

Vertrauensinfrastrukturen der digitalen Gesellschaft – Probleme und Gestaltungsansätze

Der vertrauende Verbraucher: Zwischen Regulation und Information?
11. NRW-Workshop Verbraucherforschung

Jörn Lamla
Fabian Pittroff
Markus Uhlmann

Verletzliche, verantwortungsvolle und ... vertrauende Verbraucher?

- Vertrauende Verbraucher erscheinen in dieser Typologie als (große) Residualkategorie
- Idealtypen → Was würde Max Weber wohl dazu sagen?
 - Klassifikations- / Differenzierungsschema?
 - Analyse-Instrument, das sich an empirischer Realität bewährt, anstelle von Ideen/Idealen?
 - sinnadäquat und eindeutig (Trennschärfe)?
 - genetische Begriffsbildung?
- Vertrauende Verbrauchende sind keineswegs residual, aber als Idealtyp sicherlich unzureichend bestimmt

Neoklassik, Verhaltensökonomie und ... die soziologische Theorie

Was verbirgt sich hinter der Typen- und Leitbilddiskussion?

- Paradigmenverschiebung in der Ökonomik: Neoklassik vs. Verhaltensökonomie
 - Modellplatonismus vs. empirische Evidenz
 - Mündiger Verbraucher (hier: rational kalkulierend) vs. vertrauender Verbraucher (hier: affektiv, überfordert)
 - rationale Kalkulation als Modellplatonismus \neq Routine ist empirisch evident
 - Formbarkeit des Subjekts (Reckwitz) \rightarrow historische Wandlungsfähigkeit und Kontextabhängigkeit
 - protestantische *und* romantische Ethik im modernen Wirtschaftsleben (Weber und Campbell)
 - „Framing“ in den Science&Technology-Studies (STS): technische Plastizität, Kollektive
 - selbst Nudging zielt vielfach auf die Ermöglichung rational kalkulierender Entscheidung (Thaler/Sunstein)
- \rightarrow Fokus: Entscheidungsarchitekturen ja, aber Leitbilddiskurs liefert keine klaren Kriterien
- \rightarrow Frage: Lassen sich Gestaltungskriterien ausgehend vom „Vertrauensproblem“ finden?

Vertrauen in Entscheidungsarchitekturen

Soziologische Vertrauensbegriffe und -theorien:

- implizites/explizites Vertrauen; System-/Personenvertrauen; Sozialkapitalbegriffe
- Paradigmenstreit findet sich auch im sozialwissenschaftlichen Vertrauensdiskurs:
- Vertrauen als individuelles Risikokalkül (aktiv) versus Vertrauen als Zutrauen (passiv)
- These: ebenfalls kein strikter Gegensatz, sondern Kontinuum/Unschärfe (im Sinne der komplexen Entscheidungssituationen: verteilte Agency; Routine und Reflexivität)

Vertrauen in Entscheidungsarchitekturen

- involviert viele Akteure (z.B. Verbraucher, Peers, Hersteller, Intermediäre)
- setzt Vertrauen in Entscheidungsarchitektinnen voraus (z.B. IT-Industrie, Gesetzgeber)

Was durchdringt alle Vertrauentypen?

- normative Bindung, Verletzlichkeit des Vertrauenden gegenüber Vertrauensnehmer, Delegation von Kontrolle und Verantwortung

Gestaltung von Entscheidungsarchitekturen

Claus Offe (1996) → „moderne Barbarei“ im Kleinformat → (Rechts-)Normen verbürgen nicht Zivilität; diese muss außerrechtlich zur Geltung gebracht werden → Normvertrauen hängt daher davon ab, ob sich gesellschaftliche Kräfte der Zivilität reproduzieren können.

Design von Entscheidungsarchitekturen im Libertären Paternalismus (Thaler/Sunstein):

- Verhaltenswissenschaften liefern Anhaltspunkte für Entscheidungsarchitektinnen (Voreinstellungen, Feedback, Pflichtentscheidungen, vorstrukturierte Entscheidungspfade, Collaborative Filtering usw.)
- Legitimationsweg unklar: individuelle Präferenzen?; per Meinungsumfrage ermittelt?; von privaten Architektinnen gestalterisch umgesetzt?; nach negativem Freiheitsprinzip?

