



# Kundenpartizipation in Zeiten der Digitalisierung

## Risiken und Chancen für Verbraucher\_innen und Beschäftigung

STELLUNGNAHME DES FRANZÖSISCHEN WIRTSCHAFTS-, SOZIAL-  
UND UMWELTRATS (CESE) ZU EINEM BERICHT VON **MARTINE DEROBERT**

Dezember 2016

- Durch die Digitalisierung der Arbeitsabläufe und die Plattform-Wirtschaft hat sich die Kundenpartizipation, also die Beteiligung der Verbraucher\_innen an der Herstellung der Güter und Dienstleistungen, die sie konsumieren, mehr und mehr durchgesetzt. Neue Formen des Konsums und neue Geschäftsmodelle entwickeln sich und ziehen nachhaltige Veränderungen des Wirtschaftsgefüges und der Gesellschaft nach sich.
- Auf wirtschaftlicher Ebene vermischen sich die Auswirkungen der Kundenpartizipation mit denen der Digitalisierung. Das kann die Entwicklung eines dynamischen digitalen Wirtschaftszweigs zur Folge haben, aber auch Wettbewerbsverzerrungen nach sich ziehen und neue Formen von Steuer- und Sozialdumping fördern. Zugleich kann die Übertragung gewisser Aufgaben auf Verbraucher\_innen auch negative Folgen für die Arbeitnehmer haben: Kundenpartizipation läuft auf geringere Beschäftigung der Arbeitnehmer hinaus.
- Im sozialen Bereich stellen Kundenpartizipation und neue Beschäftigungsformen der Plattform-Wirtschaft die Frage nach der Tragfähigkeit der Mechanismen, denen soziale Sicherung, Solidarität und Umverteilung des erwirtschafteten Wohlstands zugrunde liegen. Wenn technischer Fortschritt dazu tendiert, menschliche Beziehungen zu ersetzen, führt die Verbreitung digitaler Objekte und Verfahren insbesondere im öffentlichen Dienst zu neuen Formen von Ausgrenzung und Ungleichheit.
- Auf ökologischer Ebene fördert die partizipative Wirtschaft neue Konsumformen, die mehr auf den Gebrauch als auf den Besitz abzielen, deren Umweltbilanz jedoch vom Verhalten der Verbraucher\_innen und vom ökologischen Fußabdruck der verwendeten Technologien abhängt.

Im vergangenen Oktober hat der französische Wirtschafts-, Sozial- und Umweltrat (CESE), eine verfassungsgebende Versammlung, die aus Vertretern der Gewerkschaften, Arbeitgeberverbänden, Vereinen und der Zivilgesellschaft besteht, für eine Stellungnahme zur »Kundenpartizipation in Zeiten der Digitalisierung« gestimmt und die Unterstützung der vertretenen französischen Gewerkschaftsorganisationen bekommen.

Der nachfolgende Text von Martine Derobert, Berichterstatterin der Stellungnahme und Mitglied der Gewerkschaft FO im Wirtschafts-, Sozial- und Umweltrat (CESE), präsentiert die Zusammenfassung der Stellungnahme sowie eine Auswahl der wichtigsten Punkte für die Bereiche Beschäftigung, soziales Gleichgewicht, Umwelt und Verbraucherschutz.

Darin werden nicht nur die Risiken und Chancen dargestellt, die mit dem digitalen Wandel und einem veränderten Konsumverhalten einhergehen, sondern auch konkrete Empfehlungen zur Festlegung der Rahmenbedingungen im Bereich Kundenpartizipation gemacht, die wirtschaftliche Dynamik mit dem Erhalt des sozialen Zusammenhalts miteinander verbinden.

