VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

Antrag an die Politik

Selbstbestimmt in die digitale Zukunft durch Teilhabe, Kompetenz und Regulierung

Auch wenn 82 Prozent der Deutschen im Jahr 2025 ein Smartphone nutzten[1], beherrschen gerade mal 49 Prozent der Bevölkerung digitale Grundkompetenzen wie Fotos und Videos mit dem Smartphone zu versenden, Smartphonefunktionen anzupassen, Informationen online zu finden, starke Passwörter zu verwenden und Textprogramme zu nutzen.[2] Um alle Bevölkerungsgruppen in eine digitale Zukunft mitzunehmen, bedarf es der Möglichkeit zur Teilhabe und zum Erwerb von Kompetenzen. Hierfür braucht es an einigen Stellen konsequente staatliche Regulierung.

Der VerbraucherService Bayern im KDFB e. V. fordert:

1. **Teilhabe für alle**
   - Verpflichtende Begleitung bei der Einführung digitaler Dienstleistungen
   - Flächendeckende digitale Anlaufstellen und Lotsen vor Ort
   - Deutschland-ID als zentraler Zugang zu staatlichen Leistungen
2. **Kompetenzerwerb gewährleisten**
   - Bildungsgutscheine für digitale Grundkompetenzen
   - Digitale Bildung als Pflichtbestandteil in der Schule
3. **Regulierung vornehmen**
   - Ein dynamisches staatliches Gütesiegel für digitale Anwendungen
   - Staatliche Verantwortung für grundlegende Cybersicherheit

[1] Quelle: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/459963/umfrage/anteil-der-smartphone-nutzer-in-deutschland-nach-altersgruppe/
[2] Quelle: https://initiatived21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/D21-Digital-Index/2024-25/D21DigitalIndex_2024-2025.pdf

- Kein App-Zwang bei wesentlichen Dienstleistungen

Begründung:

(1) Teilhabe

Verpflichtende Begleitung bei Einführung digitaler Dienstleistungen: Niemand darf von öffentlichen und privaten Dienstleistungen ausgeschlossen werden. Digitale Verfahren setzen häufig technische Kenntnisse, geeignete Endgeräte oder Kompetenzen voraus, über die nicht alle Menschen verfügen. Anbieter wesentlicher Dienstleistungen – wie Behörden, Krankenkassen, Energieversorger oder Banken – sollen bei der Einführung digitaler Verfahren verpflichtend niedrigschwellige Unterstützung bereitstellen. Dazu gehören persönliche Beratung, telefonische Hilfestellungen sowie leicht verständliche Anleitungen. Reine KI-Chatbots reichen nicht aus. Ein Recht auf menschliche Interaktion bei technischen Barrieren muss gesetzlich verankert werden. Die Kosten sind als Bestandteil der Digitalisierungsvorhaben einzuplanen.

Bundesweites Netz digitaler Anlaufstellen und flächendeckend digitale Lotsen: Kommunen sollen beim Aufbau öffentlich finanzierter Digital-Treffpunkte unterstützt werden. Diese Orte bieten kostenfreien Internetzugang, technische Ausstattung und persönliche Unterstützung bei digitalen Anwendungen. Vorbild ist Estland: Hier dienen Büchereien als zentrale Anlaufstationen, in denen kostenfreies WLAN ebenso zur Verfügung steht wie ausreichend Hardware. Die Bibliotheksmitarbeitenden bieten Unterstützung an und schulen die Menschen in digitalisierungsrelevanten Belangen. Auch in Deutschland könnten zentrale Einrichtungen wie Bibliotheken, Volkshochschulen oder Mehrgenerationenhäuser gezielt als „One-Stop-Shop“ genutzt und gefördert werden. Insbesondere ältere Menschen und Personen mit geringer Digitalkompetenz benötigen zudem individuelle Unterstützung. Sei es zur Information über Verträge und Leistungen oder beispielsweise bei einem Bewerbungsprozess, da in allen Fällen die Nutzung von digitalen Zugängen selbstverständlich erwartet wird. Bund und Länder sollen ein dauerhaft finanziertes Programm für ehrenamtliche und professionelle Digitallotsen aufbauen. Diese unterstützen Bürgerinnen und Bürger vor Ort bei Behördengängen, digitalen Gesundheitsanwendungen und alltäglichen Online-Diensten. Trotz des beachtlichen ehrenamtlichen Engagements genügt das momentane Angebot nicht, da es auf regelmäßige Verfügbarkeit und

Verlässlichkeit für die Bürgerinnen und Bürger ankommt. Bislang bedürfen 66 Prozent der älteren Menschen in Digitalisierungsfragen der Unterstützung ihrer Enkelkinder.[3]

Deutschland-ID als zentraler Zugang zu staatlichen Leistungen: Für digitale Verwaltungsangebote ist eine einheitliche und nutzerfreundliche Identitätslösung erforderlich. Die Deutschland-ID soll als Weiterentwicklung der BUND-ID (genutzt von rund vier Millionen Deutschen) als bundesweit einsetzbares, datenschutzkonformes Zugangssystem ausgebaut werden. Bürgerinnen und Bürger müssen mit einer einzigen Anmeldung mit Zwei-Faktor-Authentifizierung unkompliziert auf alle relevanten staatlichen Online-Dienste zugreifen können.

