

**RAL für elektronische Informationsdienste**

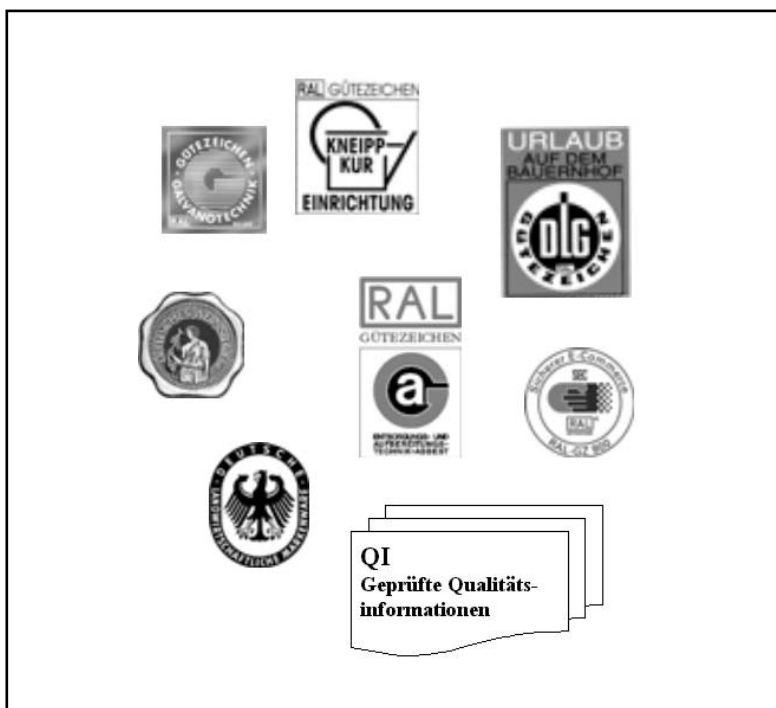
# Gütezeichen im Informationsmarkt

**Andreas Bock: Gütezeichen als Qualitätsaussage im digitalen Informationsmarkt, dargestellt am Beispiel elektronischer Rechtsdatenbanken. - Darmstadt: STMV - S. Toeche-Mittler Verl., 2000. - (BJI Beiträge zur juristischen Informatik; 24). - ISBN 3-87820-102-8. - 376 Seiten. - Online unter: <http://www.iri.uni-hannover.de/diss/bock/>.**

Wenn wir uns die Abbildung ansehen, erkennen wir einige Gütezeichen sofort wieder: Sie signalisieren einen Qualitätsstandard für gewisse Produkte, sei es für deutschen Wein, deutsche Butter, für Urlaub auf dem Bauernhof oder für den sicheren E-Commerce. Zeichenträger sind Organisationen wie die "Gütegemeinschaft SEC Sicherer E-Commerce e.V." in Bochum, die eine Gütesicherung vornehmen, beim "SEC" die "Anforderungen an die Sicherheit des Einkaufs im Internet oder sonstigen Datennetzen, des Datenschutzes und Transparenz für eindeutige und vollständige Anbieterkennzeichnung". Das Gütezeichen wird in Deutschland in der Regel vom "RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V." vergeben. "RAL" steht dabei für den "Reichsausschuss für Lieferbedingungen", wie er 1925 geprägt worden ist. Soll ein Gütezeichen erfolgreich als Kollektivmarke beim Deutschen Patent- und Markenamt eingetragen werden, muss eine Unbedenklichkeitsbescheinigung einer "neutralen und für die Ausstellung solcher Bescheinigungen kompetenten Institution", darunter an zentraler Stelle RAL, ausgestellt sein. Wenn wir die Abbildung noch einmal betrachten, fällt das Gütezeichen rechts unten auf, das Zeichen für "geprüfte Qualitätsinformationen". Brauchen wir eine solche Güteaussage für Produkte und Dienste auf dem Markt digitaler Informationen? Haben Datenbankproduzenten oder Online-Archive Vorteile, wenn es ein sol-

ches Zeichen gäbe? Dies ist die Frage der Dissertation von Andreas Bock am Fachbereich Rechtswissenschaft der Universität Hannover.

suchung geht der Frage nach, "ob und in welcher Weise die Verwendung von Gütezeichen die Informationsbeschaffung aus elektronischen Datenbanken



