

# VERBRAUCHER 60+

## Aktiv und selbstbewusst



Bundesverband

**Die Verbraucher**  
Initiative e.V.

[www.verbraucher.org](http://www.verbraucher.org)

Informieren.  
Motivieren.  
Gestalten.

## INHALT



### GESUNDHEIT

- 4** Selbstbewusster Patient:  
Rechte beim Arzt und  
im Krankenhaus
- 7** Individuelle Gesundheits-  
leistungen: Wenn der Arzt  
zum Kaufmann wird



### INTERNET

- 10** Online: Sicher unterwegs
- 14** Online: Sicher einkaufen



### ABZOCKE

- 18** Internet: Fallen im weltweiten Netz
- 23** Straftaten: Verkaufstricks  
am Telefon, an der Haustür  
und bei Kaffeefahrten



## LIEBE VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER,

*auch Berlins Seniorinnen und Senioren sind für uns eine wichtige Zielgruppe innerhalb des aufsuchenden Verbraucherschutzes. Hierfür hat das Abgeordnetenhaus von Berlin dankenswerterweise zusätzliche Mittel zur Verfügung gestellt.*

*Ich freue mich sehr, dass wir die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. mit einer Projektförderung dabei unterstützen können, Seniorinnen und Senioren mit Rat und Tat bei der Nutzung des Internets zur Seite zu stehen.*

*Ich hoffe, dass durch diese Broschüre und durch die Veranstaltungen der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. vor Ort viele von Ihnen die Möglichkeiten des Internets besser und vor allem sicherer nutzen werden.*

*Sabine Toepfer-Kataw  
Staatssekretärin für Verbraucherschutz*

*Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz  
Berlin*

---

## BERLINER SENIORENWOCHE 2016

Unter dem Motto „Willkommen bei uns!“ startet die 42. Berliner Seniorenwoche am 25. Juni 2016 mit einem großen Infomarkt mit Bühnenprogramm (Breitscheidplatz, 09:30 – 17:00 Uhr). Eine Abschlussveranstaltung findet am 06. Juli im Käthe-Tresenreuter-Haus (Humboldtstr. 12) statt. Ab 10. Mai ist das kostenlose Programmheft mit über 400 Veranstaltungen in den Bezirken (u. a. bei Bürgerämtern) erhältlich. Weitere Informationen unter [www.seniorenwoche.berlin](http://www.seniorenwoche.berlin).

---



## LIEBE VERBRAUCHERIN, LIEBER VERBRAUCHER,

rund 33 Millionen Menschen in Deutschland sind älter als 50 Jahre. Diese Gruppe macht rund 40 Prozent der Bevölkerung aus. Ihr Anteil wird sich in den nächsten zehn Jahren auf fast 50 Prozent erhöhen.

Nicht nur ältere Verbraucher werden mit Veränderungen im Gesundheitswesen konfrontiert. Hier müssen sie oft unter (Zeit-)Druck Entscheidungen treffen – zum Beispiel über Individuelle Gesundheitsleistungen beim Arzt, die Medikamentenwahl oder über die Bezugsquelle des Medikaments. Zum Thema Gesundheit findet man unendlich viele Informationen beispielsweise im Internet. Doch stellt sich die Frage, welchen Informationen soll und kann man vertrauen.

Das Internet ist in unserer Informationsgesellschaft nicht mehr wegzudenken und hat die Medien- und Einkaufsgewohnheiten massiv verändert. Auch ältere Menschen sind verstärkt online unterwegs: Ob persönliche Kontakte oder Online-Banking, telefonieren oder einkaufen, Rat oder Freunde finden... – die Möglichkeiten des Internets sind scheinbar unbegrenzt. Eine Flut von Informationen – standardisiert,

schnell aktualisierbar und vielschichtig – findet sich im Netz. Doch wer als mündiger Verbraucher die Chancen des Internets nutzen will, muss seine Rechte und Pflichten kennen.

Ältere Menschen sind ein beliebtes Ziel für altersgruppenspezifische Formen der „Abzocke“. Beispiele sind die Abzocke bei Kaffeefahrten oder vermeintliche kostenlose oder günstige Angebote auf Reisen oder speziellen Messen. Fast immer werden dabei das Vertrauen, die Höflichkeit, die Scham, die Angst oder die Einsamkeit der Menschen ausgenutzt.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE möchte die wichtige Zielgruppe der Verbraucher 60+ auf 12 Verbraucherveranstaltungen in den Stadtbezirken und mit einer 40 Termine umfassenden Informationstour ansprechen. Ein Element dieser Angebote ist die vorliegende Broschüre, die kostenlos bei den Veranstaltungen oder an unserem Verbrauchermobil abgegeben wird. Zusätzlich kann sie kostenlos unter [www.verbraucher.org](http://www.verbraucher.org) (unter Informieren – Kostenlose Informationen – Senioren – Berlin) heruntergeladen werden.

Ich wünsche Ihnen eine informative Lektüre.

Dr. Bettina Knothe, Bundesvorsitzende  
Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.



## Das Verbrauchermobil

**40 Mal vor Ort:** Broschüre, Verbraucherausstellung, Beratung ... wir kommen mit dem **Verbrauchermobil** in die Stadtbezirke. Tourtermine unter [www.verbraucher.org](http://www.verbraucher.org).

Bundesverband  
**Die Verbraucher  
Initiative e.V.**

KREUZ UND QUER DURCH BERLIN

**VERBRAUCHER 60+ Sicher surfen**

# Selbstbewusster Patient: Rechte beim Arzt und im Krankenhaus

**Ob beim Arzt, im Krankenhaus oder bei der Krankenversicherung – als Patient haben Sie gesetzliche festgelegte Rechte. Ob Arztwahl, Einsicht in die Patientenunterlagen oder Behandlungsfehler – wir sagen Ihnen welche Rechte Sie haben.**

Sobald Sie sich von einem Arzt behandeln lassen, kommt automatisch ein Behandlungsvertrag zustande. Dieser Vertrag muss nicht schriftlich oder mündlich abgeschlossen werden. Dies gilt auch für alle anderen Anbieter aus dem Heil- und Gesundheitswesen wie Physiotherapeuten oder Hebammen. Wenn ein Patient jünger als 7 Jahre ist, kommt der Vertrag mit dem Erziehungsberechtigten zustande. Ist der Patient

zwischen 7 und 15 Jahre alt, kann das Kind den Vertrag mit der Zustimmung der Erziehungsberechtigten auch allein abschließen. Gesetzliche Regelungen zum Behandlungsvertrag enthält das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) in den Paragraphen § 630a bis 630h BGB.

In dem Behandlungsvertrag verpflichtet sich der Arzt, den Patienten fachgerecht zu untersuchen, zu informieren und zu behandeln. Dabei müssen alle gesetzlich vorgeschriebenen Anforderungen erfüllt werden. Als Patient haben Sie das Recht, Art und Umfang der medizinischen Behandlung selbst zu bestimmen und natürlich entscheiden Sie, ob Sie sich behandeln lassen wollen oder nicht.



**EIN AUFKLÄRUNGSGESPRÄCH MUSS AUCH FÜR DEN LAIEN VERSTÄNDLICH SEIN. FRAGEN SIE NACH, WENN SIE ETWAS NICHT VERSTANDEN HABEN.**

Für Leistungen, die von den gesetzlichen Krankenversicherungen übernommen werden, rechnen Kassenärzte und Krankenhäuser die Behandlungskosten direkt mit den gesetzlichen Krankenkassen bzw. der Kassenärztlichen Vereinigung ab. Bei Leistungen, die nicht oder nur teilweise von der gesetzlichen Krankenkasse übernommen werden, müssen Sie vor der Behandlung entsprechend informiert werden. Als privat Versicherter zahlen Sie üblicherweise die Behandlung zunächst direkt und reichen die Rechnung dann bei der privaten Krankenkasse ein.

## AUFKLÄRUNGSGESPRÄCH

Eine Behandlung kann nicht nur mit Kosten, sondern auch mit Risiken und Nebenwirkungen verbunden sein. Der Arzt muss deshalb vor einer Behandlung ein entsprechendes Aufklärungsgespräch mit Ihnen führen und Sie dabei über folgende Punkte informieren:

- Diagnose und geplante Behandlung
- Dringlichkeit einer Behandlung
- Erfolgsaussichten und mögliche Folgen der Behandlung
- Einschätzung des Heilungsverlaufs
- Darstellung möglicher Zusatzkosten
- mögliche Alternativen mit Vor- und Nachteilen

Das Aufklärungsgespräch hat durch den Arzt selbst zu erfolgen und soll Ihnen eine Abwägung ermöglichen. Dazu gehört, dass die Therapie auch für Laien verständlich dargestellt wird. Im Zweifelsfall fragen Sie - notfalls auch mehrfach - nach. Ein Aufklärungsprotokoll müssen Sie als Kopie erhalten.

Der Zeitpunkt für ein Aufklärungsgespräch hängt natürlich vom Umfang einer Behandlung ab. Generell sollten Sie - mit Ausnahme von medizinischen Notfällen - genügend Zeit für eine fundierte Entscheidung haben. Dazu gehört auch, dass Sie eine Zweitmeinung einholen können. Fragen Sie gegebenenfalls einen anderen Arzt, Ihre Krankenkasse, die Unabhängige Patientenberatung etc. „Dr. Internet“ kann Sie mit Informationen unterstützen, den Arzt aber nicht ersetzen. Bei Online-Informationen wissen Sie beispielsweise nicht, wie alt und solide diese Informationen sind und welche Interessen dahinter stehen.



**ACHTUNG: SIE MÜSSEN INFORMIERT WERDEN, WENN LEISTUNGEN NICHT ODER NUR TEILWEISE VON DER GESETZLICHEN KRANKENKASSE ÜBERNOMMEN WERDEN.**

## ORGANISATION UND DOKUMENTATION

Arzt und Krankenhaus schulden eine sachgerechte Organisation und Dokumentation. Medizingeräte und Produkte müssen dem Stand der medizinischen Wissenschaft und Technik entsprechen, ein sicherer Einsatz muss gewährleistet sein. Für bestimmte Geräte müssen Ärzte sogenannte „Führerscheine“ vorweisen. Des Weiteren hat der Patient einen Anspruch auf eine entsprechende Vorratshaltung von Medikamenten.

Vereinbarte Arzttermine sollten Sie rechtzeitig - also mindestens 24 Stunden vorher - absagen. Bei zeitaufwendigen Behandlungen oder wenn der Arzt eine Bestellpraxis hat, kann der Arzt eine entsprechende Entschädigung berechnen, da er keine anderen Patienten behandeln konnte.

## PATIENTENAKTE

Der Arzt ist gesetzlich dazu verpflichtet, Ihre Behandlung in einer Patientenakte sorgfältig und aktuell zu dokumentieren. Dazu gehören die einzelnen Behandlungsschritte mit Datum sowie die Untersuchungsergebnisse (Röntgenaufnahmen, Bluttests ...). Die Patientenakte muss mindestens 10 Jahre nach Behandlungsende aufbewahrt werden. Wie diese Dokumentation erfolgt, bleibt dabei dem Arzt überlassen, er kann die Daten in einer Handakte ablegen oder sie auch elektronisch speichern.

