Plattform Privatheit

Forschung für ein selbstbestimmtes Leben in der digitalen Welt

15.10.2026

Pressemitteilung

Forschungsteam der Plattform Privatheit empfiehlt digitales Update der Verbraucherberatung

Vorschläge zur Weiterentwicklung des Verbraucherschutzes in der digitalen Welt

Wie kann moderne Verbraucherberatung in der digitalen Welt gestaltet werden? Dazu hat ein interdisziplinäres Forschungsteam der Plattform Privatheit ein Policy Paper veröffentlicht. Das Team präsentiert seine Empfehlungen am 5. November 2026 im Heinrich-Heine-Institut in Düsseldorf im Rahmen einer Abschlusskonferenz und diskutiert sie mit Expert:innen aus Wissenschaft und Praxis. Interessierte Verbraucher:innen sind herzlich willkommen!

Wie unterscheide ich beim Online-Shopping vertrauenswürdige von unseriösen Angeboten? An wen wende ich mich, wenn mein Laptop von Viren befallen ist? Und was kann ich tun, wenn ich den Überblick über meine Ausgaben verloren habe, die ich mit einer Bezahl-App getätigt habe? Mit diesen und ähnlichen Fragen wenden sich Verbraucher:innen tagtäglich und bundesweit an die Einrichtungen der Verbraucherberatung. Wie Verbraucher:innen und Berater:innen mit dieser großen Bandbreite an Fragen umgehen, hat ein interdisziplinäres Forschungsteam der Plattform Privatheit im Projekt „Die Beratung der Nutzenden: Zur Stärkung der informationellen Selbstbestimmung durch Arbeitsbündnisse im digitalen Verbraucherschutz (BeDeNUTZ)“ untersucht und daraus Empfehlungen für die Weiterentwicklung der digitalen Verbraucherberatung abgeleitet.

Orientierung in der digitalen Welt finden – für Verbraucher:innen eine große Herausforderung

Datenbasierte Geschäftsmodelle und der zunehmende Einsatz von Algorithmen und Künstlicher Intelligenz bestimmen immer mehr die Bedingungen für Kommunikation, Konsum und Vernetzung. Dabei sind Verbraucher:innen oft selbst Produzent:innen von Inhalten – und damit von Daten. Diese doppelte Rolle erschwert nicht nur die Orientierung, sondern wirft auch die Frage auf, wie Verbraucher:innen in der digitalen Welt besser unterstützt werden können. Die Verbraucherberatung will Hilfe zur Selbsthilfe bieten: die Verbraucher:innen unterstützen, damit sie selbstbestimmt agieren können.

Wie Prof. Dr. Jörn Lamla, Leiter des Verbundprojektes BeDeNutz und Direktor des Wissenschaftlichen Zentrums für Informationstechnik-Gestaltung der Universität Kassel erläutert, machen die Verbraucher:innen in der digitalen Welt häufig Krisenerfahrungen: „Was tun, wenn einem die Summe auf der Mobilfunkrechnung unerklärlich hoch vorkommt oder man den Überblick über Bezahlungen mit einem Internetbezahldienst verloren hat? Die Verbraucherberatung kann Menschen dabei unterstützen, sich von solchen Situationen nicht lähmen zu lassen, sondern das Heft des Handelns wieder in die Hand zu nehmen. Eben das meint Hilfe zur Selbsthilfe.“

Verbraucherberatung als starker Bündnispartner gegenüber den Plattformen

Während Bemühungen zum Schutz der Privatheit in der Regel auf technische Lösungen, regulatorische Maßnahmen oder auf die Stärkung der individuellen Medienkompetenz abzielen, nimmt das Projektteam auch die Vernetzung mit anderen Institutionen in den Blick. Dabei kann die Verbraucherberatung nicht nur stellvertretend für die Verbraucher:innen aktiv werden, sondern auch als eine Art „Lotse" agieren, der die Verbraucher:innen darüber aufklärt, wer sie noch unterstützen kann.

„Die Verbraucherberatung lässt die Verbraucher:innen nicht allein, sondern ergreift für sie Partei. Wenn man bedenkt, wie groß die Übermacht der Plattformen und Datenkonzerne gegenüber den einzelnen Verbraucher:innen ist, wird es höchste Zeit, dass die Nutzenden engagierte Bündnispartner bekommen", erläutert Teilprojektleiter Prof. Dr. Gunnar Stevens, der den Bereich Verbraucherinformatik an der Universität Siegen verantwortet.

Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, die das Projekt als Praxispartner unterstützt hat, ergänzt: „Damit die Verbraucherberatung diese Rolle übernehmen kann, benötigt sie ein permanentes digitales Update. Das Policy Paper präsentiert einige Vorschläge, wie diese Weiterentwicklung aussehen könnte."

Neue Wissensbasis, neue Beratungstools, neue Allianzen

Das Policy Paper identifiziert drei Bereiche, in denen die Verbraucherberatung weiterentwickelt werden sollte:

1. „Neue Wissensbasis": Die Aus- und Weiterbildung der Berater:innen sollte so gestaltet werden, dass sich sowohl Berater:innen als auch Verbraucher:innen das sprunghaft wachsende und sich verändernde Wissen über Technologie-Entwicklungen rasch aneignen können. Waren es gestern noch Soziale Online-Netzwerke, über die Verbraucher:innen Bescheid wissen mussten, sind es heute digitale Bezahlsysteme und morgen Werbung treibende Chatbots. Dafür sollten neue Formate der Wissensvermittlung entwickelt werden.

