



**CONSUMERPRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Digitale Rechte

## Theoretisches Hintergrunddokument

### 2022- 2023

Digital Rights - Austria  
March 2023 - version 1

# INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis .....	2
Einführung in das theoretische Hintergrunddokument .....	4
Über Consumer PRO .....	5
1. Datenschutz .....	6
1.1. Einführung und Geschichte der Datenschutz-Verbraucherpolitik .....	6
1.2. Warum Datenschutz für Verbraucher wichtig ist.....	6
1.3. Wichtigste Herausforderungen im Bereich der Datenschutz-Verbraucherpolitik .....	7
1.4. Die wichtigsten Rechte und Pflichten der Verbraucher in Kürze .....	7
1.5. Richtlinien und Verordnungen auf EU- und nationaler Ebene.....	8
1.6. Rechtsprechung .....	8
1.7. Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Problem haben? .....	9
1.8. Weitere Ressourcen – Factsheets, Publikationen, Links .....	10
2. Plattformen .....	11
2.1. Einführung und Geschichte der Verbraucherpolitik zu Plattformen.....	11
2.2. Warum Plattformen für Verbraucher wichtig sind .....	12
2.3. Wichtigste Herausforderungen in Bezug auf Plattformen .....	12
2.4. Die wichtigsten Rechte und Pflichten der Verbraucher in Kürze .....	16
2.5. Ausblick: Das Gesetz über digitale Dienste .....	17
2.6. Richtlinien und Verordnungen auf EU-Ebene: .....	19
2.7. Rechtsprechung .....	20
2.8. Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Problem haben? .....	20
2.9. Weitere Ressourcen – Faktenblätter, Publikationen, Links .....	21
3. Internet der Dinge (Internet of Things - IOT) .....	22
3.1. Einführung & Geschichte .....	22
3.2. Warum IoT für Verbraucher wichtig ist?.....	22
3.3. Hauptherausforderungen innerhalb von IoT .....	22
3.4. Die wichtigsten Rechte und Pflichten der Verbraucher in Kürze .....	23
3.5. Richtlinien und Verordnungen auf EU-Ebene .....	25
3.6. Rechtsprechung .....	26
3.7. Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Problem haben? .....	26
3.8. Weitere Ressourcen – Faktenblätter, Publikationen, Links .....	27



Dieses Dokument wurde im Rahmen des Projekts [Consumer PRO](#) erstellt, einer Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des Europäischen Verbraucherprogramms. Es gibt lediglich die Ansichten der Autoren wieder. Die Unterstützung durch die Europäische Kommission stellt keine Billigung des Inhalts dar. Die Kommission kann nicht für die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Im Interesse einfacherer Lesbarkeit verwendet dieses Dokument nur die männliche Form für Begriffe wie „Verbraucher“, meint jedoch stets alle Geschlechter.



# EINFÜHRUNG IN DAS THEORETISCHE HINTERGRUNDDOKUMENT



## **Liebe Leserin, lieber Leser,**

dieses theoretische Hintergrunddokument ist Teil der Schulungsmaterialien, die für *Consumer PRO* entwickelt wurden, eine EU-Initiative, die darauf abzielt, Verbraucherorganisationen und andere Akteure der Verbraucherpolitik besser für die Aufgaben des Verbraucherschutzes in ihrem Land zu rüsten.

Ziel dieses Dokuments ist es, Ihnen und Ihren Teams nützliche und relevante Informationen zu digitalen Rechten zur Verfügung zu stellen. Der Inhalt wurde von BEUC-Policy-Experten für digitale Rechte aus europäischer Sicht erstellt, um Ihnen praktische Hinweise zu folgenden Themen an die Hand zu geben:

- Ihre Teams von Praktikern rasch zu schulen,
- relevante Informationen einfach zu finden,
- Ihren Mitarbeitern leichter zu ermöglichen, die Verbraucher besser über ihre Rechte zu informieren, und
- Ihre nationalen Ministerien und Behörden für digitale Rechte zu sensibilisieren.

Dieses theoretische Hintergrunddokument ist Teil einer Reihe von Schulungsmaterialien, die an die nationalen Besonderheiten angepasst werden sollen, sobald sie vorhanden sind. Es gibt ergänzende theoretische Hintergrundpapiere, die auf Anfrage oder online zu den Themen Verbraucherrechte und kollektiver Rechtsschutz in englischer Sprache sowie in vielen anderen europäischen Sprachen zugänglich sind.



## Über Consumer PRO

**Consumer PRO** ist eine Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des Europäischen Verbraucherprogramms und wird von BEUC – der Europäischen Verbraucherorganisation – umgesetzt. Ziel dieser Initiative ist es, die Kapazitäten der europäischen Verbraucherorganisationen und anderer Akteure der Verbraucherpolitik durch nicht-formale Bildung aufzubauen. Das Projekt umfasst die EU-Mitgliedstaaten sowie Island und Norwegen.

Für weitere Informationen schreiben Sie bitte an [info@consumer-pro.eu](mailto:info@consumer-pro.eu).

Die Europäische Kommission bietet auch praktische Schulungen für KMU an, die ihre Verpflichtungen beim Handel mit Verbrauchern in der EU verstehen möchten, ohne den rechtlichen Hintergrund zu studieren ([ConsumerLawReady.eu](http://ConsumerLawReady.eu)).



# 1. DATENSCHUTZ

## 1.1. Einführung und Geschichte der Datenschutz-Verbraucherpolitik

Der Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ist ein Grundrecht in der Europäischen Union. Gemäß Art. 8 Abs. 1 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union und Art. 16 Abs. 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) hat jede Person das Recht auf Schutz der sie betreffenden personenbezogenen Daten. Darüber hinaus heißt es in Art. 7 der Charta der Grundrechte, dass jede Person das Recht auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung und ihrer Kommunikation hat.

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist das Gesetz, das die Verarbeitung personenbezogener Daten in der EU regelt. Sie verpflichtet Organisationen, sowohl öffentliche Stellen als auch Unternehmen, dazu, die personenbezogenen Daten der Verbraucher auf transparente und faire Weise zu verwenden. Sie stärkt die Rechte der Verbraucher und gilt für alle Organisationen, die personenbezogene Daten von Personen in der EU verarbeiten, unabhängig davon, wo die Organisationen ihren Sitz haben.

Die Vorschriften über den elektronischen Datenschutz (derzeit die Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation - auch ePrivacy-Richtlinie bzw. Cookie-Richtlinie genannt - die aktuell überarbeitet wird) schützen die Vertraulichkeit der elektronischen Kommunikation und enthalten auch einen besonderen Schutz der Verbraucher vor unerbetener kommerzieller Kommunikation, die über elektronische Kommunikationsdienste gesendet wird.

## 1.2. Warum Datenschutz für Verbraucher wichtig ist

Obwohl digitale Informationstechnologien und das Aufkommen **neuer Online-Dienste** für die Verbraucher von Vorteil sind, stellen sie auch eine **große Herausforderung für die Grundrechte der Privatsphäre und des Schutzes personenbezogener Daten** dar. Die Geschäftsmodelle, die derzeit die digitale Welt dominieren, basieren darauf, jeden Schritt der Verbraucher zu verfolgen und zu analysieren. Unternehmen nutzen die von ihnen gesammelten Informationen, um Benutzerprofile zu erstellen, die online gehandelt und zur Bereitstellung verhaltensorientierter Werbung verwendet werden. Diese Profile könnten auch dazu verwendet werden, um Verbraucher zu diskriminieren und ihr Verhalten zu beeinflussen. Es ist daher wichtig sicherzustellen, dass die Verbraucher die Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten behalten und von innovativen digitalen Produkten und Dienstleistungen profitieren können, ohne ihre Privatsphäre aufgeben zu müssen.



### 1.3. Wichtigste Herausforderungen im Bereich der Datenschutz-Verbraucherpolitik

Für Verbraucher ist es sehr schwierig, in der Praxis kontrollieren zu können, was mit ihren Daten passiert. Ihre Rechte werden sehr oft nicht respektiert und sie sind regelmäßig gezwungen, ihre Privatsphäre aufzugeben, wenn sie digitale Produkte und Dienstleistungen nutzen wollen.