Das Original der Patientenakte verbleibt in der Praxis, Sie haben aber als Patient das Recht, jederzeit Ihre Akte einsehen zu können. Auf Ihren Wunsch hin, muss eine Kopie erstellt werden. Die Kosten dafür sind dabei von Ihnen selbst zu tragen. Die Kosten richten sich nach dem Aufwand, je nachdem, ob es um eine Kopie (max. 0,50 Euro/Blatt) oder eine gebrannte CD mit Röntgenbildern geht.

Sollte der Arzt Ihnen das Recht auf Einblick in Ihre Patientenakte verweigern, sollten Sie Unterstützung, z. B. bei Ihrer Krankenkasse oder der jeweiligen Landesärztekammer, suchen. Nur in wenigen begründeten Einzelfällen kann dieses Recht eingeschränkt werden, beispielsweise wenn Persönlichkeitsrechte Dritter zu schützen sind.

## SCHWEIGEPFLICHT

Der Arzt hat Stillschweigen über alles zu bewahren, was ihm in Verbindung mit seiner ärztlichen Tätigkeit über den Patienten zu Ohren kommt.

## BEHANDLUNGSFEHLER

Vermuten Sie einen Behandlungsfehler, sprechen Sie dieses umgehend gegenüber dem Arzt an. Benennen Sie dabei konkrete Beschwerden und fragen Sie, ob dies dem Behandlungsverlauf entspricht. Sollten Sie mit den Antworten unzufrieden sein, lassen Sie sich eine Kopie Ihrer Patientenakte geben.

Zusätzlich sollten Sie ein möglichst genaues Tagebuch über Ihre Behandlung erstellen und darin den Behandlungsverlauf dokumentieren. Auch die Namen weiterer behandelnder Ärzte oder die Namen von Bettnachbarn in einer Klinik können wichtig sein.

Suchen Sie Rat, so unterstützen Krankenkassen ihre Mitglieder bei Behandlungsfehlern. Bei einem begründeten Verdacht kann ein kostenfreies medizinisches Gutachten erstellt werden. Eine weitere Möglichkeit sind Schlichtungsstellen von Krankenhäusern oder die Gutachterkommissionen der Ärzte- bzw. Zahnärztekammern. Weitere Anlaufstellen sind die Verbraucherzentralen, die Unabhängige Patientenberatung und Selbsthilfeorganisationen.

Hilfreich kann es im weiteren Verfahren sein, einen auf Patientenrechte spezialisierten Rechtsanwalt hinzuzuziehen. Anwalts-Adressen finden Sie über die Anwaltskammern beziehungsweise -vereine.

Ein weiteres Vorgehen hängt vom Ergebnis des medizinischen Gutachtens ab. Bestätigt sich der Behandlungsfehler, können Sie Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüche gegenüber dem behandelnden Arzt geltend machen.



**RAT BEKOMMEN SIE AUCH BEI VERBRAUCHERZENTRALEN, DER UNABHÄNGIGEN PATIENTENBERATUNG UND SELBSTHILFEORGANISATIONEN.**

# Individuelle Gesundheitsleistungen: Wenn der Arzt zum Kaufmann wird

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) sind ärztliche, zahnärztliche und psychotherapeutische Leistungen, die nicht zum Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen (GKV) zählen. Sie müssen vom Patienten selbst bezahlt werden. Der Patient muss also selbst entscheiden, welche der angebotenen Leistungen er als hilfreich erachtet.

Die gesetzlichen Krankenkassen übernehmen die Behandlungen und Untersuchungen ihrer Mitglieder. Der Gemeinsame Bundesausschuss, ein Gremium, das paritätisch von Ärzten und Vertretern der Krankenkassen besetzt wird, entscheidet darüber, welche Leistungen in diesen Leistungskatalog aufgenommen werden. Einige medizinische Leistungen wie kosmetische Operationen oder eine Beratung vor Fernreisen werden allerdings nicht von den gesetzlichen Kassen übernommen. Bei der Wahl Ihrer gesetzlichen Krankenkasse sollten Sie auch die Leistungen vergleichen.

Vertrauen spielt eine große Rolle im Verhältnis zwischen Arzt und Patient. Ärzte sind zuerst Ärzte, oft allerdings auch Berater, Seelsorger und manchmal Kummerkasten. Immer häufiger schlüpfen Ärzte allerdings auch in die Rolle des Verkäufers und bieten Individuelle Gesundheitsleistungen an.

Seit einigen Jahren werden Patienten verstärkt mit Individuellen Gesundheitsleistungen konfrontiert. Bereits im Wartezimmer durch Hochglanzbroschüren, Kurzfilme oder Plakate oder durch die freundliche Arzthelferin werden Patienten auf diese, selbst zu zahlenden Leistungen hingewiesen. Ob Sie als Patient auf eine Leistung tatsächlich Wert legen, setzt eine genaue Information sowie eine Abwägung möglicher Nutzen und Schäden voraus. Sie haben das Recht, sich eine solche Leistung vom Arzt ausführlich erläutern zu lassen.

Es hat sich mittlerweile eine regelrechte Branche um das IGeL-Geschäft entwickelt, dazu gehören Be-



ratungsagenturen genauso wie Weiterbildungen für Praxisangestellte. Die professionell erstellten Werbematerialien haben zum Ziel, Ihnen diese Leistungen zu verkaufen. Ärzte sind nicht mehr nur unabhängige Heilkundige, sondern auch „Verkäufer“ von Gesundheitsdienstleistungen.

Individuelle Gesundheitsleistungen können viele unterschiedliche Leistungen umfassen. Dazu gehören Leistungen:

- die im Einzelfall sinnvoll sind. Sie erfolgen auf Wunsch des Patienten, aber es besteht keine unmittelbare medizinische Notwendigkeit. Sie sind kein Bestandteil des Leistungskatalogs der gesetzlichen Krankenversicherung, da sie nicht der Krankenbehandlung oder der Früherkennung von Krankheiten dienen. Zu dieser Kategorie – die im individuellen Interesse sein kann – gehören beispielsweise Impfberatungen, die Entfernung von Muttermalen, Tätowierungen, Paartherapien usw.
- für die es derzeit keinen ausreichenden oder gar keinen Nutznachweis gibt. Dies gilt beispielsweise für einige Angebote zur Krankheitsfrüherkennung, wie eine transvaginale Ultraschalluntersuchung zur Früherkennung von Eierstockkrebs.

Eine häufiger vorkommende Variante sind Früh-erkenntnis- oder Vorsorgeuntersuchungen. Manche gesetzliche Krankenkassen übernehmen bestimmte Vorsorgeuntersuchungen in gewissen Intervallen und Situationen wie eine erblich bedingte erhöhte Wahrscheinlichkeit einer Krankheit oder bieten die Kostenübernahme im Rahmen einer privaten Zusatzversicherung an.

Wenn Ihnen der Arzt eine Individuelle Gesundheitsleistung vorschlägt, prüfen Sie vorab folgende Punkte:

- Wurde Ihnen vom Arzt erklärt, warum die Leistung empfohlen wird?
- Haben Sie verständliche Informationen über den Nutzen bzw. über entsprechende wissenschaftliche Belege erhalten?
- Wurden Sie sachlich über Nutzen und Risiken informiert?
- Haben Sie einen Kostenvoranschlag erhalten?
- Wurde auf weiterführende Informationen oder andere Institutionen hingewiesen?
- Konnten Sie sich frei, z. B. ohne Zeitdruck, entscheiden?
- Erhalten Sie eine nachvollziehbare Rechnung?

Ausführliche Tipps enthält eine Checkliste unter [www.igel-check.de](http://www.igel-check.de).

Über diese selbst zu zahlenden Leistungen hat der Patient selbst zu entscheiden. Der Information - insbesondere auch über den Nutzen - aus unabhängiger Quelle kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Suchen Sie deshalb Rat, in dem Sie eine Zweitmeinung eines Arztes einholen. Auch Ihre Krankenkasse und Einrichtungen wie die Unabhängige Patientenberatung/UPD oder die Verbraucherzentrale geben hilfreiche Einschätzungen.

## KOSTEN

Die Kostentransparenz ist ebenfalls nicht immer gegeben, da die ausgelegten Preislisten in den Wartezimmern nur als grobe Richtgrößen zu verstehen sind und keine endgültigen Preise darstellen. Wenn Sie sich frühzeitig bei mehreren Stellen informieren, können Sie besser einschätzen, inwieweit der Preis gerechtfertigt ist.

Die Gebührenordnung für Ärzte und Zahnärzte ist Grundlage für die Abrechnung von Individuellen Gesundheitsleistungen. Für fast jede Behandlung bzw. Untersuchung ist diese in der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) bzw. Zahnärzte (GOZ) festgelegt. Je nach Aufwand kann für Individuelle Gesundheitsleistungen der einfache bis 2,3-fache Gebührensatz berechnet werden. In schriftlich zu begründeten Einzelfällen kann der bis zu 3,5-fache Gebührensatz abgerechnet werden. Ein pauschaler Preis oder ein Erfolgshonorar sind nicht erlaubt.

Vor allem bei neuen Behandlungsmethoden besteht eine Regulierungsgrauzone: Die Gebührenordnung wurde seit 2001 nicht mehr geändert, d. h. viele neue Leistungen sind nicht in der Gebührenordnung aufgeführt. Die genaue Zuordnung mancher Individuellen Gesundheitsleistungen bleibt deshalb den Ärzten überlassen. Deshalb kann es sein, dass die gleiche Leistung bei einem anderen Arzt viel billiger respektive teurer angeboten wird.



**INFORMIEREN SIE SICH,  
OB BESTIMMTE INDIVIDUELLE  
GESUNDHEITSLEISTUNGEN  
VON IHRER KRANKENKASSE  
ERSTATTET WERDEN.**



Obwohl Individuelle Gesundheitsleistungen generell nicht zum Leistungskatalog von Krankenkassen gehören, werden manche Leistungen erstattet. Deshalb kann ein Gespräch mit der GKV lohnenswert sein, denn auch die gesetzlichen Krankenkassen stehen miteinander im Wettbewerb und können sich in Zeiten eines einheitlichen Beitragssatzes über Zusatzleistungen voneinander abgrenzen. Vor allem im Bereich der Vorsorgeuntersuchungen kommen Kassen ihren Mitgliedern entgegen. Auch wenn Sie einer Risikogruppe angehören oder ein begründeter Krankheitsverdacht besteht, stehen die Chancen gut, dass die Kosten übernommen werden. Impfungen, Osteopathie oder zahnärztliche Behandlungen - welche Leistungen genau und in welcher Höhe von Ihrer Krankenkasse übernommen werden, müssen Sie im direkten Gespräch mit Ihrer Kasse klären.

