

Stellungnahme

der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel
an den Schleswig-Holsteinischen Landtag, Claus Christian Claussen, Vorsitzender des
Wirtschafts- und Digitalisierungsausschusses zu dem Entwurf eines Gesetzes zur Be-
schleunigung der Digitalisierung (Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz - DigiBeschG)
Gesetzentwurf der Landesregierung, Drucksache 20/4202.

Hinweise zum Lobbyregister des Deutschen Bundestages:

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. setzt sich für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher ein, ist im Lobbyregister des Deutschen Bundestages gelistet und wird auf Basis von Offenheit, Transparenz, Ehrlichkeit und Integrität tätig.¹

*Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.*

*Anerkannt als gemeinnützige Körperschaft
durch das Finanzamt Kiel-Nord*

*Eingetragen im Vereinsregister
Nr. VR 1700 Amtsgericht Kiel*

Vorstandsvorsitzender: Vitalij Baisel

Vorstand: Michael Herte

*Hopfenstraße 29
24103 Kiel*

recht@vzsh.de

¹ <https://www.lobbyregister.bundestag.de/suche/R004324/51164#idInterestRepresentative>

Über die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein (VZSH) ist ein anbieterunabhängiger und gemeinnütziger Verein, der Verbraucherinnen und Verbraucher zu Fragen des privaten Konsums informiert und berät sowie Rechtsverstöße durch Abmahnungen und Klagen verfolgt. Außerdem informiert die Organisation Medienvertreter und Öffentlichkeit über wichtige Verbraucherthemen. Jährlich erreicht die VZSH über 50.000 Menschen in Schleswig-Holstein persönlich und viele weitere über ihre verschiedenen Social-Media-Kanäle. Durch diese umfangreichen Kontakte erleben die Mitarbeitenden jeden Tag konkret, welche Themen und Probleme die Verbraucherinnen und Verbraucher in Schleswig-Holstein beschäftigen. Ihre Interessen, Bedürfnisse, Hoffnungen und Sorgen werden von der VZSH anonymisiert erfasst, analysiert und eingeordnet, um sie auf parlamentarischer Ebene einzubringen. Dabei erfolgt auch eine Zusammenarbeit mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband in Berlin. Denn nur gemeinsam wird eine Verbraucherpolitik bundes- und europaweit gestaltet, die Alltagsprobleme der Menschen in Schleswig-Holstein ernst nimmt und Voraussetzungen für selbstbestimmte Entscheidungen schafft.

1. Einleitung und Rahmen

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein begrüßt grundsätzlich das Ziel des Digitalisierungsbeschleunigungsgesetzes, Verwaltungsleistungen in Schleswig-Holstein schneller, medienbruchfrei und nutzerorientiert auszugestalten. Digitale Verfahren können Verbraucherinnen und Verbraucher erheblich entlasten, wenn sie Wege ersparen, Verfahren transparenter machen, Nachweispflichten reduzieren und den Zugang zu staatlichen Leistungen zeitgemäßer organisieren.

Der Gesetzentwurf ist dabei nicht lediglich als technisches Modernisierungsvorhaben zu verstehen. Er zielt auf einen strukturellen Umbau der Verwaltung hin zu standardisierten digitalen Verfahren, elektronischer Kommunikation, Servicekonto, stärkerer Datennutzung, Once-Only-Prinzip und perspektivisch stärker automatisierten Abläufen. Der Entwurf sieht unter anderem eine Pflicht vor, Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten, ein Servicekonto als zentrale Kommunikations- und Identifizierungskomponente zu etablieren, das Once-Only-Prinzip umzusetzen und Verwaltungsprozesse stärker zu digitalisieren und zu automatisieren.

Zugleich muss sich die Digitalisierung staatlicher Leistungen konsequent an den Bedürfnissen der Menschen orientieren. Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein und nicht dazu führen, dass der Zugang zum Staat faktisch von technischer Ausstattung, digitaler Routine oder persönlicher Belastbarkeit abhängig wird.

Maßstab einer verbraucherfreundlichen digitalen Verwaltung sind aus Sicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein insbesondere drei Kriterien:

- **Zugang:** Digitale Verwaltungsleistungen werden für viele Menschen komfortabel nutzbar sein. Sie dürfen aber Menschen mit geringen digitalen Kompetenzen, Sprachbarrieren, Behinderungen, fehlender technischer Ausstattung, geringem Einkommen oder instabi-

len Lebenslagen nicht faktisch ausschließen. Gerade in einem Flächenland wie Schleswig-Holstein können digitale Angebote Wege verkürzen und Verfahren erleichtern. Dieser Mehrwert entsteht aber nur, wenn digitale Zugänge barrierefrei, verständlich und durch verlässliche Unterstützungsangebote flankiert werden.

