

Leena Simon, Vera Lisakowski

# DIGITALZWANG



▶ digitalcourage

# KURZ&MÜNDIG

ART D'AMEUBLEMENT

KOSTENFREI

BAND 31

# Inhalt

Was ist Digitalzwang?	4
Varianten des Digitalzwangs	6
Die Bahn kommt – nur in der App	8
Das digitale Paket	10
Dr. Datendieb	12
Geld bitte nicht selbst drucken!	14
Zumutbarkeit	16
Ausmaß	18
Digitalzwang – oder nicht?	20
Betroffene Personen	22
Grundrecht auf ein analoges Leben	24

## IMPRESSUM

1. Auflage 06-25, Art d'Ameublement, cc-by 4.0, ISBN 978-3934636-70-5  
Herstellung und Druck über Art d'Ameublement | Marktstraße 18 | 33602  
Bielefeld. Printed in Germany. Fragen zu Produktsicherheit an: [gpsr@ameublement.de](mailto:gpsr@ameublement.de)

**Autor:innen:** Leena Simon [muendigkeit.digital](mailto:muendigkeit.digital), Vera Lisakowski

**Redaktion:** Vera Lisakowski

**Mit Dank an:** Taucher

**Layout und Illustration:** Isabel Wienold, [iwi-design.de](http://iwi-design.de)

**Bildlizenzen:** S. 1 padeluun cc-by 4.0; S. 9 Digitalcourage, Markus Korporeal cc-by 4.0; S. 25 Quelle: Davey Heuser Unsplash-Lizenz, Bearbeitung Digitalcourage cc-by 4.0; S. 26 oben: Alexander Altmann cc-by-sa 4.0, unten: privat; S. 27 Digitalcourage cc-by 4.0; S. 28 svgsilh.com cc0;  
Alle weiteren Bilder: [iwi-design.de](http://iwi-design.de), Isabel Wienold cc-by 4.0

Rabattcoupons im Supermarkt sind exklusiv für App-Inhaber? Egal! Die 20 Cent. Die Karte im Restaurant kann nur noch über den QR-Code abgerufen werden? Pah! Das Restaurant gegenüber ist eh besser.

Aber was, wenn der Rabatt im Supermarkt 5 Euro beträgt? Oder das Restaurant gegenüber auch auf digital umstellt? Und was, wenn der Arzttermin ausschließlich online verabredet werden kann, zum Kauf einer Bahnfahrkarte die App erforderlich ist oder das Paket ohne Smartphone nicht aus der Packstation kommt? **Das ist Digitalzwang.**



# WAS IST DIGITALZWANG?

## Digitalzwang liegt vor, wenn:

➔ es sich nicht um einen Extraservice handelt und ein Verzicht auf diese Leistung die Teilhabe am öffentlichen Leben einschränkt, also eine Diskriminierung entsteht, insbesondere bei staatlichen Leistungen;

➔ es keine analoge Alternative gibt, obwohl das technisch möglich wäre;

➔ die analoge Alternative etwa durch höhere Kosten oder größeren Aufwand so unattraktiv oder gar unzumutbar gemacht wird, dass sie faktisch nicht infrage kommt.

- ▶ Bahnauskünfte
- ▶ Post
- ▶ Arzttermine
- ▶ Termine in Behörden

- ▶ Anruf (mit echter Person an der Hotline)
- ▶ Papierformular
- ▶ Anzeigetafel
- ▶ Filialbesuch

- ▶ Filialschließungen (damit erhöhter Zeitaufwand)
- ▶ eingeschränkte Öffnungszeiten
- ▶ Mehrkosten
- ▶ Ausschluss von Rabatten



# VARIANTEN DES DIGITALZWANGS

## Digitalisierungszwang

Wenn man einen Computer oder ein Smartphone sowie eine Internetanbindung besitzen muss, um an einem Prozess teilzunehmen, und es keine Alternativen mehr gibt. Diese Variante des Digitalzwangs ist am weitesten verbreitet, sie ist die Grundlage für weitere Einschränkungen.

Besonders ärgerlich ist Digitalisierungszwang, wenn er mit einer Verschlechterung des Service einhergeht. Beispielsweise wenn statt kompetenter persönlicher Beratung mit einem Chatbot verhandelt werden muss.

## App- oder Smartphonezwang

Wenn eine bestimmte App und damit auch ein Smartphone sowie Zugang zum App-Store einer US-Firma vorausgesetzt werden.

