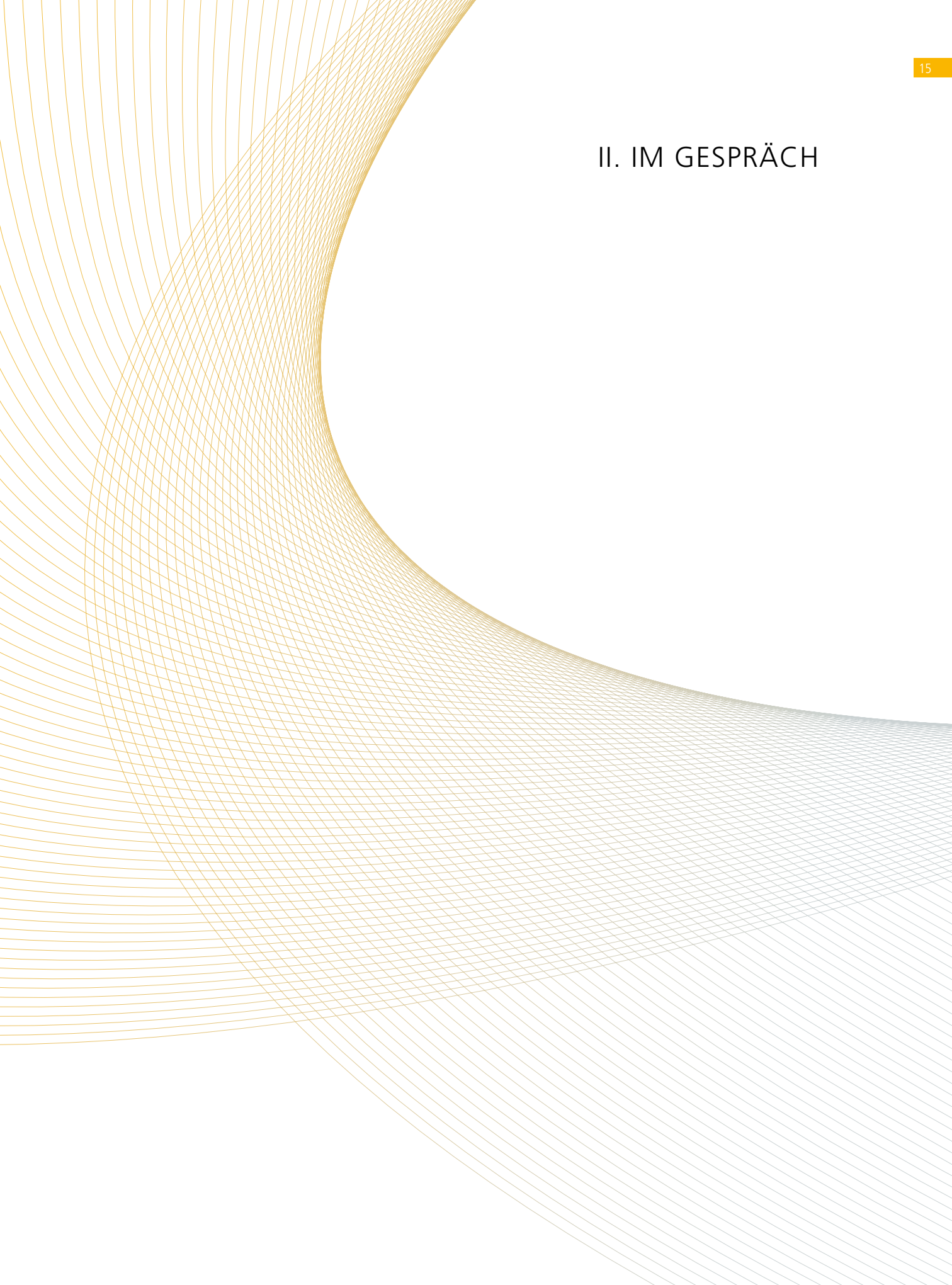


II. IM GESPRÄCH



Digitale Welt trifft Tradition:

Datenqualität braucht den engen Austausch mit den Verbrauchern

SCHUFA Ombudsmann Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier im Gespräch mit Lena-Sophie Müller, Geschäftsführerin der Initiative D21 e.V. und Thomas Jarzombek, MdB, Stellvertretender Vorsitzender des Netzwerks Digitalisierung