[http://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2016/2016\\_12\\_coproduction\\_numerique.pdf](http://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2016/2016_12_coproduction_numerique.pdf)

## Zusammenfassung

Das Massenkonsummodell, das sich nach dem 2. Weltkrieg durchgesetzt hat, basiert auf der Rollentrennung zwischen Verbraucher\_innen und Herstellern. Diese Unterscheidung wird unschärfer durch das Entstehen der Kundenpartizipation (Crowdsourcing), d.h. der Beteiligung der Verbraucher\_innen an der Produktion von Waren und Dienstleistungen, die sie konsumieren. Diese Entwicklung erklärt sich im Zusammenspiel dreier Trends:

- Die Konsumpraktiken entwickeln sich hin zu einem verstärkten Mitwirken der Verbraucher\_innen, durch beispielsweise die Ausweitung des Selbstbedienungsmodells, die Entwicklung des »partizipativen Marketings« (*Collaborative Marketing*) und des KoKonsums (*Share Economy*). Die Suche nach niedrigeren Preisen, Zeitersparnis oder auch Flexibilität erklärt den Boom

dieses Konsumtrends. Diese entsprechen ebenfalls den gesellschaftlichen Erwartungen hinsichtlich eines individualisierteren Verbrauchs und erscheinen in moralischer, sozialer oder ökologischer Hinsicht sinnvoll.

- Die wirtschaftlichen Akteure räumen den Verbraucher\_innen eine wachsende Bedeutung in ihren Geschäftsmodellen ein. Dies geschieht aus unterschiedlichen Motiven: Optimierung der Gewinnmarge, dem Wunsch, ihr Angebot zu differenzieren oder das Angebotsrisiko zu senken, Kundenbindungsstrategie, datenbasierte Erstellung von Kundenprofilen.
- Schließlich wirkt der technologische Fortschritt als Katalysator: Internet und Smartphones ermöglichen in höchstem Maße Beziehungen zwischen Verbraucher\_innen und Herstellern und auch allgemein unter Privatpersonen. Die Entwicklung »intelligenter Objekte«, deren Anzahl im Jahr 2020 laut gewisser Schätzungen 212 Milliarden erreichen könnte, wird das Ausmaß dieser Interaktionen noch steigern. »Big Data«-Technologien ermöglichen nun, diese riesigen, so erzeugten Datenmengen zu verwerten. Die Digitalisierung hat Geschäftsmodellen den Weg geebnet, die sich ausschließlich auf die Verwertung der Beiträge von Verbraucher\_innen stützen, durch die Verwertung von deren Daten, wie beispielsweise Google oder Facebook.

Die Kundenpartizipation gehört heute zum Alltag der Verbraucher\_innen. Sie führt zu schnellen Veränderungen des Verbraucherverhaltens. So haben beispielsweise 88 % der Franzosen bereits eine Selbstbedienungskasse im Supermarkt genutzt. Fast 70 % nutzen Onlinebanking, sodass nur noch 18 % der Franzosen mehrmals im Monat ihre Bankfiliale aufsuchen, während es im Jahr 2010 noch mehr als 50 % waren.

Die Auswirkungen der Kundenpartizipation, die sich mit denen der Digitalisierung vermischen, betreffen zahlreiche Bereiche und führen zu neuen Herausforderungen, die die gesamte Gesellschaft betreffen.

- Wenn auch einige Formen der Kundenpartizipation von den Verbraucher\_innen selbst kommen, ist er dieser zumeist ausgesetzt. Die Substitution von Vertriebswegen oder physischer Präsenz durch Selbstbedienungs- und digitale Systeme verstärkt das Problem der von der digitalen Welt Ausgeschlossenen.

Die massive Verwertung von Kundendaten stellt eine doppelte Herausforderung dar: die Abwägung zwischen Verteilung des Mehrwerts und dem Schutz der Privatsphäre.

- Auf wirtschaftlicher Ebene sind die Folgen der Kundenpartizipation zweiseitig. So kann Kundenpartizipation die Entwicklung eines dynamischen, digitalen Wirtschaftszweigs fördern, einem Bereich in dem Frankreich über unbestreitbare Stärken verfügt, sie kann aber auch zu Wettbewerbsverzerrungen führen.
- Gleichzeitig kann die Verschiebung gewisser Aufgaben zum Konsumenten zu Lasten bezahlter Beschäftigung gehen. Mehrere prospektive Studien warnen vor dem Ausmaß der Arbeitsplatzzerstörung, die durch diese Digitalisierung der Arbeit entstehen könnte. In einem unsicheren, sich wandelnden Umfeld ist die Debatte über die wirtschaftliche Dimension dieser Veränderungen nicht abgeschlossen. Dennoch führen diese veränderten Konsumpraktiken in zahlreichen Branchen zu Umwälzungen, die vorhergesehen und begleitet werden müssen.
- Auch wenn der partizipative Konsum bzw. KoKonsum hin zu einer nachhaltigeren Entwicklung geht, so zeigen doch vorliegende Studien, dass sich der erwartete ökologische Nutzen nicht systematisch einstellt. Man muss daher umso mehr den Umweltproblemen dieser Technologien selbst Rechnung tragen.

