



„Digitale Barrieren abbauen – Menschlichen Kontakt sichern“

Digitale Transformation verantwortlich gestalten

Im Zuge des digitalen Wandels und des verstärkten Einsatzes Künstlicher Intelligenz (KI) in Service- und Kommunikationsprozessen stehen Gesellschaft und Wirtschaft an einem Wendepunkt. Während langfristig ein verantwortungsvoll entwickelter Einsatz von KI zweifellos dazu beitragen kann, Inklusion, Teilhabe und Erreichbarkeit zu verbessern, zeigt sich in der gegenwärtigen Umbruchphase ein gegenteiliger Trend: Was als Fortschritt und Effizienzgewinn deklariert wird, führt aktuell in der Praxis häufig zu neuen Barrieren – insbesondere für Menschen mit eingeschränktem Zugang zu digitalen Technologien oder ohne technologische Vorerfahrung.

Der direkte Kontakt zu einem menschlichen Ansprechpartner – einst ein selbstverständlicher Bestandteil bürgernaher Dienstleistungen – wird in vielen Bereichen systematisch abgebaut und durch automatisierte Systeme ersetzt. In zahlreichen Unternehmen und Institutionen ist es nicht mehr möglich, telefonisch oder persönlich Hilfe von einem Menschen zu erhalten. Betroffene bleiben mit ihren Anliegen häufig allein oder erhalten unzureichende Unterstützung durch unausgereifte KI-gestützte Systeme.

Wir stellen fest:

1. Derzeit erleben wir eine Übergangsphase: KI-Systeme sind noch im Training, noch nicht ausreichend steuerbar oder zuverlässig. In dieser Zeit darf ihre Einführung nicht auf Kosten der Betroffenen erfolgen.
2. Viele automatisierte Systeme – insbesondere Anrufbeantworter und Chatbots – werden von Unternehmen bereits als alternativlos eingesetzt, obwohl sie in ihrer jetzigen Form häufig keine adäquate Hilfe bieten.
3. Insbesondere ältere Menschen und technologisch weniger versierte Gruppen geraten so zunehmend in Situationen, in denen sie ihre Anliegen nicht mehr klären können. Dies führt zu Frustration, Hilflosigkeit und Ausgrenzung.
4. Gleichzeitig sind viele Menschen sehr wohl bereit, neue Systeme zu erlernen – sie befinden sich jedoch noch auf dem Weg dorthin und benötigen in dieser Phase ergänzende Unterstützung durch persönliche Kontakte.
5. Eine Digitalisierung, die zu Überforderung oder Ausschluss führt, widerspricht dem Ziel einer inklusiven, gerechten Gesellschaft

Wir fordern daher:

- 1. Gesetzliche Sicherung eines Mindestmaßes an menschlichem Kundenkontakt –**
In der aktuellen Übergangsphase müssen Unternehmen und öffentliche Stellen , insbesondere solche mit systemrelevanten Dienstleistungen (Gesundheit, Finanzen, Telekommunikation, IT), verpflichtet werden, weiterhin eine persönliche Ansprechmöglichkeit zu bieten – telefonisch, per Rückrufoption oder in anderen geeigneten Formen.
- 2. Künstliche Intelligenz als unterstützendes, nicht ersetzendes Werkzeug –**
Der Einsatz von KI darf nicht zur vollständigen Verdrängung des menschlichen Kontakts führen, sondern muss schrittweise und verantwortungsvoll erfolgen.
- 3. Begleitung der digitalen Transformation durch Verbraucherschutz und Politik –**
Gesetzgeber, Aufsichtsbehörden und Verbraucherzentralen sollen Rahmenbedingungen schaffen, in denen technologische Innovationen nicht auf Kosten der Erreichbarkeit und Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen geschehen.
- 4. Transparenz und Wahlfreiheit für Verbraucherinnen und Verbraucher –** Jede Person muss selbst entscheiden können, ob sie mit einem KI-System oder einem menschlichen Ansprechpartner kommunizieren möchte. Insbesondere bei komplexen oder dringlichen Anliegen darf kein Zwang zur Nutzung automatisierter Systeme bestehen.

Wir stehen an einem kritischen Wendepunkt. Was mit Bürokratisierung begann, droht nun durch unkontrollierte Digitalisierung verschärft zu werden. Der technologische Fortschritt darf nicht zu einem sozialen Rückschritt führen.

Die Einführung neuer Technologien war schon immer von Übergangsphasen begleitet – wie einst bei der Etablierung des Autos oder des Telefons. Auch Künstliche Intelligenz kann künftig ein wertvoller Teil unseres Alltags werden. Doch gerade jetzt, in der Lern- und Trainingsphase dieser Systeme, müssen Menschen geschützt, begleitet und mitgenommen werden. Die digitale Zukunft darf nicht zulasten von Erreichbarkeit, Selbstbestimmung und menschlicher Würde entstehen.

Es liegt in unserer gemeinsamen Verantwortung, die richtigen Weichen **jetzt** zu stellen – bevor aus dem Versäumnis ein neuer Standard wird.

Es ist höchste Zeit, dass Gesetzgeber, Verbraucherschutzorganisationen und Unternehmen gemeinsam Verantwortung übernehmen – und einer drohenden Digitalisierungs-Fehlentwicklung Einhalt gebieten, bevor sie zur neuen Norm wird.