

REDE: SAFER INTERNET DAY 2017

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), anlässlich des Safer Internet Day 2017

Sehr geehrter Herr Minister Maas,
Sehr geehrter Herr Staatssekretär Billen und Herr Parlamentarischer Staatssekretär Kelber,

Sehr geehrter Herr Dr. Rohleder,
Sehr geehrte Damen und Herren,

ich erinnere mich, dass früher der Inbegriff von Intelligenz im Haushalt der Thermomix war: Rühren – Kneten – Schneiden – Raspeln – Mixen – Mahlen - Entsaften – Kochen – und das alles aus einem Gerät. Für die einen war es nur eine kostspielige kochende Küchenmaschine, für die anderen war die „Revolution aus der Küche“ - der Inbegriff der Zukunft. Auch wenn der Thermomix seit einigen Jahren wieder in Mode ist, würde niemand auf die Idee kommen, das als die Zukunft zu bezeichnen.

Das - sogenannte - Zuhause der Zukunft soll weit mehr können als „nur“ kochen. Meinen Tag im Zuhause der Zukunft stelle ich mir so vor: Der Tag beginnt. Mein Wecker weckt mich morgens ein paar Minuten früher als gewöhnlich. Grund ist ein längerer Arbeitsweg aufgrund einer S-Bahn-Störung wie ich beim Zähneputzen lese. Die Zahnbürste erinnert mich daran, dass ich noch nicht lang genug geputzt habe.

Wenn ich das Haus verlasse stellt das intelligente Thermostat selbstständig die Heizungen ab, weil es merkt, dass niemand mehr Zuhause ist. Da das Fenster noch auf ist, bekomme ich eine Nachricht auf mein Smartphone mit der Frage, ob das Haus das Fenster schließen soll. Bei meiner älteren Nachbarin sind solche Sensoren dafür zuständig, den Notdienst anzurufen, sollte sie gestürzt sein.

Später vom Büro aus starte ich die Waschmaschine. Währenddessen bestellt der Kühlschrank selbstständig Milch und Käse nach, da er bemerkt hat, dass nichts mehr im Haus ist. Das ist praktisch – da ich keine Zeit habe, mich darum selbst zu kümmern. Als ich abends nach Haus komme, bemerke ich, dass ich meinen Schlüssel liegen gelassen habe. Nicht schlimm – lässt sich doch die Tür mit einer Smart Phone App öffnen. Wie gesagt, das sind für mein Leben natürlich nur ein paar fiktive Beispiele. Bis auf den intelligenten Kühlschrank können Sie allerdings alle der Produkte bereits heute schon auf dem europäischen Markt bekommen.

Neu am intelligenten Zuhause ist vor allem, dass ich es von anderen Orten wie beispielsweise vom Büro aus bedienen kann. Während am Anfang der Unterschied zwischen normalen Produkten und Smart Home fähigen Produkten nur darin lag, dass letztere eine WLAN-Anbindung hatten, geht es jetzt dazu über, dass die Produkte auch selbstständig handeln und lernen.

Ich muss also nicht mehr die Heizung ausmachen, die Fenster schließen oder selber einkaufen gehen. Der Alltag soll für Verbraucherinnen und Verbraucher komfortabler und sicherer und ggf. auch effizienter werden.

Das klingt erst einmal gut. Aber ist es auch gewollt?

Umfragen zeigen, dass Verbraucherrinnen und Verbraucher grundsätzlich interessiert sind. Laut einer Umfrage von Immobilienscout 24 vom Dezember 2016: Unter 1000 Befragten finden 74 Prozent derer, die schon mal von dem Begriff Smart Home gehört haben, diese Produkte auch für sich selbst interessant oder sehr interessant.