Die Verbraucher stehen unter ständiger kommerzieller Überwachung und ihre persönlichen Daten werden von vielen Unternehmen, von denen man noch nie gehört hat, ausgenutzt. Datenschutzerklärung sind oft vage formuliert, lang, komplex und sehr schwer zu verstehen und der Verbraucher hat häufig keine andere Wahl, als zuzustimmen. Den Verbrauchern wird somit oft nur die Illusion der Kontrolle gegeben. In den Fällen, in denen sie um ihre Zustimmung gebeten werden, wird dies letztendlich zu einer systematischen, bedeutungslosen "Ankreuzung der Box"-Übung seitens des Verbrauchers.

Die DSGVO sollte viele dieser Probleme angehen. Fast fünf Jahre nach ihrem Inkrafttreten hat es jedoch keine wesentlichen Änderungen in den Geschäftspraktiken gegeben. Das Niveau der Einhaltung ist in bestimmten Bereichen gering, und die Durchsetzung ist derzeit nicht effizient genug. Die Datenschutzbehörden haben Schwierigkeiten, alle bei ihnen eingehenden Beschwerden zu bewältigen. Zudem steht die neue Durchsetzungsarchitektur der behördlichen Rechtsdurchsetzung, die auf einem Kooperations- und Kohärenzmechanismus aufbaut, um die einheitliche Auslegung und Anwendung des Rechts in der gesamten EU zu gewährleisten, vor großen Herausforderungen.

Ein weiteres Problem ist, dass die Reform der ePrivacy-Regeln, die die DSGVO ergänzen und die Vertraulichkeit der Kommunikation weiter schützen sollen, seit mehr als sechs Jahren anhängig ist und immer noch keine Einigung in Sicht ist. (Weitere Informationen zur geplanten ePrivacy-Verordnung finden Sie im [BEUC-Factsheet](#)).

### 1.4. Die wichtigsten Rechte und Pflichten der Verbraucher in Kürze

Die DSGVO verpflichtet Organisationen, sowohl öffentliche Stellen als auch Unternehmen, die personenbezogenen Daten der Verbraucher auf transparente und faire Weise zu verwenden. Sie enthält eine Reihe von [Grundsätzen](#), die die Verwendung personenbezogener Daten regeln:

Sie gibt den Verbrauchern auch eine [Reihe von Rechten](#), um sicherzustellen, dass sie die Kontrolle über ihre Daten haben können. Verbraucher haben unter anderem folgende Rechte:

- Auf klare und leicht verständliche Weise darüber informiert zu werden, wie ihre personenbezogenen Daten verwendet werden. Diese Information muss angeben, welche Daten von wem zu welchen Zwecken verwendet werden (Art. 13 und 14 DSGVO).
- Auskunft über die Daten, die Organisationen über sie gespeichert haben und deren Verwendung und Anspruch auf Erhalt einer Kopie der Daten (Art. 15 DSGVO).
- Berichtigung der Daten, wenn sie unrichtig sind (Art. 16 DSGVO).
- Forderung gegenüber Unternehmen, ihre Daten zu löschen (Art. 17 DSGVO).



- Forderung gegenüber Unternehmen, ihre Daten vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr zu verwenden (Art. 18 DSGVO).
- Die Daten in einem allgemein gebräuchlichen Format zu erhalten, damit Verbraucher sie mitnehmen und woanders verwenden können (Art 20 DSGVO).
- Anfechtung automatisierter Entscheidungen auf der Grundlage der personenbezogenen Daten, die Verbraucher in erheblicher Weise betreffen (z.B. Ablehnung eines Darlehens) (Art. 22 DSGVO).
- Anspruch auf Information, wenn ihre Daten verloren gehen oder gestohlen werden (Art. 34 DSGVO).
- Beschwerdemöglichkeiten bei der nationalen Datenschutzbehörde oder Klagerechte gegen Unternehmen (Art 77 ff DSGVO).

## 1.5. Richtlinien und Verordnungen auf EU- und nationaler Ebene

- [Charta der Grundrechte der Europäischen Union](#)
- Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr ([DSGVO](#)).
- Richtlinie 2002/58 /EG über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation ([Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation](#)) – Geändert durch die [Richtlinie 2009/136/EG](#)
- Leitlinien, [Empfehlungen und bewährte Verfahren des Europäischen Datenschutzausschusses](#)
- [Stellungnahmen des Europäischen Datenschutzbeauftragten](#)

### Auf nationaler Ebene

- Das wichtigste Gesetz auf nationaler Ebene in Österreich ist das [Datenschutzgesetz \(DSG\)](#).
- Viele Gesetze wurden durch das [Materien-Datenschutz-Anpassungsgesetz 2018](#) und das [2. Materien-Datenschutz-Anpassungsgesetz 2018](#) an die Erfordernisse der DSGVO angepasst.
- Einen Überblick zum Datenschutzrecht in Österreich finden Sie [hier](#) auf der Website der Österreichischen Datenschutzbehörde (DSB).  
[Hier](#) finden Sie zudem begleitende Verordnungen der DSB.

## 1.6. Rechtsprechung

Eine Sammlung von Entscheidungen von Datenschutzbehörden und Gerichten sowie eine Kommentierung der Artikel der DSGVO finden Sie unter: [www.GDPRHub.eu](http://www.GDPRHub.eu).

Auf dem offiziellen EU-Rechtsportal: [Eurlex-Datei](#) zur DSGVO finden Sie unter "*Die Rechtsakte betreffendes Urteil*" eine Liste der EuGH-Rsp zur DSGVO.



## 1.7. Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Problem haben?

Wenn der Verbraucher der Ansicht ist, dass seine Rechte aus der DSGVO verletzt wurden, gibt es zwei Möglichkeiten:

- Einreichung einer Beschwerde bei der nationalen Datenschutzbehörde. In Österreich ist dies die Datenschutzbehörde (DSB), die auch [Beschwerdeformulare](#) zur Verfügung stellt.
- Einreichen einer Klage direkt vor Gericht gegen ein Unternehmen/eine Organisation. Dies hindert den Verbraucher nicht daran, auch eine Beschwerde bei den nationalen Datenschutzbehörden einzureichen, wenn er dies wünscht.

Wenn der Verbraucher der Ansicht ist, dass die Datenschutzbehörden seine Beschwerde nicht korrekt bearbeitet haben, oder wenn er mit der Antwort nicht zufrieden ist oder wenn er ihn nicht innerhalb von 3 Monaten ab dem Tag der Einreichung der Beschwerde über den Fortschritt oder das Ergebnis informiert, kann der Verbraucher direkt vor einem Gericht Klage gegen die Behörde erheben.

### Behörden

#### Auf nationaler Ebene:

- In Österreich ist die DSB bundesweit für Datenschutzangelegenheiten, sowohl betreffend Verantwortliche des öffentlichen als auch des privaten Bereichs zuständig.
- Für Schadenersatzklagen wegen Datenschutzverletzungen sieht § 29 Abs. 2 DSG eine Sonderzuständigkeit des jeweiligen für Zivilrechtsachen zuständigen Gerichts vor. Der Rechtsprechung des OGH zufolge ([RS0132578](#)) gilt diese Zuständigkeit auch für Klagen wegen anderer Datenschutzverletzungen.

Neben den nationalen Datenschutzbehörden sind weitere öffentliche Stellen, die in Betracht gezogen werden sollten, folgende:

#### Auf europäischer Ebene:

- Die Europäische Kommission, die dafür verantwortlich ist, dass die Mitgliedstaaten die DSGVO ordnungsgemäß umsetzen und auch die Befugnis hat, bestimmte Bestimmungen der DSGVO durch delegierte Rechtsakte zu "aktivieren" (z.B. für die Schaffung standardisierter "Datenschutzsymbole").
- Der Europäische Datenschutzausschuss ([EDSA](#)), dem alle nationalen Datenschutzbehörden angehören. Seine Hauptaufgabe besteht darin, die Konsistenz in der Anwendung und Auslegung der DSGVO zu gewährleisten.
- Der [Europäische Datenschutzbeauftragte](#) (EDSB), der die Achtung der personenbezogenen Daten von Personen durch die EU-Organe überwacht und die Organe in Datenschutzfragen berät.

