## Humanistische Union

# Der Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen über nicht-digitale Wege muss gewährleistet bleiben

**An die europäische Kommission, den Rat der EU und das europäische Parlament,**

**Für die Interaktion mit Behörden, Banken, Energieversorgern, bei der Arbeits- oder Wohnungssuche oder dem Fahrkartenkauf usw. ist die Nutzung digitaler Medien unumgänglich geworden.**

**Obwohl mehr als 40% der europäischen Bevölkerung nicht über die nötigen Grundkenntnisse im Umgang mit digitalen Medien verfügt, schreitet die digitale Transformation immer schneller voran. Die Einschränkung nicht-digitaler Kommunikationskanäle führt dazu, dass Betroffene keinen Zugang mehr zu grundlegenden Dienstleistungen haben.**

**Der Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen über nicht-digitale Wege muss dringend gewährleistet bleiben.**

### Digitale Medien werden unumgänglich

Die digitale Transformation der Gesellschaft beschleunigt sich zunehmend. Sie betrifft mittlerweile die meisten Bereiche des Alltags: für die Interaktion mit Behörden, Banken, Energieversorgern, bei der Arbeits- oder Wohnungssuche oder dem Fahrkartenkauf usw. ist die Nutzung digitaler Medien unumgänglich geworden. Im Zuge dieses Digitalisierungsprozesses werden traditionelle Interaktionskanäle, wie der Kontakt vor Ort (Schalter), per Telefon oder Post, reduziert oder gar abgeschafft.

### 2 von 5 Europäer*innen sind digital gefährdet

Obwohl mehr als 40 % der europäischen Bevölkerung nicht über die nötigen Grundkenntnisse im Umgang mit digitalen Medien verfügt, schreitet die digitale Transformation immer schneller voran. Am stärksten von Schwierigkeiten im Umgang mit der Digitalisierung betroffen sind ältere Menschen, Menschen mit niedrigem Bildungsniveau, Arbeitslose, Frauen, Menschen mit Behinderungen, wie auch Migrant*innen mit prekären Aufenthaltsstatus.

Diese Schwierigkeiten kommen oftmals zu bereits bestehenden sozialen Benachteiligungen hinzu, was bei bereits vulnerablen Personen zu einer „doppelten Belastung“ führt.

Die Einschränkung nicht-digitaler Kommunikationskanäle führt dazu, dass Betroffene keinen Zugang mehr zu grundlegenden Dienstleistungen haben und weitere Ausgrenzungen erfahren: Nichtinanspruchnahme von

sozialen Rechten, Bankausschluss, Verlust der Selbstständigkeit, Verlust der Energieversorgung etc.

## Eine EU-Strategie voller Widersprüche

Diese Befunde machen einen eklatanten Widerspruch sichtbar: nämlich jenen zwischen den Lebensumständen von 40% der europäischen Bevölkerung, die von bestimmten Nutzungsmöglichkeiten des Digitalen ausgeschlossen sind, und einer europäischen Politik, die nahezu blind die Weiterentwicklung der digitalen Technologien verfolgt.

Seit 2011 ist die Europäische Kommission jedoch verpflichtet, bei der Ausführung oder Bereitstellung von Grundversorgungsleistungen auf die Einhaltung gemeinsamer Grundsätze wie allgemeinen Zugang und Gleichbehandlung.

Im Jahr 2017 wurde das Recht auf Grundversorgungsleistungen im Europäischen Referenzrahmen für Sozialrechte wie folgt verankert: "Jede Person hat das Recht auf den Zugang zu essenziellen Dienstleistungen wie Wasser-, Sanitär- und Energieversorgung, Verkehr, Finanzdienste und digitale Kommunikation. Hilfsbedürftigen wird Unterstützung für den Zugang zu diesen Dienstleistungen gewährt."

Diese Grundlage, die gemeinsame Werte der verschiedenen Mitgliedsstaaten verkörpert, wird heute auf dem Altar der Digitalisierung geopfert. Die Strategie *Digitales Jahrzehnt* der EU legt fest, dass bis 2030 100% der öffentlichen Dienste, einschließlich der Gesundheitsdienste, online zugänglich sein sollen. Auch andere wichtige Dienstleistungen (Banken, Energieanbieter, öffentlicher Nahverkehr…) verfolgen einen weiteren Digitalisierungsprozess. Wenn die EU diesen Kurs beibehält, droht sie 40 % ihrer Bürgerinnen und Bürger grundlegende Rechte und Dienstleistungen zu entziehen, vor allem dann, wenn es keine nicht-digitalen Alternativangebote gibt.