Die Kundenpartizipation wirft somit mehrere Fragen auf, die eine Intervention des Staates im Interesse der Verbraucher\_innen, der Beschäftigung und des Wachstums rechtfertigen. Der Staat kann auf verschiedenen Ebenen eingreifen: Anpassung des Rechtsrahmens, Begleitung der Akteure in der Übergangsphase und Förderung von Initiativen, die dem Gemeinwohl Rechnung tragen.

Ohne die Innovationsfähigkeit unserer Wirtschaft und die Kreativität der Gesellschaft selbst einzuschränken, muss unser Regulierungsrahmen in den Bereichen Verbraucherschutz, Wettbewerbsrecht, Sozial- und Steuerrecht, wie auch zum Schutz der Privatsphäre, an die neuen Realitäten angepasst werden.

Beispielsweise entsprechen die internationalen Steuervorschriften nicht hinreichend einem digitalen Markt ohne Grenzen, dessen wichtigste Akteure die Daten französi-

scher und europäischer Verbraucher\_innen vom Ausland her verwerten, und gleichzeitig ihren steuerlichen Beitrag zu staatlichen Solidaritätssystemen und Umverteilung minimieren. Gleichzeitig entwickeln sich Initiativen, die eine verstärkte staatliche Unterstützung verdienen, so wie das Entstehen von Technologien, welche die Privatsphäre respektieren oder Formen der Plattformverwaltung, die den Verbraucher\_innen eine wichtigere Stellung einräumen.

Eine Anpassung unseres Regulierungsrahmens erscheint daher notwendig, um eine Kundenpartizipation im Interesse der Allgemeinheit und der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu fördern.

## Die wichtigsten Empfehlungen

Den Beitrag der Verbraucher\_innen anerkennen, begleiten und absichern:

- Eine Studie zur Bewertung des Verbraucherbeitrags bei der Produktion von Waren und Dienstleistungen durchführen und unserem Messsystem für Wirtschaftsaktivität einen Kundenpartizipationsindikator hinzufügen.
- Mangels eines schnellen Fortschritts bei den laufenden Diskussionen in EU und OECD, eine Studie über die Auswirkungen initiieren, um die verschiedenen Diskussionspfade mit Fachwissen zu unterfüttern, um den Wert der Verbraucherdaten in unserem Steuersystem besser zu berücksichtigen.
- Bei Verbraucherinformation dem Treueprinzip durch ein Gesetz für eine digitale Republik sein volles Gewicht verleihen.
- Den Kampf gegen eine auf diese Daten gestützte Preisdiskriminierung verstärken
- Schaffung einer Online-Meldeplattform für Geschäftsmethoden, die diesem Treueprinzip zuwiderlaufen.
- Zum Schutz der Privatsphäre, das Recht auf informationelle Selbstbestimmung festschreiben
- Schaffung eines öffentlich zugänglichen Vergleichsinstruments für allgemeine Nutzungsbedingungen und

Nutzungsstrategien persönlicher Daten auf digitalen Plattformen.

- Förderung einer Standardisierung und Zertifizierung durch Dritte, um digitale Lösungen zu identifizieren und zu fördern, die sich an Rechte für Personendaten halten.