Allerdings sind der Mehrheit die Kosten im Vergleich zum Mehrwert zu hoch. Auch sind viele Verbraucher skeptisch, ob die Produkte nicht auch Unbefugten mehr verraten, als den Verbrauchern lieb wäre. Verbraucherinnen und Verbraucher tun gut daran, bei neuen Entwicklungen auch Skepsis mitzubringen. Schließlich ist nicht alles sofort ganz ausgereift. Und am Markt finden sich mitunter sehr absurde Beispiele dieses neuen Vernetzungswahns Meine neusten Lieblingsbeispiele:

- Die bluetoothfähige Gabel, die uns gesündere Essgewohnheiten beibringen soll
- die smarte Haarbürste die mir sagt, wenn es wieder Zeit für den Friseur ist oder die nächste Haarkur
- oder ein Wifi-Katzenklo, das mir anzeigt, wann der Einstreu erneuert werden muss.

Natürlich ist der Nutzen der neuen vernetzten Produkte subjektiv. Letztendlich kann jeder für sich selbst entscheiden, wie er den Mehrwert bewertet. Spaß oder Komfort, die durch die Nutzung eines Produktes entstehen, sind natürlich sehr individuelle Empfindung. Jeder trifft – und ich sage gottseidank – bei uns die Kaufentscheidungen, die er selbst für richtig hält.

Aber die neue Welt bringt auch Aspekte mit sich, die aus Sicht des Verbraucherschutzes nicht okay sind. Und die müssen thematisiert werden. Deswegen begrüße ich, dass das BMJV hier heute das Thema Smart Home in den Mittelpunkt des Safer Internet Day gestellt hat. Fünf entscheidende Verbraucherschutzaspekte habe ich Ihnen heute mitgebracht.

Die Möglichkeit, die Produkte unterschiedlicher Hersteller beliebig miteinander zu kombinieren.

Das ist zurzeit leider nicht möglich. Während selbst europäische Hersteller unterschiedliche und nicht miteinander kompatible Produkte anbieten, setzen große globale Player wie Apple, Samsung und Google „Standards“ durch Marktdurchdringung. Standards, die nicht miteinander kompatibel sind.

Verbraucherinnen und Verbraucher sind bei Zusatzgeräten an einen Hersteller gebunden. Habe ich mich als Verbraucher beim Fenstersensor für Anbieter A entschieden und möchte ein besonders schönes Thermostat von Anbieter B benutzen – geht das leider nicht bzw. nicht mit allen Funktionen. Das ist ärgerlich und vor allem vielen Verbrauchern vor dem Kauf gar nicht klar.

Daneben kann durch die fehlende Kompatibilität ein Problem entstehen, was allgemein als „Bricking“ bezeichnet wird. Das ist der Vorgang, bei dem teure Endnutzengeräte nutzlos werden, weil die Anbieterfirma entweder vom Markt verschwindet – sei es weil sie pleite sind oder von der Konkurrenz aufgekauft wurden – oder bestimmte Dienstleistungen und Updates einfach nicht länger angeboten werden. So kann es passieren, dass neue Produkte schon nach wenigen Jahren nutzlos geworden sind.

Die zeitliche Verfügbarkeit von Updates und damit die Lebensdauer der Produkte.

Wer früher eine hochwertige Waschmaschine oder eine hochwertige HiFi-Anlage gekauft hat, hat diese auch mal gut und gerne 20 Jahre verwendet. Was ist jetzt, wenn die neue Waschmaschine oder die Musikanlage intelligent ist? 2015 kaufte Google mit Nest auch den Smart Home-Dienst Revolv und entschied sich nur ein Jahr später dazu, die Serverunterstützung für Revolv einzustellen. Damit waren über Nacht die 300 US-Dollar teuren Geräte unbrauchbar geworden.

Aus Verbrauchersicht sehr ärgerlich. Das gleiche kann aber auch ohne Übernahmen oder Insolvenzen vorkommen. Ob eine Verpflichtung zur Lieferung von Updates besteht, hängt davon ab, ob das Produkt im Wege eines Kaufvertrags erworben wurde – und dann muss sie nur zum Zeitpunkt der Übergabe mangelfrei sein –, oder ob es sich um ein Dauerschuldverhältnis -ähnlich einer Miet- handelt.

