

Pressemitteilung

Berlin, 11. Mai 2021

**Geschäftsstelle des
Sachverständigenrats für
Verbraucherfragen**

ANSPRECHPARTNERIN	Barbara Leier, LL.M. (Duke Univ.)
HAUSANSCHRIFT	Mohrenstraße 37, 10117 Berlin
POSTANSCHRIFT	11015 Berlin
TEL	+49 (30) 18 580 – 95 55
FAX	+49 (30) 18 580 – 95 25
E-MAIL	leier-ba@bmjv.bund.de

Messbarer Mangel an digitalen Verbraucherkompetenzen in Deutschland

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen (SVRV) diskutiert am 11. Mai Ergebnisse des Gutachtens zur Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher mit der Fachöffentlichkeit

Die mit der COVID-19-Pandemie verbundenen Einschränkungen haben die Digitalisierung des Konsums weiter vorangetrieben. Damit Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet sicher und souverän einkaufen und verkaufen können, benötigen Sie jedoch eine ganze Reihe von Kompetenzen - und fast die Hälfte der Verbraucherinnen und Verbraucher hat gerade hier wesentliche Lücken. Dies verdeutlicht eine für das Gutachten zur Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher exklusiv in Deutschland durchgeführte repräsentative Bevölkerungsbefragung. Demnach konnten nur 45 Prozent der Befragten mehr als die Hälfte der Fragen in einem Wissenstest zu digitalen Verbraucherkompetenzen korrekt beantworten. Zudem zeigen die Daten deutliche soziale Unterschiede in den Kompetenzniveaus. Diese und weitere Ergebnisse des Gutachtens zur Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher werden am 11. Mai 2021 im Rahmen einer virtuellen Veranstaltung des SVRV mit der Fachöffentlichkeit diskutiert.

„Sicheres und souveränes Verbraucherhandeln erfordert mehr als die Fähigkeit zur Bedienung von Geräten wie Smartphones oder Apps. Digitale Verbraucherkompetenzen umfassen daneben die Fähigkeit, Informationen über Produkte und Dienstleistungen im Internet finden und richtig einschätzen zu können; die Fähigkeit, online etwas zu kaufen oder auch zu verkaufen sowie die Fähigkeit, personenbezogene Daten zu verwalten und zu schützen“, erläutert **Susanne Dehmel**, Mitglied des SVRV und der Geschäftsleitung des Bundesverbandes Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (bitkom).

So wissen nur ca. 25 Prozent sicher über ihr Rückgaberecht bei Online-Käufen Bescheid. Und nur knapp die Hälfte weiß, dass bei einem Privatverkauf via Internet andere Rechte und Pflichten gelten können als bei einem Kauf von einem gewerblichen Händler (siehe Grafik).



Eigene Darstellung auf Basis einer CATI-Befragung der deutschsprachigen erwachsenen Wohnbevölkerung in Deutschland. $n = 1.501$. Alle Statistiken beziehen sich auf gewichtete Ergebnisse. Angaben zur Richtigkeit der Aussagen in den eckigen Klammern basieren auf Brecko & Ferrari (2016).
 aus: Gutachten zur Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher 2021, Abbildung D.II-3, S. 288

Zudem sind die digitalen Verbraucherkompetenzen in Deutschland sozialstrukturell ungleich verteilt: Bei den unter 45-Jährigen liegt das Verbraucherkwissen deutlich höher als bei älteren Personen. Überdies steigen die Verbraucherkompetenzen mit der formalen Bildung an. Und je niedriger das Einkommen des Haushalts, in dem eine Verbraucherin oder ein Verbraucher lebt, desto geringer auch die digitalen Verbraucherkompetenzen. *„Es besteht die Gefahr, dass die potenziellen Vorteile der Teilnahme an und souveränes Verbraucherhandeln auf digitalen Märkten in diesen Segmenten der Bevölkerung am wenigsten realisiert werden können“*, betont **Sven Scharioth**, Mitglied des SVRV und der Geschäftsleitung im Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).

Prof. Dr. Peter Kenning, Vorsitzender des SVRV, empfiehlt: *„Die Verbraucherpolitik sollte die Ergebnisse zum Anlass nehmen, differenzierte und priorisierte Maßnahmen zur Erhöhung der digitalen Verbraucherkompetenzen in Deutschland zu ergreifen. Zudem sollte sie die Entwicklung der digitalen Verbraucherkompetenzen in regelmäßigen Abständen kontrollieren und die Wirksamkeit der Maßnahmen evaluieren“*.

Nähere Informationen zur Veranstaltung, das gesamte Gutachten zur Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher und diese Pressemitteilung sind ab sofort unter www.svr-verbraucherfragen.de abrufbar.