

# Forum 60+

## Ihr gutes Recht: So schützen Sie sich vor „Abzocke“ im Alltag



Themenheft zu den  
Verbraucherkonferenzen  
in Nordrhein-Westfalen



### **Sehr geehrte Damen und Herren,**

in den letzten Jahren ist das Thema „Abzocke“ in viele Lebensbereiche unseres Alltags eingekehrt. Die Möglichkeiten für obskure Geschäftspartner sind dabei leider nicht kleiner geworden. Kaum ein Tag vergeht, ohne dass die Presse über bekannte oder neue unseriöse Geschäftspraktiken berichtet. Diese werden nach wie vor auf den „alten“ Märkten verübt, wie Kaffeefahrten, Haustürgeschäfte und „preiswerte“ Seniorenreisen. Aber auch die „neuen“ Märkte, zu denen unerlaubte Telefonwerbung oder das Internet-Shopping zählen, werden immer häufiger hierzu genutzt.

Immer ist das Ziel das gleiche: Den Verbraucherinnen und Verbrauchern mit unseriösen Methoden oder Trickereien das Geld aus der Tasche zu ziehen. In den meisten Fällen werden ältere Menschen dazu gebracht, Verträge abzuschließen. Die Gefahren sind vielfältig und oft speziell auf die Gruppe der älteren Konsumentinnen und Konsumenten ausgerichtet. Diesem unseriösen Geschäftsgebaren muss Einhalt geboten werden.

Aber nicht alle Fälle können durch Gesetze geregelt werden, vielmehr sollte jeder von uns verantwortlich und kritisch in unserer Konsumwelt handeln. Diese Broschüre gibt Ihnen hierzu präventiv wichtige und hilfreiche Informationen zum Themenkomplex „Abzocke“ und soll die im Jahre 2015 an fünf Standorten in Nordrhein-Westfalen stattfindenden Verbraucherkonferenzen Forum 60+ ergänzen und unterstützend begleiten.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.

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



### **Liebe Leserinnen und liebe Leser,**

die Welt ändert sich und wir uns mit ihr. Wir haben gelernt, dass man älteren Personen gegenüber freundlich, höflich und zurückhaltend ist und man deren Schwächen auf keinen Fall ausnützen darf.

Leider halten sich an diese Maxime die Personen nicht, die es auf Ihr Geld und den eigenen Vorteil abgesehen haben. Ohne Rücksicht versuchen diese, Sie über den Tisch zu ziehen und übers Ohr zu hauen.

Damit Ihnen dies nicht geschieht, bieten wir zusammen mit der Landesregierung NRW, der VERBRAUCHER INITIATIVE, der Verbraucherzentrale NRW und der Polizei NRW dieses Verbraucher-Forum 60+ in fünf Städten in NRW an.

Unterstützt von der VERBRAUCHER INITIATIVE und der Gemeinde hat sich die Seniorenvertretung Ihrer Stadt auf den Weg gemacht und dieses Verbraucher-Forum organisiert und hofft, dass diese Verbraucher-Foren dazu beitragen, dass „Abzocke im Alltag und im Alter“ seltener wird und viele „Möchtegern-Abzocker“ keinen Erfolg haben, sondern bei der Polizei landen.

Wie Sie die Fallstricke umgehen können bei Telefonwerbung und Haustürgeschäften wird die Verbraucherzentrale NRW darstellen. Die Polizei beschreibt die Hinterlist und die Täuschungsversuche bei den „billigen Kaffeefahrten“ und schließlich wird die VERBRAUCHER INITIATIVE über die Fallen im Internet informieren. Sie werden viel Zeit zum Nachfragen, zur Schilderung Ihrer eigenen Erfahrungen und zur Diskussion haben. Referenten und Organisatoren werden auch für Ihre persönlichen Probleme Zeit haben und dazu raten können.

Wenn Sie dann das im Verbraucher-Forum 60+ Erfahrene in Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis weitergeben und diese dadurch vor den Fallstricken der „Abzocker“ sich schützen können, so hat das Seminar seinen Zweck gut erfüllt.

*Dr. Martin Theisohn  
Stellvertretender Vorsitzender  
Landesseniorenvertretung NRW e.V.*



## Liebe Verbraucherin, lieber Verbraucher,

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

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. Vorbeugende Aufklärung der Bevölkerung trägt dazu bei, Schäden, die dadurch entstehen, zu vermeiden oder zu minimieren.