→ modifiziert Entscheidungsverhalten; aber entsteht auch Vertrauen (Normbindung)?

Nein: Normen müssen nicht nur effektiv genudged werden (Akzeptanz), sondern auch anerkennungswürdig sein (Akzeptabilität) → zentral sind öffentliche Diskussion und Kritik, professionsethische Standards, transparente rechtsstaatliche Verfahren → Mündigkeit, aber weniger als individuelle Verbraucherkompetenz, sondern als zivile Urteilskraft bzgl. der Güte und Bindungskraft der (politischen) Normen einer Entscheidungsarchitektur.

Vertrauensinfrastrukturen im/als Kontext von Entscheidungsarchitekturen

Soziologie der Infrastrukturen / Infrastructure Studies (z.B. Susan Leigh Star, 2017):

- Moment des Verborgenen / Operieren (scheinbar) im Hintergrund (vgl. Nudges)
- enthalten Standardisierungen, Klassifizierungen, Formalisierungen, Exklusionen
- zugleich Resultat aktiver (politischer) Aushandlungen und kooperativer Erzeugung

→ Vertrauensinfrastrukturen bei Entscheidungsarchitekturen mitbedenken/mitgestalten!

- Trustless Trust? → kommt als funktionales Äquivalent an Grenzen
- Problem der Normsetzung und -bindung lässt sich nicht umgehen
- Delegation an kollektiv verteilte Instanzen setzt Verfahren der Artikulation, Beteiligung und Kontrolle durch Akteure/Betroffene des Infrastrukturnetzwerkes voraus
- staatliches Sanktionspotential nötig, um Vertrauensbrüche sanktionieren zu können

→ Vertrauensinfrastrukturen müssen demokratische Infrastrukturen sein!

Zwischenfazit und Überleitung

Gestaltung von Entscheidungsarchitekturen zwischen Information und Regulation

→ Wie sind Vertrauensinfrastrukturen als Gestaltungskriterium hier zu berücksichtigen?

Thesen:

- Vertrauen als Gestaltungsressource nicht ausbeuten, sondern reproduzieren
- Ausweitung der Gestaltungsperspektive auf gesamte Vertrauensinfrastruktur nötig
- schränkt Gestaltung nicht ein auf Regulation, Delegation oder Information, sondern eröffnet Spielräume durch Sicherung von Vertrauen in die Normbindungskräfte