- **Vertrauen:** Wer Daten nur einmal angeben soll und über ein zentrales Servicekonto mit Behörden kommuniziert, braucht Transparenz. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen nachvollziehen können, welche Daten gespeichert sind, welche Behörde auf welche Daten zugreift, welchem Zweck der Zugriff dient und wie fehlerhafte Daten korrigiert werden können. Das Once-Only-Prinzip kann Verfahren deutlich vereinfachen, setzt aber voraus, dass Datenflüsse kontrollierbar, verständlich und datenschutzrechtlich abgesichert sind.
- **Wirksamkeit:** Entscheidend ist nicht die bloße Online-Verfügbarkeit eines Verfahrens, sondern seine tatsächliche Nutzbarkeit im Alltag. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen es niedrigschwellig, ohne besondere technische Voraussetzungen und ohne Medienbrüche, Fristverluste oder vermeidbare Rückfragen erfolgreich abschließen können. Eine digitale Verwaltungsleistung ist erst dann verbraucherfreundlich, wenn sie im Alltag zuverlässig funktioniert, verständliche Weisungen ausgibt und bei Problemen einen erreichbaren menschlichen Ansprechpartner bietet.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein nimmt hierbei eine wichtige Sensorfunktion wahr: In der Beratungspraxis wird sichtbar, welche digitalen Verfahren gelingen, an welchen Stellen Verbraucherinnen und Verbraucher scheitern und wo zusätzliche Kompetenzen, Unterstützung oder bessere Gestaltung erforderlich sind. Vor diesem Hintergrund sollte das Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz nicht nur als Effizienzgesetz für die Verwaltung, sondern zugleich als Teilhabegesetz für Bürgerinnen und Bürger verstanden und umgesetzt werden.

2. Verbraucherrelevanz

a) Digitale Verwaltung betrifft Verbraucherinnen und Verbraucher unmittelbar

Das Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz wirkt direkt auf die Beziehung zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Verwaltung. Verwaltungsleistungen betreffen zentrale Lebensbereiche wie zum Beispiel Meldeangelegenheiten, Bildung, Steuerangelegenheiten, Gebühren, Nachweise und staatliche Unterstützungsleistungen.

Wenn diese Verfahren künftig verstärkt elektronisch abgewickelt werden, entstehen erhebliche Chancen, insbesondere ein orts- und zeitunabhängiger Zugang zu Verwaltungsleistungen, weniger Mehrfachangaben durch das Once-Only-Prinzip und perspektivisch kürzere Bearbeitungszeiten. Diese Entlastungspotenziale sollten konsequent genutzt werden. Gerade in einem Flächenland wie Schleswig-Holstein kann digitale Verwaltung Wege ersparen und Menschen in ländlichen Räumen den Zugang zu Leistungen erleichtern.

Gleichzeitig entstehen neue Anforderungen. Digitale Verwaltung setzt Kompetenzen voraus: Einrichtung und Nutzung digitaler Identitäten, Passwortverwaltung, Umgang mit elektronischen Postfächern, Upload von Nachweisen, Datenschutzentscheidungen und besonders zu betonen

die Betrugsprävention. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher scheitern bei diesen Anforderungen nicht an einem fehlenden Willen, sondern an der Komplexität, ihrer Unsicherheit, fehlender Routine oder fehlender technischer Ausstattung. Genau hier entsteht eine verbraucherpolitische Aufgabe. Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen mit ihren Unterstützungsbedarfen nicht auf ertragsorientierte Anbieter verwiesen werden. Wo Beratung, Orientierung und praktische Hilfestellung erforderlich sind, handelt es sich um eine Aufgabe der öffentlichen Daseinsvorsorge. Diese muss Verbraucherinnen und Verbraucher in die Lage versetzen, Verfahren sicher zu nutzen, Angebote kritisch einzuordnen und wirtschaftliche Risiken zu erkennen. Dazu gehört auch die Vermittlung von Orientierungswissen und Entscheidungssicherheit, damit Verbraucherinnen und Verbraucher nicht verunsichert werden, aus Unkenntnis vermeidbare Ausgaben tätigen oder sonstige Nachteile erleiden.

b) Servicekonto: Fortschritt nur bei Transparenz und Kontrolle

Besonders verbraucherrelevant ist die vorgesehene Pflicht zur Einrichtung und Nutzung eines Servicekontos. Der Gesetzentwurf sieht vor, dass volljährige natürliche Personen mit Wohnsitz, dauerhaftem Aufenthalt oder Geschäftssitz in Schleswig-Holstein grundsätzlich ein Servicekonto einrichten und dieses bei antragsgebundenen Verwaltungsverfahren für die Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung nutzen müssen. Zugleich enthält der Entwurf Ausnahmen, etwa bei Behinderungen, fehlendem Zugang zu internetfähigen Systemen, Sprachbarrieren, unzureichender Mindestversorgung oder außergewöhnlichen Umständen.

