



Empfehlung der Eidgenössischen Kommission für Konsumentenfragen (EKK) vom 17. Mai 2023 betreffend Analoge Zugänge zu Dienstleistungen und Produkten in einer digitalisierten Welt

Gestützt auf Artikel 9 Absatz 2 des Bundesgesetzes vom 5. Oktober 1990 über die Information der Konsumentinnen und Konsumenten (KIG) und Artikel 1 des Reglements der EKK vom 1. Februar 1966 unterbreitet die EKK dem Bundesrat folgende

EMPFEHLUNG

Einleitende Definition «Analoge Zugänge»: Im Nachfolgenden wird der Begriff «analog» als Antonym zum Begriff «digital» verwendet. Dies umfasst in unserem Verständnis Berührungspunkte und Interaktionen im persönlichen, schriftlichen oder mündlichen (Telefon) Kontakt oder mit einem Gerät ohne digitalen Geräteeinsatz/-besitz seitens des Konsumenten.

Hintergrund

Die fortschreitende Digitalisierung von Dienstleistungen und Produkten (IoT) bringt den Konsumentinnen und Konsumenten viele Vorteile und Nutzen. Diese sind aus dem Leben nicht mehr wegzudenken. Sowohl staatliche Stellen, öffentlich-rechtliche Unternehmen als auch private Anbieter machen sich Gedanken über künftige digitale Angebote und auch die gesetzliche Entwicklung macht nicht vor der Digitalisierung halt. Meistens wird der herkömmliche analoge Zugang mit einem digitalen (Online-)Angebot ersetzt (Bsp. Abschaffung von Ticketautomaten aller Arten, Preisinformationen abrufen per QR Code → kürzliche Anpassung der PBV).

In dieser Entwicklung sieht die EKK viel positives Entwicklungspotenzial und sie hat dazu auch schon 2017 eine Empfehlung unter dem Titel «Datenhoheit» verfasst¹. Es gibt aber Konsumentinnen und Konsumenten, welche aus verschiedenen Gründen – gewollt oder ungewollt – die neuen digitalen Angebote nicht nutzen können oder möchten und somit auf analoge Zugangsmöglichkeiten angewiesen sind. Bestehende Regeln zur Rechtsgleichheit (BV Art. 8 Abs2) oder Barrierefreiheit (BeHiG) können u.U. einzelne Fragestellungen klären. Hingegen ist nicht offensichtlich, inwieweit analoge Lebenspräferenzen in einer digitalen Welt über die bestehenden Regelungen abgedeckt werden bzw. ob ein Anrecht auf diese gewährleistet werden soll.

Gleichzeitig hat die im Herbst / Winter geführte Diskussion rund um die Strommangellage aufgezeigt, wie sensibel der hohe Digitalisierungsgrad unseres Lebens wirkt. Wenn Infrastrukturen aufgrund externer Schocks auszufallen drohen oder nur sehr eingeschränkt verfügbar sind, bekommen analoge Zugangs-Alternativen zu digitalen Angeboten auf einmal neue Relevanz.

¹ [Empfehlung EKK vom 14. September 2017 betreffend Datenhoheit.](#)

Die EKK hat unter diesen Aspekten mögliche Konsequenzen und Fragestellungen – abseits der lancierten Initiativen um das Thema «Bargeld» - aus Sicht der Konsumentin und des Konsumenten intensiv diskutiert. Die EKK stellt folgende Fragen an den Bundesrat:

1. **Recht auf analogen Zugang zu hoheitlichen Dienstleistungen:** Bei welchen hoheitlichen Dienstleistungen muss ein analoger Zugang auch in Zukunft jederzeit zur Verfügung stehen?
2. **«Analoge» Redundanz:** Welche Infrastrukturen müssen in einer digitalisierten Welt vom Staat langfristig aufrechterhalten werden, um einen analogen Zugang zugunsten der Bewohnerinnen und Bewohner in Situationen eines Strommangels zu gewähren?
3. **Inklusion:** Braucht es Sonderregelungen um eine umfassende Inklusion von Bewohnerinnen und Bewohnern ohne digitalen Zugang praktisch und gesetzlich zu gewährleisten?
4. **Abgrenzung Staat - Marktwirtschaft:** Müssen in Bezug auf Einschränkungen des analogen Dienstleistungszugangs von staatsnahen oder auch privatwirtschaftlichen Anbietern - abgesehen von Datenschutz und Regulation zu künstlicher Intelligenz – neue Vorgaben geschaffen werden oder wird dies über die bestehende Rechtsordnung bzw. Bundesverfassung genügend abgedeckt?

Aus diesen Fragestellungen abgeleitet unterbreitet die EKK die folgende

Empfehlung an den Bundesrat

Die EKK empfiehlt dem Bundesrat einen Bericht «Analoge Zugänge in einer digitalisierten Welt 2030» zu erstellen.

Der Bericht soll die vier obenerwähnten Fragestellungen (ohne das Thema Bargeld) ausleuchten und darlegen, wie der Bundesrat diese Herausforderungen angehen möchte. Der Bericht soll weiter darstellen, ob und inwieweit ein gesetzlicher Handlungsbedarf in Bezug auf ein mögliches Recht auf «nicht digitalen Zugang» zu Dienstleistungen und Produkten aus staatlicher und privatwirtschaftlicher Perspektive besteht.

Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen (EKK)