Beispiele: Internet der Dinge, mobile User

Fabian Pittroff → Gestaltungsprobleme am Beispiel des Fitness-Tracking

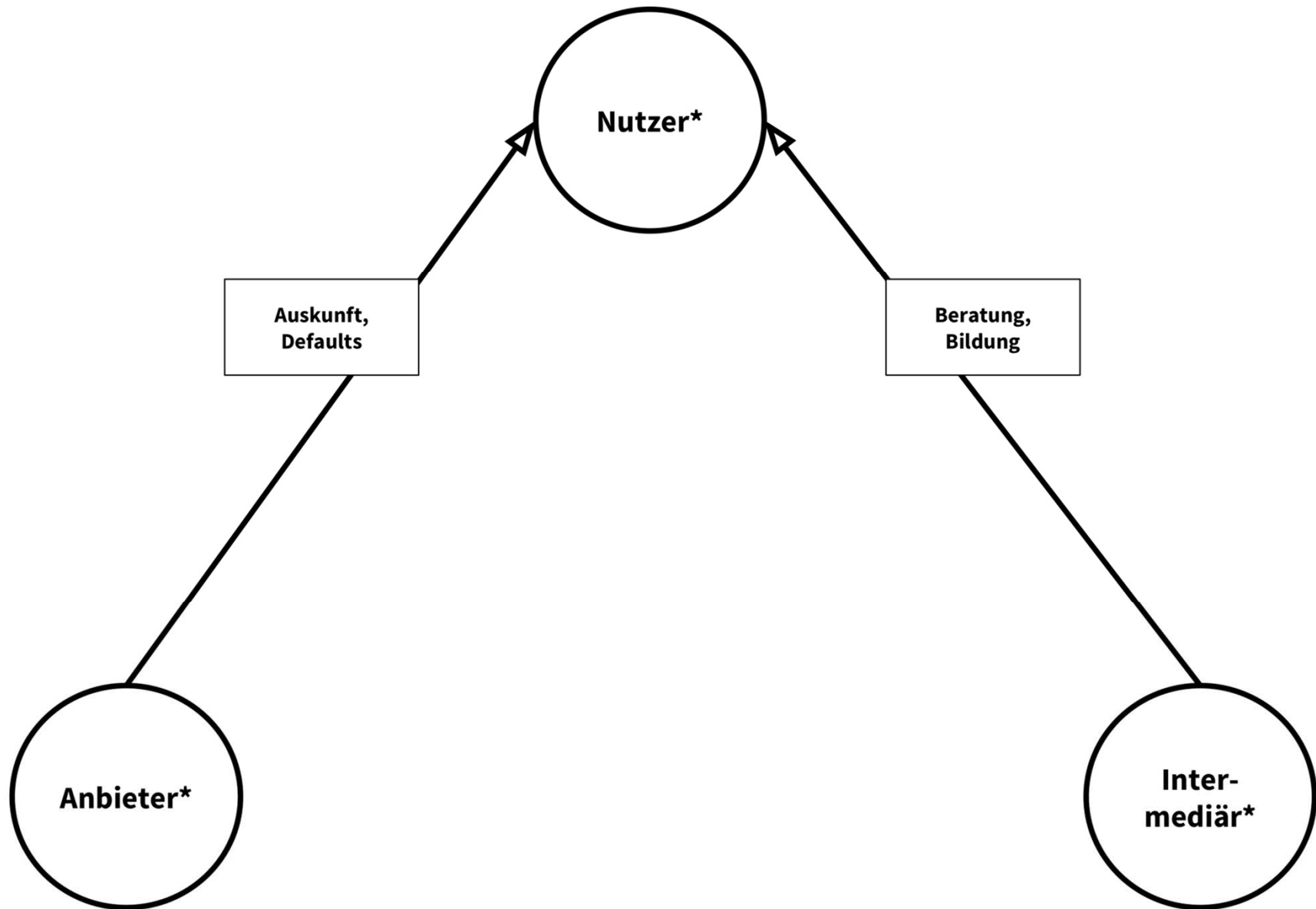
Markus Uhlmann → Neugestaltung von Datenschutz und informierter Einwilligung