Kundenpartizipation fördern, wenn diese dem Wachstum und der Beschäftigung dient

- Einrichtung eines Instrumentes zur automatischen Erklärung von Einkünften, die Privatpersonen auf digitalen Plattformen generieren.
- Harmonisierung der Regeln für »Online«- und »Offline«-Unternehmen, um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden.
- Verstärkung der personellen und technischen Mittel der jeweiligen Behörden und Kontrollinstanzen, damit diese sachdienlichen Untersuchungen im Bereich digitale Wirtschaft durchführen können.
- Auf Staats- und Regionenebene Schulungs- und Umschulungsprogramme anstoßen, die der Veränderung der Arbeitswelt durch Digitalisierung Rechnung tragen.
- Nutzung der Hilfs- und Unterstützungsmaßnahmen für Unternehmen als Begleitmaßnahme während ihrer digitalen Übergangsphase, im Sinne der Förderung hochwertiger Arbeitsplätze.
- Auf Ebene der Berufszweige: Erstellung prospektiver Studien über die Entwicklung von Berufsbildern und Qualifikationen,
- vorrangige Handlungsschritte im Bereich »Vorauschauende Beschäftigungs- und Qualifikationspolitik« (GPEC) festlegen, und Aus- und Weiterbildungsprogramme nutzen, um diese Entwicklungen vorherzusehen und Arbeitnehmer\_innen darauf vorzubereiten.
- Öffentliche Förderpolitik bei Forschung und Entwicklung auf technologische Entwicklungen ausrichten, die die Privatsphäre respektieren.

Förderung einer Kundenpartizipation, die das Interesse der Allgemeinheit berücksichtigt:

- Jenseits der bereits bestehenden Initiativen, verstärkte Förderung des grundlegenden digitalen Wissenserwerbs für all jene Teile der Gesellschaft, die von der digitalen Welt ausgeschlossen sind.
- Förderung des Erwerbs digitaler Kompetenzen bereits für die Jüngsten und Ausstattung der Lehrinrichtungen mit den notwendigen Mitteln
- Stärkung der finanziellen und personellen Mittel für öffentliche, digitale Angebote; die öffentlichen Dienste dem Prinzip der Barrierefreiheit verpflichten, indem allen Nutzern ein physischer Zugang in ihrer Nähe garantiert wird.
- Entwicklung von Indikatoren zur besseren Messung der ökologischen Auswirkungen des KoKonsums.
- Integration der ökologischen und sozialen Auswirkungen der Kundenpartizipation bei der Ökobilanz (*LCA – Life Cycle Assessment*) und der Öko- und Sozialbilanz.
- Gebietskörperschaften sollen Gemeinschaftsinitiativen fördern, die in den Bereichen Umwelt, lokale Wirtschaft oder Beschäftigung dem Allgemeinwohl dienen.
- Schaffung eines öffentlichen Daten-Dienstes, der sicherstellt, dass die Bürger die Kontrolle über ihre Daten erhalten.
- Entwicklung des »Plattform Kooperativismus« fördern
- Fortführung der Überlegungen über eine juristische Definition des Gemeinguts, insbesondere hinsichtlich des Begriff der »Wissensallmende« (*public domain*)

## Stellungnahme (Auszüge)

### I. Sicherstellung einer ausgewogenen Verteilung des Mehrwerts

- Unser Gremium spricht sich für eine Revision der Richtlinie vom 8. Juni 2000 aus, um einen echten europäischen Rechtsstatus für Plattformen zu schaffen, um die neuen Kategorien zwischengeschalteter Dienstleister einzubeziehen, welche der Host-Status nicht abdeckt, entsprechend einer Suchmaschinenoptimierung oder Content-Management-Systemen für Inhalte, Waren und Dienstleistungen, die Dritte herausgeben oder liefern und die auf der Webseite der Plattform geteilt werden.
- Der CESE empfiehlt das Prinzip der informationellen Selbstbestimmung zu verankern, das auf Vorschlag des Staatsrats, die »Möglichkeit des Einzelnen umfassen soll, selbst über die Weitergabe und Nutzung seiner persönlichen Daten zu bestimmen«.

### II. Eine wachstums- und beschäftigungsfreundliche Kundenpartizipation fördern

#### A. Faire Wettbewerbsbedingungen zwischen den Akteuren sicherstellen

Der CESE hält die Einrichtung eines Instruments zur automatischen Erklärung der von Privatpersonen auf Onlineplattformen erzielten Einkünfte für wünschenswert. Er schlägt vor, dass diese Umsetzung als Gelegenheit genutzt wird, die steuerlichen, sozialen und Berufsregeln denen des Offline-Handels anzugleichen, um somit jegliche Wettbewerbsverzerrung zu vermeiden.