Der Information und Motivation von Verbrauchern und dem Aufzeigen der Handlungsmöglichkeiten kommen vor diesem Hintergrund erhebliche Bedeutung zu. Dies gilt besonders für die Zielgruppe der Verbraucher 60+, die sich in besonderem Maße bedroht fühlt und – vor allem Alleinstehende – aus Scham oft nicht zu wehren weiß oder traut.

„Abzocke“ macht nicht an der Haustür oder dem Telefon halt. Vorbeugung beginnt daher im Vorfeld, bevor Betrüger und „Bauernfänger“ an die Zielgruppe 60+ herantreten. Mit den örtlichen Veranstaltungen in Nordrhein-Westfalen möchten wir daher aufklären und auch dazu motivieren, Wissen und Erfahrungen weiterzugeben. Die vorliegende Broschüre ist Teil dieser dezentralen Informationsangebote für die Zielgruppe 60+. Wir freuen uns, wenn Sie diese Broschüre an Bekannte, Freunde oder in der Familie weitergeben.

*Dr. Bettina Knothe*

*Vorsitzende der VERBRAUCHER  
INITIATIVE e. V. (Bundesverband)*

## HAUSHALT

### Telefonwerbung und Vertragsangebote an der Haustür 4

Jeder kennt die Situation: Es läutet an der Haustür oder das Telefon klingelt. Von Vertretern heißt es dann „Ich habe ein exklusives Angebot für Sie“ oder „Ich kann Ihnen helfen, Ihre Versicherungen zu ordnen“. Vertreter versuchen an der Haustür und am Telefon an Ihr Geld zu gelangen. Wir sagen Ihnen, wie Sie sich richtig verhalten und sich schützen können.

## VORBEUGUNG

### Ältere Menschen als Opfer von Straftaten 9

Altersbedingte Einschränkungen der körperlichen und geistigen Leistungsfähigkeit werden von Einzeltätern oder Tätergruppen bei Diebstahls- und Betrugsdelikten gezielt ausgenutzt. Die Zunahme potenzieller älterer Opfer erhöht für die spezialisierten Täter und Tätergruppen die Zahl der möglichen Tatgelegenheiten.

## INTERNET

### Fallen im weltweiten Netz 14

Nichts im Leben ist kostenlos, vor allem nicht im Internet. Bestenfalls bezahlt man mit Lebenszeit. Gauner haben die unbegrenzten Möglichkeiten des WWW entdeckt. Für Einbrüche und Betrügereien mussten sie sich früher vor Ort begeben und ihrem Opfer ins Gesicht oder das Schlafzimmer schauen. Als moderner Gangster kann man das heute ganz bequem von jedem Ort der Welt aus. Eines ist aber gleich geblieben: Man hat es auf Ihr Geld abgesehen.

