



VERBRAUCHER
SCHÜTZEN -
GESELLSCHAFT
STÄRKEN



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



ALLE VERBRAUCHER:INNEN BEI DER
DIGITALISIERUNG MITNEHMEN
UND ANALOGE WEGE OFFEN HALTEN

Viele Menschen tun sich mit den rasanten digitalen Entwicklungen schwer. Die Digitalisierung darf aber niemanden zurücklassen. Der Zugang zur digitalen Welt muss allen Verbraucher:innen so gut es geht ermöglicht und gleichzeitig analoge Wege offen gehalten werden.

Ob beim Einkauf, dem Medienkonsum oder der Freizeitgestaltung – der Verbraucheralltag wird immer digitaler. Das bietet viele Chancen und komfortable neue Möglichkeiten. Digitale Kenntnisse und Fertigkeiten werden aber auch immer mehr zur Voraussetzung für die Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben. Nicht alle Menschen können jedoch mit den teils rasanten Entwicklungen Schritt halten. Noch immer ist gut jeder Achte in Deutschland „Offliner“. Gerade Älteren oder Menschen mit geringerer Bildung fehlen häufig die notwendigen Fertigkeiten. Sprachbarrieren, geringe Medienkompetenz oder mangelnde Barrierefreiheit bilden teils weitere Hürden für bestimmte Bevölkerungsgruppen. Die Politik muss daher auch diese Verbraucher:innen im Blick behalten und, wo immer möglich, ihre digitale Teilhabe fördern. Für Verbrauchergruppen, denen trotz unterstützender Maßnahmen digitale Zugangswege verwehrt bleiben, muss sichergestellt werden, dass wichtige Dienstleistungen auch analog zugänglich bleiben.

Die Verbraucherzentrale NRW fordert die nächste Landesregierung auf...

- flächendeckend zielgruppenspezifische und niedrigschwellige Bildungsprogramme für alle anzubieten, die mehr am digitalen Leben teilhaben möchten.
- die Barrierefreiheit von Webseiten oder digitalen Tools der öffentlichen Hand zu erhöhen, u. a. durch Bereitstellung von Texten und Erläuterungen in leichter Sprache und – wo sinnvoll – auch in Fremdsprachen.
- sicherzustellen, dass öffentlich finanzierte Dienstleistungen und Leistungen der Daseinsvorsorge auf absehbare Zeit auch analog zugänglich bleiben.

twitter.com/vznrw | [#starkeVerbraucher](https://www.verbraucherzentrale.nrw/ltwnrw) | www.verbraucherzentrale.nrw/ltwnrw

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. | Mintropstraße 27 | 40215 Düsseldorf
www.verbraucherzentrale.nrw | service@verbraucherzentrale.nrw | Tel: 0211 3809-0
Für den Inhalt verantwortlich: Wolfgang Schuldzinski, Vorstand