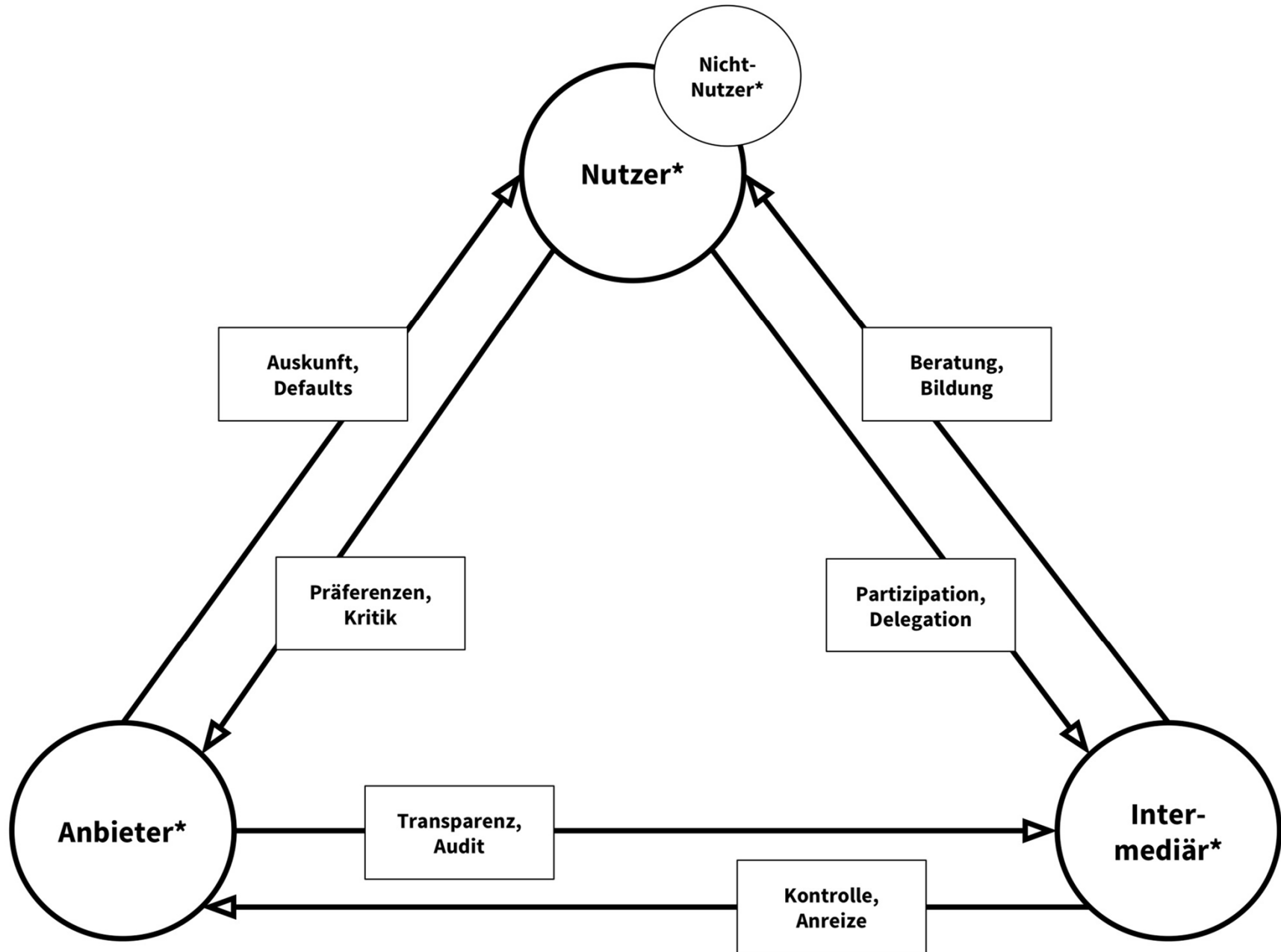
Fitness-Tracking als Selbsttechnologie

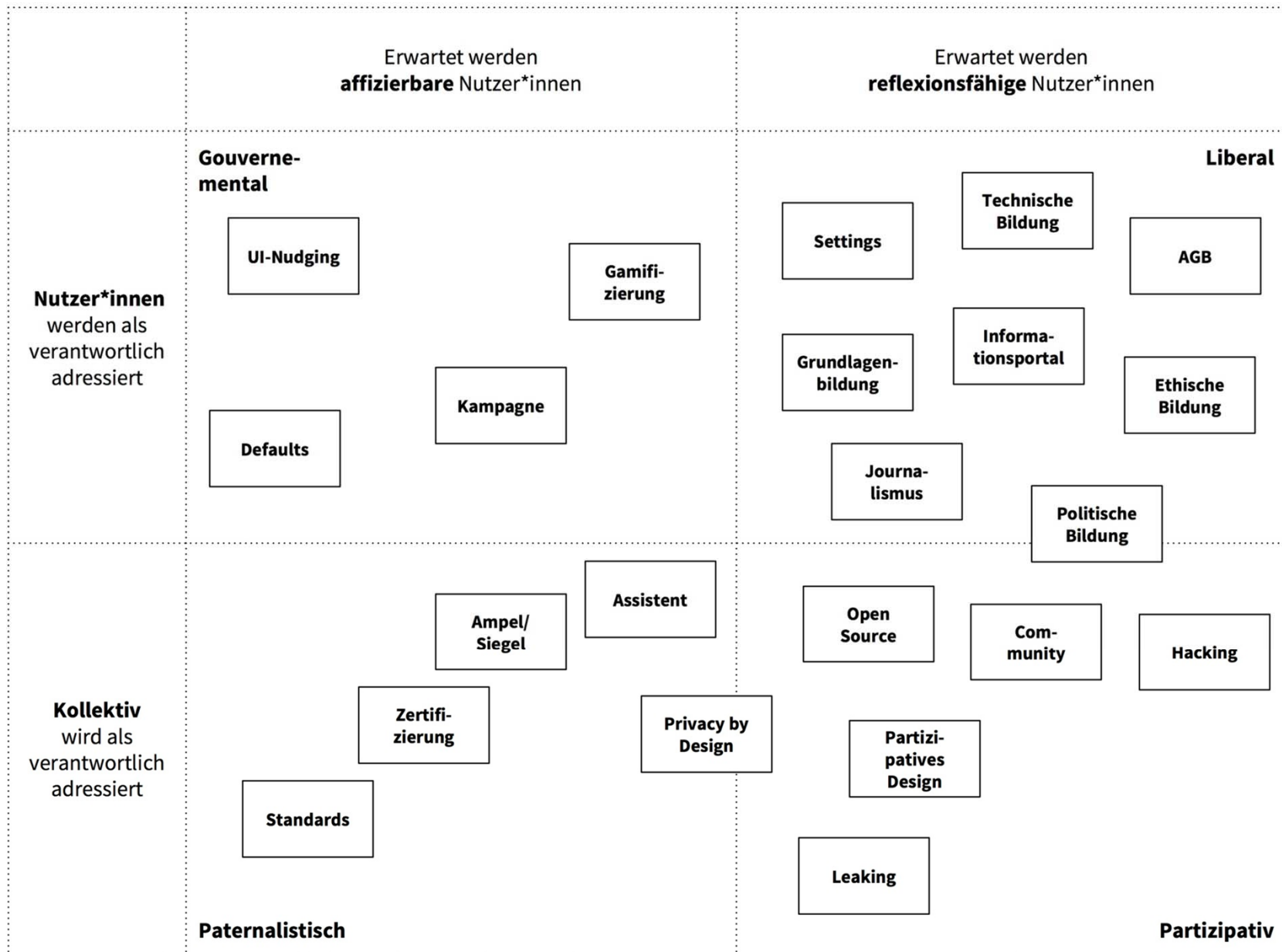
- **Kultur des Lebens**
 - Verbesserung des Lebens mittels Biodaten
 - Körperliche Fitness
- **Kultur der Profilierung**
 - Gestaltung und Ausstellung individueller Subjektivität durch persönliche Daten
 - Identitäre Fitness
- **Datenschutz-Fitness**
 - Nutzerinnen, die fähig und motiviert sind, sich um Datenschutz zu kümmern
 - ... durch Verstehen von AGBs, richtige Produktauswahl, datensparsames Verhalten