## SERVICE

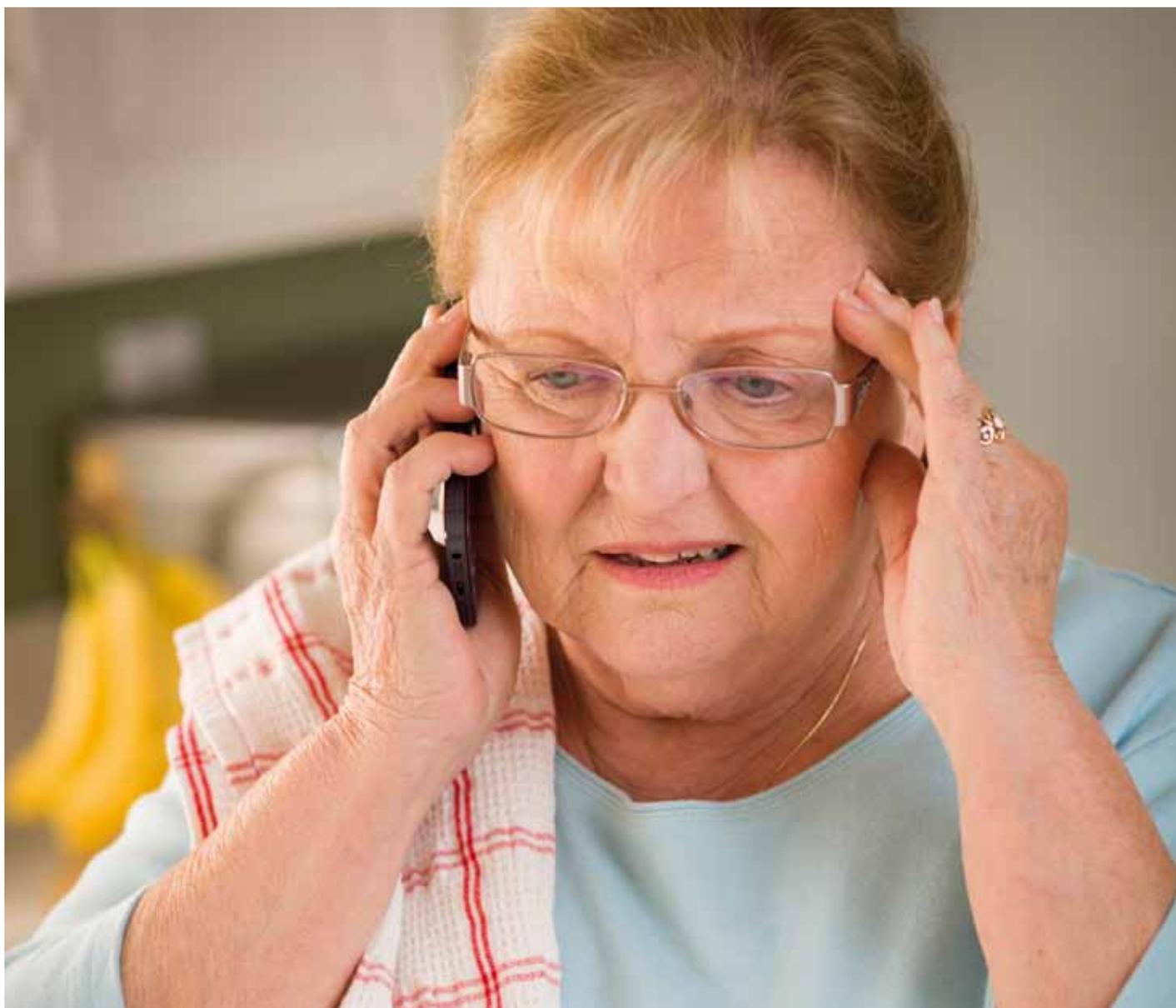
### Projektpartner 19

### Impressum 20

## Telefonwerbung und Vertragsangebote an der Haustür

Jeder kennt die Situation: Es läutet an der Haustür oder das Telefon klingelt. Von Vertretern heißt es dann „Ich habe ein exklusives Angebot für Sie“ oder „Ich kann Ihnen helfen, Ihre Versicherungen zu ordnen“.

Vertreter versuchen an der Haustür und am Telefon an Ihr Geld zu gelangen. Wir sagen Ihnen, wie Sie sich richtig verhalten und sich schützen können.



Vertreter an der Haustür oder am Telefon verwenden Floskeln wie „super günstig“, „sofort zuschlagen“, „ich empfehle Ihnen dringend“ und natürlich „das Angebot ist begrenzt“. Im Vorfeld haben sich die versierten Vertreter genau überlegt, was sie sagen wollen. Manche schüren dabei sogar bewusst Ängste. So berichten sie von Netz- und Leitungsproblemen, um auf diese Weise einen Vertragswechsel herbeizuführen. Als Angesprochener oder Angerufener ist man auf diese Situation nicht eingestellt. Man ist überrascht und dadurch empfänglich für die Anpreisungen des Vertreters. Da man sich zuvor keine Gedanken darüber gemacht hat, ob man das Angebot benötigt oder nicht, ist man in der Situation unvorbereitet. Man fühlt sich überrumpelt. Der Verkäufer dagegen ist sehr gut vorbereitet. Er hat die Argumente, die für das Angebot sprechen, parat und wird sie in einem Redeschwall vortragen. Die Vertreter werden gezielt auf das Ausnutzen der Überrumpelungssituation geschult. Sie wissen ganz genau, was sie wann und wie sagen müssen, um ihre Angebote an den Mann oder die Frau zu bringen. Auf anfängliche Ablehnung reagieren die Vertreter mit geschickten Überredungskünsten. An der Haustür oder am Telefon besteht nicht die Möglichkeit, die angebotenen Verträge zu vergleichen oder zu überprüfen. Wichtig ist deshalb der Grundsatz: Lassen Sie sich nicht aus der Ruhe bringen.