Personalisierung und sekundenschnelle Verfügbarkeiten von Produkten und Services an jedem Ort stehen für die tiefgreifende Vernetzung der digitalen Wirtschaft. Daten werden zum wertvollen Rohstoff und entscheiden über den Geschäftserfolg. Damit bekommt der enge Austausch zwischen Kunden, dem Datenlieferanten und den Verarbeitern von Daten eine neue Qualität. Nicht nur Mobilität, Vertraulichkeit und Datenqualität sind von entscheidender Bedeutung, sondern vor allem die Teilhabe für jedermann. Damit trifft die digitale Welt auf klassische, analoge Kontaktwege. Wie können sich aber Verbraucher einbringen, wenn sie keine „Onliner“ sind und über wenig digitale Kompetenzen verfügen? Wie lassen sich die hohen Standards an Rechtsstaatlichkeit und Verbraucherschutz angesichts der enormen Menge an Transaktionen aufrechterhalten?

Mit der digitalen Vernetzung des Alltags entstehen beträchtliche Chancen aber auch neue Dimensionen der Datenerhebung. Kann unsere Gesellschaft da Schritt halten und wie fit ist sie in digitalen Dingen?

Lena-Sophie Müller: In unserem jährlichen Digital-Index sehen wir, dass mittlerweile gut 80 Prozent der Deutschen das Internet nutzen. Darunter haben wir die Digitalen Vorreiter mit immerhin 34 Prozent, die Digital Mithaltenden mit rund 41 Prozent und die sogenannten Digital Abseitsstehenden mit 25 Prozent. Etwa 20 Prozent der Bevölkerung ist überhaupt nicht online. Sicherlich neu ist: Das Internet beschränkt sich nicht mehr auf Smartphones und PCs. Auch Häuser, Autos und Gebrauchsgegenstände aller Art sind digital und vernetzt. Dies bedeutet: Menschen sind

in einer vernetzten Umgebung ständig online, nicht nur dann, wenn sie sich bewusst dafür entscheiden am PC zu sitzen oder das Smartphone zu nutzen. In der Entwicklung ist eine große Dynamik – einige kommen sehr gut mit, andere – rund ein Drittel – fühlen sich überfordert.

Thomas Jarzombek: Hinzu kommt die enorme Komplexität. Smartphones sind mittlerweile selbst für Ingenieure nicht mehr erklärbar. Bei vielen Menschen entsteht verständlicherweise eine gewisse Skepsis oder auch ein Unwohlsein vor der digitalen Verarbeitung.

... wie beurteilen Sie die Folgen dieser Entwicklung?

Jarzombek: Wir müssen uns klar machen, dass die modernen Endgeräte und ihre Mechanismen von den meisten Nutzern nicht mehr nachvollziehbar sind, woraus eine hohe Verantwortung für die Datenverarbeitung resultiert. Gleichwohl dürfen wir die Diskussion nicht immer nur aus einer risikobehafteten Perspektive betrachten, sondern wir müssen das Thema auch durch eine Innovationsbrille sehen, nämlich die vielen Marktchancen nutzen, um nicht den digitalen Giganten aus Übersee das Feld zu überlassen.

Mittlerweile gehen viele Onliner sehr offen mit ihren Daten um – Beispiel soziale Netzwerke. Hat der sensible Umgang mit personenbezogenen Daten weiterhin höchste Priorität?

Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier: Die Geschichte zeigt, dass gewonnene rechtsstaatliche Standards jederzeit wieder verloren gehen können und dass gerade die

Möglichkeit einer selbstbestimmten Lebensführung ebenso wenig selbstverständlich ist wie die Erhaltung grundrechtlicher Standards gegenüber dem Staat und mächtigen Unternehmen. Austausch und Verarbeitung grundrechtlich geschützter Informationen stellen in jedem Fall einen Grundrechtseingriff dar. Oder anders gesagt: Es gilt der Grundsatz der Zweckbindung erhobener personenbezogener Daten.