Informationelle Selbstbestimmung zwischen Information und Regulation – das Vertrauensproblem beim Fitness-Tracking

- Informationsproblem
 - Ständige und automatisierte Datenerfassung
 - Einmalige und umfassende Information
- Regulationsproblem
 - Gefahr des datenschutzrechtlichen Paternalismus
 - Big-Data-Technologien unterlaufen Datenschutz
 - Nutzerpraktiken widersprechen Datenschutzgrundsätzen
- Vertrauensproblem
 - Informationelle Selbstbestimmung wird problematisch
 - Zweifel über Geltung und Anerkennung der informationellen Selbstbestimmung
 - Bedarf an Vertrauen steigt, wird aber nicht gedeckt







Kriterien und Gestaltungsziele für problemangemessene Vertrauensinfrastrukturen in der digitalen Welt

- Datenschutzregulierung und Informierung ermöglichen, die Praktiken von Nutzer*innen gerecht wird sowie Risiken und Potenziale von Big Data berücksichtigt
- Hierfür kann nicht auf bloße Veränderung von Nutzungspraktiken durch uni-direktionale Informierung bzw. Nudging oder auf Verbote oder technische Lösungen gesetzt werden
- Um Gestaltungsspielräume zu gewinnen, bedarf es demokratischer Infrastrukturen, die normativ gerechtfertigtes Vertrauen schaffen ("accountable trust")
- Vertrauensinfrastruktur impliziert eine Verschiebung von "privacy by notice and choice" zu "privacy through accountability" (Mayer-Schönberger/ Cukier 2013)
- → Vertrauen kann nicht einfach leichtfertig unterstellt werden, sondern ist eine demokratische Gestaltungsaufgabe!

