

Forum 60+ Ins Internet – mit Sicherheit



Themenheft zu den
Verbraucherkonferenzen
in Nordrhein-Westfalen



Sehr geehrte Damen und Herren,

der Einfluss der digitalen Medien im Verbraucheralltag nimmt stetig zu. Längst ist das Internet wichtiger Bestandteil der Kommunikationswelt geworden und es ist keine Frage des Alters mehr, „online“ zu sein. Gerade der Generation 60plus kann das Internet viel bieten. Vor allem verbindet es die Menschen, in dem sie schneller untereinander in Kontakt treten und sich in Echtzeit austauschen können.

Immer mehr Seniorinnen und Senioren entdecken heute Soziale Netzwerke als neue Wege der Kommunikation. Sie laden Fotos hoch, schreiben Nachrichten an Kinder und Enkel und halten Kontakt zu Bekannten aus dem vergangenen Urlaub. Daher können Foren und Chats einen Beitrag dazu leisten, der Einsamkeit im Alter zu entgehen.

Großer Beliebtheit bei älteren Verbraucherinnen und Verbrauchern erfreuen sich zudem Bewertungsportale, da sie Produktempfehlungen enthalten und einfache Preisvergleiche ermöglichen. Aber nicht nur die Kaufentscheidungen werden erleichtert, sondern auch der Anteil der Seniorinnen und Senioren, die im Internet einkaufen hat sich seit 2005 verdoppelt. Rund 40 Prozent der 50- bis 70-Jährigen nutzen heute „Online-Shops“, um z. B. Bücher oder Kleidung zu bestellen.

Aber was ist, wenn die bestellte Ware aus dem „Online-Shop“ in Übersee nicht geliefert wird oder nicht der Beschreibung entspricht? Wie steht es um die Sicherheit, wenn die Zahlung nur per Kreditkarte oder per Überweisung an einen völlig unbekanntem Anbieter erfolgen kann? Dann können sich schnell Probleme bei der Durchsetzung der Verbraucherrechte ergeben. Um nicht in die kleinen und großen Fallen des Netzes zu tappen, will Ihnen diese Broschüre Tipps zum „sicheren Surfen“ im Internet geben.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

*Ihr Johannes Remmel
Minister für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen*



Sehr geehrte Damen und Herren,

zusammen mit dem Verbraucherministerium und der VERBRAUCHER INITIATIVE (Bundesverband) bietet die Landesseniorenvertretung Bürgerinnen und Bürgern vor Ort und den Mitgliedern der Seniorenvertretungen in der Region ein interessantes und weiterführendes Seminar zur sicheren Nutzung des Internets an.

Mit großer Befriedigung sehen wir, dass sich nun zunehmend auch Ältere dem Internet zuwenden und seine Möglichkeiten und Chancen nutzen. Preis- und Produktvergleich, Erkundung des Urlaubsortes, Einkaufen im Netz oder Versendung von E-Mails sowie die Nutzung von Internetportalen wie Facebook oder Twitter sind häufige Verwendungsmöglichkeiten. Diesen Prozess möchten wir als unabhängige Interessenvertretung Älterer weiterhin unterstützen. Gleichzeitig möchten wir auf die vorhandenen Gefahren bei der Nutzung des Internets aufmerksam machen und Wege aufzeigen, wie man diese umgehen kann und wie man sich vor *Datenklau* und *Abzocke* schützen kann.

In den Seminaren werden deshalb zu den Punkten „Internet erfahren“; „Einkaufen im Netz“ sowie „Sicherheit im Netz“ Vorträge angeboten, die zu lebhaften Nachfragen und Erfahrungsaustausch genutzt werden sollen. Durch Beispiele und Meinungs austausch soll allen die Nutzung des Internets erleichtert und seine Möglichkeiten und Gefahren dargestellt werden.

Darüber hinaus möchten wir den Seniorenvertretungen ermöglichen, diese Erkenntnisse auch in ihren Gemeinden im Rahmen von weiteren eigenen Veranstaltungen weiterzugeben und dort ebenfalls die sichere Nutzung des Internets durch Ältere voranbringen. Dazu wurde zusätzlich eine Broschüre geschaffen, in der die angesprochenen Themen dargestellt werden.

Wir wünschen den Veranstaltungen einen guten Verlauf und viel Gewinn bei der Nutzung der Broschüre.

*Ihr Rolf Kauls
Mitglied der Landesseniorenvertretung
Nordrhein-Westfalen*



Liebe Verbraucherinnen und Verbraucher,

rund 33 Millionen Menschen in Deutschland – das sind rund 40 Prozent der Bevölkerung – sind älter als 50 Jahre. In zehn Jahren wird sich der Anteil laut dem Statistischen Bundesamt auf 47 Prozent erhöhen. Ob Wohnen, Ernährung, Gesundheit oder Medienutzung – dieser demografische Wandel hat auch Auswirkungen auf unsere Informationsgesellschaft.

Immer mehr Menschen sind im Internet: Während die 60- bis 69-Jährigen immer stärker im Internet unterwegs sind, sind jenseits der 70 Jahre nur noch knapp ein Viertel der Menschen online. Das Internet hat die Medien- und Einkaufsgewohnheiten massiv verändert. Eine Vielzahl von Informationen – standardisiert, schnell aktualisierbar und vielschichtig – findet sich im Netz. Doch beim Surfen durch das vielfältige Angebot tauchen schnell Fragen auf: Wie findet man die „richtige“ Information? Und welcher Quelle kann man glauben?

Beim Interneteinkauf spielt der Standort von Käufer und Verkäufer kaum noch eine Rolle. Rund um die Uhr kann man unabhängig vom Ladenschluss bequem von zuhause aus in einem breiten Warenangebot einkaufen. Und nicht immer ist klar, wer der Anbieter ist und ob dieser vertrauenswürdig ist. Zunehmend werden Verbraucher mit kriminellen Methoden wie als Gratisangebote getarnte kostenpflichtige Abonnements, sogenannte Abofallen, konfrontiert.

Wer als mündiger Verbraucher die Chancen des Internets nutzen will, muss seine Rechte und Pflichten kennen. Diese Broschüre und die regionalen Informationsveranstaltungen sollen Ihnen dabei helfen.

*Ihr Dieter Schaper
Bundesvorsitzender
Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.*

KOMPETENT IM INTERNET

Kleine Einführung in das Internet 4

Wir waren es alle einmal: „Offline“, also nicht im Internet. Für manchen ist es schon ein paar Jahre her, für andere erst ein paar Tage. Der Onliner-Anteil, d. h. der Anteil derjenigen, die ins Internet gehen, nimmt in allen Altersgruppen zu. Der größte Zuwachs kann bei den 60- bis 69-Jährigen verzeichnet werden. Was uns alle eint: Wir wollen es nicht mehr missen, obwohl wir uns am Anfang eher schwer getan haben.

EINKAUFEN IM INTERNET

Interneteinkauf für Verbraucher 60+ 9

Verbraucher 60+ sind sehr stark an den Umsätzen im Interneteinkauf beteiligt. Sie sind damit eine wichtige Zielgruppe im elektronischen Geschäftsverkehr. Interneteinkauf ist nicht nur sehr bequem – gerade für ältere Menschen. Es lässt sich durch Preisvergleiche richtig Geld beim Einkauf über das Netz sparen. Auch ein Blick über Landesgrenzen hinweg kann dabei lohnend sein. Wichtig ist aber, beim Einkauf nicht die Sicherheit aus den Augen zu verlieren.

SCHUTZ IM INTERNET

Sicherheit im Netz 14

Das Internet erleichtert den Alltag und öffnet jedermann zumindest virtuell das Tor zur Welt. Aber neben all den sich bietenden Möglichkeiten drohen auch Risiken und Nebenwirkungen. Wer sich dieser bewusst ist und rechtzeitig die nötigen Vorsichts- und Gegenmaßnahmen ergreift, kann das Internet in vollen Zügen genießen.