Bei privaten Krankenkassen ist die Leistungserstattung im Vertrag zwischen Mitglied und Kasse geregelt, weshalb der Arzt Ihnen in diesem Fall keine Auskunft darüber geben kann, ob eine Leistung von der Kasse erstattet wird oder nicht. Für Privatpatienten ist es deshalb besonders wichtig, sich im Vorfeld mit der Kasse abzusprechen. Lassen Sie sich hierfür am besten den Kostenvoranschlag des Arztes geben und senden ihn an Ihre Krankenkasse. Auf Basis des Kostenvoranschlags wird Ihnen Ihre Krankenkasse mitteilen können, ob sie die Kosten für eine zu erbringende Leistung übernehmen wird.

Es kommt vor, dass ein und dieselbe Leistung von den Krankenkassen übernommen wird, wenn sie im Krankenhaus durchgeführt wird, aber nicht, wenn ein niedergelassener Arzt sie ausführt. Eine Leistung darf im Krankenhaus nur dann nicht von den Krankenkassen erstattet werden, wenn sie vom Gemeinsamen Bundesausschuss ausdrücklich verboten wurde.



## TIPPS

Folgende Punkte sollten Sie beachten, wenn Ihnen Arzt oder Zahnarzt Leistungen anbietet, die Sie selbst tragen müssen:

- Lassen Sie sich nicht von aufwendig gemachter Werbung beeinflussen.
- Fragen Sie Ihren Arzt nach Alternativen und weshalb die Krankenkasse die Leistung nicht übernimmt, wenn er sie für notwendig hält.
- Holen Sie sich eine Zweitmeinung bei einem anderen Arzt, der Unabhängigen Patientenberatung oder der Krankenkasse ein.
- Der Medizinische Dienst der gesetzlichen Krankenkassen ([www.igel-monitor.de](http://www.igel-monitor.de)) bietet Informationen rund um IGeL.
- Klären Sie – möglichst vor einer Behandlung – bei Ihrer Krankenkasse, ob in Ihrem begründeten Fall nicht doch eine Kostenübernahme möglich ist.
- Es ist Ihr gutes Recht, auf kostenpflichtige Zusatzleistungen zu verzichten. Eine Unterschrift für die Ablehnung ist nicht notwendig.
- Verlangen Sie einen Kostenvoranschlag.
- Unterschreiben Sie einen Behandlungsvertrag, der Leistungen und Kosten aufführt. Ohne schriftliche Einwilligung darf keine Rechnung erstellt werden.
- Nehmen Sie sich Bedenkzeit, denn IGeL sind in der Regel nicht dringend.
- Lassen Sie sich eine Rechnung geben, die die Leistungen und das jeweilige Datum enthält. Diese muss nach der Gebührenordnung ausgestellt werden. Achten Sie darauf, dass Sie die aufgeführten Leistungen erhalten haben.
- Halten Sie eine Arztpraxis für unseriös oder gibt es Probleme mit der Rechnung, wenden Sie sich an eine unabhängige Beratungsstelle.

## WEITERE INFORMATIONEN

Bundesministerium für Gesundheit ([www.bmg.bund.de](http://www.bmg.bund.de)) • Patientenbeauftragte der Bundesregierung ([www.patientenbeauftragter.de](http://www.patientenbeauftragter.de)) • Bundesärztekammer ([www.bundesaerztekammer.de](http://www.bundesaerztekammer.de)) • Bundeszahnärztekammer ([www.bzaek.de](http://www.bzaek.de)) • Arzt-/Krankenhaussuche ([www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de)) • BAG der PatientInnenstellen und -Initiativen ([www.bagp.de](http://www.bagp.de)) • Krankenkassenvergleich ([www.test.de](http://www.test.de)) • Zugelassene Arzneimittel ([www.pharmnet.bund.de](http://www.pharmnet.bund.de))

## Online: Sicher unterwegs

**Das Internet bietet älteren Verbrauchern eine Menge Vorteile und eine Vielzahl an Möglichkeiten, um am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Die Zahl älterer Internetnutzer wächst, rund die Hälfte aller Menschen über 60 Jahre sind online unterwegs. Wir sagen Ihnen, worauf Sie dabei achten sollten.**

Das Internet hilft älteren Menschen, die nicht mehr so mobil wie in jungen Jahren sind, weiterhin am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Ob Kommunizieren oder Informieren, Einkaufen oder unterschiedliche Services nutzen – das Internet bietet viele Vorteile. Doch auch im Internet gibt es Fallen, die sie durch vorsichtiges Verhalten und technische Sicherheitseinstellungen umgehen können.

Für Menschen ohne eigenen Online-Zugang gibt es die Möglichkeit, in Hotels, Bibliotheken oder in Internetcafés zu surfen. Für einen bestimmten Zeitraum wird hier der Zugang zum Internet verkauft. Wollen Sie Ihre E-Mails oder andere persönliche Daten von hier aus bearbeiten, ist Vorsicht geboten. Sie wissen nicht, ob die Sicherheitseinstellungen installiert oder aktuell sind.

Deshalb sollten Sie vermeiden, Bankgeschäfte oder Online-Käufe über öffentlich aufgestellte Computer abzuwickeln. Nach jeder Sitzung sollten Sie unbedingt die Spuren verwischen, dazu löschen Sie sämtliche im Webbrowser gespeicherten Daten. Der Webbrowser merkt sich alle von Ihnen besuchten Seiten. Diesen Verlauf sollten Sie leeren, sonst kann der nachfolgende Benutzer Ihre Internetnutzung nachvollziehen.



**ÜBERLEGEN SIE, WELCHE  
PRIVATEN INFORMATIONEN  
SIE „ÖFFENTLICH“ MACHEN.**



Ein weiteres Einfallstor sind Kriminelle, die versuchen, Ihre Zugangsdaten oder Passwörter „mitzuhören“. Dies kann über ein ungesichertes oder geknacktes WLAN (Drahtlose Netzwerkverbindung) geschehen. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass das WLAN verschlüsselt ist und Unbefugte keinen Zugriff auf das Netzwerk und auf die Rechner im Netzwerk haben. Ändern Sie das Standard-Administratorenpasswort Ihres Routers, damit andere nicht darauf zugreifen können. Verschlüsseln Sie den Zugang zu Ihrem WLAN, indem Sie ein WLAN-Passwort festlegen (z. B. mit der Verschlüsselungsmethode WPA2). Verändern Sie Ihren WLAN-Namen oder verstecken Sie Ihre WLAN-Kennung (SSID) direkt in den Einstellungen des Routers.

## RICHTIGER COMPUTER

Vor dem Kauf eines Computers sollten Sie überlegen, wozu Sie den Computer nutzen wollen: Schreiben Sie viel, surfen Sie oft im Internet oder spielen Sie gerne? Für einfache Büro- und Internetanwendungen genügt ein preiswerter Rechner. Für höhere Leistungsfähigkeit müssen Sie allerdings mehr bezahlen. Klären Sie vorab auch, wo Sie das Gerät verwenden werden. Desktop-PCs, Notebooks oder Tablets sind auf die unterschiedlichen Bedürfnisse von der Schreibtischnutzung bis zum Einsatz unterwegs zugeschnitten.

## SICHERER COMPUTER

Um sich vor unberechtigten Zugriffen anderer Menschen oder fremder Programme (Viren) zu schützen, müssen Sie Ihren Computer sichern. Sie sollten zunächst die Zugriffsrechte für andere Nutzer beschränken.

Eine aktivierte Firewall verhindert, dass Viren oder andere Schadprogramme auf Ihren Rechner gelangen, während der Antivirens Scanner den Rechner von Schadprogrammen, die den Rechner befallen haben, reinigt. Es ist notwendig, dass das Betriebssystem, die Firewall und der Antivirens Scanner immer auf dem neuesten Stand sind. Aktivieren Sie deshalb die automatischen Updates auf Betriebssystemebene und in den Einstellungen der Firewall und des Antivirens Scanners. Ein Antivirens Scanner muss nicht immer kostenpflichtig sein, oftmals erzielen auch die kostenlosen Programme gute Testergebnisse. Hilfe bei der Auswahl bieten Testergebnisse, beispielsweise von Computerfachmagazinen.

Wenn Sie noch sicherer gehen wollen, können Sie das WLAN bei den meisten Routermodellen auch abschalten, wenn Sie es gerade nicht nutzen. Aufgrund der Vielzahl an technischen Geräten, die mittlerweile mit dem Internet (u. a. über WLAN) kommunizieren, ist das in vielen Haushalten allerdings keine praktikable Lösung. Die bessere Lösung wäre es, ein sicheres, nur sehr schwer knackbares Passwort zu verwenden. Geben Sie Ihr Passwort nicht weiter, verwenden Sie für Ihr Passwort eine Kombination aus Zahlen und Ziffern, Groß- und Kleinschreibung und Sonderzeichen. Verwenden Sie einen ganzen Satz als Passwort oder die Anfangsbuchstaben der einzelnen Wörter und wechseln Sie Ihr Passwort regelmäßig. Aktualisieren Sie regelmäßig das Betriebssystem des Routers.



**TIPP:**  
**WECHSELN SIE  
IHR PASSWORT  
REGELMÄSSIG.**

## SOZIALE NETZWERKE

Soziale Netzwerke sind ein gutes Instrument, um alte Freunde wieder zu finden oder Kontakt zu entfernten Freunden zu halten. Soziale Netzwerke erwirtschaften aber den Großteil ihres Umsatzes durch zielgerichtete Werbung. Um sicherzustellen, dass die richtige Werbung zu den passenden Nutzern kommt, müssen die Netzwerke viel über ihre Nutzer wissen und speichern deshalb eine Menge Daten. Dadurch sind sie in der Lage, Unternehmen passgenaue Zielgruppen für den Versand von Werbung anzubieten. Es liegt in der Verantwortung des Nutzers, sparsam mit den eigenen aber auch mit den persönlichen Daten anderer umzugehen. Fügen Sie nur Leute Ihrer Freundesliste hinzu, die Sie auch persönlich kennen. Beachten Sie, wenn Daten, Videos oder Fotos erst einmal im Internet sind, ist es fast unmöglich, diese wieder zu entfernen.

### TIPPS

- Seien Sie sparsam mit persönlichen Informationen. Überlegen Sie, welche privaten Daten und Fotos Sie „öffentlich“ machen wollen.
- Erkundigen Sie sich über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzbestimmungen bevor Sie ein Profil anlegen. Nutzen Sie Optionen, mit denen Ihre Informationen und Bilder nur eingeschränkt „sichtbar“ sind.
- Seien Sie wählerisch bei Kontaktanfragen besonders von Personen, die Sie nicht „real“ kennen.
- Fallen Sie nicht auf gut klingende Profile herein. „Unechte Profile“ werden nachweislich dazu genutzt, anderen Personen zu schaden.
- Melden Sie „Cyberstalker“, die Sie unaufgefordert und dauerhaft über das soziale Netzwerk kontaktieren, beim Netzbetreiber. Bei schwereren Belästigungen sollten Sie die Polizei einschalten.
- Sind Sie in verschiedenen sozialen Netzwerken unterwegs, sollten Sie unterschiedliche Passwörter verwenden.
- Prüfen Sie kritisch, welche Rechte Sie den Betreibern sozialer Netzwerke an den von Ihnen eingestellten Bildern und Informationen einräumen.
- Denken Sie daran, das weltweite Netz vergisst nichts.