## Alternative Streitbeilegung (ADR)

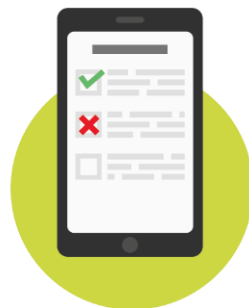
Außergerichtliche Verfahren und andere Streitbeilegungsverfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verantwortlichen und betroffenen Personen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten können unbeschadet der Rechte betroffener Personen durch von Branchenverbänden angenommene Verhaltensregeln (Art. 40 DSGVO) eingerichtet werden, um Beschwerden bei ihrer Datenschutzbehörde einzureichen und Rechtsbehelfe vor Gericht einzureichen.

### Auf nationaler Ebene:

- In Österreich können sich Verbraucher auch an die [Internet-Ombudsstelle](#) wenden um außerbehördlich/-gerichtlich eine Klärung in Streitfragen im Zusammenhang mit Websites zu erreichen. Dieser kann jedoch keine rechtsverbindlichen Entscheidungen fällen.
- Ein Verzeichnis der von der DSB genehmigten Verhaltensregeln findet sich [hier](#).

## 1.8. Weitere Ressourcen – Factsheets, Publikationen, Links

- [Website der Europäischen Kommission mit Informationen zur DSGVO](#)
- [BEUC Factsheet – Was bedeutet EU-Datenschutzrecht für Sie?](#)
- [BEUC Report – Der lange und kurvenreiche Weg: Ein grenzüberschreitender Datenschutzfall aus Verbrauchersicht](#)
- [AccessNow – Benutzerhandbuch zum Datenschutz in der EU: Ihre Rechte und wie Sie diese ausüben können](#)
- [Agentur für Grundrechte – Europäisches Datenschutzhandbuch](#)
- Leitfäden, die von den Datenschutzbehörden auf nationaler Ebene veröffentlicht wurden (siehe Website Ihrer nationalen Datenschutzbehörde)
- [Vom Europäischen Datenschutzbeauftragten \(EDSB\) veröffentlichte Factsheets](#)
- [Die Geschichte der DSGVO](#) und ein [Glossar](#) (EDSB)



## 2. PLATTFORMEN

### 2.1. Einführung und Geschichte der Verbraucherpolitik zu Plattformen

Verbraucher kaufen immer mehr Dienstleistungen und Produkte online, insbesondere über Plattformen.

In den frühen Jahren des E-Commerce fanden solche Einkäufe hauptsächlich auf Websites von Unternehmen statt, die auch stationäre Geschäfte hatten. Heute verändert sich das Kaufverhalten der Verbraucher gründlich: Immer mehr Menschen bestellen Dienstleistungen und Produkte über Online-Marktplätze, die direkt von außerhalb der EU an europäische Verbraucher versendet werden.

Einkäufe werden nicht nur über E-Commerce-Plattformen wie Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com oder eBay getätigt, sondern auch über Social-Media-Plattformen wie Instagram.

So wurden 2017 rund 100 Millionen Verkäufe von China nach Deutschland verschickt. Das sind 40 Millionen mehr als 2016. Auch in anderen europäischen Ländern wurden enorme Zuwächse verzeichnet.

Zeitgleich nehmen Betrügereien in Bezug auf Webshops zu, die in der EU von Verkäufern eingerichtet werden, die vorgeben, europäische Unternehmen zu sein. In Wirklichkeit bestellen sie aber auf Plattformen aus China und verkaufen diese Produkte an Verbraucher zu einem höheren Preis als beispielsweise auf wish.com. Diese Masche wurde bereits in Dänemark und Frankreich beobachtet.<sup>1</sup>

Es gibt auch sehr ernste Bedenken, dass viele dieser Produkte nicht den europäischen Gesetzen und technischen Normen, die zum Schutz der Verbraucher, der Sicherheit, der Gesundheit und der Umwelt gelten, entsprechen.<sup>2</sup> Während Hersteller und Händler, die in der EU ansässig sind, für Produktsicherheit und Compliance haftbar gemacht werden können, ist dies bei Herstellern, die außerhalb der EU ansässig sind, häufig nicht der Fall. Denn die E-Commerce-Plattformen, also die Vermittler, lehnen die Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften ab.



---

<sup>1</sup><http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>.

<sup>2</sup><https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>.

Daher wurden neue Gesetzgebungsakte verabschiedet, um einige dieser Probleme anzugehen, insbesondere das Gesetz über digitale Dienste<sup>3</sup> (Digital Service Act, DSA) und der Vorschlag für eine Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit.<sup>4</sup>

## 2.2. Warum Plattformen für Verbraucher wichtig sind

Einkaufen, sich mit Freunden und Familie vernetzen, Erfahrungen austauschen, einen Film ansehen, Musik hören, ein Buch lesen, eine Reise buchen, ein neues Rezept nachkochen, eine Abend planen, sich in einer Stadt aufhalten, Nachbarn um Hilfe bitten und nach Informationen im Internet suchen: Dies sind nur einige grundlegende Beispiele für Aktivitäten, die Millionen von Verbrauchern jeden Tag ausführen. Für jede einzelne dieser Aktivitäten gibt es eine oder mehrere Online-Plattformen, die diese Dienste ermöglichen. Die Verbraucher haben den Aufschwung der Plattformökonomie angenommen, der zahlreiche Vorteile und Herausforderungen für den Verbraucherschutz mit sich bringt.

## 2.3. Wichtigste Herausforderungen in Bezug auf Plattformen

**Als die E-Commerce-Richtlinie verabschiedet wurde (im Jahr 2000), steckten Plattformen wie Google, Amazon oder Booking.com im Allgemeinen noch in den Kinderschuhen. Viele andere Vermittler gab es gar nicht.** Zum Beispiel wurden Facebook und Shopify im Jahr 2004 ins Leben gerufen. Etsy wurde 2005 gegründet. Airbnb kam im Jahr 2008 auf den Markt. Instagram, Wish und AliExpress erblickten 2010 das Licht der Welt.

**In den letzten 20 Jahren haben sich die Geschäftsmodelle einiger dieser und anderer Unternehmen verändert. Auch die Marktmachtdynamik hat sich verändert.**

Die europäische digitale Marktlanschaft hat eine "Datafizierung" erlebt, das heißt eine Übertragung von Informationen in Daten, was die Grundlage digitaler Geschäftsmodelle darstellt. Daraus folgte eine Vervielfachung der Plattformen und somit eine Verbreitung der kollaborativen Wirtschaft. Zugleich entstand eine Vielfalt an Dienstleistern in Bezug auf Funktionen, Unternehmenskonzentration und Größe. Doch jedes einzelne Unternehmen muss sich an die Regeln halten. Der Verbraucherschutz hängt nicht von der Größe des Unternehmens ab – und darf dies auch nicht tun. Schließlich könnte aus dem Start-up oder KMU von heute das Alibaba von morgen werden.<sup>5</sup>



<sup>3</sup> [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_de](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_de)

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=CELEX:52021PC0346>

<sup>5</sup> [http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030\\_gbe\\_collaborative\\_economy\\_beuc\\_position.pdf](http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf)

Viele Plattformen haben sich inzwischen neu erfunden. Einige beschränken sich nicht mehr auf ihre anfängliche Rolle als Informations- oder vertrauenswürdiger Vermittler (z.B. Vergleichs- oder Ranking-Plattformen wie Yelp), sondern ermöglichen den Abschluss von Transaktionen auf der Plattform. Dabei handelt es sich um Geschäftsmodelle, die die jeweilige Plattform unter die Kategorie "Online-Marktplatz" fallen lassen, die derzeit im Fokus der Verbraucherverbände<sup>6</sup> steht. Diese Art von Plattform wird im Rahmen der Omnibus-Richtlinie definiert als "eine Dienstleistung, die Software verwendet, einschließlich einer Website, eines Teils einer Website oder einer Anwendung, die von einem Unternehmer oder im Namen eines Gewerbetreibenden betrieben wird und es Verbrauchern ermöglicht, Fernabsatzverträge mit anderen Gewerbetreibenden oder Verbrauchern abzuschließen".<sup>7</sup> Allerdings beschränkt sich die Rolle der Plattform oft nicht nur darauf, den Abschluss eines Vertrags zwischen Verkäufern und Käufern zu ermöglichen, sondern sie umfasst auch andere Dienstleistungen wie Zahlungsdienste, Fulfillment-Services, Retourenbearbeitung und Reklamationsbearbeitung.