Der CESE unterstützt ebenso das im Bericht von Pascal Terrasse vorgeschlagene Vorgehen zur Klärung der Kriterien von Berufstätigkeit, unter Beibehaltung der Flexibilität der aktuellen juristischen Instrumentarien.

Diese Kriterien könnten indessen Gegenstand einer Harmonisierung der verschiedenen betroffenen Rechtssparten (Sozialrecht, Steuerrecht, etc.) und der Klärung ihrer Anwendung auf kollaborative Plattformen, beispielsweise mittels eines Rundschreibens sein.

Um das Entstehen von Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden, sollte dem CESE zur Folge, die Akteure der digitalen Wirtschaft den gleichen Regeln unterworfen werden, wie ihre nicht virtuellen Pendanten. Gleichmaßen müssen die neuen Tätigkeitsformen die gleichen Rechte und Schutzmechanismen einhalten und beanspruchen dürfen, wie Geschäftspersonen und Arbeitnehmer.

Darüber hinaus hält der CESE eine Aufstockung der personellen und technischen Mittel der betroffenen Behörden und Kontrollinstanzen (CNIL (*nationale Kommission für IT und Freiheit*), DGCCRF (*Generaldirektion Wettbewerb, Verbrauch und Betrugsbekämpfung*), Kartellbehörde, Regionaldirektion der Unternehmen, des Wettbewerbs, des Verbrauchs, der Arbeit und der Beschäftigung) für notwendig, um sachdienliche Untersuchungen im Bereich der Onlinewirtschaft erfolgreich durchzuführen.

#### B. Schutz der Arbeitsplätze und Begleiten der Veränderungen

Wie bereits betont, gibt es unterschiedliche Einschätzungen zu den Auswirkungen der Kundenpartizipation und der Digitalisierung der Wirtschaft auf die Beschäftigung. Manche Studien heben die Möglichkeit zur Schaffung neuer Arbeitsplätze hervor, während andere eine deutliche Arbeitsplatzvernichtung vorhersehen, insbesondere durch die Automatisierung der Arbeit.

Der Schutz unseres Beschäftigungspotentials erfordert eine an alle Lebensabschnitte angepasste Bildungspolitik, die den Erwerb der in der Digitalisierung notwendigen Kompetenzen ermöglicht.

In unseren vorangegangenen Stellungnahmen zu technologischer Innovation und weltweiter industrieller Leistung: »l'exemple de l'impression 3D« (Beispiel 3D Druck, Autorin: Renée Ingelaere, 2015) und »Les nouveaux rapports industrie/services à l'ère du numérique« (Die neuen Beziehungen Industrie/Dienstleistung im digitalen Zeitalter, Autorin: Marie-José Kotlicki, 2015), hat unser Gremium Empfehlungen ausgesprochen, die hier noch einmal erwähnt werden sollen:

- Entwicklung einer digitalen Allgemeinbildung ab der Grundschule und in der Sekundarstufe,

- In der technischen und akademischen Lehre, auf eine Ausbildung zu neuen digitalen Berufen achten,
- Verhandlungen in den Unternehmen anregen, um eine »vorausschauende Beschäftigungs- und Qualifikationspolitik« (GPEC) zu schaffen, für Vorausplanung und Veränderungen der Arbeitsplätze, eine generelle Steigerung der Qualifikationen, anstatt daraus ein Instrument zur Verringerung von Arbeitsplätze und Arbeitskosten zu machen.
- Die Sozialpartner ermutigen, neue Managementpraktiken zu schaffen, welche die Zusammenarbeit und den Erwerb neuer Kompetenzen fördern.

Der Staat muss eine führende Rolle als Begleitung spielen.

