

Antrag an die Politik:

Ein Leben ohne Smartphone muss möglich bleiben

Mit fortschreitender Digitalisierung der Gesellschaft kommen Verbraucher*innen in zentralen Bereichen des täglichen Lebens nur noch erschwert oder gar nicht mehr ohne Smartphone oder andere digitale Hilfsmittel zurecht. Dies gilt in den unterschiedlichsten Bereichen, wie beispielsweise bei der Erledigung von Bankgeschäften, dem Abschluss eines Stromvertrags oder beim Kauf eines Veranstaltungstickets.

Die Auswertung einer nicht-repräsentativen Umfrage des VerbraucherService Bayern zeigt, dass Verbraucher*innen in fast allen Bereichen des täglichen Lebens Probleme dabei sehen, ohne einen digitalen Zugang zurechtzukommen. Die meisten Befragten empfinden die Abwicklung der Bankgeschäfte und die Klärung ihrer Anliegen in den Bereichen der öffentlichen Verwaltung und des Gesundheitswesens auf analogem Weg als besonders problematisch. Doch auch in den Sparten Telekommunikation, Nahverkehr und Einzelhandel sehen sie zahlreiche Hindernisse.

Es darf keine Personengruppe von der Möglichkeit, Verträge abzuschließen oder öffentliche Leistungen in Anspruch zu nehmen, abgeschnitten werden. Auch erheblich ungünstigere Konditionen im Vergleich zu den Nutzern digitaler Zugänge sind nicht hinnehmbar.

Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. fordert:

- 1) Eine gesetzliche Regelung, welche die Anbieter in zentralen Bereichen des täglichen Lebens zu dem Angebot eines adäquaten analogen Zugangs verpflichtet.**
- 2) Die kontinuierliche Vermittlung digitaler Kompetenzen durch staatliche oder staatlich geförderte Angebote sowie die aktive Information über diese Angebote.**
- 3) Die Gewährung kostenloser öffentlicher digitaler Zugänge in Städten und Landkreisen sowie aktive Unterstützung durch geschultes Personal an diesen Stellen.**



Begründung:

Zu 1)

Eine gesetzliche Regelung, welche den Staat und die Anbieter in zentralen Bereichen des täglichen Lebens zu dem Angebot eines adäquaten analogen Zuganges verpflichtet, ist dringend erforderlich, um keine Bevölkerungsgruppen von der angemessenen Teilhabe am Alltagsleben auszuschließen.

Für folgende Bereiche bedarf es gesetzlicher Regelungen:

- Bankwesen, vor allem die Grundfunktionen der Bankaufträge und der Kontoführung
- Gesundheitswesen, vor allem Impfanmeldung, ärztliche Terminanmeldung
- Versicherungswesen, soweit es sich um die Pflichtversicherungen handelt
- Telekommunikationswesen
- Leistungen der öffentlichen Verwaltung
- Energieversorgung, Mobilität und Handel

Der Staat ist verfassungsrechtlich dazu verpflichtet, die Teilhabe an der Daseinsvorsorge und dem gesellschaftlichen Leben aller Bürger*innen zu gewährleisten und auch innerhalb der Privatwirtschaft durchzusetzen. Der VerbraucherService Bayern erachtet die Aufnahme des Rechts auf analoge Teilhabe in zentralen Punkten des täglichen Lebens und der Grundversorgung in die Verfassung als äußerst wichtig. Zumindest aber wird die Aufnahme einer Verpflichtung zur analogen Leistungsgewährung auf den einfachgesetzlichen Bundes- und Landesebenen oder im Verordnungsweg als zwingend angesehen. Zur Effektivität der Durchsetzbarkeit sollen die entsprechenden Vorschriften mit Strafbewehrungen und Bußgeldandrohungen versehen werden.

Zu 2)

Der Staat hat für die kontinuierliche Bildung der Verbraucher*innen zu sorgen. Auf Grund der stetig wachsenden digitalen Möglichkeiten ist es wichtig, Bildungsangebote fortlaufend zu aktualisieren und auf nicht-digitalem Weg darüber zu informieren, beispielsweise mittels der Zusendung von Infobroschüren oder Verteilung von Flyern auf der Straße. Ausschließlich über eine Homepage auf das Angebot eines Computerkurses hinzuweisen, reicht beispielsweise nicht aus. Die Schulungen zum Kompetenzerwerb sind staatlich finanziert durchzuführen, damit alle Teile der Bevölkerung daran teilnehmen können.

Zu 3)

Zu den von der Digitalisierung nachteilig betroffenen Verbraucher*innen gehören neben älteren Personen auch Obdachlose, Geflüchtete und Menschen mit geringem Einkommen. Bewohner ländlicher Regionen haben häufig den Nachteil einer schlechten Internetverbindung. Um allen Menschen auch den digitalen Zugang für wichtige Lebensbereiche zu ermöglichen, sollten Servicestellen an öffentlich zugänglichen Orten wie Rathäusern, Krankenhäusern und sonstigen Behörden mit persönlichen Ansprechpartnern, die Hilfestellung geben, eingerichtet werden. Diese müssen für jeden frei zugänglich und dürfen nicht mit Kosten verbunden sein. Servicegebühren, wie sie schon heute Banken, Verkehrsgesellschaften und Konzertveranstalter verlangen, gilt es zu vermeiden. Die Art des Zugangs zu wichtigen Lebensbereichen darf keinen finanziellen Nachteil bedeuten.