## Telefonwerbung

Telefonwerbung ist zunächst einmal nur zulässig, wenn der Angerufene zuvor in die telefonische Werbung eingewilligt hat. Da diese Zustimmung ausdrücklich erteilt werden muss, kann sie nicht im Kleingedruckten versteckt werden. Die Einwilligung muss durch das Setzen eines Häkchens oder durch eine Unterschrift erteilt werden. Hält sich ein Unternehmen nicht daran, können die Verbraucherzentralen das Unternehmen abmahnen. Die zuständige Regulierungsbehörde, die Bundesnetzagentur, kann ein Ordnungsgeld verhängen. Leider kommt es dennoch zu einer Vielzahl von unerlaubten Werbeanrufen.

Oft werden Einwilligungen für Telefonwerbung im Rahmen von Gewinnspielen erteilt. Achten Sie daher beim Ausfüllen von Teilnahmekarten auf mögliche Einwilligungen. Eine



einmal erteilte Einwilligung in Telefonwerbung kann aber jederzeit widerrufen werden. Hierzu müssen Sie gegenüber dem Unternehmen zum Ausdruck bringen, dass Sie keine weitere telefonische Werbung wünschen.

Am Telefon versuchen spitzfindige Verkäufer den überraschten Betroffenen Verträge verschiedenster Branchen zu verkaufen. So werden Festnetz- und Mobilfunkverträge, aber auch Produkte von Banken, Energieversorgern oder Versicherungsunternehmen angeboten. Nach wie vor werden auch Zeitschriften-Abos von Vertretern am Telefon vertrieben.

Telefonwerbung ohne eine vorherige Einwilligung ist rechtswidrig. Trotzdem sind mündliche Vertragsabschlüsse während solcher Anrufe möglich und rechtlich wirksam. Eine Ausnahme besteht für Gewinnspielverträge. Die Teilnahme an Gewinnspielen war in der Vergangenheit besonders häufig Gegenstand telefonischer Abzocke. Nach einer Gesetzesänderung im Jahr 2013 sind Gewinnspielverträge nur wirksam, wenn sie in Textform bestätigt werden. Für Gewinnspieldienste wird das Unterschieben von wirksamen Verträgen am Telefon durch diese Regelung erschwert. Haben Sie also am Telefon einen Vertrag über ein Gewinnspiel abgeschlossen, so ist dieser erst wirksam, wenn eine Bestätigung in Textform erfolgt. Aber Achtung: Alle anderen Verträge sind auch ohne eine solche Bestätigung wirksam.

Sie sollten sich daher sicher sein, ob Sie den angepriesenen Vertrag auch wirklich abschließen wollen. Seien Sie sich immer bewusst, dass Sie eine rechtskräftige Verpflichtung eingehen. Haben Sie Zweifel, sagen Sie Nein. Interessante Angebote können Sie sich auch unverbindlich nach Hause

schicken lassen und in Ruhe prüfen. Gerade bei Abonnements und anderen Dauerschuldverhältnissen können im Kleingedruckten Zusatzkosten versteckt sein. Hierbei kann es jedoch vorkommen, dass Vertreter nur zum Schein auf diese Bitte eingehen und Ihnen eine Vertragsbestätigung mit einer Widerrufsbelehrung zuschicken. In diesem Fall sollten Sie umgehend einem etwaigen Vertragsschluss widersprechen und den Vertrag sicherheitshalber widerrufen.

Bei einigen Unternehmen steht nicht der Abschluss eines Vertrages im Vordergrund, sondern die Datengewinnung. Call-Center-Mitarbeiter geben dabei vor, einen Datenabgleich vornehmen zu müssen. Sie sollen sodann Ihren Namen und Adresse bestätigen. Im Anschluss daran werden Ihnen weitere Fragen gestellt. Die Fragen können Ihr Kaufverhalten betreffen, aber auch Ihre persönliche Lebensweise. Es kommt sogar vor, dass Vertreter nach Kontodaten fragen. Bei Anrufen von Personen oder Unternehmen, die Ihnen bis dato völlig unbekannt sind, sollten Sie vorsichtig sein. Nennen Sie auf keinen Fall Ihre Kontodaten und tätigen Sie keine Zahlungen auf der Grundlage eines Anrufes.

