



2.934 Zeichen
Abdruck honorarfrei
Beleg wird erbeten

Pannen bei digitalen Produkten und Dienstleistungen sind keine Seltenheit. Welchen Service erwarten die Kunden in solchen Fällen von den Anbietern? Reicht der Verbraucherschutz in Deutschland aus?

Bild: Fotolia / © funkyfrogstock.

Verbraucherschutz im digitalen Zeitalter

Ein neues Forschungsvorhaben an der Universität Bayreuth will zu einem zeitgemäßen und realitätsnahen Verbraucherrecht in Deutschland beitragen.

Wer sich im beruflichen oder privaten Alltag auf digitale Produkte und Dienstleistungen verlässt, erlebt dabei möglicherweise lästige Pannen: Die App verweigert nach einem Update ihren Dienst, oder die Bildqualität eines Videostreams für den geplanten Filmabend lässt zu wünschen übrig. Wird der aktuelle Verbraucherschutz in Deutschland solchen Herausforderungen noch gerecht? Legen die Kunden auf neue gesetzliche Regelungen Wert, oder sind sie bei auftretenden Problemen mit dem Service der Anbieter zufrieden?

Damit solche Fragen beantwortet werden können, will ein neues Forschungsvorhaben dazu beitragen, die dafür erforderliche Informationsbasis zu schaffen. Wissenschaftler der Universität Bayreuth, die der Projektgruppe Wirtschaftsinformatik des Fraunhofer-Instituts für An-



gewandte Informationstechnik (FIT) angehören, werden in den nächsten Monaten eine Studie zum Thema „Störungen beim Online-Erwerb von digitalen Inhalten“ erarbeiten. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse sollen helfen, das Verbraucherrecht an die Besonderheiten digitaler Produkte und Dienstleistungen anzupassen. Die Initiative zu diesem Vorhaben ging vom Bayerischen Staatsministerium für Umwelt- und Verbraucherschutz aus. "Wir brauchen den bestmöglichen Schutz der Verbraucher auch bei den Neuen Medien. Wir wollen einen Beitrag dazu leisten, dass die digitale Welt den richtigen gesetzlichen Rahmen erhält", erklärte die Bayerische Verbraucherschutzministerin Ulrike Scharf, als sie den Startschuss für das Forschungsprojekt gab.

Verknüpfung von kundenorientierten, technischen und rechtlichen Aspekten

Der Lehrstuhl für Innovations- und Dialogmarketing unter der Leitung von Prof. Dr. Daniel Baier bereitet dazu eine repräsentative Verbraucherbefragung vor und holt kritische wie auch lobende Stimmen der Anbieter, Verbrauchervereinigungen und Nutzer ein. Das Ziel ist ein fundierter Überblick über die Alltagserfahrungen, welche die Nutzer in Deutschland mit der Qualität digitaler Inhalte – wie beispielsweise Apps und Streaming-Dienste – machen. So wollen die Wissenschaftler unter anderem herausfinden, wie unvorhergesehene Probleme, die von den Kunden als Qualitätsmängel erlebt werden, in der Praxis behoben werden. Derartige Beeinträchtigungen werden dazu im Labor nachgestellt.

Anknüpfend an die Erkenntnisse, die aus den Befragungen und der technischen Untersuchung hervorgehen, sollen konkrete Handlungsempfehlungen für den Gesetzgeber und die Anbieter formuliert werden. Dazu kooperiert die FIT-Projektgruppe Wirtschaftsinformatik mit der von Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel geleiteten Forschungsstelle für Verbraucherrecht der Universität Bayreuth. Die angestrebten Handlungsempfehlungen werden sich auch mit dem Richtlinienvorschlag für den Verbraucherschutz bei digitalen Inhalten kritisch auseinandersetzen, den die Europäische Kommission im Dezember 2015 vorgelegt hat. Darin enthaltene Lücken sollen identifiziert und geschlossen werden.



Ansprechpartner:

Dr. Alexander Sänn
Lehrstuhl für Innovations- und Dialogmarketing
Mitglied der Projektgruppe Wirtschaftsinformatik
des Fraunhofer Instituts für Angewandte Informationstechnik
Universität Bayreuth
95477 Bayreuth
Telefon +49 (0)921 / 55-4345
E-Mail: alexander.saenn@uni-bayreuth.de

Text und Redaktion:

Christian Wißler M.A.
Zentrale Servicestelle Presse, Marketing und Kommunikation
Universität Bayreuth
Tel.: +49 (0)921 55-5356
E-Mail: mediendienst-forschung@uni-bayreuth.de



Kurzporträt der Universität Bayreuth

Die Universität Bayreuth ist eine junge, forschungsorientierte Campus-Universität. Gründungsauftrag der 1975 eröffneten Universität ist die Förderung von interdisziplinärer Forschung und Lehre sowie die Entwicklung von Profil bildenden und Fächer übergreifenden Schwerpunkten. Die Forschungsprogramme und Studienangebote decken die Natur- und Ingenieurwissenschaften, die Rechts- und Wirtschaftswissenschaften sowie die Sprach-, Literatur- und Kulturwissenschaften ab und werden beständig weiterentwickelt.

Gute Betreuungsverhältnisse, hohe Leistungsstandards, Fächer übergreifende Kooperationen und wissenschaftliche Exzellenz führen regelmäßig zu Spitzenplatzierungen in Rankings. Die Universität Bayreuth zählt im weltweiten Times Higher Education (THE)-Ranking ‚100 under 50‘ zu den hundert besten Universitäten, die jünger als 50 Jahre sind.

Seit Jahren nehmen die Afrikastudien der Universität Bayreuth eine internationale Spitzenposition ein; die Bayreuther Internationale Graduiertenschule für Afrikastudien (BIGSAS) ist Teil der Exzellenzinitiative des Bundes und der Länder. Die Hochdruck- und Hochtemperaturforschung innerhalb des Bayerischen Geoinstituts genießt ebenfalls ein weltweit hohes Renommee. Die Polymerforschung hat eine herausragende Position in der deutschen und internationalen Forschungslandschaft. Die Universität Bayreuth verfügt über ein dichtes Netz strategisch ausgewählter, internationaler Hochschulpartnerschaften.

Derzeit sind an der Universität Bayreuth rund 13.500 Studierende in 146 verschiedenen Studiengängen an sechs Fakultäten immatrikuliert. Mit ca. 1.200 wissenschaftlichen Beschäftigten, 235 Professorinnen und Professoren und etwa 900 nicht-wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die Universität Bayreuth der größte Arbeitgeber der Region.