Andere Plattformen wiederum haben mehrere Rollen erworben. Es gibt "hybride Plattformen", die verschiedene Zwischenfunktionen oder vertikal integrierte Plattformen kombinieren können.<sup>8</sup> Letztere fungieren nicht nur als Vermittler, sondern konkurrieren auch mit Händlern, entweder direkt oder über verbundene Unternehmen. Zum Beispiel ist Amazon ein Verkäufer, ein Online-Marktplatz, ein Cloud-Computing-Unternehmen, eine Video-Sharing-Plattform, ein Publisher, ein Werbeunternehmen, ein Hersteller von vernetzten Geräten und ein Unternehmen für künstliche Intelligenz.

Verbraucherverbände plädieren daher für Anpassungen des Rechtsrahmens, um dieser neuen Marktrealität Rechnung zu tragen. Das Gesetz über digitale Dienste (Digital Services Act – DSA) ist in dieser Hinsicht eine sehr wichtige Initiative. Die Kommission hat den DSA-Vorschlag im Dezember 2020 vorgelegt, das EU-Parlament hat eine neue Fassung<sup>9</sup> veröffentlicht. Mittlerweile wurde der DSA verabschiedet und gilt gemäß Art. 93 Abs. 2 DSA ab dem 17.02.2024.<sup>10</sup>

## Spezifische Herausforderungen

*Herausforderung #1.* Verbreitung einer breiten Palette illegaler Inhalte.

---

<sup>6</sup> vzbv-Studie, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv\\_gutachten\\_verbraucherrechtliche\\_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf), S. 17.

<sup>7</sup> Art. 2 Abs. 1 lit. n der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken in der durch die Richtlinie 2019/2161 geänderten Fassung", <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>.

<sup>8</sup> -Studie, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv\\_gutachten\\_verbraucherrechtliche\\_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf), S. 18.

<sup>9</sup> CO TA (europa.eu) vom 08.09.2022.

<sup>10</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32022R2065>

Digitale Dienste sind – bis zu einem gewissen Grad – zu einem Wegbereiter für weit verbreitete Verstöße gegen das Verbraucherrecht geworden; eine Einnahmequelle für den Verkauf von Werbung oder Verkaufsförderung von gefährlichen, unsicheren und illegalen Produkten im Internet. Zum Beispiel<sup>11</sup>:

	<p>BEUCs britisches Mitglied „Which?“ fand online verkaufte Weihnachtsbaumlichter, die Feuer fangen oder Verbraucher mit Stromschlägen töten könnten.<sup>12</sup></p>
	<p>Der dänische Verbraucherrat enthüllte, dass Kosmetika von der Plattform wish.com nicht dem EU-Recht entsprechen.</p>
	<p>In jüngerer Zeit fanden sechs BEUC-Mitglieder heraus, dass zwei Drittel von 250 Produkten, die auf Online-Marktplätzen gekauft wurden, Sicherheitstests nicht bestanden haben, mit Folgen wie Stromschlag, Feuer oder Erstickung.<sup>13</sup></p>

**Herausforderung #2.** Verwirrung zwischen Online-Marktplatz-Aktivitäten und anderen Plattformaktivitäten.

Die Debatte über die Reform der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (E-Commerce-Richtlinie) konzentriert sich in gewissem Maße auf Themen wie Hassreden, terroristische Inhalte, urheberrechtlich geschütztes Material, Meinungsfreiheit oder Binnenmarktüberlegungen. Dies sind zwar wichtige Fragen, aber die EU sollte auch spezifische Verbraucherschutzprobleme nicht aus den Augen verlieren. Es muss sichergestellt werden, dass Verbraucher, die Produkte oder Dienstleistungen über Online-Marktplätze kaufen, umfassend geschützt sind.<sup>14</sup>

<sup>11</sup> Beispiele finden Sie unter [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072\\_new\\_evidence\\_from\\_beuc\\_member\\_organisations\\_regarding\\_dangerous\\_products\\_available\\_online.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf).

<sup>12</sup> <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>.

<sup>13</sup> <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>.

<sup>14</sup> Definiert durch die EU-Omnibus-Richtlinie als „ein Dienst unter Verwendung von Software, einschließlich einer Website, eines Teils einer Website oder einer Anwendung, die von oder im Namen eines Unternehmers betrieben wird und es Verbrauchern ermöglicht, Fernabsatzverträge mit anderen Unternehmern oder Verbrauchern abzuschließen“. Allerdings beschränkt sich die Rolle der Plattform häufig nicht darauf, einen Vertragsschluss zwischen Verkäufer und Käufer zu ermöglichen, sondern umfasst auch andere Dienstleistungen wie Zahlungsdienste, Fulfillment-Services, Retourenabwicklung und Reklamationsabwicklung.

Es ist notwendig, zwischen dem Verkauf illegaler Produkte und anderen Aktivitäten, z.B. dem Posten von Kommentaren in sozialen Medien, zu unterscheiden. Während im letzteren Fall klare Überlegungen zur Meinungsfreiheit bestehen, geht es im ersten Fall weniger um die Meinungsfreiheit, sondern vielmehr um eine Frage der Produktsicherheit und des Verbraucherschutzes.

*Herausforderung #3.* Die E-Commerce-Richtlinie gilt *"nicht für Dienstleistungserbringer, die in einem Drittland niedergelassen sind"*.<sup>15</sup>

Einige in Drittländern niedergelassene Anbieter nutzen die Territorialitätsbeschränkungen der Richtlinie aus und schaffen so unfaire und ungleiche Wettbewerbsbedingungen.

*Herausforderung #4.* Die Art und Weise, wie die E-Commerce-Richtlinie Hosting-Anbieter reguliert, wird von einigen Plattformen – einschließlich (aber nicht nur) von Online-Marktplätzen – genutzt, um sich entweder vor jeglicher Verantwortlichkeit zu schützen oder aus Angst vor Haftung keine sinnvollen Maßnahmen zu ergreifen.

*Herausforderung #5.* Die derzeitige Gesetzgebung weist Lücken bei der Regulierung von Online-Marktplätzen auf. Der Förderung von illegalen Inhalten durch Online-Marktplätze wird wenig Aufmerksamkeit geschenkt.

*Herausforderung #6.* Die neuen Vorschriften können ein Hindernis für die Mitgliedstaaten darstellen, um die Ziele des Allgemeininteresses korrekt anzugehen.

In der Rechtssache C-390/18 entschied der EuGH beispielsweise, dass Airbnb als Dienst der Informationsgesellschaft gilt (Art. 2a E-Commerce-Richtlinie). Frankreich hatte ein Gesetz erlassen, das die Berufslizenz eines Immobilienmaklers für Unternehmen wie Airbnb vorschreibt. Da Frankreich es versäumt hatte, die Kommission über dieses Gesetz zu informieren, konnte Airbnb diese Verpflichtung nicht auferlegt werden, da dies gegen Art. 3 Abs. 4 lit b – E-Commerce-Richtlinie verstoßen hätte. Hiernach hätte die Kommission im Falle eines Dienstes der Informationsgesellschaft vorab über diese Absichten unterrichtet werden müssen. Dieser Fall hat gezeigt, dass E-Commerce-Richtlinie, indem sie den Binnenmarkt an die erste Stelle setzt, den Mitgliedstaaten Schwierigkeiten bereitet, Gesetze und Strategien zum Schutz der Verbraucher zu erlassen. Es ist jedoch wichtig, zu beachten, dass das Urteil nicht bedeutet, dass Regierungen Unternehmen wie Airbnb solche Maßnahmen nicht auferlegen können. Der EuGH stellte klar, dass die Mitteilungspflicht in der E-Commerce-Richtlinie *„nicht [...] dazu dient, den Erlass von Maßnahmen durch einen Mitgliedstaat zu verhindern, die in dessen Zuständigkeitsbereich fallen und möglicherweise die Dienstleistungsfreiheit beschränken, sondern dazu, einen Eingriff eines Mitgliedstaats in die grundsätzliche Zuständigkeit des Mitgliedstaats des Sitzes des betreffenden Anbieters des Dienstes der Informationsgesellschaft zu verhindern"*.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr, Erwägungsgrund 58.