Das sicherste Verhalten bei Telefonwerbung ist einfach aufzulegen.

### Vertragsangebote an der Haustür

Für die Werbung an der Haustür ist keine Einwilligung erforderlich. Schicken Unternehmer Vertreter von Tür zu Tür, stellt dies allein kein unzulässiges Verhalten dar. An der Haustür werden genauso wie am Telefon Angebote aus den verschiedensten Branchen vertrieben. Beliebt ist nach wie vor der Verkauf von Haushaltsgegenständen, wie Staubsauger, Putztücher oder Koch-Sets. Häufig werden auch Reparaturdienste angeboten. Hierbei verwickeln Vertreter Hausbesitzer in ein Gespräch über die Fassade oder das Dach. Dann erwähnen sie Gefahren für das Haus, wie z. B. Stürme und bieten sodann passende Leistungen zum Schutz an. Daneben werden gerne Verträge von Energieversorgern an der Haustür beworben.

Vorsichtig sollte man bei dem Verkauf von Lexikon-Ausgaben oder von sogenannten Goldbibeln als vermeintlich lohnende Wertanlage sein. Der Kaufpreis der Lexikon-Sammlung oder der Goldbibel beträgt bis zu 3.000 Euro. Der tatsächliche Wert entspricht



jedoch nur einem Bruchteil davon. Bei den sogenannten Goldbibeln handelt es sich allenfalls um vergoldete Bibeln, die völlig übersteuert verkauft werden. Fällt der Betrug im Nachhinein auf, ist es schwer, die Verantwortlichen zur Rechenschaft zu ziehen. Vorsichtig sollten Sie auch sein, wenn Ihnen an der Haustür Nahrungsergänzungsmittel angeboten werden. Für Nahrungsergänzungsmittel gelten strenge Maßgaben. Ob diese eingehalten wurden, lässt sich in der Situation nicht prüfen.

Für Sie wichtig zu wissen ist zunächst, dass Sie den Verkäufer jederzeit wegschicken können. Sie müssen sich den Vortrag des Verkäufers nicht zu Ende anhören. Auf gar keinen Fall sollten Sie einen Fremden in Ihre Wohnung lassen. Nicht immer wollen Ihnen angebliche Verkäufer etwas verkaufen. Kriminelle wollen einfach nur in Ihre Wohnung gelangen, um Ihr Ersparnis zu stehlen. Unternehmen, die turnusmäßig Ihren Zähler ablesen möchten, kündigen sich in der Regel im Vorfeld an und können sich durch einen entsprechenden Ausweis identifizieren. Bedrängt Sie ein Verkäufer, rufen Sie sofort die Polizei.

Es kann natürlich auch die Konstellation geben, dass Sie einen Vertreter in Ihr Haus bestellen. Eine solche Situation ergibt sich oft bei dem Abschluss von Partnervermittlungsverträgen. In Zeitungen finden Sie vielverspre-

chend klingende Kontaktanzeigen. Finden Sie Gefallen an einer Anzeige und rufen die in der Anzeige abgedruckte Nummer an, sprechen Sie mit einem Partnervermittlungsinstitut. Dieses teilt Ihnen dann mit, dass der ausgewählte Kontakt leider schon vermittelt sei, aber man noch weitere ähnliche Kontaktvorschläge habe. Um die Einzelheiten zu besprechen, sei ein Mitarbeiter gerne bereit, zu Ihnen nach Hause zu kommen. Der Mitarbeiter, der ein geschulter Vertreter ist, wird dann versuchen Sie zu einem kostenpflichtigen Partnervermittlungsvertrag zu überreden.

Es ist möglich, einen wirksamen rechtsgültigen Vertrag an der Haustür abzuschließen. Deshalb sollten Sie sich auch in dieser Situation immer gut überlegen, ob Sie das Angebot wirklich möchten. Bei Zweifeln sollten Sie Nein sagen. Gegebenenfalls bitten Sie um die Überlassung des Angebotes und prüfen es anschließend in Ruhe.