## MAILS

E-Mails sind eine einfache und preiswerte Möglichkeit der Kontaktaufnahme. Auch bei E-Mails sollten Sie vorsichtig mit Ihrer Adresse umgehen. Achten Sie darauf, wo Sie diese öffentlich machen. Verschicken Sie keine E-Mails an Hunderte von Empfängern, da die Adressen im CC-Feld von allen Empfängern gelesen und verwendet werden können. Beantworten Sie E-Mails zeitnah, ggfs. stellen Sie eine allgemein gehaltene Abwesenheitsbenachrichtigung ein. Beachten Sie, dass Hinweise wie „Vom ... bis ... sind wir im Urlaub“, Einbrecher einladen können.

## ONLINE-BANKING

Kontostand abfragen, Überweisungen tätigen oder einen Dauerauftrag installieren – Bankgeschäfte lassen sich einfach über das Internet abwickeln. Dabei loggen Sie sich in das Online-Banking-Portal Ihrer Bank ein, üblicherweise mit einem Nutzernamen und einem dazugehörigen Passwort. Um einen Vorgang zu autorisieren, muss eine einmalig verwendbare Transaktionsnummer/TAN eingegeben werden. Diese liegt Ihnen entweder in Form einer TAN-Liste in Papierform vor, kann mit einem TAN-Generator für jeden Vorgang erzeugt werden oder wird im Mobile-TAN-Verfahren an eine hinterlegte Mobilfunknummer gesendet.



**SMARTPHONE:  
SPEICHERN SIE HIER  
KEINE PASSWÖRTER  
UND PIN-CODES.**

**TIPP:  
SICHERN SIE  
REGELMÄSSIG  
IHRE DATEN.**



## MOBILES INTERNET

Vermeehrt nutzen Menschen Smartphones oder Tablets. Auch bei der mobilen Internetnutzung sollten Sie einige Sicherheitstipps beachten. Falls das Gerät verloren geht, sind alle auf dem Smartphone hinterlegten Daten (inkl. Passwörter etc.) nutzbar. Sichern Sie deshalb die Geräte durch einen Zugangscode und speichern Sie dort keine Passwörter, Pin-Codes, Kreditkartendaten oder Ähnliches.

Achten Sie in der Öffentlichkeit auf eventuellen Sichtschutz bei der Eingabe kritischer Informationen wie bspw. Passwörtern. Deaktivieren Sie das WLAN und die Bluetooth, wenn Sie diese Funktionen nicht brauchen. Sind diese Schnittstellen geöffnet, bieten Sie die theoretische Möglichkeit eines Angriffs von außen. Nebenbei schonen Sie die Akkulaufzeit, wenn Sie diese Funktionen ausschalten.

Achten Sie darauf, dass aus Sicherheitsgründen die aktuellste Betriebssystemversion auf Ihrem Gerät installiert ist. Bei der Installation von Apps gilt es darauf zu achten, von welcher Quelle die App installiert wird. Verwenden Sie möglichst nur die App-Stores der jeweiligen Hersteller – der Link ist normalerweise auf dem Gerät installiert („Apple App Store“, „Google Play Store“, „Windows Store“).

## DATENSICHERUNG

Sichern Sie Ihre Daten regelmäßig, um Datenverlust zu vermeiden. Eine Möglichkeit ist die Cloud. Cloud bedeutet, dass ihre Daten in einer „Datenwolke“ im Internet gespeichert sind und nicht lokal auf Ihrem PC oder einer Festplatte. Für eine lokale Synchronisierung eignen sich im Falle eines Apple-Betriebssystem iTunes und im Falle eines Android-Betriebssystems der MyPhoneExplorer Client. Auch für das Smartphone gibt es mittlerweile Viren, d.h. es kann notwendig sein, sich eine Sicherheitssoftware zu installieren (z. B. Avast Mobile Security für Android), um sich vor dieser Gefahr zu schützen.

## ÖFFENTLICHES WLAN

Wenn Sie sich in ein öffentliches WLAN einloggen, achten Sie darauf, dass Sie keine datensensitiven Anwendungen ausführen. Besonders die Zugangs-codes zu Ihrem Online-Banking-Portal sind interessant für Betrüger. Personen, die sich ebenfalls in diesem WLAN aufhalten,

können die versendeten Informationen mitlesen, wenn Sie nicht verschlüsselt sind. Es ist besser, diese Aktivitäten über das normale Mobilfunknetz abzuwickeln.

Wenn Sie das Gerät verlieren, rufen Sie sofort Ihren Mobilfunkanbieter an und lassen die Karte sperren. Viele Hersteller bieten Fernwartungsfunktionen an, die helfen sollen, verschollene Telefone zu finden und Daten zu löschen. Hierzu braucht das Telefon allerdings noch ausreichend Akku und Empfang.

## APP

Wenn Sie eine App installieren, achten Sie darauf, welche Freigaberechte die App von Ihnen einfordert. Manche Apps verlangen Zugriff auf das Adress- und Telefonbuch, auf Ihre Standortdaten, Ihre Identität, Ihre Fotos und Videos. Das ist manchmal gerechtfertigt, beispielsweise braucht eine Foto-App Zugriff auf Ihre Fotos, damit Sie gemachte Fotos abspeichern und bearbeiten kann und Ihre Standortdaten, um in den Metadaten des Bildes abzuspeichern, wo das Bild entstanden ist. Warum eine Taschenlampen-App allerdings Zugriff auf diese Daten benötigt, ist nicht ersichtlich. Seien Sie deshalb vorsichtig, welcher App Sie welche Zugriffsrechte geben.

## DIGITALER NACHLASS

Die Verwaltung von Online-Konten von Verstorbenen stellt die Erben vor eine Vielzahl von rechtlichen und praktischen Problemen. Ohne Passwörter und Zugangsdaten, wie die E-Mailadresse, haben Erben keinen Zugriff auf die Online-Konten.

Manches bleibt unentdeckt, da der Erbe nicht weiß, wie und wo der Verstorbene online unterwegs war. Sie sollten daher eine Person benennen, die sich um den digitalen Nachlass kümmern soll. Dazu sollten alle Passwörter aus sozialen Netzwerken, E-Mail-Accounts, Blogs, Online-Shopping-Konten etc. gut aufbewahrt werden, beispielsweise auf einem verschlüsselten Stick. So muss nur das zentrale Passwort an die Vertrauensperson weitergegeben werden.

## Online: Sicher einkaufen

Ob Reisen oder das neue Telefon, CDs oder Bücher... – der Einkauf im Internet bietet scheinbar viele Vorteile. Bequem von zu Hause aus in einem breiten Warenangebot auswählen zu können ist ein Vorteil. Die Ware nicht vorab prüfen zu können, ist eher ein Nachteil. Wir sagen Ihnen, worauf Sie beim Online-Einkauf achten sollten.

Rund um die Uhr im weltweiten Warenangebot stöbern zu können, ist sicherlich ein Traum manches Verbrauchers. Produkt- und Preisvergleiche sind oft

nur einen Mausklick entfernt. Allerdings gibt es im Internet nicht immer günstigere Preise, so sind Bücher wegen der Preisbindung online genauso teuer wie im Ladengeschäft. Falls es nach dem Kauf zu einem Problem mit dem Produkt kommt, ist ein Besuch beim Fachhändler oft einfacher als das Einfordern von Garantie- oder Gewährleistungsfällen bei einem weit entfernten Internetanbieter. Vor allem wenn der Anbieter aus dem nicht-deutschsprachigen Ausland kommt, kann bereits die Kommunikation und Kontaktaufnahme im Reklamationsfall schwierig sein.



**WARENVIELFALT RUND UM  
DIE UHR: ABER PRÜFEN SIE  
DIE SERIOSITÄT DES HÄNDLERS.**

## GÜTESIEGEL & CO.

Lassen Sie sich auch nicht vom schönen Design einer Webseite blenden. Vor einem Kauf sollten Sie online nach Erfahrungsberichten mit dem Händler Ihrer Wahl suchen. Geben Sie dazu den Namen des Händlers in Kombination mit dem Suchbegriff „seriös“ oder „unseriös“ in eine Suchmaschine ein. Lesen Sie die Kundenbewertungen. Treten ähnliche Beschwerden gehäuft auf, sollten Sie einen anderen Händler wählen.

Verstärkt nutzen Online-Shops die unterschiedlichsten Siegel. Anbieterunabhängige Informationen zu einzelnen Siegeln bietet seit dem Jahr 2000 die Webseite [www.label-online.de](http://www.label-online.de) der VERBRAUCHER INITIATIVE. Beispiele für seriöse Siegel sind Trusted Shops, das Siegel Geprüfter Online-Shop oder das Siegel des TÜV Süd. Allerdings können Siegel in einem Internetshop auch gefälscht sein. Machen Sie deshalb den Doppelcheck beim Gütesiegelanbieter und gehen von der Seite eines seriösen Gütesiegelanbieters auf die Seite des Händlers.

Ein weiterer Anhaltspunkt für Kunden können Bewertungsportale sein. Die meisten dieser Portale haben gegen Bewertungsmanipulation Vorkehrungen getroffen. Ganz ausschließen kann man jedoch nicht, dass positive Bewertungen selbst oder Negatives von Konkurrenten verfasst wurden. Achten Sie daher auf die Zahl der Bewertungen. Auch eine Werbesprache oder auffallende ähnliche Bewertungen könnten Hinweise auf Manipulationen sein. Berücksichtigen Sie den Inhalt der Bewertungen: So ist es bei privaten Urlaubsreisen egal, ob ein Geschäftsreisender kritisiert, dass es um 06:00 Uhr noch kein Frühstück gab.



**ACHTEN SIE AUF  
VERSCHLÜSSELTE  
VERBINDUNGEN.**

## SERIÖSER INTERNETSHOP

Die Angabe eines Impressums einer Webseite ist in Deutschland wie in der EU gesetzlich vorgeschrieben. Dort müssen die genaue Adresse (kein Postfach) und eine verantwortliche Person aufgeführt sein. Prüfen Sie auch, ob der Händler telefonisch gut zu erreichen ist und berücksichtigen Sie beim Kauf im Ausland, ob Sie in Deutsch betreut werden.

Achten Sie auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Sie sollten leicht zu finden und verständlich formuliert sein. Lesen Sie diese vor dem Kauf, da sie Vertragsbestandteil sind. Zu einem seriösen Händler gehört, dass er Kunden über das Widerrufs- und Rückgaberecht informiert. Üblicherweise geschieht das über die AGB und die Händler lassen sich von den Kunden mit einem Häkchen zusichern, dass diese gelesen wurden. Informieren Sie sich, ob Sie bei einer Rücksendung die Kosten tragen müssen.

## PREISE

Berücksichtigen Sie bei der Kaufabwägung immer das gesamte Preis-/Leistungsverhältnis. Dazu gehören die Versandkosten. Wägen Sie ab, ob es nicht vorteilhafter ist, wenn ein örtlicher Händler Ihnen zwar einen teureren Gerätepreis berechnet, dafür aber dieses anschließt und auch das alte Gerät entsorgt.