<sup>16</sup> <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18, Rn 95>.

*Herausforderung #7.* Mangel an ordnungsgemäßer Aufsicht und Durchsetzung.

Digitale Märkte entwickeln sich rasant, und die zuständigen Behörden scheinen nicht über das gesamte Fachwissen oder die Ressourcen zu verfügen, die erforderlich sind, um die Probleme des Marktes zu überwachen und anzugehen.

## 2.4. Die wichtigsten Rechte und Pflichten der Verbraucher in Kürze

Die **E-Commerce-Richtlinie** ist seit langem einer der Eckpfeiler des Internets. Mit E-Commerce-Richtlinie wurde unter anderem das Herkunftslandprinzip mit einigen wichtigen Ausnahmen (insbesondere Verbraucherverträgen), Informationspflichten gegenüber den Dienstleistungsempfängern (z.B. Verbrauchern), Haftungsausschlüssen und -beschränkungen für Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten festgelegt:

- **Art. 1 – 3: Allgemeine Bestimmungen**
- **Art. 4 – 15: Grundsätze**
  1. Abschnitt: Niederlassungs- und Informationspflichten
  2. Abschnitt: Kommerzielle Kommunikation
  3. Abschnitt: Abschluss von Verträgen auf elektronischem Weg
  4. Abschnitt: Verantwortlichkeit der Vermittler
- **Art. 16 – 20: Umsetzung**
- **Art. 21 – 24: Schlussbestimmungen**

Wo finde ich die wichtigsten Bestimmungen der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr?

- **Hauptziel:** Binnenmarkt und freier Dienstleistungsverkehr der Informationsgesellschaft (Art. 1).
- **Weitere Ziele** sind "*Rechtssicherheit und Verbrauchervertrauen*" (Erwägungsgrund 7), Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutz- und Jugendschutzniveaus (Erwägungsgrund 10).
- **Anwendungsbereich:** Verbraucherschutz bleibt unberührt (Art. 1 Abs. 3)
- **Begriffsbestimmungen** (Art. 2)
- **Grundlegende Informationen** für Verbraucher und andere Empfänger (Art. 5, 6, 10)
- **Rechte bei Online-Bestellungen** (Art. 11)
- **Grundsätze der Haftung von Vermittlern** (Art. 12-15). Die wichtigsten Prinzipien hier sind:
  - Hosting-Anbieter haften nicht für fremde Inhalte, solange sie nach Kenntnis rechtswidrige Inhalte zügig entfernen oder den Zugang zu ihnen sperren (Art. 14).





- Verbot für die Mitgliedstaaten, den Dienstleistungserbringern eine allgemeine Überwachungspflicht aufzuerlegen (Art. 15)
- **Verhaltenskodizes** (Art. 16)
- **Alternative Streitbeilegung** (Art. 17)
- **Gerichtliche Klagen** „um eine mutmaßliche Rechtsverletzung abzustellen und zu verhindern, dass den Betroffenen weiterer Schaden entsteht“ (Art. 18)
- **Zusammenarbeit der Mitgliedstaaten** (Art. 19)
- **Sanktionen** (Art. 20)

Seit der Verabschiedung der E-Commerce-Richtlinie im Jahr 2000 haben sich digitale Dienste weiterentwickelt und neue Herausforderungen mit sich gebracht. Zum Beispiel gibt das Verbot einer allgemeinen Überwachungspflicht in Art. 15 E-Commerce-Richtlinie einigen Plattformen einen Freiraum, um nicht haftbar gemacht zu werden. Einige digitale Dienstleister übernehmen keine sinnvolle Verantwortung oder geben den Verbrauchern keine angemessenen Rechtsbehelfe, wenn etwas schiefgeht. In ähnlicher Weise haben einige freiwillige Initiativen die dringend benötigten Regulierungsmaßnahmen verzögert. Einige dieser Probleme werden nun im Rahmen des Gesetzes über Digitale Dienste (DSA) behandelt.

Consumer PRO hat auch zwei weitere Dokumente zu den Themen General Consumer Law und Collective Redress entwickelt, die dieses Kapitel in nützlicher Weise ergänzen können.

## 2.5. Ausblick: Das Gesetz über digitale Dienste

Das Gesetz über digitale Dienste (Digital Services Act – DSA) wird die Verpflichtungen digitaler Dienste regeln, die als Vermittler in der Rolle fungieren, Verbraucher mit Waren, Dienstleistungen und Inhalten zu verbinden.

Ziel ist es, die Verbraucher und die Grundrechte im Internet besser zu schützen, einen effizienten Rahmen für Transparenz und Rechenschaftspflicht für Online-Plattformen zu schaffen und dadurch fairere und offenere digitale Märkte zu fördern.

Im Gegensatz zur E-Commerce-Richtlinie ist der DSA eine Verordnung, sodass die Vorschriften in der gesamten EU harmonisiert und direkt anwendbar sind. Die neuen Vorschriften gelten ab 17.02.2014 und sollen allen Bürgern in der EU das gleiche Schutzniveau gewährleisten.



Der DSA umfasst unter anderem Folgendes<sup>17</sup>:

- Maßnahmen zur Bekämpfung illegaler Online-Inhalte, einschließlich Waren und Dienstleistungen, wie z.B. einen Mechanismus für Nutzer, solche illegalen Inhalte zu kennzeichnen (Art 16 DSA) oder für Plattformen die Möglichkeit zu kennzeichnen, dass sie mit "vertrauenswürdigen Hinweisgebern" (Art. 22 DSA) zusammenarbeiten;
- Neue Vorschriften über die Nachverfolgbarkeit von Unternehmern auf Online-Marktplätzen (auch bekannt als "Know your business customer obligation"), die darauf abzielen, Verkäufer illegaler Waren besser zu identifizieren;
- Schutzmaßnahmen für Nutzer, einschließlich der Möglichkeit, Entscheidungen der Plattformen über den Umgang mit Inhalten anzufechten (Art. 20 DSA);
- Zusätzliche Transparenzmaßnahmen für Online-Plattformen, auch in Bezug auf die für Empfehlungen und für gezielte Werbung verwendeten Algorithmen (Art. 26 DSA);
- Verpflichtungen für sehr große Online-Plattformen<sup>18</sup> (Very Large Online Platforms, VLOP) zur Verhinderung des Missbrauchs ihrer Systeme, insbesondere durch die Bewältigung von Systemrisiken und die Einbeziehung der Aufsicht durch unabhängige Prüfungen der von ihnen ergriffenen Maßnahmen (Art. 33 ff DSA);
- Eine neue Aufsichtsstruktur, um der Komplexität des Online-Raums zu begegnen, in dem die Mitgliedstaaten die Hauptaufgaben übernehmen, unterstützt durch einen neuen Europäischen Ausschuss für digitale Dienste. Für sehr große Online-Plattformen würde die Kommission eine verstärkte Aufsichts- und Durchsetzungsfunktion erhalten (Art. 49 ff DSA).

Während der DSA dringend benötigte Verbesserungen in Bezug auf den Verbraucherschutz bei digitalen Diensten bringen wird, ist ein Punkt, an dem es keine wesentlichen Änderungen gibt, die Haftungsregelung für Online-Marktplätze (siehe Kapitel II DSA). Der DSA behält die Grundsätze der E-Commerce-Richtlinie über die Befreiung von der Haftung für Vermittler bei, wenn auch mit einigen Klarstellungen und kleinen Verbesserungen.

---

<sup>17</sup>Eine gute Zusammenfassung findet sich auch z.B. auf <https://algorithmwatch.org/de/dsa-erklaert/>.

<sup>18</sup> Für Plattformen, die mehr als 10 % der 450 Millionen Verbraucher in Europa erreichen, sind besondere Vorschriften vorgesehen, vgl. Art 33 DAS und [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_de](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_de).