2. „Neue Beratungstools": Die Verbraucherberatung sollte Konzepte für den sinnvollen Einsatz von digitalisierten Beratungstools und KI entwickeln. Dabei sollten die Kernmerkmale der „klassischen" Verbraucherberatung unbedingt beibehalten werden: Unabhängige, solidarische, verständnisvolle Beratung, die darauf abzielt, die Selbstbestimmung der Verbraucher:innen zu fördern. Anstatt neue Abhängigkeiten von undurchsichtiger Technologie zu schaffen, sollten neue Beratungstools die Beratung und die Berater:innen gezielt unterstützen.

3. „Neue Allianzen": Die Verbraucherberatung sollte ihre Verbindungen zu ähnlich orientierten Organisationen ausbauen, um auf die gestiegene Vielfalt der Verbraucher-Anliegen in der digitalen Welt effektiv und effizient reagieren zu können. Sowohl die Einkaufsgewohnheiten als auch die unterschiedlichsten sozialen Aktivitäten von Verbraucher:innen werden in den Bereich des digitalen Konsums hineingezogen, von der Bezahlung von Konsumartikeln über die Pflege sozialer Kontakte und die Anbahnung von Intimbeziehungen bis hin zur Präsentation des eigenen Bewerbungsprofils. Die Verbraucherberatung wird also mit einer immer größeren Bandbreite an digitalen Verbraucheranliegen konfrontiert. Um dem gerecht zu werden, sollten die Beratungsorganisationen ihre Vernetzungsaktivitäten sowie auch ihre eigenen Feedback-Kanäle ausbauen.

Abschlusskonferenz im Heinrich-Heine-Institut

Am 05. November 2026 präsentiert das Projektteam die Handlungsempfehlungen des Policy Papers und diskutiert sie gemeinsam mit Expert:innen aus dem Bereich der Wissenschaft und Praxis der Verbraucherberatung unter dem Titel: „VON DER HILFE ZUR SELBSTHILFE

ZUR SELBSTBESTIMMUNG? Verbraucherberatung in der digitalen Welt zwischen Herausforderung und Innovation.“

Am 05. November 2026 präsentiert das Projektteam die Handlungsempfehlungen des Policy Papers und diskutiert sie gemeinsam mit Expert:innen aus dem Bereich der Wissenschaft und Praxis der Verbraucherberatung unter dem Titel: „VON DER HILFE ZUR SELBSTHILFE ZUR SELBSTBESTIMMUNG? Verbraucherberatung in der digitalen Welt zwischen Herausforderung und Innovation.“

Zur Konferenz-Website: https://www.uni-kassel.de/forschung/iteg/forschung/bedenutz/bedenutz-abschluss-2026.html

Zum Policy Paper: Bala, C.; Heilig, T.; Hindrichs, J.; Lamla, J.; Ochs, C.; Pfläging, M.; Stevens, G.; (2026): Von der Hilfe zur Selbsthilfe zur Selbstbestimmung: Verbraucherberatung in der digitalen Welt zwischen Herausforderung und Innovation. Forschungsberichte der Plattform Privatheit, Nr. 13, hrsg. v. Friedewald et al. Karlsruhe: Fraunhofer ISI.

Das Policy Paper ist frei zugänglich unter: BeDeNutz Hilfe Selbsthilfe Selbstbestimmung

Projektmitglieder BeDeNUTZ:

Dr. Christian Bala und Tamara Heilig, M.A.
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Dr. Jenny Hindrichs und Prof. Dr. Gunnar Stevens
Wirtschaftsinformatik, insb. IT-Sicherheit und Datenschutz
Universität Siegen

Prof. Dr. Jörn Lamla, PD. Dr. Carsten Ochs und Mareike Pfläging, M.A.
Soziologische Theorie / Wissenschaftliches Zentrum für Informationstechnik-Gestaltung (ITeG)
Universität Kassel

Presseanfragen bitte an:

Wissenschaftskommunikation „Plattform Privatheit“
Barbara Ferrarese, M.A.
Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung ISI
Abteilung Neue Technologien
+49 151 724 25939
barbara.ferrarese@isi.fraunhofer.de

„Plattform Privatheit und selbstbestimmtes Leben in der digitalen Welt“
https://www.plattform-privatheit.de/
Bluesky: plattformprivat.bsky.social
Mastodon: @ForumPrivatheit@bawü.social
LinkedIn: linkedin.com/company/plattform-privatheit

In der vom Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt geförderten Plattform Privatheit untersuchen Expertinnen und Experten interdisziplinär, kritisch und unabhängig Fragestellungen zu Privatheit und Datenschutz in der digitalen Welt. Die Plattform Privatheit wird vom Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung und dem Wissenschaftlichen Zentrum für Informationstechnik-Gestaltung an der Universität Kassel koordiniert.

Gefördert durch:

Bundesministerium
für Forschung, Technologie
und Raumfahrt