

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Anke Simon und Heiko Sippel (SPD)

und

Antwort

des Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz

Marktwächter Digitale Welt: Internet-Streamingdienste

Die **Kleine Anfrage 3762** vom 24. September 2015 hat folgenden Wortlaut:

Am 3. September 2015 stellte die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz der Ministerpräsidentin gemeinsam mit dem Bundesjustizminister Heiko Maas sowie dem rheinland-pfälzischen Minister für Justiz und Verbraucherschutz Gerhard Robbers eine repräsentative Umfrage vor, die sie im Rahmen des Projekts „Marktwächter Digitale Welt“ durchgeführt hat. Im Rahmen des Schwerpunktthemas „Digitale Güter“ nimmt der Marktwächter nun die Streaming-Angebote im Netz in den Blick.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Landesregierung:

1. Welches Konzept verfolgt das Projekt „Digitaler Marktwächter“?
2. Welchen Beitrag leistet hierzu die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz?
3. Welche Erkenntnis hat die jüngst vorgestellte Umfrage zu „Streaming-Diensten“ erbracht?
4. Welche anderen Themen wurden im Rahmen der Marktwächter bisher in den Blick genommen?

Das **Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz** hat die Kleine Anfrage namens der Landesregierung mit Schreiben vom 6. Oktober 2015 wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Im Jahr 2015 stehen zunächst der Aufbau der Marktwächterstruktur, Prozesse und Methoden im Vordergrund, parallel zur Aufbauarbeit werden jedoch bereits erste Marktbeobachtungen durchgeführt.

Im „Vollbetrieb“ ab 2018 ist das Ziel des Marktwächters, durch einen strukturierten und methodisch fundierten Prozess belastbare Hinweise auf Fehlentwicklungen und Missstände im digitalen Markt zu erhalten.

Grundlage für diese verbraucherorientierte Marktbeobachtung sind vor allem die Beratungsfälle der 16 Verbraucherzentralen. Im vergangenen Jahr entfielen nach Angaben des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) bundesweit gut 70 000 Beratungsfälle auf das Thema elektronische Kommunikation als Teil des Marktes „Digitale Welt“.

Daneben sollen ein interaktives Internetangebot, Untersuchungen und Umfragen ein kontinuierliches Monitoring des digitalen Marktes ermöglichen.

Plötzliche Häufungen von Problemarten, auffällige Einzelfälle, neue oder verstärkt auffällige Anbieter und andere Indikatoren sollen nach dem Konzept des vzbv über dieses Frühwarnnetzwerk sichtbar gemacht werden. In der bundesweiten Zusammenführung von Problemfällen und Hinweisen, sowie im Abgleich mit dem allgemeinen Marktgeschehen, soll sich aus den Einzelinformationen von Verbrauchern ein Gesamtbild des Marktes ergeben.

An der Datenerhebung sind alle 16 Verbraucherzentralen beteiligt. Vertiefende Analysen werden in Federführung der Schwerpunkt-Verbraucherzentralen durchgeführt.

Der vzbv übernimmt die Gesamtkoordination und Qualitätssicherung des Marktwächters.

Je nach Erkenntnisstand des Marktwächters informiert dieser anschließend beispielsweise Verbraucher, die Politik, Aufsichtsbehörden (z. B. die Bundesnetzagentur) oder andere Akteure.

Darüber hinaus wenden sich der vzbv und die Verbraucherzentralen bei rechtswidrigem Anbieterverhalten an die Öffentlichkeit und werden im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung auch direkt für die Verbraucher tätig.

Zur Begleitung des Marktwächters wurde ein Beirat mit Mitgliedern aus Verwaltung, Politik, Zivilgesellschaft, Wissenschaft und Anbieterverbänden eingerichtet. Aufgabe des Beirats ist die Beratung des Marktwächters zu allen Fragen von grundsätzlicher Bedeutung, die der Verwirklichung der Ziele des Marktwächterprinzips dienen. Im Beirat ist neben Bayern und Nordrhein-Westfalen auch Rheinland-Pfalz vertreten.

Zu Frage 2:

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat schon frühzeitig die Bedeutung der fortschreitenden Digitalisierung des Alltags der Verbraucher erkannt. Bereits vor 15 Jahren wurde dafür ein eigenes Referat geschaffen.

Auf die daraus gewonnenen Erfahrungen und das Fachwissen kann die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz als eine der fünf Schwerpunktverbraucherzentralen des Marktwächters „Digitale Welt“, neben den Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein, nunmehr aufbauen. Jede der fünf Schwerpunktverbraucherzentralen untersucht ein Handlungsfeld des digitalen Marktes: Digitale Dienstleistungen (VZ Bayern), Digitaler Wareneinkauf (VZ Brandenburg), Nutzer-generierte Inhalte (VZ Nordrhein-Westfalen), Telekommunikationsdienstleistungen (VZ Schleswig-Holstein).

Der Schwerpunkt in Rheinland-Pfalz „Digitale Güter“ umfasst alle immateriellen und nicht physischen Güter wie digitale Videos, digitale Musik, eBooks, Online-Games, digitalisierte Zeitungen und Zeitschriften und die damit zusammenhängenden Nutzungsmöglichkeiten wie Apps, Streaming- und Download-Dienste und Cloud-Anwendungen oder über Endgeräte wie Desktop-PC, Smartphones, Tablets, Smart-TVs oder Spielkonsolen.