- Der CESE ist der Meinung, dass Staat und Regionen nationale Bildungs- und Umschulungsprogramme, abgestimmt auf die Veränderung der Arbeit durch die Digitalisierung, fördern müssen.
- Des Weiteren erachtet es der CESE als wichtig, dass die staatlichen Hilfs- und Förderprogramme für Unternehmen genutzt werden sollen, um landesweit die Digitalisierung und wirtschaftliche Entwicklung, insbesondere der KMU und Kleinstunternehmen, im Sinne einer Förderung hochwertiger Arbeit, zu begleiten.
- Zusätzlich erscheint es dem CESE notwendig, dass die Berufsbranchen analytische und prospektive Studien über die Entwicklung der Berufe und Qualifikationen vornehmen, im Zusammenhang mit der tatsächlichen oder zu erwartenden Einführung der Digitalisierung in der Arbeitswelt.
  - Die vorrangigen Handlungsschritte »Vorausschauende Beschäftigungs- und Qualifikationspolitik« (GPEC) im Bereich der Berufssparten, insbesondere der am stärksten von der Digitalisierung betroffenen, festlegen.
  - Entsprechende Schulungsprogramme auflegen, um die Arbeitnehmer vorausschauend auf diese Entwicklungen vorzubereiten, auf die sie während ihres Berufslebens getroffen sind oder treffen werden. Dies geschieht ebenfalls durch die Anpassung

der Berufsqualifizierungszeugnisse, genauer gesagt der »Certificats de qualification professionnelle« (CQP, vgl. Stellungnahme des CESE über die Berufsqualifizierungszeugnisse, verabschiedet am 13. September 2016) der Branchen, oder besser branchenübergreifend, soweit diese von der Digitalisierung betroffen sind.

### III. Gesellschaftliche Anliegen angesichts der digitalen Verfahren und der Kundenpartizipation einbeziehen

Obwohl die digitalen Anwendungen in nie dagewesener Geschwindigkeit übernommen wurden, bleibt dennoch ein gleichbleibender Anteil der Bevölkerung von dieser Bewegung weitgehend ausgeschlossen: Laut Studien des Instituts CREDOC (*Forschungszentrum für das Studium und die Beobachtung der Lebensbedingungen*), verwenden 37 % der Franzosen das Internet nicht oder nur in geringem Ausmaß. Diese digitale Kluft deckt sich häufig mit Prekariat, und die bis heute durchgeführten Studien zeigen, dass die wohlhabenderen und bessergebildeten Bevölkerungsgruppen umso häufiger auf kollaborative Plattformen und digitale Dienste zurückgreifen. Da die Beherrschung der digitalen Werkzeuge und der Zugang zum Internet heute unverzichtbar sind als Zugang zu Konsum und Beschäftigung, aber auch zu öffentlichen Diensten und Rechten, ist das Fortbestehen dieser Kluft eine Ursache von Ausgrenzung und Diskriminierung.

Als man sich dieser Herausforderungen bewusst wurde, wurden über Vereine mehrere Initiativen angeregt, die auf die digitale Inklusion der schwächsten Mitglieder der Gesellschaft abzielen, was zu begrüßen und zu fördern ist. Zudem hat die »digitale Hochschule«, die der Staat im September 2015 ins Leben rief, es sich zum Ziel gesetzt, ein Netz an Strukturen zu schaffen, das kurze und qualifizierende Schulungen anbietet und sich vorrangig an junge Menschen ohne Hochschulbildung richtet. Unser Gremium begrüßt diese Maßnahme, die Teil seiner Vorschläge in einer Stellungnahme zu »neuen Beziehungen Industrie/Dienstleistung in digitalen Zeiten« war.

- Da es sich um eine Aufgabe des Allgemeinwohls handelt, ist der CESE dennoch der Meinung, dass der Erwerb und die Entwicklung von Kompetenzen und Qualifikationen im Bereich der Digitalisierung auf die gesamte, davon potentiell betroffene Öffentlichkeit

ausgeweitet werden muss, was vorrangig der öffentlichen Bildungs- und Ausbildungspolitik obliegt. Unser Gremium erinnert an die Bedeutung des Erwerbs digitaler Kompetenzen in der Schule, schon in sehr jungen Jahren, was voraussetzt, dass alle schulischen Einrichtungen über die nötigen materiellen und personellen Mittel verfügen.