Achten Sie insbesondere auch auf die Versandkosten, so sind Auslandspaketsendungen erheblich teurer als der Versand innerhalb Deutschlands. Bei einigen Anbietern entfallen die Versandkosten ab einem gewissen Lieferwert.

Prüfen Sie, ob alle Artikel zu einer Bestellung zusammengefasst und eine Versandkostenpauschale berechnet wird oder ob die Versandkosten für jeden einzelnen Artikel erhoben werden. Nicht nur beim Versand ist es wichtig, dass alle einzelnen Posten auf der Rechnung aufgeschlüsselt sind. Es muss eindeutig feststellbar sein, wie sich der Kaufpreis zusammensetzt, das bedeutet auch, dass die Mehrwertsteuer ausgewiesen sein muss.

## PRODUKTBESCHREIBUNG

Achten Sie auf die detaillierte Beschreibung des Produkts oder der Dienstleistung. Prüfen Sie dabei, ob die Beschreibung mit dem aktuellen Produkt übereinstimmt oder ob es sich vielleicht um ein Auslaufmodell oder ein älteres Produkt handelt. Achten Sie darauf, ob die Artikelbezeichnung mit dem abgebildeten Bild übereinstimmt. Klären Sie vor dem Kauf eventuelle Unstimmigkeiten. Lassen Sie sich nicht durch extrem günstige Preise blenden, auch im Internet gibt es nichts zu verschenken.

## BESTELLUNG

Der vorgeschriebene Bestellbutton weist darauf hin, dass nun ein kostenpflichtiger Kaufvertrag abgeschlossen wird. Der Button muss farblich herausgehoben vom Rest der Webseite eindeutig erkennbar sein und ist meist mit „Kostenpflichtig bestellen“, „Zahlungspflichtig bestellen“ oder „Jetzt kaufen“ beschriftet.

## BEZAHLUNG

Achten Sie darauf, dass mehrere Bezahlmöglichkeiten angeboten werden. Bezahlen Sie nur per Vorkasse, wenn Sie sich absolut sicher sind, dass der Händler vertrauenswürdig ist. Wählen Sie am besten eine andere Zahlungsart. Die Zahlung per Rechnung ist dabei die bequemste und sicherste aller Zahlungsarten. Die Zahlung per Nachnahme kostet Sie als Kunden Nachnahmegebühren und bei Erhalt des Pakets oder Päckchens kann auch nicht geprüft werden, was sich darin befindet.

Wenn Sie direkt per Sofort-Überweisung, Überweisung, Paypal, Kreditkarte oder Ähnlichem bezahlen, sollten Sie darauf achten, dass die Verbindung verschlüsselt erfolgt. Dies erkennen Sie daran, dass am Anfang des Adressfelds im Browser „https“ statt nur „http“ steht (das zusätzliche „s“ weist darauf hin, dass die Verbindung „secure“/gesichert ist).

Falls Sie mit einer Kreditkarte oder Lastschriftverfahren bezahlen, gibt es die Möglichkeit zur Rückbuchung ungerechtfertigt abgebuchter Beträge. Informieren Sie sich hierfür bei Ihrer Bank über die genauen Modalitäten und Fristen.

Sinnvoll kann es in diesem Zusammenhang sein, sich eine zusätzliche Kreditkarte zuzulegen, die ausschließlich zum Online-Shopping verwendet wird und nur über einen begrenzten Kreditrahmen verfügt.

Dienste wie Paypal haben teilweise Käuferschutzprogramme und fungieren wie ein Treuhanddienst. Falls ein Händler Ihnen einen speziellen Treuhanddienst vorschlägt, informieren Sie sich vorher im Internet darüber, ob der Treuhanddienst oder das Geldtransfersystem seriös ist.



**WICHTIG:**  
SEIEN SIE GEIZIG MIT IHREN  
PERSÖNLICHEN DATEN.



## DATENSICHERHEIT

Speichern Sie niemals Ihre Zugangsdaten zum Bezahlssystem auf dem Rechner. Gehen Sie sparsam mit Ihren persönlichen Daten um, denn Daten sind die neue Währung in der digitalisierten Welt.

Cookies sind kleine Dateien, die eine Internetseite auf Ihrem Rechner speichert, um Sie beim nächsten Besuch wiederzuerkennen. Deaktivieren Sie Cookies in Ihrem Browser für Seiten, bei denen Ihnen die Cookies keinen Nutzwert bringen.



**TIPP:**  
**INFORMIEREN SIE SICH  
ÜBER DAS WIDERRUFS-  
UND RÜCKGABERECHT**

## RÜCKGABERECHT

Es besteht üblicherweise ein 14-tägiges Rückgaberecht für Waren, die im Internet bestellt wurden. Diese Regelung gilt nur bei Verträgen zwischen einem Händler und Privatkunden, nicht für gewerbliche Geschäftsbeziehungen. Diese Regel dient als Ausgleich dafür, dass im Internet bestellte Ware nicht im Vorfeld vor Ort begutachtet werden kann. Falls der Händler vergisst, Sie beim Kauf der Ware über dieses Widerrufs- bzw. Rückgaberecht aufzuklären, verlängert sich die 14-tägige Frist um ein Jahr, d. h. die Widerrufs- bzw. Rückgabefrist beträgt dann 1 Jahr und 14 Tage.

Diese Regeln gelten nicht für Flugtickets, personalisierte Sonderanfertigungen, Hygieneartikel, verderbliche Waren, stark preisschwankende Artikel, geöffnete Software- oder Musikdatenträger. Eine detaillierte Auflistung aller Dienstleistungen und Produkte, für die das Widerrufsrecht nicht besteht, finden Sie im § 312g des Bürgerlichen Gesetzbuches.

Im Falle einer Rücksendung ist der Händler berechtigt, die Versandkosten vom Kunden übernehmen zu lassen und sich einen gewissen Wert erstatten zu lassen, wenn

das Produkt intensiver getestet wird als es im Laden möglich wäre. Achten Sie also darauf, dass Sie Produkte nicht zu intensiv nutzen, wenn Sie diese möglicherweise zurücksenden müssen.

## MAHNUNGEN

Prüfen Sie zunächst, ob die Mahnung berechtigt ist und Sie die Leistung überhaupt erhalten haben. Reagieren Sie nicht auf unberechtigte Mahnungen und unterschreiben Sie kein Angebot, Ihre Schuld zu begleichen, denn dadurch akzeptieren Sie die Forderung.

Bewahren Sie die Schreiben von Händlern oder Inkassobüros auf. Teilen Sie in einem Widerspruch ausdrücklich mit, dass Sie die Forderung als unberechtigt ansehen. So müssen Sie sich vor einem Beweis des Gegenteils keine Sorge um einen Schufa-Eintrag machen.

## WEITERE INFORMATIONEN

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik ([www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)) • Surfer haben Rechte ([www.surfer-haben-rechte.de](http://www.surfer-haben-rechte.de)) • Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. ([www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)) • Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen ([www.bagso.de](http://www.bagso.de)) • Internet-Schlichtungsstelle ([www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)) • Deutschland sicher im Netz e.V. ([www.sicher-im-netz.de](http://www.sicher-im-netz.de)) • TU Berlin/Verbraucher sicher online ([www.verbraucher-sicher-online.de](http://www.verbraucher-sicher-online.de)) • Gütesiegel ([www.internet-guetesiegel.de](http://www.internet-guetesiegel.de))

# Internet: Fallen im weltweiten Netz

**Gelegenheit macht Diebe – dieser Spruch gilt für das Internet. Gauner sind auch im weltweiten Netz unterwegs und haben es auf Ihre Daten und Ihr Geld abgesehen. Wir zeigen, wie Sie sich schützen können.**

Viele Angebote im Internet kosten Geld. Die legalen Angebote sind deshalb entweder kostenpflichtig oder werden durch Werbung finanziert. Jedoch mischen sich unter diese Angebote auch dubiose Internetseiten, die es auf die Abzocke argloser Kunden abgesehen haben. Typische Abzockerangebote sind Gewinnspiele, fingierte IQ-Tests, Partnervermitt-

lungsbörsen, Astrologieseiten, Lebenserwartungsrechner oder Anbieter, die Familienstammbaumanalysen versprechen. Oft untermauern solche Anbieter ihre Angebote mit dem Hinweis, dass die Prognosen auf „wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen“ oder einer „statistisch getesteten“ Methode beruhen. Neben persönlichen Daten wie Alter und Geschlecht werden Sie auch nach Ihrem vollständigen Namen und Ihrer Postanschrift gefragt, obwohl sie z. B. für ein IQ-Testresultats nicht relevant ist. Wenn Sie keinen Grund für die Namens- und Adressabfrage erkennen können, sollten Sie Ihre Daten nicht eingeben.



**FINGIERTE GEWINNSPIELE:  
SCHÜTZEN SIE SICH VOR  
INTERNETBETRÜGERN.**

## PSYCHOTRICKS

Eine weitere beliebte Methode ist es, in die psychologische Trickkiste zu greifen und beispielsweise das Ergebnis eines bereits abgeschlossenen IQ-Tests nur anzuzeigen, wenn ein Premiumkonto eingerichtet wird. Bei Angeboten, die mit „Gratisangebot“, „Clubmitgliedschaft“ oder „Gewinnspiel“ werben, lohnt sich ein Blick auf das Impressum und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Bei Partnerportalen kommt es vor, dass Betrüger über Chat, E-Mail oder sogar What's App eine Vertrauensbeziehung zum Opfer aufbauen und so die Hoffnung auf einvernehmliche Liebe ausnutzen, um an Geld zu gelangen. Nach erfolgreichem Vertrauensaufbau wird plötzlich Geld für eine Operation oder eine unbezahlte Inkassoforderung benötigt. So etwas kann passieren, versuchen Sie bei Online-Bekanntschäften mehr Vorsicht walten zu lassen und versuchen Sie nicht zu schnell in eine emotionale Abhängigkeit zu geraten. Für diese Abzockmasche gibt es einen eigenen Begriff: Romance-Scamming.

## ABOFALLEN

Durch die Einführung der sogenannten „Button-Lösung“ wurden Anbieter kostenpflichtiger Angebote verpflichtet, dies durch einen grafisch erkennbaren Bestätigungsknopf („Jetzt bezahlen“, „Jetzt kaufen“, „Kostenpflichtig bestellen“) deutlich sichtbar zu machen. Dies machte den Betrieb von Abzockseiten deutlich weniger attraktiv. Obwohl es nach wie vor Betrugsversuche gibt, hat sich die Anzahl der Betreiber solcher Webseiten seit Einführung dieses Gesetzes im Jahr 2012 massiv verringert.