Jarzombek: Viele digitale Anwendungen wie soziale Netzwerke sind inzwischen derart tief in unserem Alltagsgeschehen verwurzelt, dass häufig die sofortige Widerspruchsmöglichkeit nicht mehr möglich ist. Daher ist ein verhältnismäßiger Datenschutz enorm wichtig – auch für die Innovationskraft Europas. Anwendungen der Zukunft – von Big Data bis zum Internet der Dinge – erfordern den Ausgleich zwischen dem grundrechtlich gewährleisteten Persönlichkeitsschutz und der Möglichkeit zur Datennutzung für Wachstum und Wohlstand.

Prof. Papier: Ich sehe schon Gefahren für die Rechtsstaatlichkeit, auch weil eine Zweiklassengesellschaft neuer Art heraufzieht:

Da sind diejenigen, die ihre Chancen durch die Digitalisierung voll ausnutzen können und diejenigen, die es eben nicht können oder auch gar nicht wollen. Trotz unaufhaltsamer Digitalisierung: Eine der wesentlichen Zukunftsaufgaben der Politik und Gesetzgebung wird sein, die Entscheidungsfreiheit für jeden einzelnen zu sichern.

Wie lässt sich das gemeinsame Interesse zwischen Verbraucher und Wirtschaft an einer hohen Datenqualität weiter sichern?

Müller: Nicht alles, was an Datenverarbeitung möglich ist, sollte auch umgesetzt werden – da sind auch die Anbieter in der Verantwortung. Heute ist es jedoch

so: Stimmt man der Datennutzung nicht zu, ist auch keine Nutzung der digitalen Dienste möglich und jene Verbraucher sind von innovativen Entwicklungen ausgeschlossen. Die Verantwortung der Entscheidung wird auf den Nutzer ausgelagert. Dabei fehlt es Vielen an den notwendigen Digitalkompetenzen, um das wirklich zu verstehen. Es müssen daher neue technische und regulative Lösungen entwickelt werden, die auch eine Differenzierung zulassen und z. B. auch die Möglichkeiten, Widerspruch äußern zu können, berücksichtigen.

Jarzombek: Wir sollten uns fragen, was das größere Risiko ist: Die Angst vor Datenverlust oder dass Menschen aufhören die digitale Welt zu nutzen, eben weil sie Angst vor Datenverlust oder Datenmissbrauch haben? Viele wollen auf der einen Seite einen hohen Datenschutz, aber auch von der digitalen Vernetzung profitieren. Sie stellen freiwillig private Daten zur Verfügung, wobei die Datenverarbeitung gerade bei den großen IT-Playern in den USA sehr weitreichend sein kann, wenn man seine Zustimmung gegeben hat. Der Weg zur stärkeren Eigenverantwortung ist daher der richtige. Verbraucher müssen dabei aber selbst entscheiden und sagen können: Jetzt reicht es, ohne aber von digitalen Diensten abgeschnitten zu werden.

Jarzombek: Wir sollten uns fragen, was das größere Risiko ist: Die Angst vor Datenverlust oder dass Menschen aufhören die digitale Welt zu nutzen, eben weil sie Angst vor Datenverlust oder Datenmissbrauch haben? Viele wollen auf der einen Seite einen hohen Datenschutz, aber auch von der digitalen Vernetzung profitieren. Sie stellen freiwillig private Daten zur Verfügung, wobei die Datenverarbeitung gerade bei den großen IT-Playern in den USA sehr weitreichend sein kann, wenn man seine Zustimmung gegeben hat. Der Weg zur stärkeren Eigenverantwortung ist daher der richtige. Verbraucher müssen dabei aber selbst entscheiden und sagen können: Jetzt reicht es, ohne aber von digitalen Diensten abgeschnitten zu werden.



„Nicht alles, was an Datenverarbeitung möglich ist, sollte auch umgesetzt werden.“

LENA SOPHIE MÜLLER

Wenn mehr Datenschutz weniger Teilhabe bedeuten könnte, entsteht ein Dilemma. Ist es lösbar?

Prof. Papier: Mit Blick auf den Begriff der Datensparsamkeit im Sinne des Volkszählungsurteils Anfang der 80er Jahre scheint mir, dass heute diese Schutzidee von vielen Menschen nicht mehr geteilt wird. Wenn wir aber nicht mehr wissen, wer welche Daten wann und wo über uns hat, sind wir in unserer Freiheitsausübung erheblich beeinträchtigt. Daher muss für Datenlieferanten vor allem die Zweckbindung nach-

vollziehbar sein. Zur Diskussion stehen ja nicht nur die Verarbeitung von geschäftlichen Transaktionsdaten, sondern die grundrechtlich zentrale Frage: Wie ist der Schutz von intimen Informationen, persönlichen Neigungen und Interessen sicherzustellen?