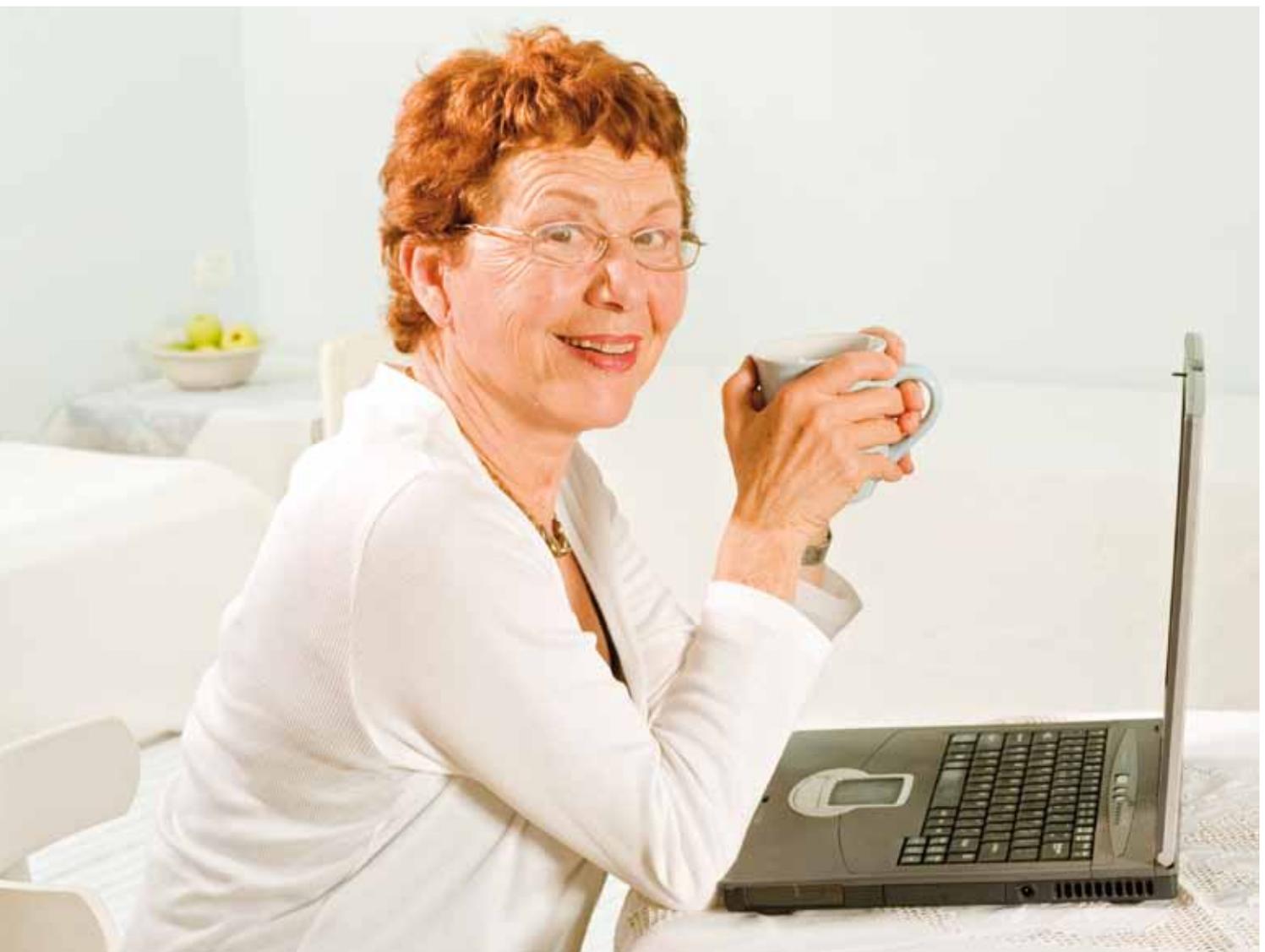
SERVICE

Informationsangebote	19
Projektpartner	20
Impressum	20

Kleine Einführung in das Internet

**Aller Anfang ist leicht – wenn ich weiß,
wen ich fragen kann!**

Wir waren es alle einmal: „Offline“, also nicht im Internet. Für manchen ist es schon ein paar Jahre her, für andere erst ein paar Tage. Der Onliner-Anteil, d. h. der Anteil derjenigen, die ins Internet gehen, nimmt in allen Altersgruppen zu. Der größte Zuwachs kann bei den 60- bis 69-Jährigen verzeichnet werden. Was uns alle eint: Wir wollen es nicht mehr missen, obwohl wir uns am Anfang eher schwer getan haben.



Heutzutage sind Internet und PC kein Buch mit sieben Siegeln mehr und die Einrichtung einer E-Mail-Adresse keine Geheimwissenschaft. An vielen Orten kommt man inzwischen ins Internet, auch ohne eigenen PC. Die Stiftung Digitale Chancen stellt z. B. auf ihren Internetseiten www.digitale-chancen.de eine Suchmaschine bereit zum Finden von öffentlichen Internetzugängen in Ihrer Nähe. Es gibt auch immer mehr Stellen, die Sie mit Ihren Fragen nicht alleine lassen. Wir wollen Ihnen auf unserer kleinen Reise ins Internet die wichtigsten Etappen vorstellen.

Internet als Chance

Es ist wie mit dem Strom. Aber wehe, der Strom fällt auch nur für Sekunden aus. Ist das Internet schon so unverzichtbar wie der Strom? Wir hören Ihren Protest: Ich bin bisher auch ohne Internet gut zurechtgekommen, das stiehlt mir nur meine Zeit und ist viel zu kompliziert. Lebensnotwendig ist das Medium nicht, das ist richtig. Tatsache ist aber auch: Das Internet durchdringt immer mehr Lebensbereiche und kann uns vieles erleichtern. Halten wir uns vor Augen, was es leisten kann: „(...) Eines übrigens noch zur Beruhigung: Internet ist kein Medium, das in Sekundenschnelle vorbeihuscht. Mit meinen Händen bestimme ich, in welchem Rhythmus ich die Welt in Form von Klicks zu mir ins Haus lasse.“

Dieser Auszug stammt aus dem „Wegweiser durch die digitale Welt“ von Bodo und Elke Pipping, Guido Steinke u. a. Der Wegweiser wird von der BAGSO herausgegeben und kann gegen Versandkosten bei der BAGSO, Bonngasse 10, 53111 Bonn bezogen oder unter www.bagso.de, Publikationen, heruntergeladen werden.

Internet erfahren

„Wozu soll das denn gut sein?“ Auch wer sich seit Jahren schon auf der Datenautobahn bewegt und mit Tastatur und Maus flinker ist als mit Papier und Bleistift, jeder hat sich diese Frage zum Nutzen des Internets einmal gestellt, früher oder später. Die Lebenserfahrung bringt eine gesunde Skepsis mit sich.

Daher ist es auch nicht verwunderlich, wenn etwa 40 Prozent der über 64-Jährigen ohne privaten Netz-Zugang angeben,

sie könnten mit dem Internet gar nichts anfangen. Und zwar nicht, weil sie es nicht brauchten, sondern weil sie nicht wissen, was man damit alles machen kann.

Wer die ersten Schritte wagt, ist oft begeistert. Aber wo soll ich mich hinwenden? Wo soll ich oder kann ich erste, ungefährliche Erfahrungen mit diesem neuen Medium machen? Die Antwort mag profan klingen: Fast überall. Auch dort, wo man es nicht unbedingt erwartet. So bieten viele Stadtbibliotheken neben der Recherche in ihren Buchbeständen auch die Suche in Katalogen anderer Büchereien an – und im Internet. Aber so weit braucht man oft gar nicht zu gehen. Vielleicht hat ja auch die benachbarte Kirchengemeinde eine kleinere Bibliothek oder ein Jugendzentrum, das mit Computern ausgerüstet ist. Die Ausstattung ist gar nicht mehr so teuer, oft genügt auch ein älteres Gerät, das von Gemeindemitgliedern oder der benachbarten Bank gespendet wurde. Kommt dann noch ein breitbandiger, d. h. schneller Internetzugang hinzu, der für pauschal um die 20,00 Euro/Monat schon zu haben ist, kann die Reise los gehen.

VORTEIL INTERNET

- Per E-Mail, dem elektronischen Postkasten, halten wir Kontakt zu Kindern, Enkeln und Freunden.
- Wir haben Anschluss an das Wissen der Menschheit und können uns Rat in allen Lebenslagen holen über elektronische Lexika und Ratgeber.
- Wir können zeitlich und räumlich uneingeschränkt im Netz kaufen, verkaufen, buchen, er- und versteigern.
- Meistens können Bankgeschäfte von zuhause aus erledigt werden.
- Medien wie Zeitung, Radio, Fernsehen werden ergänzt.

Das entscheidende Kriterium für einen leichten und sicheren Einstieg ins „Netz der Netze“ ist eine vertraute Umgebung mit vertrauten Menschen. Dies kann in meiner Kirchengemeinde sein, deren Gottesdienste und Konzerte ich gerne besuche. Es kann aber genauso gut mein Sportverein sein, der neben seinen Herz-Kreislauf-Trainings auch Gehirnjogging anbietet, an Computern und im Internet. Tastatur und Maus sind anfangs ungewohnt, aber nicht immer notwendig. Heutzutage gibt es eine Vielzahl von Wegen, wie man einen Rechner bedienen kann, über

INTERNET-TUTOREN QUALIFIZIEREN IN NRW

Sie helfen gerne anderen und geben ihr Wissen weiter: Leiter und Dozenten von Senioren-PC-Klubs, Senior Internet-Helfer, Internet-Paten oder auch Internet-Tutoren werden sie genannt. Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. und das nordrhein-westfälische Verbraucherministerium haben sich Ende 2012 entschlossen, diese engagierten Menschen zu stärken und sie zu qualifizieren – mit Online-Stammtischen zu sechs ausgewählten Themen.