## 2.6. Richtlinien und Verordnungen auf EU-Ebene:

VERORDNUNG / RICHTLINIE	DATUM DER ANWENDBARKEIT	BEWERTUNG / EVALUATION: ART DER MASSNAHME	FÄLLIGKEITSDATUM	KOMMENTAR
<a href="#">Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (E-Commerce-Richtlinie)</a>	17.01.2002 (Umsetzung)	Bericht der Kommission über die Überprüfung (Art. 21)	Vor dem 17.07.2003 und danach alle zwei Jahre	Seit 2012 ist uns keine formale Bewertung mehr bekannt. Die <a href="#">Sektoruntersuchung der Kommission aus dem Jahr 2017<sup>19</sup></a> könnte aus wettbewerbspolitischer Sicht interessant sein.
		Gesetz über digitale Dienste (DSA)	Vorschlag im Dezember 2020 veröffentlicht. Endgültige Fassung am 27.10.2022 im Amtsblatt der EU veröffentlicht, trat am 16.11.2022 in Kraft und gilt ab 17.02.2024.	Der DSA-Vorschlag wurde im Dezember 2020 zusammen mit dem Digital Markets Act (DMA) vorgelegt, der spezifische Regeln für Gatekeeper-Plattformen enthält. Zentrale Themen des DSA aus Verbrauchersicht: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haftung und Verantwortung von Vermittlern, insbesondere von Online-Marktplätzen;</li> <li>• Kennen der Geschäftskundenverpflichtungen;</li> <li>• die Melde- und Handlungsverfahren;</li> <li>• die Transparenzanforderungen;</li> <li>• die Durchsetzung und Koordinierung zwischen den Mitgliedstaaten;</li> <li>• die Verpflichtungen in Bezug auf gezielte Werbung und die Nutzung von Empfehlungssystemen.</li> </ul>
<a href="#">Verordnung (EU) 2019/1150 (P2B-Verordnung)</a>	12.07.2020	Leitlinien der Europäischen Kommission zu Ranking-Transparenzanforderungen (Art. 5)	<a href="#">Am 08.12.2020 veröffentlicht</a>	
		Europäische Kommission fördert Verhaltenskodizes (Art. 17)	Kein Datum	Eine Analyse ihrer Funktionsweise wird Teil der Überprüfung sein.

<sup>19</sup> [COM 2017 0229 FIN.DEU.xhtml.1 DE ACT part1 v3.docx \(europa.eu\)](#).

		Beurteilungsbe- richt der Euro- päischen Kom- mission (Art. 18)	13.01.2022 und alle drei Jahre	
<a href="#">Omnibus- Richtlinie</a>	28.11.2021 (Umset- zung) 28.05.2022 (Anwend- barkeit)	Art. 7 – Umset- zung	Art. 6 – Berichter- stattung durch die Europäische Kom- mission und Über- prüfung. Bericht der Europä- ischen Kommission bis zum 28.05.2024,.	

## 2.7. Rechtsprechung

- **Zur Omnibus-Richtlinie:** noch keine Rechtsprechung, da sie erst seit dem 28.05.2022 anwendbar ist. Lesen Sie das theoretische Hintergrunddokument Allgemeines Verbraucherrecht, um mehr über die Rechtsprechung anderer verbraucherrechtlicher Instrumente zu erfahren.
- **Zur E-Commerce-Richtlinie:** siehe Liste der Fälle hier unter „[Die Rechtsakte betreffendes Urteil](#)“.

## 2.8. Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Problem haben?

- Man sollte sich umgehend an den Verkäufer/die Plattform wenden (dieser Schritt ist nicht obligatorisch).
- Alternative Streitbeilegung (ADR)<sup>20</sup> (dieser Schritt ist nicht obligatorisch).
- Zuständige Behörden der Mitgliedstaaten: Diese sind in den Mitgliedstaaten und auch thematisch unterschiedlich geregelt.

### Auf nationaler Ebene

- In Österreich können sich Verbraucher vorwiegend an den Verein für Konsumenteninformation (VKI) oder auch die Arbeiterkammern wenden.
- Insbesondere dem VKI und der Bundesarbeiterkammer kommt zudem eine Verbandsklagebefugnis gegen bestimmte Rechtsverstöße zu (§§ 28 ff KSchG).
- Auch können sich Verbraucher auch an die [Internet-Ombudsstelle](#) wenden um außerbehördlich/-gerichtlich eine Klärung in Streifragen im Zusammenhang mit Websites zu erreichen. Dieser kann jedoch keine rechtsverbindlichen Entscheidungen fällen

<sup>20</sup> Eine Liste der außergerichtlichen Schlichtungsstellen für Verbraucher in Österreich findet sich [hier](#).

## 2.9. Weitere Ressourcen – Faktenblätter, Publikationen, Links

- BEUC-Positionspapier „Verbraucherschutz in der Plattformökonomie sicherstellen“: ([hier](#))
- BEUC-Positionspapier „Kollaborative Wirtschaft“ ([hier](#))
- BEUC-Positionspapier zur „Umsetzung des Gesetzes über digitale Dienste für Verbraucher“ ([hier](#))
- BEUC-Positionspapier zum „Vorschlag für ein Gesetz über Dienstleistungen“ ([hier](#))
- BEUC factsheet: „Das vorgeschlagene Gesetz über Digitale Dienste – Besserer Schutz der Verbraucher“ ([hier](#))
- Briefing des Europäischen Parlaments zum Vorschlag für einen Rechtsakt über digitale Dienste ([hier](#))
- Europäische Kommission – Q&A-Dokument zum Digital Services Act ([hier](#))



## 3. INTERNET DER DINGE (INTERNET OF THINGS - IOT)

### 3.1. Einführung & Geschichte

In den letzten Jahren sind vernetzte Geräte im Leben vieler Verbraucher allgegenwärtig geworden. Während wir früher normalerweise vor einem Computer standen, um auf das Internet zuzugreifen, tragen wir heute mit dem Internet verbundene Smartphones überall, wo wir hingehen mit uns mit. Gleichzeitig werden immer mehr Alltagsgeräte um uns herum mit Sensoren ausgestattet und mit dem Internet verbunden. Von vernetzten Kaffeemaschinen und Sicherheitskameras bis hin zu Autos und medizinischen Geräten ist der Aufstieg vernetzter Geräte allgemein als "Internet der Dinge" oder „Internet of Things“ (IoT) bekannt.

### 3.2. Warum IoT für Verbraucher wichtig ist?

In den letzten Jahren sind vernetzte Geräte im Leben vieler Verbraucher allgegenwärtig geworden, und der Aufstieg vernetzter Geräte verändert die Art und Weise, wie wir unser Leben führen. Während die Digitalisierung von Geräten den Verbrauchern viele Vorteile bringt, sind die Risiken und Herausforderungen, die sie mit sich bringt, ebenso wichtig, wenn nicht sogar noch größer. Was passiert zum Beispiel, wenn der Dienstleister eines Smart-Home-Systems beschließt, seine Server herunterzufahren? Und wer ist verantwortlich, wenn ein Smart-TV kompromittiert oder aufgrund fehlender Software-Updates unbrauchbar gemacht wird? Und was ist mit den Auswirkungen auf unsere Privatsphäre?



Daher ist es wichtig, klare und zukunftsorientierte EU-Strategien und einen Rechtsrahmen zu entwickeln, der sicherstellt, dass die Verbraucherrechte in diesem vernetzten Umfeld gewahrt bleiben.

### 3.3. Hauptherausforderungen innerhalb von IoT

Die Anbindung großer Mengen von Geräten an das Internet birgt sowohl Chancen als auch Risiken für die Verbraucher. Die vernetzte Welt verspricht mehr Komfort, nahtlose Erlebnisse und potenziell signifikante Verbesserungen der Lebensqualität. Aggregierte Informationen aus diesen Geräten könnten auch zu neuen Erkenntnissen in Bereichen wie Medizin, künstliche Intelligenz und Stadtplanung führen.