Jarzombek: Die weitreichende Vernetzung hat eine regelrechte Explosion an Daten und Transaktionen zur Folge. Per Hand erteilte Auskünfte auf Anfrage werden diesem Tempo und Umfang nicht mehr gerecht. Ich könnte mir gut vorstellen, dass jedes Unternehmen eine Programmierschnittstelle zur Datenansicht zur Verfügung stellt, über die Kunden jederzeit, schnell und automatisiert sehen können, welche Daten gespeichert sind.

Müller: Mit dem Eintritt in die digitale Gesellschaft gilt es auch unsere ethischen Grundvorstellungen und Leitsysteme in die digitalisierte Welt zu übersetzen. Wir dürfen dabei nicht in Resignation verfallen, sondern müssen alle Möglichkeiten für eine starke Datensouveränität der Verbraucher ausschöpfen. Die aktuelle Aufgabe ist es, zu klären, wie die Bürgerinnen und Bürger über ihre Daten selbstbestimmt entscheiden können. Hier sehe ich den Staat und die Wirtschaft in großer Verantwortung.

Stichwort Datensouveränität der Verbraucher: Wie können Institutionen und Unternehmen sie im großen digitalen Wandel stärken?

Prof. Papier: Bislang konnten wir auf den Gerichtsschutz setzen. Doch in der technisierten, äußerst schnelllebigsten Welt ist dieser nicht mehr hinreichend effektiv. Der tradierte Weg, Rechtsmittel einzulegen und einen Rechtsbeistand für seine Belange einzuschalten, wird angesichts der Menge an Daten und der potenziellen Konflikte kaum mehr hinreichend und

wird in vielen Fällen auch nicht rechtzeitig und verhältnismäßig sein. Doch ist der Austausch grundrechtlich geschützter Informationen ohne Einwilligung in jedem Fall ein Grundrechtseingriff.

Jarzombek: Allein Verletzungen von Persönlichkeitsrechten summieren sich in den sozialen Netzwerken heutzutage auf über 100.000 Streitigkeiten, täglich. Angesichts der nicht mehr zu überblickenden Menge

an Transaktionen funktionieren viele Mechanismen aus der analogen Welt nicht mehr. Andererseits sind schnelle Widerspruchslösungen unabdingbar.

Prof. Papier: Es gibt unter dem Grundgesetz einen Kernbestand unveräußerlicher Rechte, der absoluten Schutz genießt und auch für den verfassungsändernden Gesetzgeber nicht zur – abwägenden – Disposition steht. Etwa der Menschenwürdegehalt der Grundrechte, der zum Kerngehalt des Rechts auf Privatheit und freie Entfaltung der Persönlichkeit oder auf Schutz des Telekommunikationsgeheimnisses gehört.

Sie sprechen das informationelle Selbstbestimmungsrecht an – korrekte Daten und qualifizierte Auskünfte sind der Rohstoff der heutigen vernetzten Welt. Können Verbraucher angesichts des

Tempos und der großen Datenmengen Korrekturen überhaupt noch selbst durchsetzen?

Müller: Wir müssen differenzieren und brauchen Verfahren, die der enormen Datenmenge gerecht werden. Bei einem einfachen Fehler in der Datenverarbeitung kann ich mir gut eine technische Lösung zur schnellen Korrektur vorstellen. Das ist sicherlich der praktikablere und angemessenere Weg als ein langwieriges Beschwerdeverfahren. Allerdings ist unbedingt sicherzustellen, dass bei komplexeren Beschwerden oder Konflikten zwischen Verbrauchern und Institutionen immer die Möglichkeit besteht, dass ein Mensch entscheidet.