Virtuelle Themen-Stammtische – so kamen die Experten zu den Engagierten

Skype und Google-Hangout – die Teilnehmenden nutzten Techniken, die ihnen schon vertraut waren, aus dem privaten Umfeld oder ihrem ehrenamtlichen Engagement.

So traf man sich in einer kleinen Gruppe online, um Erfahrungen, Fragen und Antworten auszutauschen.

Zu den virtuellen Themen-Stammtischen wurden Experten eingeladen. Ein Experte der Verbraucherzentrale NRW erklärte z. B. das Thema „Online-Banking“. Diese Runden eigneten sich für viele Themen: Gesundheitsinformationen, Datenschutz, mobiles Internet – jeder wählte seinen eigenen Schwerpunkt.

Fragen und Antworten – gesammelt in einem Blog, einem „Online-Tagebuch“

Bei den insgesamt 30 Stammtischen zu den Themen

- Online-Banking
- Soziale Netzwerke
- Datenschutz und Sicherheit
- Gesundheit online
- Im Internet (grenzenlos) einkaufen und
- Mobiles Internet

kamen einige Fragen zusammen – und genauso viele Antworten und Tipps.

Sie werden gesammelt und fortgeführt unter www.vi60plus.wordpress.com

Machen Sie mit! Stöbern Sie in den Antworten und ergänzen Sie Ihre eigenen Erfahrungen.

direkte Berührungen am Bildschirm (der sogenannte „touchscreen“) oder sogar durch Spracheingabe.

Immer häufiger finden sich in der Nachbarschaft auch Senioren-Computer-Klubs oder -Internet-Cafés, in Begegnungsstätten oder Mehrgenerationenhäusern, wobei oft das Wort „Internet“ weggelassen wird.

Gleichgesinnte sind die besten Einstiegs-helfer, vor allem dann, wenn sie nur einen Schritt weiter sind als man selbst und daher die eigenen Schwierigkeiten noch gut kennen.

Die größte Überwindung dürfte noch die erste Frage, das erste Herantreten an den Menschen kosten, der sich scheinbar so unbeschwert und selbstverständlich an den Computer setzt und die Dienste nutzt, die das Internet bietet. Wie leicht und sicher es auch wirkt, man darf nie vergessen: Jeder erfahrene Hase fing als kleines „Häschen“ an und stand vermutlich auch einmal wie ein „Ochse vor'm Berg“.

Mit Internet-Patenschaften gemeinsam durch das Netz

„Was wäre es schön, wenn ich jemanden hätte, den ich fragen könnte...“ Wer hat nicht schon so gedacht, wenn man wie vernagelt vor einer Fehlermeldung saß oder einfach nicht mehr wusste, wo man nun die Einstellungen des Druckers anpassen kann. Irgendwann kam man dann doch weiter, vielleicht sogar mit der Hilfe eines Freundes oder Bekannten, der diesen Schritt schon hinter sich gebracht hatte.

Ohne dass man sich versah, war man selber zum „Experten für den nächsten Schritt“ geworden – und damit der geborene Internet-Pate. Natürlich benötigt man ab und zu noch Hilfe, aber für wen gilt das nicht?!

Der Einstieg in die Vielfalt des Internets macht gemeinsam viel mehr Spaß. Über das Schreiben der ersten E-Mail, die Suche nach dem aktuellen Kinoprogramm oder über das Recherchieren eines Themas bei Wikipedia kann man dann die nächsten Schritte gemeinsam machen. Man kann aber auch weiter gehen und selber Internet-Pate werden. Eine Internet-Patenschaft basiert meist auf einer persönlichen Beziehung der Beteiligten, kann sich aber auch zwischen zwei Unbekannten entwickeln, die sich zufällig im Verein oder der Gemeinde ge-



treffen haben. Der Pate gibt seine Internet-Kenntnisse weiter, erklärt Möglichkeiten und Angebote und beantwortet Fragen. Internet-Patenschaften können sehr unterschiedlich und individuell gestaltet werden. Die einzige Voraussetzung ist ein Computer mit Internetanschluss.

Seriöse Angebote erkennen

Ein wichtiger Nutzen für diejenigen, die den Schritt ins Internet gemacht haben, ist das Nachschlagen von Informationen. Mehr als die Hälfte der über 64-Jährigen macht dies mehrmals pro Woche oder häufiger. Was für den ersten Einstieg gilt, gilt auch für die ersten Internetseiten, auf denen man sich bewegt („surft“): Am besten begibt man sich zunächst auf vertraute Seiten von vertrauten Anbietern, z. B. der Gemeinde, oder man besucht große „Marken“ wie Wikipedia oder Google.

Was ist aber, wenn ich „googeln“ muss, weil ich eine andere Frage habe, z. B. zu Gesundheitsthemen oder zum Reisen? Keine Angst vor Millionen von Treffern. Es gibt ein paar Grundregeln. Wenn man diese beherzigt, findet man sich schnell zurecht im Dschungel der Abermillionen Anbieter von Informationen im Internet.

Impressum nutzen

Das Impressum gibt darüber Auskunft, wer „hinter“ einem Internetangebot steht, d. h. wer letztendlich verantwortlich ist für die Inhalte. Insofern bietet es eine erste und wichtige Orientierung bei der Frage nach der Seriosität einer Internetseite.

Schauen Sie sich auf den Seiten um: Der Anbieter sollte per E-Mail, Fax oder Telefon erreichbar sein. Hinterfragen Sie kritisch, welches Interesse der Anbieter an diesem Thema hat. Möchte er Ihnen eventuell etwas verkaufen? Vielleicht sagt einem das nicht sofort etwas, weil zum Beispiel die Firma nicht bekannt ist. Auch dabei kann das Internet helfen. Informieren Sie sich auf anderen Seiten. Geben Sie den gesuchten Anbieter bei einer Suchmaschine ein. Hier finden Sie häufig Testberichte, Erfahrungen und Bewertungen von anderen Internetnutzern.

Nicht zuletzt sollte man sich immer fragen: Welches Interesse hat der Anbieter an diesem Thema? Ein Beispiel: Gesundheitsinformationen zum Thema Demenz, die mir das



INTERNET-PATEN

Unter www.internetpaten.info gibt es eine Übersicht, was zu tun ist. Viele Materialien stehen dort zum Herunterladen bereit:

- Ein Leitfaden hilft bei der Vorbereitung und Durchführung und gibt methodische Tipps (www.internetpaten.info/leitfaden).
- Im Lernraum gibt es sieben Lernmodule, mit denen der Einstieg ins Internet aufgezeigt und geübt werden kann (www.internetpaten.info/lernraum).
- Unter Surftipps gibt es Links und Tipps zu Schulungsangeboten, Initiativen und interessanten Projekten rund um Computer und Internet (www.internetpaten.info/surftipps).

Bundesfamilienministerium zur Verfügung stellt, sollten seriös und neutral sein: www.wegweiser-demenz.de. Die gleichen Informationen von einem Pharmaunternehmen sind seriös, müssen aber nicht immer frei von Eigeninteressen sein: www.zukunftforum-demenz.de, eine Initiative von Merz-Pharma (www.merz.de).

Fragen zu den Inhalten

Der Seitenbetreiber kann identisch sein mit dem Autor der Beiträge, muss es aber nicht, ähnlich wie bei einer Zeitung. Dort kann der Herausgeber auch eigene Artikel präsentieren. Oft werden die Beiträge aber von anderen, externen Autoren oder Fachleuten geschrieben. Manchmal findet man bereits im Impressum einen Hinweis auf die Redaktion. Gibt es weitere Informationen



zum Autor? Ist er bekannt oder kann man ihn in einer Suchmaschine finden? Besitzt der Autor die nötige Kompetenz? Dies erschließt sich vielleicht nicht immer auf den ersten Blick. Ein Doktor der Medizin sollte sich aber mit Fragen zum Thema Gesundheit auskennen, genauso wie ein Rechtsanwalt mit juristischen Themen. Eine Garantie gibt es dabei natürlich nie. Vielleicht hat der Autor aber schon andere Artikel oder Bücher veröffentlicht, die von der Kritik positiv bewertet wurden. Auch dabei kann eine Recherche im Internet weiterhelfen.

