

Der Marktwächter funktioniert nach einem einfachen Prinzip:

ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

- ❖ **Erkennen:** Verbraucherbeschwerden aus der digitalen Welt gezielt auf systematische Problemfälle untersuchen
- ❖ **Informieren:** Politik, Behörden, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher informieren
- ❖ **Handeln:** Mit den gewonnenen Erkenntnissen Verbraucher vor Fehlentwicklungen auf dem Markt der digitalen Welt schützen



Herausgeber

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V. (vzbv)
Projekt Marktwächter Digitale Welt
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
Tel. (030) 258 00-0
Fax (030) 258 00-518
marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de/digitalewelt
Twitter: @marktwaechter

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des vzbv

Redaktion: Timo Beyer

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Titelbild: shutterstock/racorn

Druck: Druckerei Dressler, Berlin

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

verbraucherzentrale

Verbraucherberatung:

Sollten Sie eine persönliche Beratung inklusive Empfehlungen für Ihr weiteres Vorgehen wünschen, können Sie sich jederzeit an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland wenden.

Hier finden Sie den Weg dorthin:
www.verbraucherzentrale.de



verbraucherzentrale

MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Gemeinsam hinschauen. Besser durchblicken.

VERBRAUCHER IM DIGITALEN MARKT

Online-Einkäufe, Smartphone-Apps, Preisvergleichsportale – immer mehr Angebote des digitalen Marktes bestimmen den Verbraucheralltag. Aber nicht alle Verbraucher sind digitale Pioniere. Welche Auswirkungen das eigene Surfverhalten im Netz auf den Einkauf im Onlineshop hat und ob es eine Rolle spielt, dabei ein teures Smartphone oder einen alten Laptop zu benutzen, das ist nicht jedem Verbraucher klar. Die hohe Dynamik und komplexe Technologien, beispielsweise bei der Datenverarbeitung, machen den Markt undurchsichtig und erschweren den Verbraucherschutz in diesem Bereich. Verbraucherbeschwerden zu Angeboten der digitalen Welt können wichtige Hinweise auf systematische Fehler geben. Mit dem Marktwächter Digitale Welt beobachten und analysieren die Verbraucherzentralen daher gezielt den Markt aus Sicht der Verbraucher. Aus Einzelbeschwerden kann so ein Gesamtbild zusammengesetzt werden, das Verbraucherschützern hilft, Fehlentwicklungen früh zu erkennen und rechtzeitig darauf aufmerksam zu machen, um Schaden von Verbrauchern abzuwenden.

DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen. Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

DIE MARKT- BEOBACHTUNG

Für die verbraucherorientierte Marktbeobachtung nutzen die Verbraucherzentralen mit dem Marktwächter Digitale Welt ein dichtes Frühwarnnetzwerk und analysieren Beratungsfälle aus 16 Bundesländern und rund 200 Beratungsstellen. Darüber hinaus informieren sie über die Marktwächterergebnisse und führen Untersuchungen sowie Umfragen durch. Die Arbeit von fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen ermöglicht dabei ein kontinuierliches Monitoring des digitalen Marktes. Sie führen anhand der gesammelten Erkenntnisse vertiefende Analysen durch, beispielsweise welchen Nutzen Buchungs- oder Preisvergleichsportale für Verbraucher haben oder welche Erfahrungen sie im Umgang mit Streamingdiensten machen. Der vzbv übernimmt die Gesamtkoordination und Qualitätssicherung des Marktwächters.

Die Erkenntnisse des Marktwächters Digitale Welt helfen dem vzbv und den Verbraucherzentralen, strukturelle Fehlentwicklungen am Markt, gesetzwidrige oder fragwürdige Geschäftsmodelle, Vertriebspraktiken oder Tarifmodelle frühzeitig zu erkennen. In diesen Fällen sprechen sie Warnhinweise aus, durch die Verbraucher beispielsweise unmittelbar in der Beratung bei den Verbraucherzentralen profitieren. Parallel dazu können Abmahnungen eingeleitet und Behörden wie die Bundesnetzagentur, das Bundeskartellamt, die Datenschutzbeauftragten der Länder und des Bundes sowie die Öffentlichkeit über die Erkenntnisse des Marktwächters informiert werden.

DER DIGITALE MARKT

Angesichts der zunehmenden Digitalisierung fast aller Lebensbereiche wird die Bedeutung des digitalen Marktes weiter zunehmen.



Der Umsatz mit Informationstechnologie, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik soll 2018 um 1,7 Prozent auf 164,0 Mrd. Euro wachsen.¹ Die Branche wird dadurch zu einem Schlüsselsektor für die deutsche Volkswirtschaft.