Manchmal läuft die App nur auf einem recht neuen Gerät bzw. einer aktuellen Version des Betriebssystems.



## Konto- oder Accountzwang

Wenn ein Dienst nur nach Anlegen eines Kontos bei einem vorgegebenen Anbieter genutzt werden kann, obwohl es auch anders ginge – etwa, wenn man sich um einen Job nur bewerben kann, indem man bei einem Bewerbungsportal ein Konto anlegt.

Indirekt gibt es das noch viel häufiger, nämlich wenn Apps nur über den Google-Play-Store oder den Apple-Store verfügbar sind, für die man dort einen Account benötigt.

Auch wenn es auf beiden Betriebssystemen inzwischen möglich ist, Apps alternativ zu beziehen, wird es von den Anbietern nur sehr selten genutzt.

## Datenabgabewang

Wenn ein Dienst erst in Anspruch genommen werden kann, nachdem man eingewilligt hat, dass im Gegenzug Daten gesammelt werden, sei es durch Cookie-Banner, Apps mit Google-Diensten oder Werbetacking.

Immer mehr Websites und Diensteanbieter verbinden den Service bewusst oder unbewusst mit Tracking-Anbietern. Werden diese im Browser oder auf dem Mobilgerät mit geeigneten Werkzeugen blockiert, ist der Service nicht mehr nutzbar.



## DIE BAHN KOMMT – NUR IN DER APP

Bis zehn Minuten nach Abfahrt des ICE kann man noch eine Fahrkarte kaufen. Allerdings nur über die Bahn-App „DB Navigator“, nicht etwa beim Zugpersonal. Die Bahn-card wird komplett auf digital umgestellt. Und Sparpreis-Tickets gibt es am Automaten gar nicht mehr, im Reisezentrum nur gegen Angabe einer E-Mail-Adresse oder Handynummer.

Auch Infos zu Verspätungen und Anschlüssen oder die aktuelle Wagenreihung erhält man per Smartphone deut-

lich bequemer, präziser und verlässlicher. So lässt die Bahn schleichend analoge Dienste unter den Tisch fallen, die Fahrgäste brauchen, um ohne zusätzlichen Stress und günstig reisen zu können – und schließt ganze Nutzerinnengruppen komplett von diesen Dienstleistungen aus.

Auch beim Datenschutz ist der DB Navigator problematisch: Selbst wenn man nur die erforderlichen Cookies zulässt, gibt er Daten an andere Unternehmen weiter. So übermittelt die App zum Beispiel bei der Suche nach einer Zugverbindung folgende Informationen an die Adobe-Marketingcloud: Anzahl der Reisenden, ob ein Kind mitfährt, Abfahrtstag, Start- und Zielbahnhof. Adobe erfährt praktisch jeden Schritt, der innerhalb des DB Navigators ausgeführt wird. Dafür, dass die Deutsche Bahn anonymes Reisen zukünftig – und heute schon – unmöglich macht und machen wird, erhielt sie einen BigBrother-Award 2024.



## DAS DIGITALE PAKET

Die Deutsche Post DHL rüstet ihre Packstationen so um, dass sie nur noch mit Smartphone und extra installierter Post&DHL-App funktionieren. Wer Pech hat, steht also mit seiner Benachrichtigungskarte vor einer Packstation und sucht das Display, wo er die PIN für das Paket eingeben kann. Das wurde aber ersetzt durch die DHL-App. Und das eigene Smartphone stellt für die Packstation auch die Verbindung zum Internet her.

Wer kein Smartphone hat, kein Online-Guthaben mehr oder die – datenschutzrechtlich bedenkliche – App nicht installieren möchte, kommt nicht ans Paket.

Für den Zwang zur Nutzung der App erhielt DHL 2023 einen BigBrotherAward.

Die Post möchte auch das Postgesetz anpassen und künftig Postfilialen durch erweiterte Packstationen ersetzen. Dadurch entfällt die persönliche Beratung, sie sind nicht barrierefrei und man kann nicht einmal mehr eine Briefmarke mit Bargeld bezahlen.

**Tipp:** Es gibt eine – auf der DHL-Website gut versteckte – Möglichkeit, sich ein Paket erneut zustellen zu lassen oder für immer die Ersatzzustellung zu verbieten. Unter [neuzustellen.de](https://www.dhl.de/neuzustellen.de) ist das Online-Formular besser zu finden.