Das Servicekonto kann ein echter Fortschritt sein, wenn es übersichtlich, sicher und verständlich gestaltet wird. Kritisch ist jedoch, dass der Gesetzentwurf zwar vorsieht, dass gespeicherte Identifizierungsdaten und im Postfach übermittelte elektronische Dokumente nach Authentifizierung jederzeit einsehbar sind. Warum, wann und von wem auf diese Informationen zugegriffen wurde, ist dabei nicht ersichtlich.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein sollte das Servicekonto so ausgestaltet werden, dass Verbraucherinnen und Verbraucher mittels Zugriffshistorie jederzeit nachvollziehen können:

- welche Behörde auf welche Daten zugegriffen hat,
- zu welchem Zweck dieser Zugriff erfolgte,
- welche Rechtsgrundlage dafür maßgeblich war.

Gerade beim Once-Only-Prinzip muss Vertrauen aktiv hergestellt werden. Wenn Verbraucherinnen und Verbraucher Daten nicht mehr selbst mehrfach einreichen, sondern Behörden auf vorhandene Registerdaten zugreifen, muss der Datenfluss transparent, kontrollierbar und korrigierbar sein.

c) Assistenzangebote als Schlüssel für Teilhabe

§ 15 des Entwurfs ist aus Sicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein eine Schlüsselvorschrift. Danach sollen Träger der öffentlichen Verwaltung sicherstellen, dass in begründeten Fällen Unterstützung bei der Nutzung elektronischer Verwaltungsleistungen angeboten wird. Die Gesetzesbegründung stellt klar, dass Assistenz durch natürliche Personen erfolgen soll, die Menschen unterstützen, die aus körperlichen, kognitiven, wirtschaftlichen oder technischen Gründen nicht eigenständig den digitalen Zugang zur Verwaltung nutzen können.

Dieser Ansatz ist richtig. Er muss jedoch verbindlicher und alltagstauglicher ausgestaltet werden. Eine bloße abstrakte Unterstützungszusage reicht nicht aus, wenn Mindeststandards offenbleiben. Aus verbraucherpolitischer Sicht braucht es klare Leitplanken:

- klare Zuständigkeiten,
- erreichbare Vor-Ort-Unterstützung,
- telefonische Unterstützung,
- Unterstützung bei Sprache, Technik und Formularverständnis,
- ausreichende Finanzierung insbesondere der kommunalen Ebene,
- keine Verlagerung der Verantwortung allein auf Angehörige oder Ehrenamt,
- verständliche Information darüber, wann und wie Unterstützung beansprucht werden kann.

Assistenz darf nicht nur auf dem Papier bestehen. Gerade ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit geringen digitalen Kompetenzen, Menschen mit Sprachbarrieren oder einkommensschwache Haushalte benötigen verlässliche Unterstützung, wenn digitale Verwaltungsverfahren zum Regelfall werden.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein regt deshalb an, Mindestanforderungen an Assistenzangebote im Gesetz selbst oder jedenfalls in verbindlichen untergesetzlichen Regelungen festzuschreiben.

d) Recht auf analoge Alternativen sichern

Die beschriebenen digitalen Erleichterungen für einen Teil der Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen nicht für andere zu neuen Zugangshürden führen. Zwar enthält der Entwurf Ausnahmen von der Pflicht zur unassistierten Nutzung des Servicekontos. Zugleich entsteht der Umsetzungsdruck nach der Gesetzesbegründung ausdrücklich durch die technische Gestaltung digitaler Verwaltungsleistungen und die Nutzung des digitalen Rückkanals über das Postfach.

Damit besteht die Gefahr eines faktischen Digitalzwangs. Auch ohne Sanktionen kann eine Pflicht praktisch durch die Gestaltung von Verfahren durchgesetzt werden. Dies betrifft insbesondere Verbraucherinnen und Verbraucher, die digitale Datenübermittlung aus Überzeugung ablehnen, keinen Internetanschluss haben, sich die notwendige Technik nicht leisten können oder aufgrund persönlicher Lebenslagen digitale Verfahren nicht zuverlässig bewältigen.