Kann es dann sein, dass für ein intelligentes Produkt einfach nur die Regeln des Kaufvertrags gelten? Das würde dann heißen, dass Updates überhaupt nicht bereitgestellt werden müssen. Oder muss zumindest für den Software-Aspekt das Mietrecht gelten mit der Folge, dass Updates für einen bestimmten Zeitraum zur Verfügung gestellt werden müssen?

Aus Sicht des Verbraucherschutzes kann man sagen, dass grundsätzlich insbesondere bei sehr langlebigen Produkten und Dienstleistungen sichergestellt sein muss, dass Updates auch über die verpflichtende Gewährleistungsdauer hinaus verfügbar sein müssen. Hier sollte der Gesetzgeber dafür sorgen, dass die Erwartung der Verbraucherinnen und Verbraucher an eine lange Nutzungsdauer auch eingehalten wird. Auf EU-Ebene wird gerade eine Richtlinie über digitale Inhalte erarbeitet – wir wollen uns dafür einsetzen, dass dabei solche Fragen geklärt werden.

Fragen zum Vertragsabschluss und zur Haftung

Was ist, wenn mein Kühlschrank selbstständig prüft, ob ausreichend Milch und Käse vorhanden sind und diese selbstständig nachbestellt. Habe ich dann gehandelt oder mein Kühlschrank – wer ist dann Vertragspartner des Lieferdienstes? Was ist wenn mein Kühlschrank auf bestimmte Signalworte aus dem Fernseher reagiert und statt einer Flasche Milch 1000 Liter Milch bestellt – wie zuletzt in den USA passiert? - Dort war es allerdings nicht Milch, sondern Puppenhäuser und Kekse.- Die Frage, die natürlich für mich interessant wird: Muss ich das bezahlen?

Und natürlich: Wer kommt dafür auf, wenn die im intelligenten Türschloss vorhandene Sicherheitslücke von Einbrechern ausgenutzt wird – zahlt dann meine Versicherung? Die geltenden rechtlichen Grundlagen sind auf die Entscheidung auto-

nomer Systeme nur unzureichend vorbereitet bzw. nicht mehr passgenau. Problematisch ist beim Einsatz intelligenter Produkte, dass ab einem bestimmten Grad der Autonomisierung nicht mehr mit Sicherheit gesagt werden kann, ob Erklärungen, die vom Produkt kommen, vom Nutzer des Systems stammen und diesem zurechenbar sind. Unser Rechtssystem kennt aber keine „digitalen Personen“

Genauso: Bei einer fehlerhaften Programmierung haftet der Programmierer und bei einem Anwendungsfehler ist der Anwender verantwortlich. Bei intelligenten Produkten kann es jedoch zu Haftungslücken kommen, wenn ein erlerntes Verhalten der Software für den Anwender nicht vorhersehbar war. Schwierig wird diese Frage auch, umso mehr Produkte und Plattformen gleichzeitig in Interaktion treten und handeln.

Der Verbraucherschutz

Und dann ist da natürlich noch der Schutz der Privatsphäre, der Verbrauchern in Deutschland besonders am Herzen liegt. So gaben in einer europäischen Verbraucherbefragung des Vodafone Institute für Society and Communications nur 16 Prozent der befragten deutschen Verbraucherinnen und Verbraucher an, sich damit gut zu fühlen, wenn sich Heizung und Licht auf die eigenen Bewegungen einstellen würden. 15 Prozent waren sogar dafür, dass das nicht erlaubt sein sollte.

Dazu gehört, dass Verbraucher in eine Datenverwendung einwilligen und im Vorfeld umfassend und verständlich über deren Zweck und die Folgen informiert werden. Ein Kaufvertrag reicht hierfür allein nicht. Die Datenschutzgrundverordnung der EU enthält bereits Vorgaben für Hersteller von Smart-Home-Produkten. Sie werden dort "ermutigt", das Recht auf Datenschutz bei der Entwicklung und Gestaltung der Produkte zu berücksichtigen. Eine Ermutigung reicht mir nicht, hier müssen klare Regeln geschaffen werden. In jedem Fall ist der Ansatz des systemimmanenten Datenschutzes durch *privacy by design* der absolut richtige Weg. Dazu gehört natürlich, dass die Produkte auch offline funktionstüchtig sind.