# DR. DATENDIEB

Wer krank ist, hat doppelt Pech: Zusätzlich zur Krankheit muss noch ein Arzttermin organisiert werden. Bei vielen Praxen telefonisch inzwischen ein Ding der Unmöglichkeit – auf dem Anrufbeantworter wird lediglich darauf verwiesen, dass man auf der Website einen Termin buchen kann. Ein Telefon reicht also nicht, es muss ein Computer her.

Die Terminbuchung auf der Website erfolgt normalerweise nicht über ein eigenes Formular, sondern über Fremdanbieter. Der bekannteste ist Doctolib, schon 2021 mit einem BigBrotherAward ausgezeichnet. Grund war der sehr undurchsichtige Umgang mit den Daten von Patientinnen und Patienten, bei dem die ärztliche Vertraulichkeit verletzt wird. Das System benötigt vollen Zugriff auf die Patient.innen-Stammdaten



und sendet Daten an Dienste in den USA, zum Beispiel Google. Warum? Das bleibt unklar, auch angesichts der Vielzahl der Dokumente zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Doctolib bereitstellt.

Aber selbst wem es gelingt, die Arztpraxis telefonisch zu erreichen und einen Termin zu ergattern, ist schon kurz darauf verblüfft: Die SMS von Doctolib & Co. kommt ungefragt trotzdem aufs Handy.

## GELD BITTE NICHT SELBST DRUCKEN!

Gerade wer in einem kleineren Ort lebt, steht bei der Bankfiliale immer häufiger vor verschlossenen Türen: Die Öffnungszeiten sind stark eingeschränkt oder die Filiale wird gleich ganz geschlossen. Mit viel Glück gibt es noch Selbstbedienungsterminals – und die zugehörigen langen Schlangen. Die einzige Lösung: Online-Banking.



Auch wer seine Kosten für ein Girokonto oder sein Aktiendepot reduzieren möchte, muss in der Regel Online-Banking betreiben, denn sonst fallen nicht nur Kontoführungsgebühren an, sondern zum Beispiel auch Kosten für analoge Überweisungen.

Die Zeiten, in denen für Online-Banking ein Computer mit Internetverbindung und eine TAN-Liste ausreichten, sind aber lange vorbei: Zum Login und zur Freischaltung von Transaktionen braucht es die Banking-App auf dem Smartphone.

Damit setzen die Banken die Zahlungsdienste-Richtlinie PSD2 der Europäischen Union um, die die Sicherheit von Online-Geldgeschäften verbessert. Sie schreibt vor, dass mindestens zwei der Elemente des Wissens (z.B. PIN), des Habens (z.B. Handy) und des Seins (z.B. Fingerabdruck) verwendet werden müssen.

Die Banken bieten Alternativen zum Login mit Smartphone und App an. Oft sind die TAN-Generatoren jedoch teuer, nach einiger Zeit nicht mehr kompatibel oder der Umgang damit unkomfortabel.



## ZUMUTBARKEIT

Natürlich ist nicht jeder Dienst, den es nur online gibt, gleich Digitalzwang. Es gibt ihn in verschiedenen Intensitäten. Wie stark der Übergriff ist, hängt auch davon ab, wie groß die Nachteile sind, die man erlebt, wenn man sich verweigert und wie groß die Zumutung ist.

Dies ist kontextabhängig: Für jemanden mit viel Geld ist es keine große Zumutung, wenn man nicht mit der Rabatt-App 20 Prozent beim Einkauf sparen kann oder wenn die Überweisung Geld kostet. Doch wer am Existenzminimum lebt und jeden Cent braucht, hat vielleicht keine andere Wahl. Verrentete Menschen oder Studierende haben eventuell genug Zeit, um eine weite Anfahrt und langes Warten in einem Amt in Kauf zu nehmen. Alleinerziehende Eltern mit Vollzeitjob dagegen nicht.

# AUSMASS

Die Schwere des Übergriffs hängt besonders davon ab, wie viel Wahlfreiheit noch gegeben ist: Setzt der Digitalisierungszwang voraus, dass ich Computer oder Smartphone besitze oder reicht es, wenn ich öffentliche Geräte wie in einer Bibliothek nutze?

Muss ich mir den Account bei einem vorgegebenen Anbieter anlegen – wie die WhatsApp-Gruppe für die Schulklasse des Kindes – oder habe ich die Wahl, zum Beispiel bei einer E-Mail-Adresse?

Muss ich eine bestimmte App installieren oder gibt es dazu freie Alternativen, die ich auf einem anderen Weg beziehen kann, als über Google oder Apple?