- Der CESE ruft weiterhin dazu auf, die finanziellen und personellen Mittel für die öffentlichen IT Angebote (EPN) zu erhöhen, damit diejenigen, die aus der digitalen Welt ausgeschlossen sind, digitale Grundkenntnisse erwerben können.
- Der CESE ist der Auffassung, dass die öffentlichen Dienste dem Prinzip der Barrierefreiheit unterworfen werden sollten, Kraft dessen den Nutzern ein physischer Zugang zu Beamten des öffentlichen Dienstes in ihrer Nähe gewährleistet werden kann. Im gleichen Sinne unterstützt der CESE den Vorschlag des digitalen Nationalrates in seinem Bericht »Ambition numérique« (digitale Ambition), die digitale Mediation in den Aufgabenbereich der lokalen öffentlichen Dienste einzugliedern.

#### IV. Die ökologischen Vorteile der Kundenpartizipation wahrnehmen

- Der CESE empfiehlt, dass ADEME (*Agentur für Umwelt und Energiemanagement*) und AFNOR (*Französischer Normungsverband*) damit betraut werden, die ökologischen und sozialen Auswirkungen der Kundenpartizipation in Öko-, Sozial- und Treibhausgasemissionsbilanz (BEGES) sowie in alle einschlägigen Normdokumente zu integrieren.

Wenn die Umweltbilanz der kooperativen Praxis vertieft werden soll, können die kollaborativen Plattformen auf lokaler Ebene dennoch zu interessanten Instrumenten werden, um landesweit die ökologische Wende zu fördern. Der Rückgriff auf diese Instrumente kann zum Beispiel sinnvoll sein für Regionen, die sich im Bereich »Null Abfall« oder »Region mit positiver Energiebilanz« (TE-POS) engagieren. Im Falle einer koordinierten Raumordnungspolitik könnten die Gebietskörperschaften in ihre Konzepte, insbesondere lokalen Konzepte, die sich mit Verkehr, Abfall, Klima oder Luftverschmutzung befassen,

private oder assoziative kollaborative Initiativen, die dem Allgemeinwohl dienen, zu ihrem Nutzen einbeziehen.

- Der CESE empfiehlt den Beitrag der kollaborativen Plattformen zu diesen lokalen Konzepten der Gebietskörperschaften anzuerkennen, wenn deren Handeln ein Ziel im Bereich Allgemeinwohl, im Sinne einer Verbesserung der Umwelt, der lokalen Wirtschaft oder der Beschäftigung verfolgt.

#### V. Regelung des Verbraucher-, Arbeitnehmer- und Bürgerstatus

- Der CESE erachtet es als wünschenswert, die Entwicklung eines »Plattform-Kooperativismus« durch die Ermutigung kooperativer Organisationsformen in der digitalen Wirtschaft, zum Beispiel durch eine Sensibilisierung junger Unternehmer und/oder durch finanzielle Anreize, wie dies der digitale Nationalrat vorschlägt, zu fördern.
- Der CESE empfiehlt daher die begonnenen Überlegungen zum Begriff des »Wissensallmende« (*public domain*), im Rahmen der Parlamentsdebatten über den Gesetzesentwurf für eine digitale Republik, im Hinblick auf eine schnelle Umsetzung in ein Gesetz, weiter zu verfolgen.
- Nach Meinung des CESE sollten die Überlegungen zur juristischen Stellung des Gemeinguts auf eine Absicherung der unterschiedlichen Arten von Nutzungslizenzen ausgeweitet werden, und den Schutz, die Aufteilung und die Verbreitung dieser Gemeingüter ermöglichen.

#### Schlussfolgerung

Verbraucher\_innen nehmen in der Wertschöpfungskette eine immer größere Stellung ein. Unter dem Einfluss der Digitalisierung verlagert sich der Mehrwert von der Produktion auf neues Terrain, wo der Beitrag der Verbraucher\_innen entscheidend ist: Bedarfsformulierung, Lösungsgestaltung, zugehörige Dienste... Anstelle einfacher Abnehmer werden sie zu Akteuren, tatkräftigen Unterstützern der Unternehmen. Einige Unternehmen, wie Google oder Facebook gründen ihr Geschäftsmodell auf freiwillige oder unfreiwillige Partizipation ihrer Kunden.