**Abbildung: Beispiele für Gütezeichen (sieben bestehende und ein neues)**

## Überblick

Bocks Buch gliedert sich in drei Hauptteile. Zunächst wendet sich der Verfasser dem kommerziellen Markt für digitale Rechtsinformationen zu, um sich im zweiten Teil intensiv mit den Gütezeichen als rechtsverbindliche Qualitätsaussagen zu befassen. Der dritte Teil führt die beiden Argumentationsstränge zusammen und thematisiert die Gütezeichen für digitale Rechtsinformationen. Obwohl der Verfasser - als Jurist - stets nur den Teilmarkt der Rechtsinformationen abhandelt, sind seine Ergebnisse aber durchaus für den Gesamtmarkt der kommerziellen Informationsdienste zu verallgemeinern. Die Unter-

im kommerziellen Informationsmarkt verbessern kann" (S. 7 f.). Das Buch enthält eine Fülle rechtswissenschaftlicher Detailinformationen, etwa zum Rechtsschutz von Datenbanken oder zum Gütezeichenrecht, auf die wir hier nicht eingehen, da wir uns auf die Hauptthese konzentrieren wollen.

## Qualitätswahrnehmung im Informationsmarkt.

Bock zitiert eine Untersuchung von Fritjof Haft über die Informationsbeschaffung von Juristen. Nach dieser werden folgende Eigenschaften von Medien von Rechtsanwälten bzw. von Jura-Studenten und Rechtsreferendaren (Werte in Klammern) geschätzt:

- Verlässlichkeit: 79,8% (75,1%)
- Aktualität: 69,8% (64,1%)
- Vollständigkeit: 55,9% (51,1%)
- Verfügbarkeit: 52,4% (49,6%)
- Wirtschaftlichkeit: 49,2% (39,7%).

In welchen Medien sehen die Juristen diese Eigenschaften am ehesten verwirklicht? Bei der zentral wichtigen Dimension der Verlässlichkeit ist es der Kommentar (mit 51,9% der Nennungen) vor der Fachzeitschrift (32%), der CD-ROM (9,8%) und - als Schlusslicht - der Online-Datenbank (6,4%). Auch bei der Sicht der Vollständigkeit "gewinnt" der Kommentar (56,8%), die Online-Datenbank kommt auf magere 13,8%. Die Einschätzung der Wirtschaftlichkeit ist ähnlich: 52,2% bevorzugen den Kommentar, nur 7,2% die Online-Datenbank. Einzig beim Kriterium Aktualität kann die Online-Datenbank punkten: mit 55,5% der Nennungen hält sie hier den ersten Platz vor der Fachzeitschrift (33,9%). Die Wahrnehmung der Online-Datenbank durch Juristen ist geprägt, dass sie zwar als aktuell, aber kaum vollständig, wenig verlässlich und zudem als eher unwirtschaftlich eingeschätzt wird (S. 32). JURIS enthält in seiner Rechtsprechungsdatenbank rund 1% aller Entscheidungen deutscher Gerichte (S. 101). Sind die restlichen 99% der Urteile nun irrelevant oder ist JURIS erschreckend unvollständig? (Es sei daran erinnert, dass die Urteile in den USA - allerdings bei einem anderen Rechtssystem mit einer Betonung des Fallrechts - nahezu zu 100% bei Lexis-Nexis bzw. Westlaw im Volltexte aufliegen.) Egal, ob es an einer falschen Wahrnehmung der Qualität von Informationsanbietern liegt oder an faktisch niedriger Qualität, es liegt nahe, diese Qualität zu hinterfragen, zu analysieren und darüber zu berichten. Hier kommen die Gütezeichen ins Spiel.

## Gütezeichen als Signal für getestete Qualität.

Gütezeichen sind nicht zu verwechseln mit Individualmarken wie JURIS, Beck, LEGIOS usw. Sie können allerdings als Kollektivmarke angemeldet werden. Gütezeichen in Deutschland sind eng verknüpft mit RAL, der de facto Monopolist in diesem Bereich ist. Nach den RAL-Grundsätzen für Gütezeichen ist der Zweck solcher Zeichen, "die Qualität von Waren und Leistungen zu kennzeichnen sowie im Rahmen des technischen Fortschritts und der Markterwartung zu steigern und dem Verbraucher neutrale verlässliche Informationen für seine Marktauswahl zu geben" (S. 148). Gütezeichen enthalten Aussagen zu Produktbeschaffheiten. "Mit eingetragenen Gütezeichen werden

Beschaffheitsangaben kommuniziert, die für eine besondere Qualität der bezeichneten Produkte stehen" (S. 156).