Prinzipiell gilt: Je größer der Nachteil ist, der gegenüber der digitalen Lösung entsteht, desto größer ist auch der Digitalzwang – insbesondere wenn es um Teilhabe am öffentlichen Leben geht.



# DIGITALZWANG – ODER NICHT?

Finden Sie selbst heraus, wo für Sie Digitalzwang beginnt. Hand aufs Herz: Wann fühlen Sie sich von der digitalen Welt genötigt?

	Digitalzwang	kein Digitalzwang
▶ In der Bahn Einchecken zur schaffnerlosen Fahrkartenkontrolle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Terminbuchung in Behörden nur noch Online.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Pfandgeschirr in der Kantine nur mit App.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Das Carsharing-Auto kann nur noch mit der App geöffnet werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Rechnungen bei der Krankenkasse schneller über die App einreichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Den Leih-E-Scooter freischalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Digitalzwang	kein Digitalzwang
▶ Zusätzliche digitale Krankenkassendienstleistungen wie Apps und Online-Kurse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Klasseninfos der Kinder ausschließlich über WhatsApp bekommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Die Speisekarte im Restaurant gibt es nur über den QR-Code per Download.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Exklusive App-Rabatte im Supermarkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Für das Betreten des Hotelzimmers benötigt man ein Smartphone.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Die Wandtexte in der Ausstellung gibt es nicht mehr gedruckt, sondern nur auf dem Handy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## BETROFFENE PERSONEN

Von Digitalzwang sind nicht nur ältere Nonliner oder vehemente Technikfeinde betroffen, sondern auch:

- 👁️ Menschen die besonders technikaffin sind, viel Wissen mitbringen und deshalb bewusst wählen, welcher Technik sie ihr Vertrauen schenken.
- 👁️ Menschen, die sich teure Technik nicht leisten können.
- 👁️ Menschen mit körperlichen Einschränkungen, die von mancher Technik profitieren aber andere gar nicht nutzen können.

👁️ Älterwerdende Menschen, die mit den permanenten Änderungen im IT-Sektor kognitiv nicht mehr mithalten können oder wollen. So verlieren sie an Selbständigkeit, weil sie plötzlich dauernd jemanden brauchen, der ihnen bei der Bedienung hilft. Dies wird später selbst die Generation der digital natives betreffen, denn auch ihr Gehirn wird im Alter unflexibler.

👁️ Junge Menschen, die aus gutem Grund noch kein Smartphone besitzen aber auch Teil unserer Gesellschaft sein möchten.

👁️ Internetsüchtige, die ihre Sucht bekämpfen wollen: sie zur Nutzung des Internets zu zwingen, ist als würde ein trockener Alkoholiker zum Trinken gezwungen.



## GRUNDRECHT AUF LEBEN OHNE DIGITALZWANG

Die Beispiele zeigen, dass die Gründe für ein Leben ohne Smartphone oder ohne Internet vielfältig sein können. Der Publizist Heribert Prantl fordert folgerichtig ein neues Grundrecht: Er nannte es "das Recht auf ein analoges Leben". Ein juristisches Gutachten, das Digitalcourage initiiert hat und vom Netzwerk Datenschutzexpertise erstellt wurde, liefert fundierte Argumente für eine Änderung des Grundgesetzes. Das Gutachten legt schlüssig dar, dass Menschen nicht von Diensten der Grundversorgung ausgeschlossen werden dürfen, nur weil sie bestimmte Geräte oder Software nicht besitzen oder nutzen wollen. Auch wer selbst gerne auf das Smartphone und digitale Angebote zurückgreift, sollte für das Angebot von Alternativen streiten. Dies ist nicht nur ein Akt der Solidarität, sondern fördert zugleich Fehlertoleranz bei technischen Problemen und die Resilienz der gesamten Infrastruktur. Wer gegen Digitalzwang streitet, setzt sich damit für eine bessere Technik ein: Nur wenn den Nutzer:innen keine schlechte Technik aufgezwungen werden kann, haben die Anbieter einen Anreiz, die Technik zu verbessern.

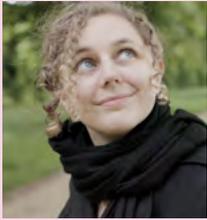
Aktuelle Informationen und Aktionen zum Thema Digitalzwang sind zusammengefasst unter:

[digitalcourage.de/digitalzwang](https://digitalcourage.de/digitalzwang).