Hält Ihnen der Verkäufer nach seinem Vortrag einen Vertrag unter die Nase, den Sie unterschreiben sollen, seien Sie vorsichtig. Lesen Sie sich den Vertrag ganz genau durch. Wenn Sie etwas nicht verstehen, unterschreiben Sie nicht. Haben Sie unterschrieben, lassen Sie sich einen Durchschlag geben. Niemals sollten Sie im Voraus bezahlen.

## Widerruf

Haben Sie doch einen Vertrag an der Haustür oder am Telefon abgeschlossen und bereuen den Abschluss anschließend, haben Sie in vielen Fällen die Möglichkeit, sich von dem Vertrag zu lösen. Verträge, die an der Haustür oder am Telefon abgeschlossen wurden, sind zwar wirksam, sie können Sie aber in aller Regel widerrufen. Durch den Widerruf sind Sie nicht mehr an den Vertrag gebunden. Hierfür haben Sie grundsätzlich 14 Tage Zeit. Die Frist beginnt mit Vertragsabschluss. Haben Sie allerdings ein Produkt gekauft, wie z. B. ein Topf-Set, so beginnt die Frist erst zu laufen, wenn Sie die Ware erhalten haben. Wurden Sie nicht von dem Unternehmer über Ihr Recht zum Widerruf informiert, erlischt das Widerrufsrecht spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen. Haben Sie einen Vertrag über eine Reparatur abgeschlossen, erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Vertrag von Ihnen und dem Unternehmer auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin vollständig erfüllt wurde. In diesem Fall ist aber Ihre ausdrückliche Zustimmung zur vollständigen Vertragserfüllung vor Ablauf der Widerrufsfrist erforderlich.

Den Widerruf müssen Sie gegenüber Ihrem Vertragspartner erklären. In den In-





formationen des Unternehmers über das Widerrufsrecht sollten Sie eine Adresse finden, an die Sie den Widerruf senden können. Nicht ausreichend ist, die Ware einfach zurückzusenden. Eine Begründung für den Widerruf müssen Sie aber nicht mitliefern.

Haben Sie den Widerruf erklärt, sind die Leistungen innerhalb von 14 Tagen auszutauschen. Der Unternehmer kann die Rückzahlung des Geldes allerdings verweigern, bis er die Ware zurückerhalten oder einen Nachweis über die Absendung der Ware erhalten hat. Wenn Sie die Ware zurücksenden, sollten Sie zu Nachweiszwecken den Einlieferungsschein für Pakete aufbewahren.

Die Kosten für die Rücksendung der Ware müssen Sie tragen, wenn der Unternehmer Sie darüber im Vorfeld aufgeklärt hat.

Das Widerrufsrecht haben Sie jedoch nicht immer. Beim Kauf von schnell verderblichen Waren steht Ihnen beispielsweise kein Widerrufsrecht zu. Dieser Ausschlussgrund betrifft insbesondere den Lebensmitteleinkauf. Auch bei Hygieneartikeln, wie z. B. Cremes, deren Versiegelung entfernt wurde, besteht kein Widerrufsrecht. Ein weiterer wichtiger Ausschlussgrund für das Widerrufsrecht betrifft die Fälle, in denen der Unternehmer etwas für Sie individuell hergestellt hat. Hat der Unternehmer Maß bei Ihnen genommen und wurde ein Produkt exklusiv für Sie gefertigt, so haben Sie ebenfalls kein Recht zum Widerruf.



*Miriam Rusch-Rodosthenous,  
Juristin  
Verbraucherrecht,  
Verbraucherzentrale NRW e. V.*

## Wie kann ich mich schützen

Zunächst einmal sollten Sie bei der Weitergabe Ihrer persönlichen Daten zurückhaltend sein. So sollte die Telefonnummer nicht bei jedem Gewinnspiel auf der Werbeantwortkarte angegeben werden. Willigen Sie in Werbung ein, sollten Sie über die Bedingungen und den Umfang genau informiert sein.

Steht der Vertreter vor Ihrer Haustür oder sprechen Sie mit ihm am Telefon, können Sie jederzeit das Gespräch beenden. Sie müssen sich nicht verpflichtet fühlen, das Gespräch zu Ende zu führen.

Sie können dem Werber die Verwendung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken untersagen und deren Löschung verlangen. Nach dem Bundesdatenschutzgesetz steht Ihnen ein Widerspruchsrecht zu. Im Fall von Telefonwerbung haben Sie daneben die Möglichkeit, eine einmal erteilte Einwilligung gegenüber dem Unternehmen zu widerrufen.