Vorsicht bei der Pflicht zur Anmeldung

Nicht zuletzt gibt es aber ein Kriterium, das einen aufhorchen lassen sollte: Komme ich sofort zu den von mir gesuchten Beiträgen oder muss ich mich erst anmelden und meine Daten preisgeben?

Jeder Internetauftritt kostet Geld, insofern hat niemand etwas zu verschenken, auch keine Informationen. Allerdings sollte immer deutlich gemacht werden, was ab wann wie viel kostet. Bei Internet-Shops ist es klar, die Ware wird präsentiert und wenn man sie kaufen möchte, muss man bestimmte Angaben machen, alleine schon die Adresse. Sonst kann man die Ware nicht geschickt bekommen. Bei einem Artikel oder einem

Kochrezept ist es nicht mehr so eindeutig. Warum sollte der Internetseitenbetreiber meinen Namen haben wollen, vielleicht sogar die Adresse? Diese wird aber benötigt, wenn man Ihnen eine Rechnung schicken will.

Nicht jede Internetseite ist unseriös, die von den Nutzern Angaben verlangt. Schließlich muss man auch für eine Zeitung oder ein Kochbuch etwas bezahlen. Der Preis wird aber nicht verheimlicht, sondern steht deutlich sichtbar auf der ersten oder letzten Seite. Im Internet ist das nicht immer so. Daher Vorsicht, wenn man frühzeitig von Ihnen Angaben haben möchte, die eigentlich zum reinen Lesen der Beiträge nicht erforderlich sind. Ihnen sollte immer vorab mitgeteilt werden, ab wann das Weiterlesen etwas kostet, und wie viel.

Sollten Sie dennoch einmal einem unseriösen Anbieter aufgesessen sein, keine Sorge. Die Verbraucherzentralen vor Ort helfen gerne weiter. Unter www.verbraucherzentrale.de finden Sie die nächstgelegene Verbraucherzentrale.

INTERNETADRESSEN

Zahlreiche Hintergrundinformationen, rechtliche Antworten und Checklisten zu Themen wie Reisen, Partnerbörsen, Auktionen, Preisvergleichen oder sozialen Netzwerken finden Sie auf den Sonderseiten des Verbraucherzentrale Bundesverbandes: www.surfer-haben-rechte.de und des Partnerprojektes: www.verbraucher-sicher-online.de.

Zusätzlich gibt es das Sicherheitsportal des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik, das sich in erster Linie an unerfahrene Internet-Nutzer richtet: www.bsi-fuer-buerger.de.

Die Verbraucherzentrale in NRW bietet auf ihren Internetseiten ebenfalls zahlreiche Tipps für Verbraucher, die sich im Internet bewegen: www.vz-nrw.de.

Auf ihren Partnerseiten findet man weiterführende Informationen zu Themen wie Finanzen: www.verbraucherfinanzwissen.de oder Ernährung: www.ernaehrungsportal-nrw.de.



*Guido Steinke,
Rechtsanwalt und
Fachreferent 60+
der VERBRAU-
CHER INITIATIVE
e. V.*

Interneteinkauf für Verbraucher 60+

Regeln für den sicheren Einkauf – auch über Landesgrenzen hinaus

Verbraucher 60+ sind sehr stark an den Umsätzen im Interneteinkauf beteiligt. Sie sind damit eine wichtige Zielgruppe im elektronischen Geschäftsverkehr.

Interneteinkauf ist nicht nur sehr bequem – gerade für ältere Menschen. Es lässt sich durch Preisvergleiche richtig Geld beim Einkauf über das Netz sparen. Auch ein Blick über Landesgrenzen hinweg kann dabei lohnend sein. Wichtig ist aber, beim Einkauf nicht die Sicherheit aus den Augen zu verlieren.



Der Einkauf über das Internet ist bequem. Man kann sich jederzeit, also 24 Stunden am Tag, in virtuellen Schaufenstern umschauen und dann auch gleich zuschlagen. Die Vielfalt der Waren ist fast unendlich, darunter auch ganz ausgefallene Artikel, die seit Langem aus dem „realen“ Handel quasi verschwunden sind. Aber natürlich auch die ganze Produktpalette, die man etwa in großen Kaufhäusern findet, ist vertreten – und noch mehr. Mithilfe von Preissuchmaschinen oder durch eigene Recherchen lässt sich das gesuchte Produkt oft zu einem günstigen Preis erwerben.

Weiterer Vorteil von Internet-Shops: Die Ware wird direkt nach Hause geliefert. Je nachdem, wie und wo man lebt, kann dies das Leben sehr erleichtern.

Und natürlich kann man sich auf der ganzen Welt umschauen – insbesondere in der Europäischen Union hat man beim Einkauf übers Netz in jedem Mitgliedstaat ähnliche Rechte. Zum Beispiel hat man EU-weit ein Widerrufsrecht, wenn einem die Ware doch nicht gefällt.

Nachteil des Interneteinkaufs: Man lässt sich manchmal leichter blenden als im wahren Leben. So kann sich hinter einem professionell gestalteten Internetauftritt ein schäbiger Laden in einer alten Garage verstecken – oder es gibt sogar kein echtes Geschäft und keine Waren. Deshalb ist es wichtig, die Seriosität eines Angebots einschätzen zu können.

Seriosität des Anbieters

In der gesamten EU muss ein Internet-Shop ein korrektes Impressum haben. Es muss leicht zu finden sein. Nach einem Klick darauf sollten Sie insbesondere die vollständige Adresse mit Straße, Stadt und Postleitzahl erfahren – die Angabe eines Postfachs reicht nicht. Eine E-Mail-Adresse darf nicht fehlen, eine Telefonnummer grundsätzlich auch nicht.

Machen Sie ruhig einmal den Test, bevor Sie bestellen: Ist der Internet-Shop zu üblichen Geschäftszeiten telefonisch gut erreichbar, macht der Kundenservice einen sachkundigen und freundlichen Eindruck? Und schauen Sie im Internet nach, ob die Adresse auch tatsächlich existiert.

Wenn Sie dies geprüft haben, nehmen Sie die Preisangaben näher unter die Lupe: Sind Preise ohne weiteren Aufwand vollständig einsehbar und transparent? Kann man sofort Angaben zu Versandkosten finden? Wie ist es, wenn Sie mehrere Artikel bestellen – gibt es eine Lieferkostenpauschale oder entfallen die Kosten ab einem bestimmten Warenwert? Und wenn Sie meinen, ein Schnäppchen im Ausland gefunden zu haben – lauern hier eventuell horrenden Versandkosten?

Weiterhin muss über das Widerrufs- bzw. Rückgaberecht belehrt werden. Sofern die Belehrung nicht völlig zwischen anderen Klauseln untergeht, sondern hervorgehoben



ist, kann sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu finden sein.

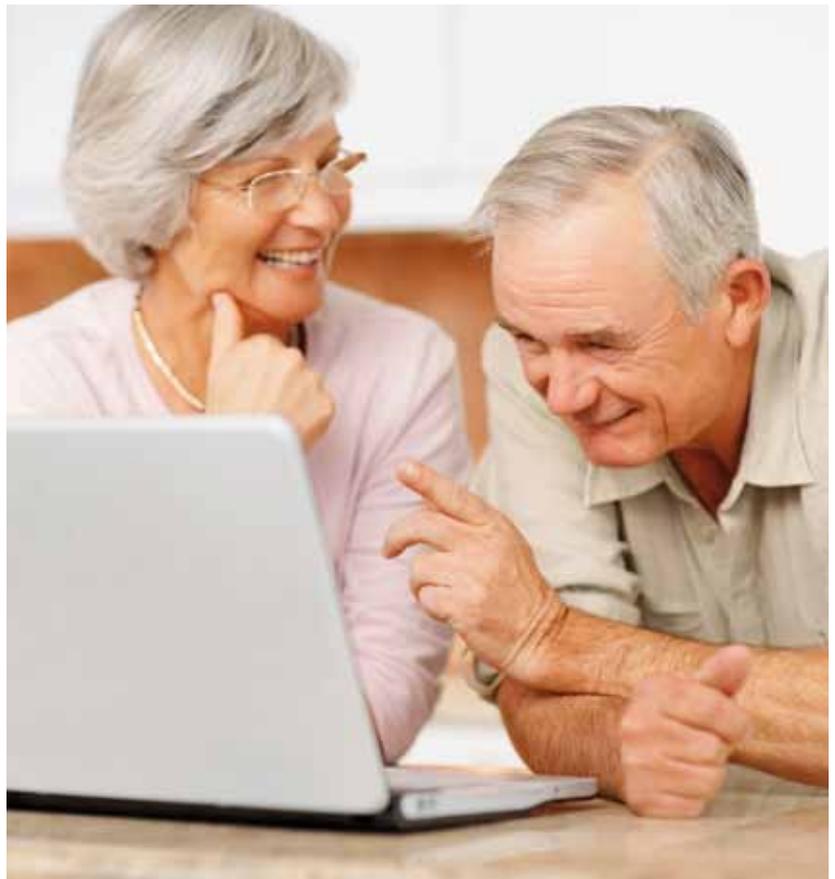
Ein Hinweis auf Seriosität kann auch ein Gütesiegel sein. Prüfen Sie aber, ob der Shop auch wirklich bei einem anerkannten Gütesiegelanbieter zertifiziert wurde. Es kommt immer wieder vor, dass gerade unseriöse Shops entweder erfundene Gütesiegel auf ihrer Seite anbringen oder aber echte Siegel verwenden, ohne jedoch tatsächlich zertifiziert zu sein.