Verbraucherinnen und Verbraucher wollen wissen und die Entscheidungshoheit darüber haben, wer ihre Daten wozu erhebt, was er damit macht, wo er sie hinbringt und ob er sie weiterverkauft. Wenn die Daten des Zahnputzverhaltens bei der Zahnversicherung landet – wäre das sicher nicht im Interesse des Verbrauchers oder der Verbraucherin – vor allem dann nicht wenn sie oder er zu Karies neigt. Dafür seitenlange AGB lesen zu müssen – ist keine wirkliche Option, wie wir sicher alle aus eigener Erfahrung wissen.

Auf der Sonderkonferenz der Verbraucherschutzminister der Bundesländer hatten die Minister angekündigt, sich für strengere Regeln für die Hersteller und Anbieter internetfähiger Haushaltsgeräte stark zu machen. So sollen Hersteller in Zukunft verpflichtet sein, die Verbraucher umfassend zu informieren und aufzuklären, welche Daten auf welchem Weg zu welchem Zweck gesammelt und wo und wie sie gespeichert, wem sie zugänglich gemacht und wann sie gelöscht würden. Ein Label mit einfachen und vergleichbaren Klassen – ähnlich wie im Energiebereich das Energielabel - so dass Verbraucher auf den ersten Blick erkennen können, wie datenintensiv oder -sparsam ein Produkt oder eine Dienstleistung ist – das halten wir für eine gute Idee. Hier müssen wir natürlich auch die Datenschutzgrundverordnung und eine möglichst europaweite Umsetzung im Blick haben.

Die Datensicherheit

Das Thema Datensicherheit als fünfter und letzter Punkt ist für viele Verbraucher eine Grundbedingung beim Thema Smart Home. Warum bei vielen Produkten dennoch das Sicherheitskonzept so viele Fragen offen lässt, ist mir persönlich ein Rätsel. Untersuchungen stellen dem intelligenten Zuhause immer wieder verheerende Zeugnisse bezüglich IT-Sicherheit aus. Ein Bericht der EU-Kommission hatte kürzlich gezeigt, dass in der Smart Home-Forschung IT-Sicherheit und Datenschutz nahezu keine Rolle spielen. In der Softwareentwicklung fürs intelligente Heim rangiert Cybersicherheit mit einem jämmerlichen Wert von vier Prozent auf dem letzten Platz. Hier brauchen wir unbedingt einen Paradigmenwechsel.

Denke ich jetzt wieder an meinen perfekten Tag im Smart Home, wird deutlich, dass wir uns bemühen müssen, die Produkte besser und sicherer zu machen. So hält das intelligente Zuhause das Versprechen bereit, uns Arbeit abzunehmen und auch ein Auge auf unser Fehlverhalten zu werfen. Wenn ich vergesse das Fenster zu schließen – keine Sorge – darum kümmert sich mein Zuhause.

Vergesslichkeit stellt sich häufiger ein, wenn wir älter werden. Im Jahr 2030 sind 35 Prozent der Bevölkerung 60 Jahre und älter. Viele möchten natürlich so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden leben. Assistenzsysteme zur Kontrolle und für den Notfall sind hierfür eine gute Verlängerung. Auch haben viele alte Menschen den Albtraum nach einem Schlaganfall stunden- oder tagelang hilflos auf dem Boden zu liegen. Wenn das intelligente Zuhause hier sofort den Notarzt rufen würde, könnten viele besser schlafen. Die selbstständige Herdausschaltung könnte auch für viele junge Menschen interessant sein.