Zum Beispiel kann ein intelligentes Zuhause, das mit angeschlossenen Geräten und Sensoren gefüllt ist, die Gewohnheiten und Vorlieben seines Besitzers lernen und seine Funktionalität entsprechend anpassen. Gleichzeitig können die verschiedenen einzelnen Geräte miteinander kommunizieren, so dass beispielsweise ein niedriger Herzrhythmus, der von einer Smartwatch erkannt wird, eine dringende Nachricht an das nächstgelegene Krankenhaus generiert. Darüber hinaus kann die Möglichkeit der Fernüberwachung von Geräten über das Internet

Personen, die Hilfe benötigen, dabei unterstützen, ihre Unabhängigkeit zu bewahren, indem beispielsweise Türen aus der Ferne entriegelt werden, ohne zur Tür gehen zu müssen. In Sektoren wie Industrie und Gesundheit wird das Internet der Dinge potenziell transformative Auswirkungen auf Effizienz und Informationsakkumulation haben.

Aber die Herausforderungen, die vernetzte Geräte mit sich bringen, sind aus Verbrauchersicht vielfältig. Sie berühren eine breite Palette von verbraucherrechtlichen Themenbereichen: Privatsphäre und Datenschutz, Cybersicherheit, Produktveralterung, Nachhaltigkeit und Energieverbrauch, Wettbewerb, Sicherheit, Verbraucherrechte usw.

Beispielsweise sammeln verbundene Geräte in der Regel große Datenmengen über ihre Benutzer und ihre Umgebung. Diese weit verbreitete Datenerhebung wirft eine Reihe dringender Bedenken im Zusammenhang mit dem Datenschutz und der Privatsphäre auf. Da immer mehr Aspekte unseres Lebens in ein breiteres Netzwerk von Sensoren und Geräten eingebettet sind, wachsen auch die potenziellen Risiken und der Umfang von Datenschutzverletzungen und Cyberangriffen. Jedes neue Gerät, das wir mit dem Internet verbinden, fügt eine weitere potenzielle Angriffsfläche hinzu, und die Gerätekette ist oft nur so stark wie ihr schwächstes Glied. Das Aufkommen und die Implementierung künstlicher Intelligenz in IoT-Technologien stellt auch Herausforderungen in Bezug auf Fairness, Rechenschaftspflicht und mehr dar.

Weitere Herausforderungen, die durch das Internet der Dinge eingeführt oder verschärft werden, sind die künstliche Begrenzung von Produktlebenszyklen, Lock-in-Effekte und Produkthaftung.

Außerdem haben vernetzte Geräte aufgrund ihrer erforderlichen Netzwerkkomponenten einen erhöhten Energieverbrauch. Ein großer Teil dieses Energieverbrauchs entsteht durch die kontinuierliche Reaktionsfähigkeit der Geräte über das Netzwerk (Idle-Modus). *Friedli et al.* (2016) prognostizierten, dass die globalen Standby-Verluste von 7,5 TWh im Jahr 2015 auf 47 TWh im Jahr 2025 steigen werden, basierend auf dem Standby-Verbrauch von vernetzten Geräten, die dauerhaft an das Stromnetz angeschlossen sind.<sup>21</sup>

### 3.4. Die wichtigsten Rechte und Pflichten der Verbraucher in Kürze

Wenn es um vernetzte Geräte geht, gelten auch Verbraucherrechte, die für nicht verbundene Geräte gelten. Beispielsweise gelten für IoT-Konsumgüter Vorschriften zur gesetzlichen Gewährleistung (Digitale-Inhalte-Richtlinie, Warenkauf-Richtlinie). Es gelten auch Vorschriften über die Verbraucherinformation (Verbraucherrechterichtlinie) an der Verkaufsstelle.

Weitere Informationen zur Richtlinie über den Warenkauf und die Verbraucherrechterichtlinie finden Sie im ergänzenden theoretischen Hintergrunddokument zum allgemeinen Verbraucherrecht. Bis zu einem gewissen Grad<sup>22</sup> gelten Regeln der Produktsicherheitsgesetzgebung auch für IoT-Geräte.

---

<sup>21</sup>[https://nachhaltigwirtschaften.at/resources/iea\\_pdf/reports/iea\\_4e\\_edna\\_energy\\_efficiency\\_of\\_the\\_internet\\_of\\_things\\_technical\\_report.pdf](https://nachhaltigwirtschaften.at/resources/iea_pdf/reports/iea_4e_edna_energy_efficiency_of_the_internet_of_things_technical_report.pdf).

<sup>22</sup> Diese Regeln besagen, dass alle Geräte sicher sein müssen. Im Englischen wird hier begrifflich zwischen „safety“ und „security“ unterschieden. Es besteht allerdings keine Einigung darüber, ob der Begriff " safety" auch

Aufgrund der Konnektivität dieser Geräte gelten jedoch besondere Verpflichtungen:

- 1) Erstens müssen Geräte, die personenbezogene Daten über Verbraucher sammeln, dahingehend sicher sein, dass sie diese Daten gemäß den in der DSGVO festgelegten Regeln verarbeiten. Zu diesen Regeln gehören unter anderem die Grundsätze der Datenminimierung, der Zweckbindung und des Datenschutzes durch Technikgestaltung sowie die Verpflichtung, je nach den Zwecken der Datenverarbeitung die Einwilligung des Nutzers einzuholen.<sup>23</sup>
- 2) Zweitens müssen Hersteller von vernetzten Geräten gemäß der Funkanlagenrichtlinie ab 2024 sicherstellen, dass ihre Geräte ein gewisses Maß an Sicherheit aufweisen. Mit diesen Maßnahmen wird sichergestellt, dass die Geräte i) das Netz nicht schädigen und zu einer unannehmbaren Verschlechterung des Dienstes führen; (ii) Sicherheitsvorkehrungen haben, die sicherstellen, dass die persönlichen Daten und die Privatsphäre des Benutzers und des Abonnenten geschützt sind, und (iii) bestimmte Funktionen unterstützen, die den Schutz vor Betrug wie Ransomware gewährleisten.
- 3) Gemäß der Digitale-Inhalte-Richtlinie müssen verbundene Geräte für den Zeitraum, den die Verbraucher vernünftigerweise erwarten können, mit Updates, einschließlich Sicherheitsupdates, versorgt werden. Die Länge dieser Verpflichtung ist an die gesetzliche Gewährleistungsfrist geknüpft, kann aber auch darüber hinausgehen.

#### **Auf nationaler Ebene**

In Österreich ist die Aktualisierungspflicht für Waren mit digitalen Elementen und für digitale Leistungen in § 7 Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) geregelt. Die Dauer der Aktualisierungspflicht bestimmt sich nach § 7 Abs. 2 Z 1 VGG für einzelne oder mehrmals einzelne digitale Leistungen auf die vernünftigen Erwartungen des Verbrauchers ab. Für fortlaufende bereitzustellende digitale Leistungen besteht die Aktualisierungspflicht gemäß § 7 Abs. 2 Z 2 VGG während der gesamten Dauer dieser Bereitstellungspflicht, bei Waren mit digitalen Elementen jedoch mindestens für zwei Jahre nach deren Übergabe.

- 4) Außerdem unterrichtet der Hersteller dieses Geräts den Verbraucher gemäß dem Rechtsakt zur Cybersicherheit, wenn Zertifizierungssysteme für das betreffende verbundene Gerät bestehen und gelten, über den Zeitraum, in dem den Endnutzern Sicherheitsunterstützung angeboten wird, insbesondere in Bezug auf die Verfügbarkeit von Aktualisierungen im Zusammenhang mit der Cybersicherheit.

---

den Begriff "security" umfassen soll. Die vereinbarte Auslegung ist, dass Produktsicherheitsgesetze für angeschlossene Geräte gelten, wenn die Sicherheitslücke im Gerät zu einem Sicherheitsproblem führt (z. Hacker nutzt die Schwachstelle im Feueralarm aus, um ihn auszuschalten. Wenn ein Feuer ausbricht, wären die Bewohner eines Haushalts in Lebensgefahr).

<sup>23</sup> Weitere Informationen zum Datenschutz und zur Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) finden Sie in Kapitel 1.