Natürlich können Sie sich auch in Foren und Bewertungsportalen im Internet umsehen, um sich Meinungen anderer Verbraucher im Hinblick auf einen bestimmten Shop einzuholen. Sie sollten dabei aber nicht nur ein Portal zu Rate ziehen, sondern am besten gleich mehrere. Denn zum einen geben solche Portale oft nur subjektive Einschätzungen wieder, zum anderen kann es auch sein, dass in die eine oder andere Richtung Stimmung gemacht wird. Schauen Sie also auf mehreren Portalen nach, erhöhen sich Ihre Chancen, ein realistisches Abbild einzufangen. Häufen sich zum Beispiel Kommentare, nach denen immer wieder Lieferschwierigkeiten bei einem bestimmten Shop auftreten, sollten Sie trotz attraktiver Preise besser die Finger davon lassen.

Bei ganz besonders niedrigen Preisen ist doppelte Vorsicht geboten und Sie sollten den Shop wirklich gründlich „durchleuchten“ – auch wenn es natürlich wirklich immer mal wieder extrem günstige seriöse Angebote geben kann.

Und wenn es zur Zahlung geht: Gibt es verschiedene Möglichkeiten zu bezahlen, beispielsweise auf Rechnung oder per Nachnahme? Wenn Sie direkt online bezahlen, achten Sie darauf, dass die Übertragung verschlüsselt ist (zu erkennen am `https://` in der Browserzeile sowie einem Vorhängeschlosssymbol z. B. am unteren Rand des Browserfensters).

Natürlich sind Bankdaten besonders sensibel, aber seien Sie auch ansonsten nicht zu freizügig bei der Angabe von persönlichen Daten. Eine verschlüsselte Übertragung hilft auch hier, damit Dritte Daten nicht abfangen können. Machen Sie sich mit dem Inhalt der Datenschutzerklärung des Internet-Shops vertraut, damit Sie sich ein Bild davon machen können, was mit Ihren Daten geschieht. Und seien Sie sich bewusst, dass auch viele scheinbar unbedeutende,



FRAGEN VOR DEM EINKAUF

- Gibt es ein vollständiges Impressum?
- Existiert die dort genannte Postadresse wirklich?
- Lässt sich der Internet-Shop telefonisch gut erreichen?
- Macht der Kundenservice einen sachkundigen und freundlichen Eindruck?
- Sind Preise inkl. ihrer Bestandteile (insbesondere Versandkosten) leicht zu finden und klar verständlich?

Falls es ein Gütesiegel gibt:

- Ist der Shop wirklich bei dem Gütesiegelanbieter registriert, mit dessen Siegel er wirbt. Ist das Gütesiegel als seriös bekannt?
- Gibt es in Foren oder auf Bewertungsportalen Hinweise auf Betrug oder sonstige Probleme bezüglich des Internet-Shops, bei dem Sie einkaufen möchten?
- Müssen Sie nicht unnötig viele persönliche Daten angeben?
- Ist die Datenübertragung, insbesondere bei einer Zahlung über das Internet, verschlüsselt?

vereinzelte Daten, die Sie bei Bestellungen oder auch sonst im Internet hinterlassen, viel über Sie aussagen können, wenn sie zusammengefügt werden. Kurz gesagt: An Datensparsamkeit sollten Sie soweit wie möglich beim Interneteinkauf denken.

Widerruf und Rückgabe

Auch wenn der Internet-Shop nach den vorher genannten – natürlich nicht abschließenden Kriterien – einen seriösen Eindruck macht, kann es natürlich trotzdem passieren, dass die gelieferte Ware doch nicht Ihren genauen Wünschen und Vorstellungen entspricht. Als Ausgleich dafür, dass Sie sich die Ware nicht im Ladengeschäft anschauen können, haben Sie bei einem Kauf über das Internet – von einigen Ausnahmen abgesehen – ein Widerrufs- oder Rückgaberecht. So können Sie die Bestellung nach der Lieferung in aller Ruhe zuhause in Augenschein nehmen und in einem gewissen Umfang auch testen und dann entscheiden, ob sie Ihnen auch wirklich zusagt.

In Ruhe entscheiden bedeutet normalerweise innerhalb einer Frist von 14 Tagen, eine korrekte Widerrufs- oder Rückgabebelehrung vorausgesetzt (die Frist verlängert sich, wenn die Belehrung fehlerhaft war). Die Widerrufs- bzw. Rückgabefrist beginnt bei einer Warenbestellung nie vor dem Eingang der Ware. Zur Fristeinholung ist es ausreichend, den Widerruf oder die Ware innerhalb der Widerrufsfrist abzusenden. Wurde ein Rückgaberecht anstelle eines Widerrufsrecht eingeräumt, gilt ausschließlich

Letzteres. Sie müssen also die Ware selbst fristgerecht zurückschicken.

Ein Widerrufs- oder Rückgaberecht muss Ihnen übrigens jeder Internethändler aus der Europäischen Union einräumen, da diese Rechte bereits frühzeitig durch eine Richtlinie europaweit eingeführt wurden. Obwohl die Richtlinie nur eine Mindestfrist von sieben Tagen vorsieht, muss Sie dies als deutscher Verbraucher meistens nicht interessieren: Etwas vereinfacht gesagt darf einem Verbraucher in der Europäischen Union bei einem Vertragsschluss im Internet grundsätzlich nie der Schutz entzogen werden, der ihm durch die Verbraucherschutzrechtlichen Regelungen seines eigenen Landes gewährt wird. Wurde das Recht des Händlerlands gewählt, kommt dies aber zur Anwendung, wenn das Schutzniveau gleich oder höher ist.

Sie sollten die Ware trotz Widerrufs- oder Rückgaberechts sicherheitshalber nicht zu exzessiv testen. Denn unter bestimmten Voraussetzungen kann eine Wertersatzpflicht drohen. Zwar hat der Europäische Gerichtshof erst vor Kurzem entschieden, dass an einen Wertersatzanspruch eines Internethändlers strenge Anforderungen zu stellen sind. So dürfen etwa keine pauschalen Ersatzansprüche vom Verbraucher gefordert werden. Die Höhe muss vielmehr einzelfallabhängig ermittelt werden. Und auch dann darf der Anspruch nicht unverhältnismäßig hoch sein. Außerdem muss der Händler im Rahmen der Widerrufsbelehrung aufzeigen, wie eine Erstattungspflicht vermieden werden kann. Auf keinen Fall riskieren Sie aber etwas, wenn Sie die Ware so ausprobieren wie Sie dies im Laden täten, im Zweifel noch etwas behutsamer.

Und bedenken Sie auch, dass es Ausnahmefälle gibt, in denen Ihnen kein Widerrufs- oder Rückgaberecht zusteht. Um nur einige Beispiele zu nennen: bei Sonderanfertigungen, verderblichen Waren, Pauschalreisen, Konzert- oder Flugtickets, entsiegelten CDs. Als Richtschnur können Sie sich merken: Immer dann, wenn der Unternehmer ein Problem hätte, den Artikel noch einmal zu verkaufen, sollte man sich im Hinblick auf diese Rechte Gedanken machen und ggf. nachfragen.

Doch auch wenn die Rechtslage klar ist, kommt es aber immer wieder zu Streitigkeiten – im Zusammenhang mit der Ausübung



des Widerrufsrechts oder weil nicht oder fehlerhaft geliefert wird. Hier kann es günstig sein, bei einem Internet-Shop mit einem Gütesiegel eingekauft zu haben. Denn die Anbieter dieser Siegel bieten oft Lösungen für den Streitfall an.