Dieses Schutzgesetz gilt jedoch nur für den Privatbereich und nicht für den Geschäftsverkehr. Deshalb entwickelte sich ein neuer Trend, bei dem der Benutzer bestätigen soll, dass er „geschäftlich“ als „Firma“ oder generell „gewerblich“ handelt. Wird hier ein Häkchen gesetzt und die gewerbliche Tätigkeit bestätigt, ist die „Buttonlösung“ nicht mehr verpflichtend. Der Benutzer kann ohne Abstriche weiter einkaufen



**AUCH BEI VERTRÄGEN  
IM INTERNET: SIE HABEN EIN  
14-TÄGIGES WIDERRUFSRECHT.**

und bestellen, ohne darauf besonders aufmerksam gemacht werden zu müssen. Achten Sie darauf, dass Sie als Privatperson und nicht gewerblich bzw. als Firma bestellen und auf deutlich erkennbare grafische Schaltflächen, bevor Sie einen Kauf im Internet tätigen.

Lesen Sie die Vertragsbedingungen aufmerksam und durchsuchen Sie die Seite nach einem versteckten Kostenhinweis. Wenn Sie keinen gefunden haben, machen Sie einen Screenshot (Bildschirmfoto), um ganz sicher zu gehen und einen Nachweis zu haben, dass kein Kostenhinweis versteckt war. Achten Sie auch auf den Haken mit dem Häkchen, d. h. darauf, dass bei der Anmeldung nicht zufällig ein Häkchen an einem ungewollten Kasten aktiviert ist, der auf ein kostenpflichtiges Angebot verweist.

Laut gesetzlicher Bestimmungen besteht ein 14-tägiges Widerrufsrecht bei Verträgen, die über das Internet abgeschlossen werden. Die Anbieter sind außerdem verpflichtet, Sie über das Widerrufsrecht aufzuklären. Bei einer nicht erfolgten Widerrufsbelehrung beträgt die Widerspruchsfrist ein Jahr und 14 Tage nach Vertragsschluss.



## MOBILES INTERNET

Durch den Siegeszug des mobilen Internets werden sogenannte In-App-Käufe zunehmend populärer. Sind Ihre Zahlungsinformationen in einem App-Store einmal hinterlegt, können Sie mit einem Fingerdruck zusätzliche Funktionen kaufen. Die eigentliche App ist in vielen Fällen kostenlos, die Kaufanreize werden erst direkt in der App gesetzt. Deaktivieren Sie deshalb In-App-Käufe in den Einstellungen Ihres Smartphones und aktivieren Sie diese wieder, wenn Sie doch mal zusätzliche Funktionen innerhalb einer App kaufen möchten. Bei manchen Anbietern lassen sich In-App-Käufe nicht generell verhindern. Sie sollten die Funktion der In-App-Käufe allerdings auf jeden Fall mit einer weiteren Passwordeingabe schützen. So müssen Sie jedes Mal vor einem Kauf Ihr Passwort eingeben.

## SPAM-MAILS

Bei manchen Internetangeboten ist es nötig, seine Kontaktdaten ohne ersichtlichen Grund einzugeben. Deshalb sollten Sie vorher nachdenken, ob eine Registrierung bei allen Portalen mit vollem Namen und kompletter Anschrift nötig ist.

Bei sozialen Netzwerken, über die man Freunde finden oder wiederfinden möchte, mag das noch sinnvoll sein, beim Online-Einkauf sowieso, weil Sie die Lieferung andernfalls nicht erreichen wird. Wenn Sie jedoch beispielsweise bei einem IQ-Test nach Ihrem Namen und Ihrer Adresse gefragt werden, sollten Sie vorsichtig sein. Es empfiehlt sich für viele Angebote, bei denen man nicht sicher sein kann, wer sich dahinter verbirgt, eine zweite bzw. dritte E-Mailadresse zu besitzen, die keine Rückschlüsse auf Ihren richtigen Namen zulässt.

Mit einer zweiten bzw. dritten E-Mailadresse, die man für die Anmeldung bei Internetseiten verwendet, können Sie auch ein weiteres Problem im Internet reduzieren: unerwünschte Spam-Mails.

Nichts verstopft den E-Mail-Posteingang so sehr wie Spams und Phishing-Mails. Dabei sind Spam-Mails, also unverlangt zugesandte Werbung, noch die harmlosere Variante.

Je mehr Anbietern Sie die private E-Mailadresse geben, desto größer ist die Chance, dass unseriöse Daten- und Adresshändler Ihre E-Mailadresse weitergeben und Sie so zum Spamopfer werden. Abzocker arbeiten mit unlauteren Methoden. Die Palette reicht von unberechtigten und scharf formulierten Schreiben bis zu unverhohlenen Drohungen, die per Post oder auch per E-Mail an Sie gerichtet werden. Lassen Sie sich hiervon nicht einschüchtern, sondern überlegen Sie, wie Sie besonnen, aber trotzdem bestimmt reagieren können.

Überlegen Sie: wie ist der Anbieter überhaupt an Ihre Daten gekommen? Haben Sie möglicherweise bei einem Gewinnspiel mitgemacht und die Weitergabe der Daten erlaubt? Falls Sie ausschließen können, dass Sie Ihre Daten freiwillig übergeben haben, bzw. Ihre Daten fehlerhaft sind, brauchen Sie überhaupt nicht reagieren. Reichen Sie den Abzockern bei fehlerhaften Daten keinesfalls Ihre korrekten Daten nach.

Wenn Sie Ihre Daten selbst hinterlassen haben, aber nicht ausreichend auf ein kostenpflichtiges Angebot hingewiesen wurden, reagieren Sie mit einem Widerspruch. Musterbriefe finden Sie unter [www.verbraucherzentrale.de/musterbriefe-internet-telefonie](http://www.verbraucherzentrale.de/musterbriefe-internet-telefonie).

## DATENSICHERHEIT

Online oder auf dem Computer hinterlegte Informationen sind bequem, da sie nicht immer wieder eingegeben werden müssen. Dieser Komfortgewinn geht jedoch einher mit gewissen Sicherheitsproblematiken, da alle hinterlegten Informationen auch ausgelesen und weiter verwertet werden können. Als Leitsatz gilt demnach meist: „Mehr Komfort ist weniger Sicherheit und weniger Komfort ist mehr Sicherheit“.

Ein kompletter Schutz vor Risiken im Internet ist nur schwer möglich. Obwohl die Filtertechnologie erhebliche Fortschritte gemacht hat, trifft das auch auf Spam-Mails zu. Verwenden Sie eine E-Mailadresse für Ihre private Kommunikation und eine gesonderte E-Mailadresse für die Anmeldung bei Online-Portalen. So vermeiden Sie nicht nur die ärgerliche Vermischung von privaten Nachrichten und Werbesendungen, sondern reduzieren auch noch das Spamaufkommen auf Ihrem Haupt-E-Mail-Account.

## PHISHING

„Phishing“ ist ein Kunstwort aus „Passwort“ und „Fishing“ (abfischen) und Phishing-Mails sind ungleich gefährlicher. Gefälschte E-Mails oder Internetseiten dienen als Köder und sollen von den Empfängern gezielt Passwörter, Kreditkartendaten oder andere vertrauliche Informationen gezielt „abfischen“.

Hierzu verwenden die Betrüger als Absender oftmals E-Mailadressen von Firmen, bei denen viele Verbraucher Kunden sind oder ein Konto haben. Ob Visacard oder Mastercard, Banken oder Sparkassen, DHL oder Telekommunikationsanbieter – betroffen sind alle großen Firmen. Schnell öffnet man die E-Mail und klickt auf den in der E-Mail enthaltenen Link. Meistens sind diese Abzockerseiten kaum von der Originalseite zu unterscheiden. Viele Verbraucher folgen gewohnheitsgemäß den Anweisungen, dort eigene Benutzerdaten und auch direkt eine Transaktionsnummer einzugeben.



**BESONDERE VORSICHT  
IST GEBOTEN, WENN  
SIE NACH MEHREREN  
TANS AUF EINMAL  
GEFRAGT WERDEN.**

Sind die Betrüger im Besitz dieser Informationen, ist es ihnen ein Leichtes, Bankgeschäfte in Ihrem Namen zu tätigen. Größere Unternehmen wie Banken oder Sparkassen werden Ihnen niemals E-Mails senden, in denen Sie dazu aufgefordert werden, Benutzerdaten und Kontoinformationen auf einem neuen Portal einzugeben.

Falls Sie Zweifel haben, rufen Sie bei Ihrer Bank an und fragen nach, ob Ihnen eine E-Mail gesendet wurde. Sie können Ihrer Bank auch mitteilen, dass Sie in Zukunft keine weiteren E-Mails erhalten möchten. So sind Sie in Zukunft ganz sicher, dass zukünftige E-Mails von Ihrer Bank Betrugsversuche darstellen.

Stellen Sie von Online- auf Papierrechnung um. Die Rechnung per E-Mail ist bequem, kann aber missbraucht werden, indem sie Sie auf eine falsche Seite leitet oder indem die angehängte Datei einen Virus enthält. Dieses Schadprogramm ist in der Lage, einen Fremdzugriff auf Ihren Computer zu gestatten.

Geben Sie auf Onlineseiten, bei denen Sie nicht sicher sind, dass es sich um eine vertrauenswürdige Seite handelt, niemals Ihre Kontonummer, PIN und TAN etc. ein. Besondere Vorsicht ist geboten, wenn Sie gleich nach mehreren TANs auf einmal gefragt werden. Löschen Sie fragwürdige E-Mails ohne sie zu lesen und fragen im Zweifel beim Absender nach dem Inhalt der Mail.

## URHEBERRECHTE

Das Internet ist voll von Bildern, Videos und Musiksnipseln – auch hier sind sowohl die unbegrenzten Möglichkeiten als auch die Gefahren oft nur einen Mausklick entfernt. Zwar ist die Privatkopie in Deutschland nicht unter Strafe gestellt, die unerlaubte Vervielfältigung und Nutzung der Werke anderer allerdings schon.

Falls Sie also ungefragt ein Bild im Internet herunterladen, um dieses auf die eigene Homepage zu stellen, verstoßen Sie gegen geltendes Urheberrecht. Ihnen droht demnach eine Abmahnung, oftmals direkt von einer Anwaltskanzlei, die darauf spezialisiert ist und das Internet auf Urheberrechtsverstöße mit Hilfe einer Software durchforstet. Diese „Abmahnindustrie“ hat sich seit einigen Jahren zum etablierten Geschäftszweig entwickelt und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass selbst eine unabsichtliche Urheberrechtsverletzung im kleinen Maßstab abgemahnt wird.

Laden Sie deswegen keine fremden Inhalte auf Ihren Computer und achten Sie darauf, dass Sie, falls Sie Fotos, Musik anderer verwenden, vorher die Rechtsfrage abgeklärt haben. Es besteht die Möglichkeit, im Internet nach lizenzfreien Inhalten zu suchen. Diese erkennt man daran, dass sie mit einer Creative-Commons-Lizenz versehen sind. Um lizenzfreie Inhalte im Internet zu finden, gehen Sie bspw. bei Google in die erweiterten Sucheinstellungen und wählen „nach lizenzfreien Inhalten suchen“.