Digitalisierung darf jedoch nicht dazu führen, dass Bürgerinnen und Bürger ihre Rechte nur noch unter technischen Voraussetzungen wahrnehmen können. Analoge Verwaltungsprozesse und persönliche Zugangswege müssen weiterhin in angemessenem Umfang angeboten werden. Nur wenn neben barrierefreien digitalen Angeboten auch analoge Alternativen bestehen, kann gewährleistet werden, dass niemand vom Zugang zu staatlichen Leistungen ausgeschlossen wird.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein spricht sich daher für ein dauerhaftes Recht auf analoge Alternativen aus. Digitale Verfahren können und sollen zusätzliche, niedrigschwellige Zugangswege eröffnen. Sie dürfen nicht dazu führen, dass der Zugang zu Leistungen faktisch nur noch denjenigen offensteht, die über die erforderliche technische Ausstattung, digitale Kompetenz und stabile Lebenssituation verfügen. Digitalisierung muss Wahlmöglichkeiten erweitern – nicht neue Ausschlüsse schaffen.

e) Barrierefreiheit und Verständlichkeit als Mindeststandard

Der Gesetzentwurf enthält eine Regelung zur Barrierefreiheit. Behörden sollen die elektronische Kommunikation durch angemessene Vorkehrungen nach dem Stand der Technik so ausgestalten, dass sie barrierefrei genutzt werden kann. Elektronische Dokumente sollen barrierefrei gestaltet werden.

Das ist sachgerecht, sollte aber aus Verbrauchersicht konsequent als verbindlicher Mindeststandard verstanden werden. Barrierefreiheit bedeutet mehr als technische Kompatibilität. Erforderlich sind insbesondere verständliche Sprache, intuitive Bedienbarkeit, klare Nutzerführung, Unterstützung für assistive Technologien und robuste Verfahren bei Fehlern oder Abbrüchen.

Digitale Verwaltungsleistungen müssen so gestaltet sein, dass sie nicht nur rechtlich vorhanden, sondern praktisch nutzbar sind. Verbraucherinnen und Verbraucher brauchen Verfahren, die nachvollziehbar erklären, welche Angaben erforderlich sind, welche Nachweise benötigt werden, welche Fristen gelten und welche Rechtsfolgen eine elektronische Zustellung oder Nichtreaktion haben kann.

f) Datenschutz, Datensicherheit und Korrekturwege

Der Gesetzentwurf setzt stark auf Datenverfügbarkeit, Registermodernisierung, Doppelerhebungsverbot und Once-Only-Prinzip. Diese Ziele können Verfahren deutlich vereinfachen. Gleichzeitig erhöhen sie die Anforderungen an Datenschutz, Datensicherheit und Fehlerkorrektur.

Digitale Verfahren können Fehler beschleunigen. Falsche Registerdaten, fehlerhafte Zuordnungen, missverständliche Formulare, technische Störungen oder nicht wahrgenommene elektronische Nachrichten können erhebliche Folgen haben. Digitalisierung darf nicht dazu führen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher die Folgen systemischer Fehler tragen.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein braucht es daher:

- einfache Korrekturwege,
- klare Zuständigkeiten,
- menschliche Ansprechstellen,

- verbraucherfreundliche Regelungen bei technischen Störungen,
- nachvollziehbare Protokollierung von Datenabrufen,
- verständliche Informationen über Datenschutz und Datensicherheit,
- wirksame Möglichkeiten zur Überprüfung automatisierter Verfahren.

Datenschutz und Datensicherheit müssen von Beginn an integraler Bestandteil digitaler Verwaltungsangebote sein. Die Prinzipien der Datensparsamkeit, der informationellen Selbstbestimmung sowie von „Privacy by Design“ und „Privacy by Default“ müssen konsequent umgesetzt werden.

g) Digitale Kompetenzen stärken

Die Digitalisierung der Verwaltung funktioniert nur dann, wenn Menschen die dafür notwendigen Fähigkeiten haben. In einer Zeit, in der Internetkriminalität, Identitätsmissbrauch, Phishing und Datenmissbrauch erhebliche Verunsicherung auslösen, ist die Stärkung digitaler Kompetenzen besonders wichtig.