Sicherheit durch Gütesiegel

Ein einheitliches Gütesiegel für den Internet-Handel gibt es nicht, weder in Europa noch in Deutschland. Nicht immer ist auch leicht zu erkennen, ob es sich um ein verlässliches Siegel handelt. Deshalb hat die Initiative D21 der deutschen Wirtschaft (www.internet-guetesiegel.de) schon vor einigen Jahren Qualitätskriterien für Internet-Angebote entwickelt. Gütesiegelanbieter, die verbindlich zugesichert haben, diesen Maßstab zu respektieren, wurden in eine Empfehlungsliste aufgenommen, die unter der angegebenen Internetadresse eingesehen werden kann. Manche dieser Siegel sind auch auf den Seiten von Internet-Shops im europäischen Ausland zu finden.

Wie bereits oben erwähnt, sollten Sie im Zweifel aber nicht nur auf das auf der Homepage eines Internet-Shops angebrachte Siegel vertrauen, sondern den Gegenteil machen und sich bei dem Siegel-Anbieter erkundigen, ob der Shop tatsächlich dort registriert ist.

Machen Sie sich auch kundig, welche Unterschiede zwischen den Käuferschutzprogrammen der einzelnen Siegel bestehen. Manche funktionieren wie eine Versicherung mit einer Geld-Zurück-Garantie, aber dann sind meistens Fristen zu beachten.

Und vergessen Sie nicht: Es gibt eine ganze Reihe von dubiosen oder rein erfundenen Gütesiegeln, bei denen bestenfalls die Identität des Anbieters abgeprüft wird.

Sicheres Bezahlen

Auch beim Einkauf im Netz bieten zahlreiche Händler klassische Zahlungsweisen an: Überweisung nach Rechnungserhalt oder Nachnahme können vielfach gewählt werden. Doch gibt es auch spezielle Zahlungsweisen, die eine sofortige Bezahlung im Internet ermöglichen, Ihnen aber trotzdem Sicherheit bieten. Bei Bezahlssystemen im Internet, wie z. B. PayPal, gibt es zusätzliche Sicherheit dadurch, dass der Kunde seine sensiblen Bankdaten nicht direkt an den unbekannt



Verkäufer übermittelt, sondern diese nur dem Betreiber des Bezahlsystems bekannt gibt. Der Kunde muss nur das Bezahlssystem im Internet anweisen, die Zahlung zu tätigen. Der Verkäufer bekommt dann den Betrag gutgeschrieben, den das Bezahlssystem im Internet wiederum vom Kunden per Lastschrift oder Kreditkartenzahlung einzieht. Manche Anbieter verlangen, dass der Kunde vorleistet, indem er eine Guthabekarte erwirbt, von der dann die Zahlungen an den Verkäufer ausgeführt werden. Auch hier gibt es teilweise zusätzlich Käuferschutzprogramme.

Doch auch bei der direkten Zahlung mit der Kreditkarte gibt es meist die Möglichkeit, sich das Geld im Falle eines Missbrauchs binnen einer bestimmten Frist rückbuchen zu lassen – fragen Sie diesbezüglich bei Ihrer Bank nach und schauen Sie in Ihrem Kreditkartenvertrag nach.

Für welche Zahlungsart Sie sich auch entscheiden, denken Sie vor allem an eine Grundregel: Der Computer, an dem Sie sitzen, muss selbst sicher sein. Am besten wissen Sie, wie es um Ihren eigenen PC bestellt ist: Sind Antivirensoftware und Firewall wirklich auf dem neuesten Stand? Genauso wichtig, aber weniger bekannt ist es, den verwendeten Browser sowie das Betriebssystem durch regelmäßige Updates auf dem neuesten Stand zu halten. Diese Sicherheitsregeln sollten Sie sich übrigens generell zu Herzen nehmen, sobald Sie sich mit Ihrem PC ins Internet einwählen!



*Felix Braun,
Rechtsassessor
und Projekt-
leitung der
eCommerce-
Verbindungs-
stelle, Zentrum
für Europäischen
Verbraucher-
schutz e. V.*

Sicherheit im Netz

Geben Sie Datendieben und Abzockern keine Chance

Das Internet erleichtert den Alltag und öffnet jedermann zumindest virtuell das Tor zur Welt. Aber neben all den sich bietenden Möglichkeiten drohen auch Risiken und Nebenwirkungen. Wer sich dieser bewusst ist und rechtzeitig die nötigen Vorsichts- und Gegenmaßnahmen ergreift, kann das Internet in vollen Zügen genießen.



Hätte Ihre Haustür kein Schloss, wäre es wohl nur eine Frage der Zeit, bis jemand unbemerkt eindringen und sich mit Ihrem Hab und Gut aus dem Staub machen würde. Und auch über das Internet versuchen unliebsame Gäste, sich in Form von Schadprogrammen Zugang zu Ihrem Computer zu verschaffen. Sei es, dass diese Programme wie trojanische Pferde in Anhängen von E-Mails unbekannter Absender lauern oder sich beim Herunterladen von Software mit auf den Rechner schmuggeln. Haben sie einmal den Weg auf die Festplatte gefunden, können sie sich dort wie Viren verbreiten und manches Unheil anrichten. Einige dieser Programme legen den gesamten Computer lahm, andere machen ihn von außen steuerbar oder lesen die Eingabe von Passwörtern aus und senden sie via Internet an den Programmierer des Schadprogramms zurück. Mithilfe der erlangten Daten könnte dieser sodann auf Kosten des Betroffenen im Internet auf Einkaufstour gehen oder auf dessen Bankkonto zugreifen. Um dies zu verhindern, sollte der heimische PC – ebenso wie die Haustür – bestmöglich gegen Eindringlinge aus dem Internet verschlossen werden.

Da die Eindringlinge mit bloßem Auge nicht zu erkennen sind, ist es die Aufgabe von spezieller Sicherheitssoftware, sie aufzuspüren und abzuwehren. Jeder Internetnutzer sollte zu diesem Zweck eine Firewall (engl. Brandschutzmauer), die bereits das Eindringen von Schadsoftware verhindern soll, sowie ein Anti-Viren-Programm, das Schadsoftware auf dem Rechner erkennt und unschädlich macht, installieren. Derartige Programme sind für den Gelegenheitsnutzer teilwei-

se kostenlos erhältlich. Um bestmöglichen Schutz zu gewährleisten, sollten sie durch regelmäßige Aktualisierungen (Updates) stets auf dem neuesten Stand gehalten werden. Dies gilt auch für das Betriebssystem (zum Beispiel Windows oder Linux) und den Internet-Browser (zum Beispiel Firefox oder Internet Explorer). Absolute Sicherheit können jedoch auch diese Programme nicht garantieren.

Wer nicht nur vom Schreibtisch aus ins Internet gelangen will, sondern beim Surfen auch mal gemütlich am Wohnzimmertisch oder im Garten sitzen möchte, der wird sich möglicherweise für einen kabellosen Internetzugang per Router (sog. WLAN) entscheiden. Doch immer wieder verschaffen sich Unbefugte Zugriff auf unzureichend geschützte Netzwerke und verletzen zum Beispiel durch das illegale Herunterladen von Musik oder Filmen die Urheberrechte Dritter. In Verdacht und Erklärungsnot gerät zunächst stets der Betreiber des gekaperten Netzwerks. Dieses sollte folglich ebenfalls vor Eingriffen von außen abgesichert werden. *Um sich im Fall der Rechtsverletzung durch unberechtigte Zugriffe keinen Schadensersatz- und Unterlassungsansprüchen des Rechteinhabers ausgesetzt zu sehen, bedarf es laut eines Urteils des Bundesgerichtshofes bei der Erstinstallation eines WLAN-Netzwerkes einer Aktivierung der zu diesem Zeitpunkt üblichen Sicherungsvorrichtungen.* Konkret setzt dies wohl zumindest voraus, dass Router und Netzwerk durch persönliche Passwörter geschützt werden.

Wem das alles zu kompliziert klingt, der sollte sich vergegenwärtigen, dass man auch das Haustürschloss selten selber wechselt, sondern dies lieber Fachleuten überlässt. Insbesondere bei neuartigen Techniken wie dem Internet sollte es daher überhaupt keine Hürde sein, jemand Versierten um Hilfe zu bitten. Wahrscheinlich findet sich der Richtige für solche Fälle heutzutage sogar eher innerhalb der eigenen Familie, als wenn es um das Wechseln eines Türschlosses geht.

Sind die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen getroffen, steht dem Internetvergnügen eigentlich nichts mehr im Wege. Allerdings sollte man auch beim Zugriff auf die digitale Welt einige Grundregeln beachten, um böse Überraschungen von vornherein auszuschließen. Vor allem die ersten Schritte sollte man mit Bedacht wählen...