Die Güter des Informationsmarktes stellen für Laien stets Vertrauensgüter dar, da diese die Qualität des Gutes "digitale Information" weder vor noch nach dem Kauf erschöpfend bestimmen können. Eine solche Qualitätsunsicherheit "kann zu einem schwer zu reduzierenden Marktversagen führen" (S. 173). Gegensteuern kann man ggf. durch das Aufstellen und Kontrollieren von Normen à la DIN. Aber hier wird - so Bock - nur auf das Einhalten eines weit verbreiteten Mindeststandards hingewiesen, während Gütezeichen einen überdurchschnittlichen Standard beschreiben (S. 246). Eine vor einigen Jahren recht modische Form war das Entgegensteuern durch Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9000 ff. Auch dieses ist gemäß Bock nicht so wirkungsvoll wie Gütezeichen, denn es ist "eher auf die Gestaltung von Betriebsabläufen gerichtet" und bezweckt "im Wesentlichen die Vermeidung betriebsinterner Unzulänglichkeiten" (S. 296). Demgegenüber "bündeln Gütezeichen Aussagen, die unmittelbare Aussagen auf die Qualität von Produkten zulassen" (ebd.). Gütezeichen können damit "als potentiell effektive Institutionen zur Verringerung von Verhaltensunsicherheiten und als instrumentelle Hilfen zur Aufrechterhaltung des Qualitätswettbewerbs bezeichnet werden" (S. 177). Werden die Gütezeichen markenrechtlich als Kollektivmarke eingetragen, so erfüllen sie folgende Funktionen (S. 200):

- Gütefunktion ("Qualität - Vertrauen - Garantie")
  - Werbefunktion / Amortisationsfunktion (für den Anbieter)
  - Informationsfunktion (für den Verbraucher)
- Herkunftsfunktion ("Schluss auf die betriebliche Herkunft des Produktes").

Diese Funktionen werden natürlich nur dann erfüllt, wenn die "Güte" der Produkte entsprechend sichergestellt bzw. kontrolliert wird. "Gütezeichen sind nicht als Momentaufnahmen konzipiert, sondern beanspruchen langfristig Geltung. Um sicherzustellen, dass gütegekennzeichnete Produkte zu jedem Zeitpunkt die in der Vergangenheit normierten Gütebedingungen erfüllen, muss die Markensatzung ein Verfahren vorsehen, in dem objektiv die Übereinstimmung des Produktes mit den Gütebedingungen festgestellt beziehungsweise verneint werden kann" (S. 229).

Die Tauglichkeit des Gütezeichenwesens für die kommerzielle Informationswirtschaft hängt davon ab, dass die Standards, die sich für digitale Informationen herausbilden,

"tatsächlich eine hohe Qualität repräsentieren und die Einhaltung dieser Standards sichergestellt ist" (S. 267). Aufgabe der Fachöffentlichkeit ist hierbei, auf die Entstehung und Fortentwicklung der Qualitätsstandards hinzuwirken. Beteiligt sind zudem die Konsumenten sowie die Unternehmen. "Schließlich hängt die Tauglichkeit des Gütezeichenkonzepts davon ab, ob und in welcher Weise Gütezeichen für Rechtsdatenbanken (bzw. für den Gesamtmarkt der elektronischen Informationsdienste; WS) operationalisiert werden können, um subjektive Nutzerbedürfnisse bestmöglich abzubilden" (S. 277). Letztendlich brauchen wir auch noch eine (unabhängige) Institution, die die vereinbarten operationalisierten Qualitätsindikatoren bei den Produkten der Wettbewerber konkret erfasst, also einen Informations-TÜV.

## Handlungsbedarf: Informations-TÜV und Checkliste für Prüfbericht.

Wenn wir uns der Argumentation von Andreas Bock anschließen und in der Tat ein Gütezeichen in der Branche der elektronischen Informationsdienste als Zeichen für "Qualitätsinformationen" einführen wollen - und vieles spricht dafür, so zu verfahren, sind zwei Aspekte zu klären:

1. Welches sind die Qualitätseigenschaften digitaler Informationen, die zum Test anstehen? Die Branche müsste sich auf eine Checkliste (wie bei einem Prüfbericht beim TÜV) einigen.

2. Wer wird der Informations-TÜV bzw. der Träger des Gütezeichens, der die "Unbedenklichkeitsbescheinigung" beim RAL einholt und die Kollektivmarke beim DPMA beantragt? Hier müsste eine neutrale Anlaufstelle innerhalb von Informationswirtschaft und Informationswissenschaft gefunden werden.

Wolfgang G. Stock