Auch wenn dieses Phänomen lange Zeit nicht richtig eingeordnet werden konnte, sind heute die Folgen der Kundenpartizipation offensichtlich. Wenn den Verbraucher\_innen mehr Autonomie eingeräumt wird und sie stärker eingebunden werden, entstehen neue Konsummuster, die verantwortungsvoller sind oder auch eher ihren Erwartungen entsprechen. Aber wie es vorliegende Stellungnahme unterstreicht, stellt sie uns auch vor gigantische moralische, soziale, wirtschaftliche und ökologische Herausforderungen, die eine staatliche Intervention legitimieren, um diesen Wandel besser zu begleiten.

Es obliegt dem Staat, Beteiligungsformen der Verbraucher\_innen zu fördern, die eine echte Verbesserung für das Allgemeinwohl darstellen, die den allgemeinen Interessen entsprechen und gleichzeitig die Solidaritätsmechanismen erhalten, auf welchen unser Gesellschaftsvertrag beruht.

Es fällt ebenfalls in seine Verantwortung, unverzichtbare Regelungen umzusetzen, wobei gleichzeitig das Wachstums- und Wettbewerbspotential gefördert werden soll, das die digitale Wirtschaft für unser Land darstellt. Abschließend sollen sie Bedingungen schaffen, damit alle Akteure von der Digitalisierung profitieren und so die Konjunktur beleben.

Diese Dinge sind vereinbar. Dies ist die Sicht des CESE, die durch die Empfehlungen in dieser Stellungnahme zum Ausdruck gebracht werden. Unser Gremium fordert den Staat, sowie alle wirtschaftlichen und sozialen Akteure Frankreichs dazu auf, sich diese zu eigen zu machen. Der CESE wird die Umsetzung der in der vorliegenden Stellungnahme gemachten Vorschläge aufmerksam verfolgen.



#### Autorin

**Martine Derobert** ist Berichterstatteerin für die Stellungnahme des französischen Wirtschafts-, Sozial- und Umweltrats (CESE) zur »Kundenpartizipation in Zeiten der Digitalisierung: Risiken und Chancen für Verbraucher\_innen und Beschäftigung«.

Sie ist Generalsekretärin des FO-Verbraucherverbands AFOC und Mitglied der Gewerkschaft FO im Wirtschafts-, Sozial- und Umweltrats (CESE).

#### Herausgeber

Friedrich-Ebert-Stiftung Paris | 41 bis, bd. de la Tour-Maubourg  
75007 Paris | France

Tel. +33 1 45 55 09 96  
[www.fesparis.org](http://www.fesparis.org)

Kontakt:  
[fes@fesparis.org](mailto:fes@fesparis.org)

Eine gewerbliche Nutzung der von der Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) herausgegebenen Medien ist ohne schriftliche Zustimmung durch die FES nicht gestattet.

Das Büro der Friedrich-Ebert-Stiftung in Frankreich wurde 1985 in Paris eröffnet. Seine Tätigkeit zielt darauf, unterhalb der Ebene des Austauschs und der Zusammenarbeit zwischen den Regierungen Deutschlands und Frankreichs eine Vermittlerfunktion im deutsch-französischen Verhältnis zu erfüllen. Dabei steht im Mittelpunkt, Entscheidungsträgern aus Politik und Verwaltung sowie Akteuren der Zivilgesellschaft Gelegenheit zu geben, sich zu Themen von beiderseitigem Belang auszutauschen und die Probleme und Herausforderungen, die die jeweils andere Seite zu bewältigen hat, kennenzulernen. Deutsche und französische Partner der FES können dadurch zu gemeinsamen Positionen insbesondere zur europäischen Integration gelangen und bei der Formulierung von Lösungen für die jeweils eigenen Probleme auf vorhandene Kenntnisse und Erfahrungen des Nachbarlandes zurückgreifen.

Langjährige Veranstaltungsreihen sind die Deutsch-Französischen Strategiegelgespräche (»Cercle stratégique«) über aktuelle außen- und sicherheitspolitische Themen, Jahreskonferenzen zu aktuellen wirtschaftspolitischen Fragen (»Cercle des Economistes«) und das Deutsch-Französische Gewerkschaftsforum

Weitere Publikationen der FES Paris finden Sie hier: <http://fesparis.org/publications.html>

Die in dieser Publikation zum Ausdruck gebrachten Ansichten sind nicht notwendigerweise die der Friedrich-Ebert-Stiftung.