



Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und
Verbraucherschutz Baden-Württemberg

📅 10.02.2020

VERBRAUCHERSCHUTZ

Kontrolle über digitale Sprachassistenten behalten



📷 Sebastian Scholz / Unsplash

Verbraucherschutzminister Peter Hauk MdL: „Bei souveräner Nutzung bieten Sprachassistenten zusätzlichen Komfort und sind eine wertvolle Hilfe insbesondere für Menschen mit Handicap und im Alter“

„Immer mehr Verbraucher nutzen den Komfort von Sprachassistenten. Mit Spracheingaben gehen sie ins Internet und in einem Smart Home unterstützen sie beim Energiesparen oder sorgen für mehr Sicherheit. Für ältere Menschen oder Menschen mit Behinderungen können Sprachassistenten Arbeiten übernehmen, die sie selbst nur schwer oder nicht mehr ausführen können. Vielen Verbrauchern ist jedoch nicht bewusst, dass die meisten digitalen Sprachassistenten rund um die Uhr mit dem Internet

Montag (10. Februar) in Stuttgart mit Blick auf den Safer Internet Day am Dienstag. Oft sei auch unklar, wie diese Systeme genau funktionierten, welche Daten sie sammelten, wo und wie diese gespeichert und gesichert würden. Fraglich sei auch, wie die Rechte Dritter, zum Beispiel von Besuchern, gewahrt werden könnten.

Die heute marktüblichen Sprachassistenten sind vernetzte digitale Geräte, die mit einer speziellen Software eines Internet-Dienstleisters die gesprochenen Worte mit Algorithmen analysieren, in einen Zusammenhang einordnen und Aktionen ausführen können, wenn sie angesprochen werden. Sprachassistenten sind heutzutage in den meisten Smartphones nutzbar und werden zusammen mit einem Lautsprecher auch als Smart Speaker angeboten. Spricht man mit diesen Sprachassistenten, die auch als mobile oder digitale Assistenten bezeichnet werden, beantwortet das Gerät über seine Sprachsoftware verbal Fragen oder steuert damit vernetzte Smart Home Geräte. Smart Home Geräte in einem vernetzten Zuhause, auch ‚Smart Home‘ genannt, können über das Internet Musik abspielen, das Wetter vorhersagen, Waren bestellen, die Heizung regeln oder das Licht anschalten. Auch einige Banken bieten ihren Kunden an, Geld per Sprachbefehl zu überweisen.

Im Dialog mit dem Nutzer, greifen digitale Sprachassistenten über das Internet auf die verschiedensten Quellen zurück, um geeignete Lösungen für die Fragestellungen und Probleme zu finden. Zu diesen Datenquellen zählen die großen Suchmaschinen, Daten aus Wikipedia und Dienste von Drittanbietern. „Digitale Sprachassistenten werten alles Gesprochene wie die abendlichen Musikwünsche, die Bestellung bei einer Online-Plattform und die Abfrage nach einem guten Restaurant aus. Welche und wie viel Daten gespeichert werden sowie für welche Zwecke sie verarbeitet werden, ist dem Nutzer in der Regel nicht bekannt“, so Hauk.

Einfluss auf Konsumententscheidungen

Häufig werden jede Frage, jede Aufforderung und jeder Befehl bei den Anbietern und Herstellern gespeichert. Die Eingabe von Sprachbefehlen unterscheidet sich dabei im Allgemeinen nicht vom Eintippen von Begriffen in eine Suchmaschine der großen Internet-Dienstleister. Die gespeicherten Daten würden verarbeitet und könnten grundsätzlich mit dem Nutzerkonto verknüpft werden und beispielweise über Algorithmen die Konsumententscheidungen von Verbrauchern beeinflussen. Auch könne es derzeit bei komplizierten Anfragen zu Missverständnissen kommen, da den Assistenten noch das Verständnis für Zusammenhänge fehle. So reagierten Sprachassistenten häufig nicht nur mit dem festgelegten Signalwort, sondern auch auf ähnlich klingende Begriffe aus einem Gespräch. Dadurch sei es möglich, dass ungewollt Ausschnitte aus Unterhaltungen aufgezeichnet und an den Server des Anbieters übertragen werde.

„Die Verarbeitung personenbezogener Daten darf nur erfolgen, wenn der Verbraucher dieser zustimmt, sie nachvollziehen, kontrollieren und steuern kann. Der Verbraucher muss die Datenflüsse aus seinem häuslichen Bereich auch unterbinden können, ohne dass dies vertragliche Konsequenzen hat“, betonte der Minister.

Smart Home-Systeme sollten so eingestellt werden, dass sie datensparsam arbeiten und die Daten anonym verarbeiten. Verbraucher, die einen Sprachassistenten einsetzen möchten, sollten sich mit den Einstellungen des Geräts vertraut machen und sich überlegen, für was sie das Gerät nutzen wollen.

Digitale Sprachassistenten, die im Haus ständig mit dem Internet verbunden sind, sind standardmäßig immer aktiv, um auf mögliche Sprachbefehle reagieren zu können.

Hintergrundinformationen:

Sprachassistenten nutzen Algorithmen, um die Befehle zu verstehen und umzusetzen. Auch beim Einsatz von Sprachassistenten werden Entscheidungen von Algorithmen getroffen. Umfangreiche Informationen zu Algorithmen finden Sie auf der Seite www.seiunberechenbar.de bzw. ganz konkret [hier zu Sprachassistenten](#). Weiter Themen rund um den Verbraucherschutz stehen unter www.mlr-bw.de/Verbraucherschutz, auf der Facebook-Seite www.facebook.com/VerbraucherBW sowie auf dem Verbraucherportal Baden-Württemberg unter www.verbraucherportal-bw.de zur Verfügung.

Safer Internet Day (SID): Der von der Europäischen Union initiierte jährliche weltweite Aktionstag setzt sich für mehr Sicherheit und ein besseres Internet für Kinder und Jugendliche ein. In Deutschland setzt Klicksafe den Aktionstag um und ruft dazu auf, sich mit eigenen Aktionen am SID zu beteiligen.