„Die weitreichende Vernetzung hat eine regelrechte Explosion an Daten und Transaktionen zur Folge.“

THOMAS JARZOMBEK

Prof. Papier: Die außergerichtliche Streitbeilegung kann flexibel im Rahmen ihrer jeweiligen individuellen branchenbezogenen Verfahrensordnung auf den einzelnen Fall eingehen. Daher ist sie in den schnelllebigen digitalen Märkten ein geeignetes Modell, um den notwendigen Kontakt zum Verbraucher zu halten und Vertrauen aufzubauen. Aus meiner Erfahrung als Ombudsmann kann ich sagen, dass gerade Schlichtungsverfahren bei Konfliktlagen rund um Datenbestände ein guter Weg sind, damit Verbraucher und Bürger weiterhin ihre informationelle Selbstbestimmung ausüben und verteidigen können.

Jarzombek: Weil die Menge an Widersprüchen und Beschwerdefällen angesichts der vielschichtigen Vernetzung des Alltags zunehmen wird, dürften außergerichtliche Streitbeteiligungen allein nicht ausreichen. Es müssen zusätzlich auch sehr schnelle Verfahren des Einspruchs entwickelt werden.

Müller: Gerade wenn aggregierte Daten aus unterschiedlichen Quellen zu einem Lagebild zusammengefasst werden, ist es zwingend erforderlich, dass diese Daten für jeden nachvollziehbar und auch überprüfbar sind.

Jarzombek: Mit der Aggregation von Daten zu neuen digitalen Services spielt für viele Nutzer die Datensparsamkeit zunehmend eine nachrangige Rolle. Allerdings muss bei schwierigen Entscheidungen der persönliche Revisionsanspruch als nachträgliches Widerspruchsrecht immer gegeben sein.

Blicken wir noch einmal auf das Fünftel der Bevölkerung, das keine oder nur sehr geringe Digitalkompetenzen hat. Müssten dann nicht auch die klassischen, analogen Kontaktwege weiter ausgebaut werden?

Müller: Mit voranschreitender Digitalisierung werden wir immer Digital Abseitsstehende haben, wozu aktuell vor allem ältere Menschen zählen. Hierfür sind aus meiner Sicht Angebote notwendig, wie beispielsweise auf diese Zielgruppe abgestimmte Apps mit Erklärungshilfen. Grundsätzlich sollte schon in frühen Jahren digitale Kompetenz vermittelt und dann lebensbegleitend gepflegt werden. In der schnellen Dynamik reichen Digitalkompetenzen aus dem Kindheitsalter nicht aus – man muss stetig up-to-date bleiben. Über ein Schulfach „Digitalisierung“ und fächerübergreifender Medienkompetenz hat man aber sicher einen guten Start und lernt, komplexe Entscheidungen von Systemen und Maschinen zu verstehen und zu hinterfragen. Sonst besteht tatsächlich die Gefahr einer Zweiklassengesellschaft.

man muss stetig up-to-date bleiben. Über ein Schulfach „Digitalisierung“ und fächerübergreifender Medienkompetenz hat man aber sicher einen guten Start und lernt, komplexe Entscheidungen von Systemen und Maschinen zu verstehen und zu hinterfragen. Sonst besteht tatsächlich die Gefahr einer Zweiklassengesellschaft.

Jarzombek: Bei aller Kraft des Digitalen: Der Mensch muss im Mittelpunkt stehen. Systeme und Menschen werden weiter zusammenwachsen, aber die entscheidende Frage lautet: Wie nutzen wir die Technologien, damit die Entscheidungsfindung und insbesondere die Streitbeilegung sensibler Fälle letztlich beim Menschen liegt?

Prof. Papier: Man muss sich im Klaren sein, dass der Schutz von personenbezogenen Daten als Grundrecht aus dem

Persönlichkeitsrecht in Verbindung mit dem Schutz der Menschenwürde folgt. Auch wenn Zugriffe auf Daten gestattet sind, müssen der Kernbereich privater Lebensgestaltung und der Menschenwürdekern der Freiheitsrechte in jedem Fall gewahrt werden. Während Widerspruchsmöglichkeiten in Standardfällen angesichts des Transaktionsvolumens aller Orten künftig sicher gut technisch zu lösen sein werden, muss bei kritischen Konfliktfällen für den angemessenen Ausgleich immer der Mensch im Mittelpunkt und als Instanz entscheidend sein.



„Man muss sich im Klaren sein, dass der Schutz von Daten als Grundrecht aus dem Persönlichkeitsrecht und der Menschenwürde folgt.“

PROF. DR. HANS-JÜRGEN PAPIER