestimmt und als Steuerungssystem für vernetzte Geräte den Zugang zu Verbraucher:innen kontrollieren kann.

## Fokus auf Amazon Alexa

- ❖ In Fällen, in denen der **Entscheidungsalgorithmus von Amazon Alexa** prioritär Amazon's-Choice- und Amazon-Basic-Produkte empfiehlt, kann dies dazu führen, dass Entscheidungen in mancher Hinsicht nicht primär dem Interesse von Verbraucher:innen dienen, sondern dem Interesse von Amazon.
- ❖ Mit wachsender Bedeutung des Voice Commerce kann die **Gatekeeper-Funktion von Amazon Alexa** dazu führen, dass Amazon seine marktstarke Stellung im Online-Handel zulasten konkurrierender Online-Händler, Vergleichsportale und Produzenten weiter ausbaut.

## REPRÄSENTATIVE VERBRAUCHER:INNENBEFRAGUNG

Das Institut Kantar hat im September/Oktober 2021 im Auftrag des vzbv 1.557 Internetnutzer:innen zu Sprachassistenten befragt.<sup>5</sup>

- ❖ Sehr vielen Internetnutzer:innen (92 Prozent) sind **digitale Sprachassistenten bekannt**. Gut vier von zehn (41 Prozent) nutzen selbst einen der abgefragten Sprachassistenten.<sup>6</sup>
- ❖ Die Mehrheit (54 Prozent) der Nutzer:innen bzw. derjenigen, die eine künftige Nutzung erwägen, **kann sich nicht vorstellen, mit digitalen Sprachassistenten Bestellungen zu tätigen**.
- ❖ Das **Vertrauen in von einem Sprachassistenten vorgeschlagene Produkte** ist nicht sehr groß: Die Mehrheit (64 Prozent) der Nutzer:innen bzw. derjenigen, die eine künftige Nutzung erwägen, würde sich beispielsweise nicht darauf verlassen, dass die von Sprachassistenten vorgeschlagenen Produkte gute bzw. preisgünstige Angebote sind.
- ❖ Beim Bestellen von Waren und Dienstleistungen im Internet sind den Befragten die **Les- bzw. Sichtbarkeit von Produktinformationen** (88 Prozent „sehr

<sup>5</sup> Vgl. vzbv (2021): Digitale Sprachassistenten. Ergebnisse einer telefonischen Repräsentativbefragung von Internetnutzern. Online verfügbar unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/einkaufen-sprachbefehl>

<sup>6</sup> Abgefragt wurden: Amazon Alexa, Google Assistant, Apple Siri, Microsoft Cortana, Sonstige

wichtig“ bzw. „eher wichtig“) sowie **Vergleichsmöglichkeiten verschiedener Produkte und Preise** (87 Prozent) am wichtigsten.

## EXPERT:INNENBEFRAGUNG

Im Rahmen einer qualitativen Befragung hat der vzbv im September/Oktober 2021 neun Online-Interviews mit Expert:innen aus der Wissenschaft sowie aus Wirtschaftsverbänden geführt.<sup>7</sup>

- ❖ Die befragten Expert:innen betrachten den **Einfluss von Sprachassistenten** differenziert und sind grundsätzlich **offen für eine gewisse Regulierung** des Marktes.
- ❖ Die Interviews bestätigen die Ergebnisse des Kurzgutachtens – nämlich, dass neben den Vorteilen, die Sprachassistenten Verbraucher:innen bieten, eine **potenzielle Manipulationsgefahr und Abhängigkeit von den Empfehlungsalgorithmen** besteht.
- ❖ **Gefahren des Voice Commerce** werden von den Expert:innen insbesondere bei hochpreisigen, risikoreichen Produkten gesehen. Hier bräuchten Verbraucher:innen neben der rein akustischen Interaktion weitere visuelle Informationen. Bei Low-Involvement-Produkten und Wiederholungskäufen sei die Gefahr der Beeinflussung geringer.
- ❖ Dass sich Händler und Dienstleister mit einer wachsenden Bedeutung des Voice Commerce künftig gezwungen sehen könnten, ihre Produkte über Amazon Alexa zu vermarkten, halten die Expert:innen angesichts der **marktmächtigen Stellung von Amazon** mehrheitlich für realistisch.
- ❖ Laut den Expert:innen könnten Verbraucher:innen bei einem solchen Szenario einerseits davon profitieren, dass alle Konsummöglichkeiten übersichtlich auf einer Plattform verfügbar wären. Andererseits wären sie möglicherweise **an Produktvorschläge von Amazon gebunden** und müssten **potenziell höhere Preise** in Kauf nehmen. Das **Verhältnis von Amazon zu Dritthändlern** sei laut einigen Befragten kompliziert. Sie profitierten einerseits von der Technologie Amazons, seien andererseits aber auch davon abhängig.

## Kontakt

Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.

Team  
Marktbeobachtung Digitales

Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

[mbdigitales@vzbv.de](mailto:mbdigitales@vzbv.de)

<sup>7</sup> Der Fragebogen sowie methodische Details sind online verfügbar unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/einkaufen-sprachbefehl>