Regulierung organisationaler Praktiken der Datennutzung

Grundsätzliche Problemstellungen, auf die Regulierung organisationaler Praktiken abstellt:

- Big Data Risiken entstehen weniger auf der Ebene der *Datenerhebung*, sondern auf der Ebene der konkreten organisationalen *Datennutzung* (Etzioni 2015)
- Nutzer*innen müssen letztlich auf Angemessenheit organisationaler Praktiken der Datennutzung vertrauen können; abstrakte Datenschutzprinzipien reichen nicht aus

Ansatzpunkte:

- Professionen im Sinne von „information fiduciaries“ („Informationstreuhänder“), denen die Kontrolle der Datennutzung anvertraut wird (Balkin 2016)
- Informationstreuhänder sind Personen oder Organisationen, die ethischen Verpflichtungen nachkommen, um einen normativ angemessenen Umgang mit Informationen zu gewährleisten → Diese Verpflichtungen gehen über vertragliche Vereinbarungen hinaus

Herausforderungen der Regulierung organisationaler Praktiken

- Vertrauensbrüche durch Organisationen müssen transparent gemacht werden können
→ Vertrauenswürdigkeit von Organisationen muss durch externe Instanz sichergestellt werden können
- Verantwortung von Informationstrehändern bleibt unklar, wenn keine sozialen Regeln der Datennutzung existieren → "Lernen" normativer Erwartungen der Datennutzung als wesentliche Herausforderung
- Professionalisierung ist sehr aufwendig → Aus welchen Berufsgruppen sollen Informationstrehänder gebildet werden? Welche Institutionen legen ethische Standards („Codes of Conduct“) fest und kontrollieren deren Ausübung?
- Algorithmenbasierte Entscheidungen können auch Akteure betreffen, zu denen Informationstrehänder keine Vertrauensbeziehung unterhalten → Reichweite von Informationstrehändern ist möglicherweise begrenzt (Balkin 2016)

Die Rolle von Vertrauensintermediären

Ansatzpunkte und Aufgaben von Intermediären (vgl. Will 2015):

- Zertifizierung von Organisationen (z.B. Stiftung Warentest als Produkttestorganisation)
- Intermediäre müssen mit Sanktionspotenzialen gegenüber disruptiven Datennutzungspraktiken ausgestattet sein
- Whistleblowing, das Vertrauensbrüche transparent macht
- Intermediäre als Interessenvertretungen von Bürger*innen

Die „informierte Einwilligung“ vertrauenstheoretisch weitergedacht

- Gegenwärtige Praxis der Einwilligung, die Nutzer*innen als souveräne Entscheidungssubjekte begreift, hat langfristig Absenkung des Datenschutzniveaus zur Folge (Schermer et al. 2014)
- Alternative: Einwilligung im Sinne eines "fair transaction models" (Schermer et al. 2014), das nicht (nur) auf individuelle Entscheidungen setzt, sondern an normativen Erwartungen ansetzt
- Einwilligung wird dann nicht als eine explizite Einwilligung verstanden, dass Daten erhoben werden dürfen (gegenwärtiger Ansatz); vielmehr werden Organisationen dazu angehalten, Erklärungen hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit organisationaler Datennutzung zu geben
- Herausforderungen: Normative Erwartungen hinsichtlich der Datennutzung müssen implizit unterstellt werden können; Informationspflichten sind sicherzustellen, um Vertrauenswürdigkeit im Zeitverlauf zu garantieren (Kim/ Routledge 2017)

Literatur

Balkin, Jack M. (2016): Information Fiduciaries and the First Amendment. In: UC Davis Law Review 49 (4), 1185-1232.

Etzioni, Amitai (2015): Privacy in a Cyber Age. Policy and Practice. Palgrave.

Kim, Tae Wan/ Routledge, Bryan (2017): Algorithmic transparency, a right to explanation and trust.

Mayer-Schönberger, Viktor/ Cukier, Kenneth (2013): Big Data. A revolution that will transform how we live, work and think. John Murray.

Offe, Claus (1996): Moderne „Barbarei“: Der Naturzustand im Kleinformat? In: Miller, Max/Soeffner, Hans-Georg (Hg.): Modernität und Barbarei. Frankfurt/Main: Suhrkamp, 258-289.

Schermer, Bart W./ Custers, Bart/ Hof, Simone (2014): The crisis of consent: how stronger legal protection may lead to weaker consent in data protection. In: Ethics and Information Technology 16 (2), 171-182.

Star, Susan Leigh (2017): Grenzobjekte und Medienforschung. Bielefeld: transcript.

Thaler, Richard H./Sunstein, Cass R. (2011): Nudge. Wie man kluge Entscheidungen anstößt. Berlin: Ullstein.

Will, Matthias Georg (2015): Privacy and Big Data: The Need for a Multi-Stakeholder Approach for Developing an Appropriate Privacy Regulation in the Age of Big Data. Online verfügbar unter:

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2634970