Und noch einmal, weil man es gar nicht oft genug sagen kann: Schließen Sie keine Verträge unter Zeitdruck ab. Lassen Sie sich nicht überrumpeln. Klingt ein Angebot für Sie interessant, lassen Sie sich das Angebot zuschicken und prüfen Sie es in Ruhe.

Bei Zweifeln oder Fragen haben Sie die Möglichkeit, Verträge oder Angebote von der Verbraucherzentrale NRW überprüfen zu lassen. Unsere Beraterinnen und Berater helfen Ihnen persönlich in einer unserer Beratungsstellen weiter. Die Adresse und Öffnungszeiten Ihrer Beratungsstelle vor Ort finden Sie im Internet unter [www.vz-nrw.de/beratung-vor-ort](http://www.vz-nrw.de/beratung-vor-ort).

Weitere Informationen zu unserem Beratungsangebot erhalten Sie unter [www.vz-nrw.de/beratung](http://www.vz-nrw.de/beratung).

### TIPPS

- Seien Sie sparsam bei der Weitergabe Ihrer Daten
- Untersagen Sie die Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken
- Prüfen Sie Vertragsangebote vor dem Abschluss
- Niemals im Voraus bezahlen
- Bei Zweifeln sagen Sie Nein
- Lassen Sie keine fremden Personen in Ihre Wohnung

## Ältere Menschen als Opfer von Straftaten

Altersbedingte Einschränkungen der körperlichen und geistigen Leistungsfähigkeit werden von Einzeltätern oder Tätergruppen bei Diebstahls- und Betrugsdelikten gezielt ausgenutzt. Die Zunahme potenzieller älterer Opfer erhöht für die spezialisierten Täter und Tätergruppen die Zahl der möglichen Tatgelegenheiten.



Jedes Lebewesen altert von Geburt an. Eine Binsenweisheit, die nahezu jeder Mensch irgendwann im Laufe seines Lebens auch an sich selbst feststellen wird. Allerdings findet das Altern unserer Gesellschaft in den letzten Jahren in einem zunehmend größeren Rahmen statt; der Anteil älterer Menschen an der Gesamtbevölkerung steigt stetig. Nach Berechnungen vom Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW) für die Zeitspanne 2005 bis 2025 sind zum Ende des Erhebungszeitraums fast jede dritte Bewohnerin und jeder dritte Bewohner dieses Bundeslandes 65 Jahre und älter (32,4 Prozent). Die Palette spezifischer Straftaten zum Nachteil älterer Menschen umfasst u. a. Enkeltrick, Schockanrufe, Gewinnversprechungen, Trickbetrügereien an der Haustür bis zur Kriminalitäts- und Gewaltgefährdung in der häuslichen und stationären Pflege.



## Sicherheitsgefühl und Kriminalitätsbelastung

Seniorinnen und Senioren leiden ungleich stärker unter den Folgen von Straftaten als jüngere Menschen. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Opfererfahrungen, Sicherheitsgefühl und Kriminalitätsfurcht älterer Menschen im alltäglichen Lebensumfeld und in häuslichen Pflegekontexten“ des kriminologischen Forschungsinstitut Niedersachsen. Sie zeigt unter anderem, dass 4,6 Prozent der unter 60-Jährigen über länger andauernde Ängste berichten, nachdem sie Opfer von Straftaten wurden. Demgegenüber sind 20,9 Prozent der über 60-jährigen Opfer von dieser Folge betroffen. Delikte mit Gewaltanwendungen werden von älteren Menschen im Vergleich zu jüngeren nachhaltig und umfassender Angst auslösend erlebt.

Der Anteil über 60-jähriger Opfer von Gewaltdelikten ist in NRW gegenüber den Vorjahren annähernd gleich geblieben. Von insgesamt 54.075 Opfern von Gewaltdelikten im Jahre 2014 waren 3.193 Opfer 60 Jahre und älter. Damit entspricht der Opferanteil dieser Gruppe insgesamt 5,9 Prozent und hat sich gegenüber dem Vorjahr (5,7 Prozent) leicht erhöht. Im Vergleich zu den Zahlen anderer Altersgruppen, wie z. B. Jugendliche und Heranwachsende, sind die über 60-Jährigen proportional geringer betroffen.