## Problematische Lösungsansätze: Weiterbildung und Rechtsautomatisierung

Zwar erkennen die Europäische Union und ihre Mitgliedstaaten an, dass es dringend notwendig ist, die Bevölkerung im Umgang mit digitalen Medien zu schulen und digitale Hilfsangebote zu schaffen, um Menschen in Schwierigkeiten zu begleiten. Programme zur digitalen Integration sind tatsächlich auch notwendig, stellen aber nur eine Teilantwort dar. Das Erlernen der digitalen Medien, insbesondere die Nutzung digitaler Technologien für Behördengänge, braucht Zeit. Für die 20 % der Europäer*innen, die Probleme beim Lesen und Schreiben haben, bestehen zusätzliche Hürden, die den Lernprozess verlängern. Hinzu kommt, dass für Menschen mit Behinderungen die Nutzung digitaler Medien teilweise unmöglich bleibt.

Die Automatisierung von Rechten, die durch groß angelegte Datenverarbeitung und den Einsatz von Algorithmen ermöglicht wird, wird als Lösung für die Komplexität und die Schwierigkeiten der Verwaltung dargestellt. Sie soll den Bürger*innen ermöglichen, ohne zusätzliche Schritte direkt auf die Rechte und Dienstleistungen zugreifen zu können, auf die sie Anspruch haben. Ein derartiger Automatisierungsprozess mag zunächst überzeugend wirken, wirft jedoch eine Vielzahl an Fragen auf. Er birgt das Risiko, dass sich Diskriminierungen unter dem Deckmantel der Objektivität verstärken oder automatisieren. Aktuelle Beispiele derartiger Diskriminierungen haben sich in den Niederlanden und in Frankreich ereignet: Tausende Familien wurden durch Algorithmen des Sozialbetrugs verdächtigt oder sogar fälschlicherweise beschuldigt aufgrund von bereits in der Gesellschaft vorhandenen rassistischen, klassenspezifischen und sexistischen Stereotypen. Einigen Haushalten wurden überlebenswichtige Einnahmen entzogen.

## Ein Moratorium um den Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen wiederherzustellen und eine öffentliche Debatte und verbesserte Gesetzgebung zu

**ermöglichen**

Wir sind uns bewusst, dass wir uns gegen einen Trend wenden, der heute als unausweichlich gilt. Dennoch halten wir es für dringend erforderlich, zu reagieren. In diesem Sinne fordern wir ein Moratorium, um die fortschreitende Digitalisierung grundlegender Dienstleistungen auf europäischer Ebene einzufrieren, wenn diese dazu führt, dass nicht-digitale Dienstleistungen gleichzeitig aufgegeben werden. Wir fordern ein Moratorium, um den Zugang zu allen grundlegenden Dienstleistungen wiederherzustellen und die Aufrechterhaltung nicht-digitaler Kommunikationskanäle mit Dienstleistern der Grundversorgung zu gewährleisten. Diese Kommunikationskanäle sollten von angemessener Qualität sein, sich durch eine hohe Verfügbarkeit auszeichnen und keine zusätzlichen Kosten für die Nutzer*innen mit sich bringen (zum Beispiel die eine gute Verfügbarkeit von Amts- und Bankfilialen mit ausreichend langen Öffnungszeiten und gut geschultem Schalterpersonal).

Im Jahr 2023 verabschiedete die Parlamentsversammlung des Europarats, die die Stimmen von 700 Millionen Europäer*innen vertritt, eine Richtlinie zur digitalen Spaltung in der den Mitgliedsstaaten empfohlen wird: "Übergang von einer Logik vollständig digitaler öffentlicher Dienste zu einer Logik der vollständigen Zugänglichkeit dieser Dienste, einschließlich der Beibehaltung des nicht-digitalen Zugangs zu öffentlichen Diensten, wo immer dies erforderlich ist, um den gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Diensten und deren Kontinuität sowie deren Anpassung an die Nutzer zu gewährleisten."

Ein Moratorium ist erforderlich, damit die EU-Mitgliedstaaten die Empfehlung des Europarats umsetzen.

Zugleich muss eine gesellschaftliche Debatte darüber ermöglicht werden, welche Rolle die Digitalisierung in unserem Leben und in unserer Gesellschaft spielen soll. Erst auf der Grundlage der Ergebnisse einer solchen Debatte, kann eine nachhaltige digitale Transformation gestaltet werden, die dem Willen und den tatsächlichen Bedürfnissen der Bevölkerung entspricht. Nicht zuletzt ist ein Moratorium unerlässlich, um Gesetze auszuarbeiten und zu erlassen, die das öffentliche Interesse schützen und den Rahmen für das politische Projekt sicherstellen, für das wir uns entschieden haben: die Demokratie.

*Der Bundesvorstand der Humanistischen Union*

---

https://www.humanistische-union.de/pressemeldungen/19427/
Abgerufen am: 10.11.2026