**ACHTEN SIE BEIM  
HERUNTERLADEN VON  
FOTOS ODER MUSIK  
DARAUF, DASS DIE  
DATEN LIZENZFREI SIND.**



### TIPPS

- Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Machen Sie bei Unsicherheit einen Screenshot von der Internetseite.
- Gehen Sie mit Ihren persönlichen Daten sparsam um.
- Recherchieren Sie online, ob die Webseite seriös ist.
- Prüfen Sie im Impressum, wer sich für das Angebot verantwortlich zeichnet und wie Kontakt zum Anbieter hergestellt werden kann.
- Lassen Sie sich nicht von der Teilnahme an einem Gewinnspiel blenden.
- Fallen Sie nicht auf Lockvogelangebote herein, die Ihnen die gewünschten Informationen erst nach Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrags anzeigen.
- Achten Sie darauf, ob Sie über das Widerrufsrecht informiert wurden.
- Verwenden Sie für Ihr Passwort eine Kombination aus Ziffern, Zahlen, Groß- und Kleinschreibung und Sonderzeichen. Verwenden Sie einen ganzen Satz als Passwort.
- Wechseln Sie Ihr Passwort regelmäßig.
- Installieren Sie eine Firewall und einen Antivirens Scanner und aktualisieren Sie regelmäßig Ihr Betriebssystem und installierte Programme, um Sicherheitslücken zu schließen.
- Löschen Sie regelmäßig Ihre Cookies bzw. surfen Sie auf vermeintlich unsicheren Webseiten im privaten bzw. anonymen Modus.

# Straftaten: Verkaufstricks am Telefon, an der Haustür und bei Kaffeefahrten

**Altersbedingte Einschränkung der körperlichen und geistigen Leistungsfähigkeit werden von Einzeltätern und Tätergruppen gezielt ausgenutzt. Wir sagen Ihnen, wo Sie vorsichtig sein sollten.**

Ein Problem, das nicht nur ältere Menschen betrifft, ist unerlaubte Telefonwerbung. Telefonwerbung ist nur erlaubt, wenn Sie vorher Ihre Erlaubnis gegeben haben. Diese Zustimmung muss ausdrücklich erlaubt werden und wird meist bei Gewinnspielkarten oder bei Registrierungen auf Internetseiten durch das Setzen eines Häkchens oder eine Unterschrift gegeben. Lesen Sie deshalb aufmerksam Gewinnspielkarten, bevor Sie irgendwo ein Häkchen setzen und eine solche Erlaubnis erteilen.

Falls Sie eine Firma ohne Erlaubnis trotzdem anruft, können Sie dies der Verbraucherzentrale oder der Bundesnetzagentur melden. Fragen Sie den Anrufer oder die Anruferin nach der Erlaubnis und danach, wo Sie diese Erlaubnis erteilt haben sollen. Sie können die Erlaubnis bei Gelegenheit ebenfalls direkt im Falle eines Anrufs entziehen. Teilen Sie hierfür der anrufenden Person mit, dass Sie keine weiteren Anrufe wünschen. Um ganz sicher zu gehen, lassen Sie sich die Anschrift des Unternehmens geben und widerrufen die Erlaubnis zusätzlich schriftlich.

Obwohl solche Anrufe ohne Erlaubnis illegal sind, sind derart abgeschlossene Verträge rechtsgültig. Angebotene Produkte sind Stromtarife, Zeitschriften oder Pay-TV-Abonnements, Finanzprodukte oder Telefonverträge. Achten Sie darauf, dass Sie im Falle eines Anrufs keinen mündlichen Vertrag abschließen, denn auch mündliche Verträge sind - mit Ausnahme von Gewinnspielen - gültige Verträge. Nur bei Gewinnspielen ist es seit 2013 ausdrücklich notwendig, dass eine schriftliche Vertragsunterschrift vorliegt.

Gewinnspieldiensten wurde es dadurch erheblich erschwert, über Cold Calls (kalte Telefonakquise) Verträge zu verkaufen.

Wenn Sie einen Vertrag per Telefon abschließen wollen, ist das Ihr gutes Recht. Vergewissern Sie sich aber, dass Sie den Vertrag wirklich haben wollen, denn Sie gehen mit einem „Ja“ eine rechtskräftige Verpflichtung ein. Wenn Ihnen anschließend eine Vertragsbestätigung postalisch zugestellt wird, haben Sie ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Nutzen Sie dieses Widerrufsrecht, falls Sie den Vertrag nicht haben möchten.



**SEIEN SIE UNHÖFLICH: BEI NERVIGER TELEFONWERBUNG EINFACH AUFLEGEN.**

Bei manchen anrufenden Unternehmen steht das Datensammeln im Vordergrund des Anrufs. Achten Sie deshalb darauf, dass Sie nicht zu viele Informationen preisgeben.

Ein klassisches Mittel zur Datengewinnung ist die Bitte um einen Datenabgleich. Unternehmen rufen an und fragen unter Vorwänden danach, ob die angegebene Kontonummer, Adresse oder Telefonnummer noch aktuell sind. Mit aktualisierten Datenbeständen lässt sich mehr Geld verdienen als mit veralteten Adressbeständen. Legen Sie einfach auf, wenn Sie ein Unternehmen derartig belästigt. Informieren Sie die Bundesnetzagentur. Sie kann entsprechende Bussgelder verhängen.

## GEWINNVERSPRECHEN AM TELEFON

Schenken Sie telefonischen Gewinnversprechen keinen Glauben. Dies gilt besonders, wenn die Einlösung des vermeintlichen Gewinns an Bedingungen oder gar eine Geldüberweisung verbunden ist. Lassen Sie sich auch nicht von angeblichen Amtspersonen unter Druck setzen. Wenn Ihnen ein Anruf verdächtig vorkommt, wenden Sie sich an die Polizei (Tel. 110).

## HAUSTÜRGESCHÄFTE

Eine weitere Masche ist der unangekündigte Besuch zu Hause. Vertreter klingeln an der Haustür und bieten ein „unglaublich günstiges“ Produkt zum „exklusiven Preis“ für einen „begrenzten Zeitraum“ an. Die Verkäufer sind geschult und wissen, wie sie den Überraschungsmoment geschickt ausnutzen können. Werbung an der Haustür ist nicht verboten, deshalb ist hier von Ihrer Seite Vorsicht geboten. Die angebotenen Produkte reichen von Staubsaugern, Topfsets, Putzmitteln bis hin zu Zeitschriftenabonnements oder Reparaturdiensten. Bei Letzteren verwickeln Vertreter die Hausbesitzer in ein Gespräch über die Hausfassade, das Dach oder den Garten. Anschließend werden überbeuerte Leistungen oder Produkte zum Schutz gegen Gefahren angeboten. Wenn Sie den Betrug anschließend bemerken, ist es oftmals schwierig, über den Klageweg zum Erfolg zu kommen. Der Handel mit Nahrungsergänzungsmitteln an der Haustür ist ebenfalls dubios und erfordert Achtsamkeit auf Ihrer Seite.



### TIPPS

- Seien Sie sparsam mit der Angabe Ihrer Daten.
- Untersagen Sie die Weitergabe Ihrer persönlichen Daten.
- Prüfen Sie Vertragsangebote vor Abschluss eines Vertrags.
- Zahlen Sie nicht per Vorkasse.
- Lassen Sie sich nicht überreden oder unter Zeitdruck setzen. Erbitten Sie sich lieber Bedenkzeit aus.
- Lassen Sie keine Unbekannten in Ihre Wohnung.

Sobald gesundheitliche Verbesserungen versprochen werden, kann das ein Verstoß gegen das Arzneimittelgesetz sein und somit strafbar. Es ist wichtig, die Ruhe zu bewahren und wenn Sie bemerken, dass das Gespräch seltsam wird, den Verkäufer einfach weg zu schicken. Lassen Sie Unbekannte auf keinen Fall in die Wohnung, auch nicht wenn sie Ihnen ein Pseudo-Ausweisdokument zeigen, da Sie nicht wissen, ob das Dokument gefälscht ist oder nicht.

Wenn Sie einen Vertreter in Ihr Haus bestellen, stellt sich die Sache natürlich anders dar. Allerdings können Sie auch hier den geschlossenen Vertrag widerrufen.



## DER KLASSIKER: KAFFEEFAHRTEN

Obwohl das Phänomen ein bisschen aus dem Fokus der allgemeinen Öffentlichkeit gelangt ist, werden bei den eingangs besprochenen Telefonanrufen oder unerwünschten Postwurfsendungen unter anderem auch Urlaubsreisen, bzw. Kaffeefahrten verkauft.

Auf diesen Kaffeefahrten wird mit den unterschiedlichsten psychologischen Tricks gearbeitet und selbst wenn Sie einige Male stark genug waren, nicht darauf herein zu fallen, heißt das nicht, dass Sie beim nächsten Mal nicht Opfer der Überredungskünste der Verkäufer werden.

Kaffeefahrten sind deshalb so ein erfolgreiches Phänomen, weil Sie älteren Menschen eine Kombination aus Unterhaltungsprogramm und Verkaufsveranstaltungen bieten. Jährlich erwirtschaften die Unternehmen der Branche so einen Umsatz von ca. 250 Millionen Euro und die beteiligten Busgesellschaften 50 Millionen Euro. Täglich ist so eine Kaffeefahrtenflotte von rund 400 Bussen unterwegs.

Um teilnehmende Kunden zum Kauf der minderwertigen aber teuren Produkte zu überreden, wenden die Veranstalter Tricks an.

So lesen Sie im Anschreiben: „Für Ihr leibliches Wohl ist gesorgt – Frühstück, Mittagessen. Freigetränk inklusive“. Gemeint kann sein, dass Sie für die Speisen zahlen müssen und nur ein Glas Wasser kostenlos gereicht wird.

Wenn Sie lesen: „Sie erhalten 20,- Euro für jeden mitgebrachten Kunden“ bedeutet das nicht, dass Sie für jeden mitgebrachten Gast 20,- Euro bekommen. Denn der Gast wird erst zum Kunden, wenn er eines der überpreisigen Produkte kauft.

Wenn es im Anschreiben heißt: „Alle Ehepaare erhalten einen Präsentkorb“ bekommen Sie als Ehepaar nicht automatisch einen Geschenkkorb. Vielmehr können Sie davon ausgehen, dass es einen Geschenkkorb gibt, den sich alle teilnehmenden Ehepaare teilen müssen.

Lassen Sie sich auch nicht von Geschenkversprechen wie einem Solarwäschetrockner oder einem Schlemmerpaket blenden. Unter Solarwäschetrockner verstehen Abzocker eine Wäscheleine, das Schlemmerpaket ist eine Tütensuppe.

Lesen Sie vor der Buchung einer Fahrt insbesondere das Kleingedruckte.



**TIPP:  
AUCH BEI KAFFEEFAHRTEN  
AUF DAS KLEINGEDRUCKTE  
ACHTEN.**



Die Reiseziele werden oft sehr allgemein beschrieben, sind unbekannt oder werden nur gestreift. Die tatsächlichen Reiseziele sind abgelegene Landgasthöfe, teilweise ohne Mobilfunkempfang. So können Teilnehmer nicht die Polizei anrufen, um den Standort durchzugeben. Gründe dazu gäbe es oft: Bei größeren Kaffeefahrten kommt es schon einmal vor, dass die Türen abgeschlossen werden und die Teilnehmer bei schlechtem Umsatz unter Druck gesetzt und so genötigt werden, die angebotenen Produkte zu kaufen.