Sozial vernetzen, Daten schützen

Im Internet angekommen, wird man sich früher oder später die Frage stellen, ob man sich an einem der sogenannten sozialen Netzwerke wie Facebook oder Feierabend.de beteiligen soll. Als soziale Netzwerke werden Internetdienste bezeichnet, bei denen Teilnehmer eine eigene digitale Visitenkarte einrichten können. Es gibt diese Dienste sowohl für den privaten Bereich als auch für berufliche Zwecke. Je nachdem was man erreichen möchte, kann man seine Visitenkarte mit vielen beliebigen Informationen zu seiner Person bestücken und sie anderen Nutzern zugänglich machen. Veröffentlicht man seinen Lebenslauf nebst besonderen Qualifikationen, könnte dies potenzielle Arbeitgeber anlocken. Gibt man Interessen und Hobbys preis, kann dies den Austausch mit Gleichgesinnten ermöglichen. Das Nutzer-

SOZIALE NETZWERKE

Vorteile

- Kontakt zu Freunden und Bekannten
- Diskussionsforen

Nachteile

- Datenschutzrisiken
- Nutzung zu Werbezwecken

profil kann mit aktuellen Statusmeldungen und Fotos abgerundet werden. Natürlich muss man nicht warten, bis jemand die eigene Visitenkarte entdeckt. Die sozialen Netzwerke bieten vielmehr die Möglichkeit, aktiv nach alten oder neuen Bekannten und Gleichgesinnten zu suchen und den Kontakt zu ihnen herzustellen. Letztlich ist ein soziales Netzwerk ein Ort des Austausches von Informationen, Gedanken und Empfindungen über Orts- und Landesgrenzen hinweg. Je mehr die Nutzer sich vernetzen und über sich und ihr Leben preisgeben, desto lebhafter und interessanter wird dieser Austausch.

Dies ist jedoch nicht nur für die Nutzer interessant, sondern auch für die Betreiber. Da die Teilnahme an sozialen Netzwerken in der Regel kostenlos angeboten wird, werden diese über Werbeeinnahmen finanziert. Der Nutzer bezahlt seine Teilnahme also nicht mit Geld, sondern letztlich mit seinen Daten und den preisgegebenen Informationen. Diese werden analysiert, um dem



Nutzer personalisierte und auf seine Vorlieben zugeschnittene Werbung zukommen zu lassen. Wer sich beispielsweise einem Diskussionsforum über das Wandern in den Alpen anschließt, könnte auch ein Interesse an einer Reise in diese Region haben. Ein Unternehmen, das derartige Reisen anbietet, hat seinerseits Interesse, gegenüber diesem Verbraucher seine Angebote zu bewerben. Sogenannte Streuverluste, wie sie herkömmliche Werbeformen, wie zum Beispiel in der Zeitung oder dem Fernsehen, mit sich bringen, lassen sich so minimieren. Als Teilnehmer eines sozialen Netzwerks wird man auf diese Art allerdings in gewisser Weise zum gläsernen Kunden.

Dies ist ein Grund, warum man sich im Internet das Gebot der Datensparsamkeit zu eigen machen sollte, indem man gut überlegt, was man der Internetgemeinde über sich preisgeben möchte. Für bewussten Umgang mit der Preisgabe persönlicher Daten spricht noch eine andere Tatsache: Das Internet vergisst nie! Was einmal dort veröffentlicht ist, lässt sich mit wenigen Mausklicks vervielfältigen und ist spätestens dann für den Urheber kaum mehr zu kontrollieren oder zu entfernen.

Erste Anlaufstelle innerhalb eines sozialen Netzwerkes sollten daher immer die vom Anbieter bereitgestellten Einstellungsmöglichkeiten zum Datenschutz und der Privatsphäre sein. Hier kann und sollte man Festlegungen treffen, für wen welche Daten des Nutzers einsehbar sein sollen. Hier kann man zum Beispiel wählen, ob die eigene Visitenkarte dem gesamten Internet, nur Teilnehmern am Netzwerk oder vom Nutzer selbst legitimierten Personen zugänglich sein soll.

Aufgrund ihres enormen Datenhungers geraten die Anbieter sozialer Netzwerke immer wieder in die Kritik. Insbesondere die Ortung von Teilnehmern über ihr Mobiltelefon, das Auslesen ihrer Adressbücher sowie die Nachverfolgung des Nutzungsverhaltens über die eigene Internetseite hinaus, lassen bei Datenschützern die Alarmglocken schrillen. Da die Unternehmen oft im entfernten Ausland sitzen, ist eine Durchsetzung der hiesigen Datenschutzgesetze mitunter schwierig.

SCHADSOFTWARE

- Vorsicht bei E-Mail-Anhängen
- Einrichtung und regelmäßige Aktualisierung von Sicherheitssoftware
- Installation von Sicherheitsaktualisierungen für Betriebssystem und Browser
- Downloads nur von bekannten Portalanbietern

Achtung Abzocke!

Schwierigkeiten bereitet Nutzern auch der Umgang mit immer neuen Maschen von Abzocke im Internet, wie die sogenannten Abofallen, die zutreffend auch schon als moderne Art der Wegelagererei tituliert wurden. Der Begriff Abofalle hat sich eingebürgert für Online-Angebote, die aufgrund der Gestaltung der jeweiligen Internetseite den Anschein erwecken, die angebotene Leistung sei kostenlos. Beworben werden zumeist Dienste, die im Internet für gewöhnlich kostenfrei erhältlich sind. Hierzu gehören zum

Beispiel Routenplanung für die Autofahrt, Intelligenztests oder verschiedene Datenbanken mit Gedichten oder Kochrezepten. Häufig werden zusätzlich Gewinne in Aussicht gestellt, um Verbraucher zur Teilnahme zu animieren.

Erst in unscheinbaren und klein gedruckten Texten am Rande der Internetseite oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen befindet sich der Hinweis, dass das jeweilige Angebot tatsächlich kostenpflichtig sein soll. Übersieht man diese Hinweise und meldet sich unter Angabe seiner persönlichen Daten für das Angebot an, zappelt man auch schon im Netz der Fallensteller. Diese behaupten einen wirksamen Vertragsschluss über ein kostenpflichtiges Abonnement und fordern den entsprechenden Betrag von gewöhnlich um die einhundert Euro in der Folgezeit per Rechnungen und Mahnungen ein.

Ob auf den einschlägigen Seiten wirklich ein wirksamer kostenpflichtiger Vertrag zustande kommt, ist eine Frage des Einzelfalls. Aufgrund neuer gesetzlicher Regelungen sind Verbraucher vor derartigen Fallen nunmehr jedoch weitgehend geschützt. Anbieter sind seit September 2012 verpflichtet, ihre Angebote im Internet so zu gestalten, dass der Verbraucher mit einer Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Erfolgt die Bestellung wie im Internet üblich über das Anklicken einer Schaltfläche, ist der Vertrag nur wirksam, wenn diese Schaltfläche gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung (z. B. „Kaufen“) beschriftet ist. Ist die Schaltfläche mehrdeutig mit „Anmelden“ oder „Bestellen“ beschriftet, entsteht also keine Zahlungspflicht für den Verbraucher.

Um sich derlei Ärger von vornherein zu ersparen, sollte man durch aufmerksames Prüfen von Angeboten lieber versuchen, gar nicht erst auf solch perfide Maschen hereinzufallen. So sollten die Alarmglocken beim Surfen im Internet stets dann schrillen, wenn man sich für Leistungen, die man für kostenfrei hält, unter Angabe persönlicher Daten anmelden soll. Werden Angaben gefordert, sollte man zunächst nach ähnlichen Angeboten Ausschau halten, die ohne Registrierung verfügbar sind. Spätestens bei Abfrage einer Kontonummer hört der Spaß auf, da zu befürchten ist, dass später unbegründete Abbuchungen erfolgen.

GLOSSAR

Den Computer sicher machen Computer sind anfällig für Schadsoftware aus dem Internet. Wer sich schützen will, muss Zusatzprogramme installieren und darauf achten, dass sich diese Software stets auf dem neuesten Stand befindet. Hier einige grundlegende Tipps für die Absicherung des Rechners.

Anti-Viren-Software Computerviren sind kleine Programme, die sich im Rechner einnisten und schlimmstenfalls zu Datenverlust führen. Anti-Viren-Software kann solche Programme aufspüren und unschädlich machen. Ob kostenlos oder kostenpflichtig – wichtig ist, dass sich die genutzte Anti-Viren-Software regelmäßig aktualisiert, um wirkungsvoll gegen neue Bedrohungen zu schützen.

Anti-Malware-Software Manche Programme dienen nur der Werbung oder dem Ausspionieren des Nutzers. Die Anti-Malware-Software erkennt solche Schädlinge und kann sie löschen.