- 5) Die Verbraucher sollten eine klare Erwartung haben, dass der Zugang zu Internetdiensten gemäß der Verordnung über das offene Internet auf neutrale, nichtdiskriminierende Weise gewährt wird. Die Dienstanbieter müssen den gesamten Internetverkehr ohne Diskriminierung, Einschränkung oder Eingriff gleichbehandeln ("Netzneutralität"). Die Offenhaltung und Neutralität des Internetzugangs ist von wesentlicher Bedeutung bei der Ausübung der Grundfreiheiten und demokratischen Rechte, um an den heutigen vernetzten Online-Gesellschaften teilzuhaben. Es ist auch eine Voraussetzung, um vom Internet der Dinge zu profitieren. Verbraucher benötigen ein uneingeschränktes und neutrales Internet, um mit ihren angeschlossenen Geräten auf Nachrichten und kulturelle Inhalte zuzugreifen oder ohne Einschränkungen einzukaufen.
- 6) Was die Vorschriften zur Produkthaftung betrifft, so wurde die entsprechende Richtlinie – die Produkthaftungsrichtlinie – bereits 1985 ausgearbeitet, lange bevor man die Verwendung vernetzter Geräte in Betracht ziehen konnte, geschweige denn die bevorstehenden Herausforderungen vorhersehen konnte. Es ist nicht mehr darauf ausgerichtet, die Herausforderungen des Internets der Dinge anzugehen und den Verbrauchern eine Entschädigung zu gewährleisten, wenn etwas schiefgeht. Der Prozess zur Überprüfung dieser Richtlinie ist noch nicht abgeschlossen. Im April 2020 gab BEUC mehrere Empfehlungen ab, um sicherzustellen, dass die EU-Produkthaftungsvorschriften für die Verbraucher im digitalen Zeitalter und für das IoT geeignet bleiben.<sup>24</sup> Im September 2022 veröffentlichte die Europäische Kommission einen Vorschlag für eine neue Produkthaftungsrichtlinie.<sup>25</sup>

### 3.5. Richtlinien und Verordnungen auf EU-Ebene

- [Richtlinie 2014/53/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. April 2014 zur Harmonisierung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Bereitstellung von Funkanlagen auf dem Markt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/5/EG (Funkanlagenrichtlinie).
- [Verordnung \(EU\) 2019/881](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die ENISA (Agentur der Europäischen Union für Cybersicherheit) und über die Cybersicherheitszertifizierung der Informations- und Kommunikationstechnologie und zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 526/2013 (Rechtsakt zur Cybersicherheit)
- [Richtlinie 2001/95/EG](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 3. Dezember 2001 über die allgemeine Produktsicherheit (Produkthaftungsrichtlinie).

---

<sup>24</sup> BEUC, *Produkthaftung 2.0 - Wie können EU-Vorschriften für Verbraucher im digitalen Zeitalter fit gemacht werden?*, im April 2020; [www.beuc.eu/publications/product-liability-20-how-make-eu-rules-fit-consumers-digital-age/html](http://www.beuc.eu/publications/product-liability-20-how-make-eu-rules-fit-consumers-digital-age/html).

<sup>25</sup> [Vorschlag für eine RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über die Haftung für fehlerhafte Produkte COM/2022/495 final](#).

- [Richtlinie \(EU\) 2019/770](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen (Digitale-Inhalte-Richtlinie).
- Verordnung über das offene Internet ([Verordnung \(EU\) 2015/2120](#)) vom 25. November 2015.
- [Verordnung \(EU\) 2015/2120](#) zur Festlegung von Maßnahmen für den Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten
- [Bericht der Europäischen Kommission über die Sektoruntersuchung zum Internet der Dinge für Verbraucher](#)

\* Relevanten Gesetze, die in anderen Modulen behandelt werden, wie die DSGVO und der generelle Rechtsrahmen im Bereich der Verbraucherrechte, werden hier nicht erwähnt, sondern sind, wie oben erläutert, auch im IoT-Kontext wie jedes andere Produkt oder jede andere Dienstleistung anwendbar. Wenn z.B. ein verbundenes Gerät personenbezogene Daten verarbeitet, muss es der DSGVO entsprechen.

### 3.6. Rechtsprechung

In Bezug auf die "Netzneutralität" (siehe Kapitel 3.4 Nr. 5) hat der Gerichtshof der Europäischen Union in den Rechtssachen [C-854/19](#), [C-5/20](#) und [C-34/20](#) entschieden, dass Angebote, die die Anwendung eines "Nulltarifs" auf bestimmte Apps – und daher Beschränkungen, die sich aus der Aktivierung dieser Optionen ergeben (in Bezug auf Bandbreite, Tethering oder Nutzung beim Roaming) – gegen Art. 3 Abs. 3 der Verordnung über das offene Internet verstoßen und daher nach EU-Recht rechtswidrig sind. Die Diensteanbieter sollten daher ihre Geschäftspraktiken im Einklang mit dieser Auslegung überprüfen, um sicherzustellen, dass sie die EU-Vorschriften über die Netzneutralität uneingeschränkt einhalten.<sup>26</sup> Eine ähnliche Argumentation könnte der Gerichtshof auf Diensteanbieter anwenden, die einen "Nulltarif" für mit Geräten verbundenen Apps anbieten (z.B. bietet ein Internetdiensteanbieter einem Verbraucher im Rahmen einer Marketingkampagne eine App zur Steuerung einer Smart-Kamera an).

### 3.7. Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Problem haben?

Für angeschlossene Geräte gelten mehrere Gesetze. Je nach geltendem Recht haben die Verbraucher unterschiedliche Möglichkeiten.

- Handelt es sich um ein Problem im Zusammenhang mit ihren personenbezogenen Daten (siehe Punkt 1) in Kapitel 3.4), gilt die DSGVO.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> "Nulltarif" ist eine Geschäftspraxis, nach der ein Internetdiensteanbieter einen "Nulltarif" (oder einen günstigeren Tarif) auf den gesamten oder einen Teil des Datenverkehrs anwendet, der mit einer Anwendung oder Kategorie bestimmter Anwendungen verbunden ist, die von Partnern dieses Internetdiensteanbieters angeboten werden.

<sup>27</sup> Siehe vorherige Fußnote.

- Gemäß der Funkanlagenrichtlinie können Verbraucher im Falle eines Problems mit der Sicherheit ihrer Geräte (siehe Kapitel 3.4 Nummer 2) ab 2024 ihre nationalen Marktüberwachungsbehörden (häufig die Telekommunikationsbehörde) benachrichtigen, die dann eine Untersuchung dieses spezifischen Produkts einleiten. Die Entscheidung der Marktüberwachungsbehörde kann so weit gehen, dass die Rücknahme dieses Produkts vom Markt angeordnet wird.
- Wenn das Produkt nicht den Erwartungen der Verbraucher in Bezug auf die Bereitstellung von Sicherheitsupdates entspricht (siehe Kapitel 3.4 Nummer 3), haben die Verbraucher das Recht, den Vertrag zu beenden, eine angemessene Preisminderung zu erhalten oder zu verlangen, dass das Produkt nachgebessert wird (siehe Digitale-Inhalte-Richtlinie).
- Wenn die Bereitstellung von Sicherheitsupdates kürzer ist als vom Hersteller angekündigt (siehe Kapitel 3.4 Nummer 4), können Verbraucher nach dem Rechtsakt zur Cybersicherheit eine Beschwerde bei einer nationalen Stelle einreichen. Sind die Verbraucher mit der Entscheidung der nationalen Stelle unzufrieden, so haben sie das Recht auf einen wirksamen gerichtlichen Rechtsbehelf.
- Wenn die Netzneutralität nicht eingehalten wird (siehe Kapitel 3.4 Nummer 5), können sich die Verbraucher bei der Regulierungsbehörde, die für den Bereich Telekommunikation zuständig ist, beschweren. Diese muss darauf reagieren.

### 3.8. Weitere Ressourcen – Faktenblätter, Publikationen, Links

- Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen - [Förderung des Internets der Dinge in Europa](#)
- BEUC-Positionspapier: [Schutz der europäischen Verbraucher in der Welt der vernetzten Geräte](#)
- BEUC-Factsheet: [Gewährleistung cybersicherer Konsumgüter](#)
- AK EUROPA - [Erwartungen der Verbraucher an das Internet der Dinge](#)



Dieses Dokument wurde im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags mit der Europäischen Kommission erstellt. Der Inhalt stellt nur die Ansichten des Autors dar und liegt in seiner alleinigen Verantwortung. Die Europäische Kommission übernimmt keine Verantwortung für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