(2) Kompetenz

Bildungsgutscheine für digitale Grundkompetenzen: Digitale Kompetenzen sind eine Grundvoraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe. Bund und Länder sollen ein Förderprogramm für digitale Bildungsgutscheine einführen. Verbraucherinnen und Verbraucher können damit qualifizierte Kurse zu Themen wie IT-Sicherheit, Datenschutz, digitale Behördendienste oder Künstliche Intelligenz kostenfrei oder vergünstigt besuchen.

Digitale Bildung als Pflichtbestandteil schulischer Bildung: Medienkompetenz, Datenschutz, Cybersicherheit sowie der kritische Umgang mit algorithmischen Systemen und KI-Anwendungen sollen verbindlicher Bestandteil aller Schularten werden. Dafür sind ausreichende Unterrichtszeiten, qualifizierte Lehrkräfte und moderne Lehrmaterialien bereitzustellen. Im derzeitigen Lehrplan werden diese Themen zwar punktuell adressiert,[4] es wird allerdings nicht berücksichtigt, dass Lehrerinnen und Lehrer mit zahlreichen Themen bisher nicht konfrontiert waren und ausreichende Fortbildungen benötigen. Als Vorbild gilt Österreich. Die dortige Digitalisierungsoffensive an Schulen verfolgt folgende Ziele: Qualifizierungsoffensive für Lehrerinnen und Lehrer, Angebot an hochwertigen und qualitätsgesicherten Bildungsmedien, digitale Infrastruktur und Zugang zu digitalen Endgeräten.[5]

[3] Quelle: https://mpfs.de/studie/sim-studie-2024/

[4] Quelle: https://www.lehrplanplus.bayern.de

[5] Quelle: https://www.bmb.gv.at/Themen/schule/zrp/dibi.html

(3) Regulierung

Dynamisches staatliches Gütesiegel für digitale Anwendungen: Apps und Webshops in Deutschland müssen ein sichtbares, dynamisches Prüfsiegel („Digital-TÜV“) führen. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) soll gemeinsam mit Verbraucherschutzverbänden Mindeststandards für Datensparsamkeit und IT-Sicherheit definieren. Durch die zunehmende Zahl an Fake-Shops, Phishing-Mails und Spiegelungsseiten bietet die Einführung eines staatlichen Gütesiegels Verlässlichkeit und Orientierung. Geprüft werden soll die Authentizität und Vertrauenswürdigkeit einer Website, nicht ihre inhaltliche Ausrichtung.

Vorschlag für Prüfungskriterien:

Vollständige Identität des Betreibers: nachzuweisen gegenüber der prüfenden Stelle, aktuelle Kontodaten, Erreichbarkeit für Beschwerden.

Domain-Authentizität: Nachweis, dass Antragsteller berechtigter Inhaber der Domain ist.

Technische Sicherheit und Datenschutz: Einhaltung aktueller Sicherheitsstandards, inklusive Updates und Schutz vor Malware, Einhaltung geltender Datenschutzvorschriften.

Transparenz und rechtliche Zuverlässigkeit: Kennzeichnung von Werbung und von KI-generierten Inhalten, vollständiges Impressum, Einhaltung der gesetzlichen Informationspflichten.

Verbraucherfreundlichkeit: keine irreführenden Dark Patterns[6].

Staatliche Verantwortung für grundlegende Cybersicherheit stärken: Der Schutz vor Betrug, Identitätsdiebstahl und Cyberkriminalität darf nicht allein bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern liegen. Bund und Länder sollen zentrale Sicherheitsinfrastrukturen ausbauen, Warnsysteme stärken und verbindliche Mindeststandards für Betreiber kritischer digitaler Dienste schaffen. Der Staat sollte durch automatisierte Takedown-Verfahren[7] illegale oder betrügerische Fake-Shops binnen Stunden statt Wochen gerichtlich sperren lassen können.

Kein App-Zwang bei wesentlichen Dienstleistungen: Der Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen darf nicht vom Besitz eines Smartphones oder einer bestimmten App abhängig sein. Für öffentliche Dienstleistungen sowie für Angebote der Daseinsvorsorge müssen gleichwertige alternative Zugangswege bestehen bleiben, etwa über Browser-Anwendungen, Telefon,

[6] Dark Patterns = manipulative Designs

[7] Takedown-Verfahren = Löschverfahren

persönliche Vorsprache oder analoge Verfahren. Digitale Innovation darf Wahlfreiheit nicht ersetzen.