Nach den Erkenntnissen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz nehmen besonders die Angebote und die Nutzung im Bereich der Streaming-Dienste rasant zu und sind mittlerweile durch eine stetig steigende Kauf- und Zahlungsbereitschaft aufseiten der Verbraucher sowie durch eine zunehmende Angebotsvielfalt aufseiten der Anbieter gekennzeichnet. Aufgrund der mittlerweile hohen Bedeutung von Streaming-Diensten für den Online-Markt und die Verbraucher erstellt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Rahmen des Projekts „Digitaler Marktwächter“ ein Themendossier.

Die Verbraucherumfrage „Streaming-Dienste“ ist Teil des Themendossiers. Für die Befragung wurde eine bevölkerungsrepräsentative Stichprobe gezogen, die sich entsprechend sowohl aus Onlinern mit und ohne Nutzung von Streaming-Diensten sowie Nicht-Onlinern zusammensetzt. Für die aktuelle Umfrage befragte Bitkom Research im Auftrag der Verbraucherzentrale im Juli und August 2015 insgesamt 1 007 Verbraucher.

Zu Frage 3:

Die Erkenntnisse der Umfrage zu „Streaming-Diensten“ lassen sich nach Angaben der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz wie folgt zusammenfassen:

„Allgemeines Ziel der Verbraucherbefragung war es, mehr Informationen über das Nutzungsverhalten sowie über auf die Online-Dienste bezogenen Probleme und Verbesserungswünsche bezüglich der Nutzung der Angebote zu erhalten. Verbrauchern fällt es nicht zuletzt durch die fortlaufende Entstehung neuer Angebote wie bspw. jüngst Apple Music zunehmend schwer, den Überblick zu behalten und die für ihn richtigen Angebote auszuwählen. Daher ist es von Bedeutung, der mittlerweile großen Anzahl von aktiven Verbrauchern eine bessere Orientierung zu ermöglichen, um das Vertrauen und die Sicherheit in der Nutzung der Angebote zu garantieren.“

Die Verbraucherumfrage hat grundsätzlich gezeigt, dass fast vier von fünf Internetnutzern (78 Prozent) Streaming-Dienste nutzen, bei denen sie Musik oder Filme direkt aus dem Internet abspielen. Jeder vierte Nutzer (26 Prozent) berichtet von Problemen beim Streaming, darunter häufiger Störungen beim Empfang, Problemen mit Preisen und Mitgliedschaft sowie bei urheberrechtlichen Fragen, etwa der Unterscheidung legaler und illegaler Angebote.“

Die zentralen Ergebnisse im Einzelnen:

„Fast vier von fünf Internetnutzer nutzen Streaming-Dienste:

- Bei den Männern (80 Prozent) ist dieser Anteil etwas größer als bei den Frauen (75 Prozent).
- Streaming-Dienste werden von Jüngeren mehr genutzt als von Älteren: Während bei den 14- bis 29-Jährigen (92 Prozent) und bei den 30- bis 49-Jährigen (91 Prozent) jeweils neun von zehn Internetnutzern Streaming-Dienste in Anspruch nehmen, sind es bei den 50- bis 64-Jährigen nur sechs von zehn (63 Prozent) und bei den 65-Jährigen und Älteren drei von zehn (27 Prozent).
- Nichtnutzer lehnen Streaming vor allem aus Kostengründen ab (32 Prozent). Weitere Hürden sind die Bedienung (27 Prozent), die Anmeldung (22 Prozent) und mangelnde Übertragungsqualität (19 Prozent).
- Nutzer geben als größten Vorteil von Streaming-Diensten die umfangreiche Auswahl an (28 Prozent).
- Nutzer schätzen auch die zeitlich unabhängige Nutzung (16 Prozent) und die Option, eigene Zusammenstellungen von Titeln vorzunehmen (8 Prozent).
- Der am häufigsten genannte Nachteil ist die Abhängigkeit der Qualität von der Internetübertragungsrate (7 Prozent). Allerdings: Zwei von drei Nutzern (68 Prozent) sehen gar keinen Nachteil bei der Nutzung von Streaming-Diensten.
- Jeder vierte Nutzer hatte schon einmal Probleme beim Streaming:
- Meistgenanntes Problem sind Empfangsstörungen (35 Prozent). Weniger häufig werden der Preis (19 Prozent), das Urheberrecht (17 Prozent), die Mitgliedschaft (15 Prozent) und der Angebotsumfang (10 Prozent) als Problem genannt.“

Zu Frage 4:

Wie eingangs dargestellt ist der „Digitale Marktwächter“ im Jahr 2015 noch stark bestimmt durch den weiteren Aufbau von Strukturen, Prozessen und Methoden. Trotzdem werden im Marktwächterprojekt „Digitale Welt“ neben dem erwähnten Themendossier zu Streaming-Diensten nach Angaben der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz weitere Untersuchungen wie folgt durchgeführt:

Sonderuntersuchung Vergleichsportale (Schwerpunkt-Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen):
In einem selbstdurchgeführten Marktcheck soll ermittelt werden, ob Verbraucher auf den ausgewählten Portalen in den Bereichen Telekommunikation, Reisen und Energie tatsächlich den günstigsten Preis erhalten, unabhängig vom genutzten Endgerät.

Themendossier Telekommunikationsverträge (Schwerpunkt-Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein):
Das Themendossier umfasst eine Recherche und Marktanalyse zu Problemen bei Telekommunikationsverträgen.

Gerhard Robbers
Staatsminister