Neben Ansprechpartnern in Behörden, digitalen Sprechstunden und Hotlines muss die Aufklärung über Sicherheit, Datenschutz, Betrugsrisiken, elektronische Identitäten und den Umgang mit persönlichen Daten im Mittelpunkt stehen.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein sieht hier eine zentrale verbraucherpolitische Flankierungsaufgabe. Sie kann mit ihrer Beratungserfahrung, ihrer Sensorfunktion und ihren Angeboten der Verbraucherbildung dazu beitragen, digitale Verwaltung alltagstauglich, verständlich und vertrauenswürdig zu machen.

Das Land sollte digitale Verwaltung deshalb mit niedrighschwelliger Verbraucherbildung flankieren. Denn erfolgreiche Digitalisierung endet nicht bei der technischen Bereitstellung eines Portals. Sie beginnt dort, wo Menschen digitale Verfahren sicher und selbstbestimmt nutzen können.

3. Handlungsempfehlungen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein empfiehlt, das Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz um folgende verbindliche Leitplanken zu ergänzen beziehungsweise diese in der Umsetzung ausdrücklich sicherzustellen:

1. **Recht auf analoge Alternativen**
Bürgerinnen und Bürger müssen dauerhaft die Möglichkeit haben, Verwaltungsleistungen auch analog wahrzunehmen. Digitale Verfahren dürfen zusätzliche Optionen schaffen, aber keine ausschließliche Zugangsvoraussetzung werden.
2. **Verbindliche Mindeststandards für Assistenzangebote**
Unterstützungsangebote müssen praktisch erreichbar, verständlich, nachhaltig und organisatorisch abgesichert sein. Die Verantwortung darf nicht allein auf Angehörige, Ehrenamt oder regional uneinheitlich verfügbare Unterstützungsangeboteverlagert werden.

3. **Transparenz- und Kontrollcockpit im Servicekonto**
Verbraucherinnen und Verbraucher müssen nachvollziehen können, welche Daten gespeichert sind, welche Behörden auf welche Daten zugreifen und wie Fehler korrigiert werden können.
4. **Konsequente Barrierefreiheit und verständliche Sprache**
Digitale Verwaltungsangebote müssen technisch zugänglich, verständlich formuliert und nutzerfreundlich gestaltet sein. Barrierefreiheit darf keine freiwillige Zusatzleistung sein.
5. **Einfache Korrektur- und Beschwerdewege**
Falsche Daten, technische Störungen oder nicht zumutbare digitale Nutzung dürfen nicht zulasten der Bürgerinnen und Bürger gehen. Es braucht klare menschliche Ansprechstellen.
6. **Datenschutz und Datensicherheit von Beginn an**
Die Datenverarbeitung muss transparent, sparsam, sicher und kontrollierbar erfolgen. Gerade beim Once-Only-Prinzip ist Vertrauen eine zentrale Erfolgsbedingung.
7. **Regelmäßige Evaluation der Auswirkungen**
Die Auswirkungen des Gesetzes auf Verbraucherinnen und Verbraucher sollten regelmäßig wissenschaftlich evaluiert werden. Dabei ist insbesondere zu prüfen, ob bestimmte Bevölkerungsgruppen benachteiligt werden, neue Zugangshürden entstehen oder Unterstützungsangebote ausreichen.

4. Fazit

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein unterstützt eine moderne und leistungsfähige Verwaltung, die digitale Möglichkeiten sinnvoll nutzt. Digitalisierung kann Verwaltungsverfahren vereinfachen, den Zugang zu staatlichen Leistungen verbessern und Verbraucherinnen und Verbraucher im Alltag spürbar entlasten. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass der Mensch im Mittelpunkt bleibt. Digitalisierung darf nicht zu sozialer Ausgrenzung, Überforderung oder zum Abbau von Verbraucherrechten führen. Effizienzgewinne dürfen niemals zulasten von Teilhabe, Datenschutz, Transparenz und sozialer Gerechtigkeit gehen. Das Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz setzt wichtige Impulse für eine moderne Verwaltung. Aus verbraucherpolitischer Sicht muss die weitere Ausgestaltung jedoch sicherstellen, dass digitale Verfahren nicht nur verwaltungsintern effizient, sondern für Bürgerinnen und Bürger tatsächlich zugänglich, verständlich, sicher und korrigierbar sind.

Der Staat muss gewährleisten, dass alle Bürgerinnen und Bürger ihre Rechte unabhängig von digitalen Fähigkeiten, technischer Ausstattung, Einkommen, Behinderung, Alter oder Sprache wahrnehmen können.

Wir danken Ihnen für diese Anfrage und stehe für Rückfragen oder eine weitere Erläuterung jederzeit zur Verfügung.

Michael Herte

Vorstand

Katrin Rieger

Referatsleiterin Verbraucherbildung