Grundsätzlich ist Sicherheit auch ein Thema, was viele Verbraucherinnen und Verbraucher am vernetzten Zuhause interessiert. Schön ist hier, dass sich die gleichen Sensoren für unterschiedliche Zwecke verwenden lassen. So kann der Fenstersensor eine Meldung an die Polizei absetzen, sollte ein Einbruch registriert werden oder auch beim Heizen automatisch das Fenster schließen. Wichtig ist hier, dass sich alle auf die Richtigkeit dieser Angaben verlassen können.

Und natürlich zuletzt kann das Thema Energiesparen auch ein Grund sein, sich für Smart Home Technik zu entscheiden. Wer mal Kinder dazu erzogen hat, das Licht oder die Heizung auszuschalten, wenn man nicht im Raum ist, der weiß wovon ich rede. Wichtig ist dabei aber, dass realistische Verbraucherversprechen gegeben werden. So werben viele Anbieter intelligenter Thermostate damit, dass bis zu 30 Prozent Energie gespart werden kann – eine Annahme, die darauf beruht, dass der jeweilige Haushalt die Heizung dauerhaft auf der höchsten Stufe betreibt – egal ob jemand Zuhause ist oder nicht.

Fazit: Unsere Aufgabe als Verbraucherschützer ist es, dafür zu sorgen, dass ein paar Grundprinzipien eingehalten werden, damit das Zuhause der Zukunft wirklich Mehrwert bietet und nicht nur teures Spielzeug ist.

1) Wir müssen die gelten Grundlagen unseres bürgerlichen Rechts einem Fitness-Check unterziehen und prüfen ob der Verbraucher im Zuhause der Zukunft auch genauso abgesichert ist, wie er es in seinem analogen Zuhause ist. Wenn wir uns

das Thema Haftung, Gewährleistung und Langlebigkeit anschauen, gibt es da noch einige offene Fragen.

2) Für das Thema Kompatibilität der Produkte wäre meines Erachtens der Markt zuständig. Da es aber bislang nicht so aussieht, ob es der Markt alleine regelt und Verbraucherinnen und Verbraucher damit auf der Strecke bleiben, braucht es hier Regulierung, oder zumindest die Initiative, eine übergreifende Meta-Plattform zu entwickeln.

3) Auch müssen wir dafür sorgen, dass die Themen Datenschutz und IT-Sicherheit einen höheren Stellenwert bekommen und dafür Mindeststandards eingeführt und eingehalten werden. Es kann nicht sein, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher unbewusst hier riesigen Sicherheitslücken aussetzen, die wiederum auch eine Gefahr für unsere gesamte Stromversorgung darstellen kann. Stellen Sie sich doch nur mal vor, was passieren würde, wenn jemand eine Million smarte LEDs im Sekundentakt an und ausmachen würde. Damit muss das Netz erst mal klar kommen. Oder welche Auswirkungen unentdeckte Sicherheitslücken im smarten Türschloss hätten!

4) Neben Mindeststandards brauchen wir auch eine Kennzeichnung für diese Produkte, die Verbraucher bislang nur analog kannten. Wie schon angesprochen begrüßen wir die Idee eines Labels, mit dem Verbraucher auf einen Blick erkennen können, wie datenintensiv oder -sparsam ein Produkt ist.

5) Und zu guter Letzt sehen wir es als unsere Aufgabe an, immer mal wieder nach dem Mehrwert jeder Vernetzung zu fragen. Gerade wenn es irgendwann nur noch vernetzte Produkte am Markt gibt oder wenn einzelne Teile fest mit einer Wohnung verbunden sind, muss es auch die Möglichkeit geben, sich temporär oder dauerhaft dagegen zu entscheiden.

Ich danke Ihnen herzlich für Ihre analoge Aufmerksamkeit. Übrigens – und keine Überraschung – kommt auch der Thermomix seit Anfang des Jahres mit einem WLAN-Anschluss.

Es gilt das gesprochene Wort.

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Vorstand*

*Markgrafenstraße 66
10969 Berlin*

vorstand@vzbv.de