Wer Fälle von Digitalzwang melden möchte, kann das tun unter: [digitalzwangmelder.de](https://digitalzwangmelder.de).



# ÜBER DIE AUTORINNEN



**Leena Simon** ist Netzphilosophin (M.A.), Autorin und IT-Beraterin. Sie beschäftigt sich mit digitaler Mündigkeit und Technikpaternalismus. Sie hält Vorträge, gibt Workshops und arbeitet für Digitalcourage e.V.

🔗 [muendigkeit.digital](https://muendigkeit.digital)



**Vera Lisakowski** ist freie Journalistin und studierte Online-Redakteurin. Als langjährige Leiterin des Wettbewerbs zum Grimme Online Award erarbeitete sie sich einen umfassenden Überblick über das Internet.

Weitere kurz&mündig-Ausgaben passend zum Thema:



Digitale Mündigkeit  
[Band 1]

Datenschutzbeschwerden  
richtig einreichen  
[Band 19]



Die kurz&mündig-Reihe wird herausgegeben von:

▶ **digitalcourage** e.V. engagiert sich seit 1987 für Grundrechte, Datenschutz und eine lebenswerte Welt im digitalen Zeitalter. Seit 2000 verleihen wir die BigBrotherAwards. Digitalcourage ist gemeinnützig, finanziert sich durch Spenden und lebt von viel freiwilliger Arbeit.

▶ Mehr zu unserer Arbeit finden Sie auf

🔗 [digitalcourage.de](https://digitalcourage.de) und 🔗 [bigbrotherawards.de](https://bigbrotherawards.de)

In der kurz&mündig-Reihe sind bisher erschienen:

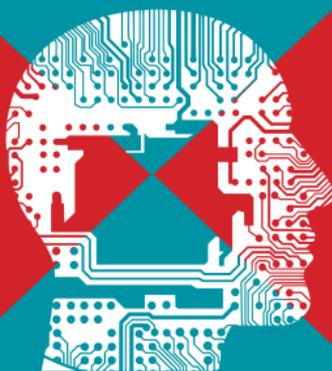
- |   |   |
|---|---|
| 01 Digitale Mündigkeit                        | 17 Einfach. Linux.  |
| 02 Datenschutzrechte in Schulen durchsetzen   | 18 Smart Toys und Kinder-Tracking-Apps richtig einreichen |
| 03 Faire Websites                             | 19 Datenschutzbeschwerden richtig einreichen              |
| 04 Leitlinien für digitale Bildung in Schulen | 20 Datenschutz in Kirchengemeinden                        |
| 05 Uploadfilter                               | 21 Videoüberwachung an Schulen                            |
| 06 Stalking, Hass, Kontrolle                  | 22 Digitale Selbstverteidigung für Mädchen*               |
| 07 Homeoffice                                 | 23 Workshops clever planen                                |
| 08 Digitale Bildungsangebote selbst erstellen | 24 Bodyshaming  |
| 09 Digitale Angiffe im Büro                   | 25 Umgang mit Fotos                                       |
| 10 Digitale Sicherheit für Frauenhäuser       | 26 Künstliche Intelligenz                                 |
| 11 Versammlungsfreiheit                       | 27 Staatstrojaner   |
| 12 Nichts zu verbergen?                       | 28 Fundraising  |
| 13 Apps selbst prüfen und bewerten            | 29 Open Educational Resources                             |
| 14 Überwachung in China                       | 30 Creative-Commons-Lizenzen                              |
| 15 Solidarität im Netz                        | 31 Digitalzwang   |
| 16 Fediverse. So geht Social Media            |   |

Dieses KURZ&MÜNDIG-Minibuch ist auch als komfortables interaktives PDF erhältlich. Es kostet nur 5,00 Euro und ist wie alle KURZ&MÜNDIG-Ausgaben (auch als Printversion) erhältlich unter: 🔗 [digitalcourage.de/kum](https://digitalcourage.de/kum)

Müssen Sie ständig Dinge mit dem  
Smartphone erledigen, die Sie lieber  
analog machen würden?

Das könnte Digitalzwang sein!

Finden Sie heraus, was  
Digitalzwang ist – am  
besten ganz analog.



**Digitalcourage e.V.**

Marktstraße 18 | 33602 Bielefeld

mail@digitalcourage.de

digitalcourage.de

T: +49 521 1639 1639



5,00 Euro  
5,00 CHF

ISBN 978-3934636-70-5

 **digitalcourage**

k&m 31 Digitalzwang