Teilnehmer haben es mit geschulten Verkäufern zu tun. Unterstützt werden sie teilweise noch von Scheinkäufern oder vermeintlichen Kunden, die zum Verkaufsteam gehörten, aber die Teilnehmer durch Scheinkäufe oder positive gefälschte Erfahrungsberichte zum Kaufen animieren sollen. Renitente Teilnehmer werden von der Gruppe isoliert und eine Rückfahrt erst in Aussicht gestellt, wenn der benötigte Umsatz erzielt wurde. Sollte Ihnen die Rückfahrt verweigert werden, notieren Sie sich den Namen des Busunternehmens und des Fahrers sowie das Kennzeichen des Busses. Damit wenig jüngere Menschen teilnehmen, werden die Fahrten auf Zeiten gelegt, an denen berufstätige Menschen üblicherweise nicht teilnehmen können. Anfangszeiten von 6.00 Uhr morgens sind keine Seltenheit.

Wenn Sie auf einer Kaffeefahrt schlecht behandelt worden sind oder glauben Opfer von Betrug geworden zu sein, setzen Sie sich mit der Verbraucherzentrale oder Ihrer örtlichen Polizei in Verbindung. Notieren Sie außerdem den Namen des Veranstaltungsortes und die Namen anderer Teilnehmer, die das Geschäftsgebaren des Veranstalters bezeugen können. Informieren Sie außerdem das Gewerbe-/Ordnungsamt.



## TIPPS

- Wenn Sie an einer Kaffeefahrt teilnehmen, sollten Sie sich bewusst sein, dass Sie weiterhin Entscheidungsfreiheit haben.
- Wenn Sie den Raum verlassen möchten, dürfen Sie das. Lassen Sie sich auf keinen Fall unter Druck setzen, zu bleiben. Versucht der Verkäufer das trotzdem, ist das versuchte Freiheitsberaubung und/oder Nötigung. Rufen Sie die Polizei (Notruf 110).
- Fordern Sie in der Einladung versprochene Geschenke ein.
- Kaufen Sie nichts. Die angebotenen Produkte sind minderwertig und überteuert, oft verstoßen Verkäufer sogar gegen das Arzneimittelgesetz, wenn Nahrungsergänzungsmittel angeboten werden.
- Unterschreiben Sie nichts und schließen Sie keinen Vertrag ab.
- Wenn Sie doch etwa bestellen, achten Sie im Vertrag auf eine richtige Anschrift des Verkäufers/Unternehmens und auf das richtige Datum. Andernfalls kann es sein, dass die Widerrufsfrist bereits zu Ende ist, wenn Sie das Produkt erhalten.
- Zahlen Sie niemals bar.

## WEITERE INFORMATIONEN

Bundeskriminalamt ([www.bka.de](http://www.bka.de)) • Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes ([www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)) • Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) • Verbraucherzentrale Bundesverband/vzbv ([www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)) • Pfiffige Senioren ([www.pfiffige-senioren.de](http://www.pfiffige-senioren.de))

## WIR ÜBER UNS

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. ist der Bundesverband kritischer Verbraucherinnen und Verbraucher. Seit dem Jahr 1985 beschäftigen wir uns vor allem mit den Themen Ernährung, Gesundheit und Nachhaltigkeit. So informieren wir beispielsweise über die ökologische und soziale Produktion von Waren und motivieren Konsumenten ihre „Macht“ einzusetzen. Wer diese Macht einsetzen will, braucht Informationen. Wir stellen diese auf unterschiedlichen Wegen, zum Beispiel auf unseren Webseiten, zur Verfügung. So bewerten wir auf [label-online.de](http://label-online.de), Europas größtem Labelportal, über 600 Zeichen und bieten zusätzlich eine kostenlose App an. Auf [zusatzstoffe-online.de](http://zusatzstoffe-online.de) erfahren Sie, was es mit den E-Nummern auf sich hat.

Natürlich beschäftigen wir uns auch mit der Zielgruppe der Verbraucher 60+. Seit vielen Jahren führen wir für diese wachsende Zielgruppe dezentrale Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen durch, veröffentlichen Broschüren und schulen Multiplikatoren in der Seniorenarbeit.

Als gemeinnützig anerkannter Verband verfolgen wir das Leitbild einer lebenswerten und nachhaltigen Gesellschaft. „Informieren. Motivieren. Gestalten.“ ist das Slogan, der unsere Verbandsphilosophie auf den Punkt bringt. Mehr über uns und unsere Arbeit finden Sie auf [www.verbraucher.org](http://www.verbraucher.org).

B u n d e s v e r b a n d

**Die Verbraucher  
Initiative e.V.**

### IMPRESSUM

Herausgeber: Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. (Bundesverband), Eisenstraße 106, 12435 Berlin • Texte: Sven Weber, Georg Abel (V.i.S.d.P.) • Fotonachweis (jeweils v.l.n.r. oder v.o.n.u.): Fotolia: S. 26; iStockphoto - S. 1: andresr, Cathy Yeulet, alvarez, S. 2: Ojo, BakiBG, Thomas Lehmann, S. 3: RyanJLane, S. 4: PeopleImages, S. 5: AndreyPopov, S. 6: Dean Mitchell, S. 7: BrianAJackso, S. 8: maica, S. 9: Squaredpixels, S. 10: vm, S. 11: Milan Zeremski, takasuu, S. 12: nyul, S. 13: deepblue4you, S. 14: alvarez, S. 15: Prykhodov, S. 16: Ridofranz, S. 17: kzenon, S. 18: ayo888, S. 19: luchschen, S. 20: AzmanL, S. 21: gpointstudio, S. 22: shapecharge, S. 23: Feverpitched, S. 24: Imageegaml, S. 25: showcake, Solstock; Landesarchiv Berlin/Platow, Thomas: S. 2 (Portrait); VERBRAUCHER INITIATIVE - S. 3 oben • Diese Broschüre ist Teil der Projekte „Regionale Verbraucherkonferenzen“ und „Mobile Verbraucherinformation“, die von der Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB-Stiftung) bzw. von der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz in Berlin gefördert werden. • Für die Inhalte sind die jeweiligen Autoren verantwortlich. Nachdruck und Vervielfältigungen, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers. • Hinweis: Wenn im Text z. B. vom „Verbraucher“ die Rede ist, ist dies ein Zugeständnis an die Flüssigkeit der Sprache. Gemeint sind selbstverständlich Verbraucherinnen und Verbraucher. • (03/2016)

Gefördert durch:



Senatsverwaltung  
für Justiz und  
Verbraucherschutz



# Wichtige Adressen in Berlin

## SENATSVERWALTUNG FÜR JUSTIZ UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Salzburger Straße 21-25, 10825 Berlin  
Tel. 030/90 13-0

Der Bereich Verbraucherschutz ([www.berlin.de/sen/verbraucherschutz/](http://www.berlin.de/sen/verbraucherschutz/)) bietet Informationen zum gesundheitlichen und wirtschaftlichen Verbraucherschutz. Das Verbraucherportal liefert Informationen zu verschiedenen Verbrauchertemen, verweist auf die aktuellen gesetzlichen Regelungen und verlinkt auf Internetseiten von Behörden, öffentlichen Stellen und unabhängigen Institutionen. Die Senatsverwaltung fördert seit dem Jahr 2012 den Online-Schlichter, der Probleme zwischen Verbrauchern und Unternehmern klären soll, die nach einem Vertragsabschluss über das Internet entstehen.

## DIE VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. (BUNDESVERBAND)

Elsenstr. 106, 12435 Berlin  
Tel. 030/53 60 73-3  
mail@verbraucher.org

Unter [www.verbraucher.org](http://www.verbraucher.org) finden Sie zahlreiche kostenlosen Informationen. Rund 100 kostenpflichtige Broschüren können im vereinseigenen Shop bestellt bzw. heruntergeladen werden. Für Mitglieder sind die Themenhefte und weitere Dienstleistungen, z. B. eine Rechtsberatung, bereits im Mitgliedsbeitrag (ab 50 Euro/Jahr, steuerlich absetzbar) enthalten.

## VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN e.V.

Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin  
Tel. 030/214 85-0  
mail@verbraucherzentrale-berlin.de

Unter [www.verbraucherzentrale-berlin.de](http://www.verbraucherzentrale-berlin.de) finden Sie eine Übersicht der vielfältigen Arbeit, die seit über 60 Jahren Beratung, Interessenvertretung, Bildung und Information umfasst. Eine Beratung zu vielen Themen wird persönlich (Termin empfehlenswert, Preise abhängig vom Thema), telefonisch (1,86 Euro/Min. Festnetz, Mobilfunk abweichend) oder per E-Mail (15 Euro/Anfrage) angeboten.

## LANDESSENIORENBEIRAT BERLIN

Parochialstr. 3, 10179 Berlin (Raum 231)  
Tel. 030/32 66 41 26  
info@landessenorenbeirat-berlin.de

Der Landessenorenbeirat ([www.landessenorenbeirat-berlin.de](http://www.landessenorenbeirat-berlin.de)) berät das Abgeordnetenhaus und den Senat von Berlin in senienpolitisch wichtigen Fragen. Auf der Grundlage des Berliner Seniorenmitwirkungs-gesetzes wird der Landessenorenbeirat für die Dauer der Wahlperiode des Abgeordnetenhauses berufen.

## ABS ARBEITSKREIS BERLINER SENIOREN

Käthe-Tresenreuter-Haus  
Humboldtstr. 12, 14193 Berlin  
Tel. 030/86 20 89 70  
direkt@arbeitskreis-senioren-berlin.de

Der ABS ([www.arbeitskreis-berliner-senioren.de](http://www.arbeitskreis-berliner-senioren.de)) ist ein Zusammenschluss der Berliner Seniorenverbände, Seniorenvereine, Seniorenorganisationen, von Selbsthilfegruppen im Seniorenbereich und von kommunalen Seniorenvertretungen.

## UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG (UPD)

postalisch: Tempelhofer Weg 62, 12347 Berlin  
Tel. 030/20 25 31 77  
info@upd-deutschland.de

Die UPD ([www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)) informiert zu den Themen Gesundheit, Gesundheits- und Sozialrecht. Kostenfreie Beratung am Telefon (0800/011 77 22, Mo-Fr 8-22 Uhr, Sa 8-18 Uhr). Beratungen auf Türkisch (0800/011 77 23) und Russisch (0800/011 77 24), jeweils Mo-Sa 08-18 Uhr sowie online (onlineberatung@patientenberatung.de) oder per Fax (0800/33 22 12 24).

## POLIZEI BERLIN

Platz der Luftbrücke 6, 12101 Berlin  
Tel. 030/46 64 - 0

Die Polizei ([www.berlin.de/polizei](http://www.berlin.de/polizei)) informiert zu verschiedenen Themen der Prävention wie Einbruchsvorsorge, Abzocke etc.