

1977 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XXVII. GP

Bericht des Ausschusses für Konsumentenschutz

über den Antrag 3238/A(E) der Abgeordneten Eva-Maria Himmelbauer, BSc, Mag. Ulrike Fischer, Kolleginnen und Kollegen betreffend „Auswirkungen von Technologien wie der Chatbot ChatGPT auf das Konsumverhalten von Konsumentinnen und Konsumenten“

Die Abgeordneten Eva-Maria **Himmelbauer**, BSc, Mag. Ulrike **Fischer**, Kolleginnen und Kollegen haben den gegenständlichen Entschließungsantrag am 1. März 2023 im Nationalrat eingebracht und wie folgt begründet:

„ChatGPT ist ein fortschrittliches Sprachmodell, das von dem US-amerikanischen Unternehmen OpenAI entwickelt wurde. GPT steht hierbei für „*Generative Pre-trained Transformer*“ als technologische Grundlage des Bots, welcher speziell für den Einsatz in Chatbots und virtuellen Assistenten trainiert wurde. ChatGPT kann durch Registrierung auf der Webseite des Service derzeit kostenlos genutzt werden. Es kann auf Fragen und Anfragen von BenutzerInnen reagieren und passende Antworten generieren, indem es auf eine umfangreiche Trainingsdatenbank zurückgreift. Eine Limitierung von ChatGPT besteht darin, dass die Datensätze der Trainingsdatenbank aus dem Jahr 2021 stammen und bei vielen Anfragen die Serverkapazitäten des Dienstes schnell ausgelastet sind. Festzuhalten ist ebenfalls, dass der Output des Modells auf statistischen Verfahren basiert. Es kann auch menschenähnliche Gespräche führen und Fragen interpretieren und beantworten. Die Besonderheit dieses Dienstes im Vergleich zu anderen Modellen ist die technologische Reife hinsichtlich der gegebenen Antworten und der dahingehend potenziellen Anwendungsfällen für die Unternehmen als auch Öffentlichkeit. Daher ist die öffentliche Wahrnehmung für die technologischen Möglichkeiten durch KI-Anwendung signifikant gestiegen¹, was sich wiederum positiv auf die Akzeptanz in der Bevölkerung dieser Technologie auswirken kann. Die Wichtigkeit von künstlicher Intelligenz (KI) als Wirtschaftstreiber ist statistisch klar belegt, so kann KI signifikant zum Wirtschaftswachstum am Standort Österreich beitragen (insb. durch effizientere Abläufe, Kostensenkung, Erhöhung der Qualität von Produkten und Produktivitätssteigerungen in u.a. Produktions-, Dienstleistungs-, und Gesundheitssektor²). Einfach gesagt: es ist eine leistungsstarke Technologie, die es Unternehmen und Organisationen ermöglicht, ihren Kundenservice und ihre Interaktionen mit Kunden zu verbessern und gleichzeitig ihren Personalaufwand dafür reduziert.

1 Studie in Deutschland: 37% der Befragten gaben an von ChatGPT gehört zu haben

2 Studie „Mission mit Vision – Wie Österreich seine Zukunft mit künstlicher Intelligenz gestaltet“, Accenture, 2019

Technologien wie ChatGPT können Konsumenten auf verschiedene Arten beeinflussen. Zum einen könnte sie als virtueller Assistent oder Chatbot eingesetzt werden, um Kunden bei Fragen oder Problemen zu unterstützen. Hierdurch könnte dazu beigetragen werden, dass der Kundenservice verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht wird. Zum anderen können Technologien wie ChatGPT auch in der Werbung eingesetzt werden, um potenzielle Kunden anzusprechen und ihnen produktbezogene Informationen zu liefern. Hierdurch kann dazu beigetragen werden, dass die Markenbekanntheit erhöht und potenzielle Kunden motiviert werden, ein Produkt zu kaufen. Ob das der Fall ist und in wie weit dieses Potenzial ausgeschöpft wird ist fraglich.

Allgemein kann man sagen, dass Technologien wie ChatGPT dazu beitragen können, die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden zu verbessern und dass sie eine wichtige Rolle bei der Gestaltung von Marketing- und Kundenservice-Kampagnen spielen können. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass Technologien wie ChatGPT Werkzeuge sind und dass ihre Auswirkungen auf Konsumenten von den Entscheidungen und dem Einsatz abhängen, die von den Unternehmen und Marken getroffen werden.“

Der Ausschuss für Konsumentenschutz hat den gegenständlichen Entschließungsantrag in seiner Sitzung am 21. März 2023 in Verhandlung genommen. An der Debatte beteiligten sich außer dem Berichterstatter Abgeordneter Mag. Peter **Weidinger** die Abgeordneten Mag. Ulrike **Fischer**, Mag. Christian **Drobits** und MMag. Katharina **Werner**, Bakk. sowie der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz Johannes **Rauch**.

Bei der Abstimmung wurde der gegenständliche Entschließungsantrag der Abgeordneten Eva-Maria **Himmelbauer**, BSc, Mag. Ulrike **Fischer**, Kolleginnen und Kollegen einmütig beschlossen.

Als Ergebnis seiner Beratungen stellt der Ausschuss für Konsumentenschutz somit den **Antrag**, der Nationalrat wolle die **angeschlossene Entschließung** annehmen.

Wien, 2023 03 21

Mag. Peter Weidinger

Berichterstattung

Peter Wurm

Obmann