Der Bereich Telekommunikation als ein Handlungsfeld des Marktwächters Digitale Welt **hält dabei einen Anteil von 65,9 Mrd. Euro.¹**



Knapp zwei Drittel der Deutschen nutzen das Internet auch unterwegs, beispielsweise über Smartphones.²



Erste Erkenntnisse des Marktwächters Digitale Welt zeigen: **Fast vier von fünf Internetnutzern (78 Prozent) nutzen Streaming-Dienste,** bei denen sie Musik oder Filme direkt aus dem Internet abspielen.³



Knapp drei Viertel der Internetnutzer (73 Prozent) sind besorgt, dass zu viele persönliche Informationen online über sie gesammelt werden.⁴

¹ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Rekordwachstum-im-Arbeitsmarkt-der-ITK-Branche.html>

² https://initiated21.de/app/uploads/2018/01/d21-digital-index_2017_2018.pdf

³ Online-repräsentative Umfrage im Auftrag des Marktwächters Digitale Welt, durchgeführt durch forsa main, Dezember 2016.

⁴ Online-repräsentative Umfrage im Auftrag des Marktwächters Digitale Welt, durchgeführt durch Mindline Media, August/September 2016. Stichprobe: 1.055 Internet-Nutzer. Kumulierte Angaben für „stimme dieser Aussage ‚voll und ganz‘ bzw. ‚eher‘ zu“.

DER DIGITALE MARKT UNTER DER LUPE

Fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen:

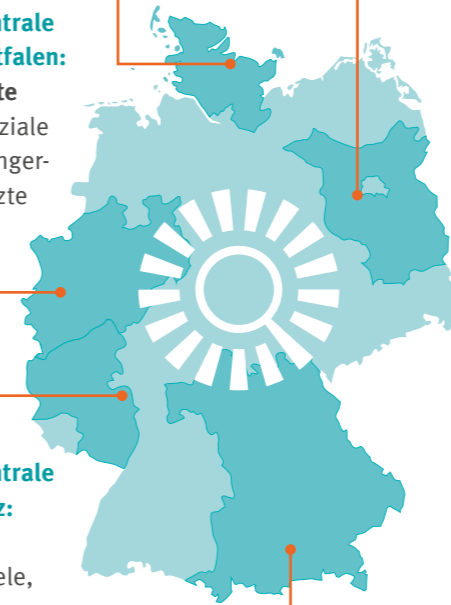
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein: Telekommunikationsdienstleistungen, z. B. Festnetz, Mobilfunk, Internetanbieter

Verbraucherzentrale Brandenburg: Digitaler Wareneinkauf, z. B. Online-Shopping, digitale Preisgestaltung, E-Payment

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: Nutzergenerierte Inhalte, z. B. Soziale Medien, Messenger-Dienste, vernetzte Geräte

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz: Digitale Güter, z. B. Online-Spiele, Musik- und Video-streaming, Software

Verbraucherzentrale Bayern: Digitale Dienstleistungen, z. B. Preisvergleichs- und Bewertungsportale, Online-Dating-Angebote, Ticketbörsen



SCHNITTSTELLE MARKTWÄCHTER

Als neues Instrument in der Verbraucherpolitik liefert das Marktwächterprojekt handfeste Ergebnisse aus der Marktbeobachtung. Diese dienen dem vzbv und den Verbraucherzentralen für ihre verbraucherpolitische Arbeit und unterstützen Aufsichtsbehörden. Durch seine Arbeit wird der Marktwächter Digitale Welt zu einem zentralen Knotenpunkt zwischen Verbrauchern und zuständigen Behörden sowie Institutionen. Ein Merkmal ist ein hohes Maß an Beteiligungsmöglichkeiten: Verbraucherinformationen erreichen die Marktwächter beispielsweise durch die Beratungsarbeit der Verbraucherzentralen. Daneben nutzt der Marktwächter Digitale Welt Expertengespräche oder Anbieterdialoge und steht über einen eigenen Beirat mit Mitgliedern aus Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Wissenschaft sowie der Zivilgesellschaft in Kontakt.



Onlineportal für Verbraucher:
www.marktwaechter.de/digitalewelt

Damit die Verbraucherzentralen mit den Marktwächtern Fehlentwicklungen in der digitalen Welt frühzeitig aufdecken können, sind sie auf die Hilfe der Verbraucher angewiesen. Erst wenn im Marktwächterprojekt viele Erfahrungen miteinander verglichen werden, können systematische Fehlentwicklungen schneller sichtbar gemacht werden. Auf dem Internetportal der Marktwächter können Verbraucher über ein Beschwerdeformular mitteilen, welche Probleme sie mit Produkten oder Anbietern des digitalen Marktes haben oder wichtige Hinweise auf aktuelle Entwicklungen am Markt geben.