Firewall Dieses Programm schützt den Rechner vor schädlichen ankommenden oder ausgehenden Internet-Verbindungen. Zumindest sollte man sich gegen unerwünschte eingehende Verbindungen schützen. Das Betriebssystem Windows hat in der aktuellen Version bereits eine Firewall eingebaut.

Sicherheits- und Systemupdates Angreifer suchen systematisch nach Sicherheitslücken in Betriebssystemen und Internet-Programmen. Aus diesem Grund ist es wichtig, die Software stets auf dem aktuellen Stand zu halten. In der Regel muss dazu nur eine automatische Update-Funktion aktiviert sein.





Ratsam ist es vor einer Anmeldung stets auch, die Seriosität des Anbieters und der Internetseite per Suchmaschine zu überprüfen. Verbindet man die Suchanfrage mit dem Wort „Abzocke“, dürften einem für den Fall, dass es sich tatsächlich um eine unseriöse Seite handelt, zahlreiche Einträge anderer Betroffener im Internet angezeigt werden. Dann gilt natürlich: Finger weg!

Ist das Kind in den Brunnen gefallen und es erreicht eine unerwartete Rechnung, bieten die örtlichen Verbraucherberatungsstellen kompetente Hilfe zur Gegenwehr. Über die Internetseiten der Verbraucherzentralen lassen sich gar Musterbriefe abrufen.

ABOFALLEN

- Seiten kritisch überprüfen, die die Eingabe persönlicher Daten verlangen
- weitere Informationen unter www.vz-nrw.de

Online-Banking

Wer einmal die bequemen Vorzüge des Internets kennen gelernt hat, der möchte vielleicht auch seine Bankgeschäfte bequem von zuhause aus erledigen. Das Tätigen von Überweisungen, Verwalten von Daueraufträgen und Kontrollieren von Kontobewegungen macht das Online-Banking auch ohne langes Schlangestehen möglich. Wer jetzt allerdings die Hoffnung hat, er könne sein Geld bald zuhause selbst ausdrucken, der irrt. Für das Abheben von Geld bleibt der Gang zur Bank alternativlos. Fast alles andere kann jedoch entweder über spezielle Bankensoftware oder direkt über das Internetportal der Hausbank erledigt werden.



*Thomas Bradler,
Jurist bei der
Verbraucher-
zentrale NRW*

Doch im Bereich des Online-Bankings können dieselben Sicherheitsrisiken auftreten wie bei Schadsoftware. Wenn der Zugang zu einem Benutzerkonto über die Eingabe einer Kennung und eines Passwortes erfolgt, können solche Daten durch Dritte abgefangen werden. Eine gewisse Sicherheit sollen Transaktionsnummern (TAN) bringen, die die Banken an ihre Kunden verschicken. Für jeden Auftrag verlangt das Banking-System eine bestimmte TAN, also eine Bestätigungsnummer, die nur die Bank und der Kunde kennen.

Schon längst wurden jedoch Methoden entwickelt, um diese Sicherungen zu knacken. Eine davon heißt Phishing – ein zusammengesetzter Begriff aus password fishing – und meint das Abfischen der Passwörter und TANs beim Bankkunden. Diesen wird eine gefälschte E-Mail zugesandt, die den Anschein erweckt, von der eigenen Hausbank zu stammen. Oft wird in der E-Mail vorgegeben, man müsse aus technischen Gründen Benutzerkennungen und mehrere TANs eingeben. Über einen Verweis (Link) in der Mail wird man auf eine gefälschte Internetseite geleitet, die dem Internetportal der entsprechenden Bank täuschend ähnlich sieht. Gibt der Bankkunde hier seine geheimen Daten ein, gelangen diese den Initiatoren unmittelbar zur Kenntnis. Diese können sie zum Beispiel dazu verwenden, rechtswidrig Geld vom Konto des Betroffenen an sich zu überweisen.

Wer derartige Kontobewegungen verzeichnet, muss sich umgehend mit seiner Bank in Verbindung setzen. Auf dem Trockenen fischen die Betrüger, wenn man folgenden Grundsatz beherzigt: Banken fragen beim Kunden niemals Passwörter oder TANs per E-Mail oder Telefon ab.

ONLINE-BANKING

- nicht auf E-Mails reagieren, die die Eingabe von Bankdaten erfordert
- bei der Bank nach sicheren Identifikationsmethoden fragen
- den eigenen Rechner gegen Angriffe sichern
- Vorsicht vor Internetseiten, die die Eingabe mehrerer Transaktionsnummern verlangen
- auffällige Kontobewegungen der Bank umgehend zur Kenntnis geben

Informationsangebote

Verbraucherzentrale NRW

Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf

Tel. 0211 / 38 09 - 0

Fax 0211 / 38 09 - 216

www.vz-nrw.de

Die Experten der Verbraucherzentrale beraten Sie auf unterschiedlichen Wegen, z. B. persönlich in den 59 Beratungsstellen in Nordrhein-Westfalen.

Unter www.vz-nrw.de finden Sie ein breites Informationsangebot zu vielen Verbraucherthemen. So enthält beispielsweise die Rubrik „Markt + Recht“ viele nützliche Hinweise u. a. zu den Themen Datenschutz und E-Commerce.

Die Verbraucherzentrale NRW bietet unter der kostenpflichtigen Telefonnummer 0900/189 79 69 (Festnetz: 1,86 Euro/Minute, Mobilfunk abweichend) von Montag bis Freitag 09:00 bis 17:00 Uhr eine allgemeine Verbraucherberatung an. Über die Internetseite kommen Sie außerdem zu einer kostenpflichtigen E-Mail-Beratung.

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl

Tel. 07851 / 991 48 - 0

Fax 07851 / 991 48 - 11

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

www.online-schlichter.de

Der deutsch-französische Verein Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. ist direkter Ansprechpartner für deutsche sowie französische Verbraucher. Er informiert u. a. über die nationale und europäische Gesetzgebung und Rechtsprechung in grenzüberschreitenden Verbraucherrechtsangelegenheiten. Er bietet außerdem Rechtsberatung zur Vermeidung von Streitigkeiten und zur Förderung außergerichtlicher Streitbeilegung. Unter dem Dach des Vereins sind u. a. die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich sowie die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland untergebracht.



Projektpartner



Landesseniorenvertretung NRW

Friesenring 32, 48147 Münster
Tel. 0251 / 21 20 50
Fax 0251 / 200 66 13
info@lsv-nrw.de

Die Landesseniorenvertretung Nordrhein-Westfalen e.V. (LSV NRW) vereinigt als Dachorganisation rund 140 örtliche Seniorenvertretungen. Die LSV NRW ist konfessionell ungebunden, verbandsunabhängig und parteipolitisch neutral. Ob Wahlprüfsteine oder Publikationen – unter www.lsv-nrw.de erhalten Besucher einen guten Einblick in die engagierte Arbeit der Landesseniorenvertretung.

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen



Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW

Schwannstr. 3, 40476 Düsseldorf,
Tel. 0211/45 66 - 666
Fax 0211/45 66 - 621
infoservice@munlv.nrw.de

Unter www.umwelt.nrw.de finden Sie umfangreiche Möglichkeiten, sich nicht nur zu Verbraucherthemen wie Ernährung, Kosmetika und Lebensmitteln zu informieren. Sie können dort auch auf zahlreiche Publikationen zugreifen. Viele Links ermöglichen die Nutzung der Informationsangebote anderer Landesministerien und Organisationen in Nordrhein-Westfalen.

Bundesverband

**Die Verbraucher
Initiative e.V.**

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband)

Elsenstr. 106, 12435 Berlin
Tel. 030 / 536 073 - 3
Fax 030 / 536 073 - 45
mail@verbraucher.org

Unter www.verbraucher.org finden Sie zahlreiche kostenlose Informationen wie Datenbanken zu „Zusatzstoffen in Lebensmitteln“ oder Gütezeichen. Über 90 kostenpflichtige Broschüren, wie „Ernährung im Alter“, können dort bestellt oder heruntergeladen werden. Für Mitglieder der VERBRAUCHER INITIATIVE sind die Themenhefte und weitere Dienstleistungen, wie eine Rechtsberatung, im Mitgliedsbeitrag (ab 40,00 Euro/Jahr online-Fördermitgliedschaft, steuerlich absetzbar) enthalten.

IMPRESSUM

Herausgeber: Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband), Georg Abel (V.i.S.d.P.), Elsenstr. 106, 12435 Berlin.

Diese Broschüre ist Teil von regionalen Verbraucherkonferenzen 60+ in Nordrhein-Westfalen, die durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen gefördert werden. Nachdruck und Vervielfältigungen, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers (06/2013).

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.