Im Rahmen der Veranstaltungsreihe zur Seniorensicherheit in NRW, Titel: „Forum 60+: Ihr gutes Recht: So schützen Sie sich vor ‚Abzocke‘ im Alltag“ werden die einschlägigen Fälle thematisiert, die nicht nur ausschließlich Senioren betreffen. Neben der strafrechtlichen Relevanz sind auch Verstöße im Bereich des Ordnungswidrigkeitenrechts festzustellen.

Bei Fragen zu kriminalpräventiven Themen wenden Sie sich bitte an das Kriminalkommissariat Kriminalprävention/Opferschutz Ihrer Kreispolizeibehörde oder besuchen Sie die Internetseiten der Polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes unter [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de).

## Historie und Entwicklung der „Kaffeefahrten“

Die heutigen Verkaufsfahrten haben nur noch sehr wenig mit den Ursprüngen gemein. In den frühen 60er Jahren mieteten die Veranstalter einen Kinosaal und began-

nen nach dem Film mit dem Verkauf. Mit dieser Art von Veranstaltung wären heute nur noch sehr wenige Kunden zu gewinnen. Die Veranstalter setzen heute auf Unterhaltung, Stadtausflugsprogramme mit Führung und/oder Geschenke. Insgesamt haben die Unternehmen nach eigenen Angaben allein durch die Verkaufsveranstaltungen jährlich rund 250 Mio. Euro Umsatz. Dazu kommen noch einmal 50 Mio. Euro, die an die beteiligten Busunternehmen fließen. Täglich ist eine „Kaffeefahrtenflotte“ von mehr als 400 Bussen unterwegs.

Neben dem wirtschaftlichen Erfolg verweist der Bundesverband Deutscher Vertriebsfirmen (BDV) immer wieder auf die soziale Bedeutung der Kaffeefahrten. Die Reisen böten vor allem einsamen Menschen die Möglichkeit zur Geselligkeit. Die Kaffeefahrt ist eine „deutsche Spezialität“, im Ausland ist die Kombination aus Reise und Verkaufsveranstaltung bei Weitem nicht so verbreitet. Aus diesem Grund sehen deutsche Unternehmen in den Niederlanden oder Österreich noch gute Wachstumschancen.

Der BDV hat im Jahr 2001 eine Studie zur Kundenzufriedenheit bei ihren angebotenen Verkaufsreisen bei der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) in Nürnberg in Auftrag gegeben. Die Leitsätze der GfK-Studie, einer Repräsentativanalyse der Kunden mit 1000 Interviews bei 48 Verkaufsreisen ihrer organisierten Mitglieder, werden seitdem für Stellungnahmen im Internet oder sonstigen kritischen Medien genutzt:

- hohe Zufriedenheit und Akzeptanz für Bus, Verpflegung, Verkaufsveranstaltung und Waren,
- die Kunden nehmen immer wieder teil und empfehlen die Angebote weiter,
- großer Teil treuer und zufriedener Stammkunden, die Reisen und Verkauf schätzen,
- 92 Prozent fahren auch künftig mit,
- 75 Prozent empfehlen die Fahrten weiter,
- 36 Prozent waren schon 10-mal dabei,
- 75 Prozent Käufer in der Verkaufsveranstaltung,
- neun von zehn Teilnehmern haben schon mal etwas gekauft,
- 87 Prozent sind zufriedene Käufer,
- Note 2+ geben die Besucher einer Verkaufsfahrt dem Erlebniswert,
- 76 Prozent hat alles in allem gut gefallen,
- 38 Prozent der Besucher einer Verkaufsveranstaltung kennen den BDV.

Vier bis fünf Millionen Deutsche nehmen laut dieser Studie jährlich an Shopping-Touren teil. Der BDV versucht mit Hilfe der Studie den Vorurteilen und der Ächtung von Shoppingtours durch die Öffentlichkeit und der Medien entgegenzutreten. Der Verband repräsentiert, gemessen am Fahrt-, Umsatz- und Teilnehmervolumen, den überwiegenden Anteil der Branchenunternehmen. Ihm gehören 25 ordentliche und assoziierte Mitglieder aus dem gesamten Bundesgebiet an. Als Fachverband versteht sich der BDV als Branchen-Kontrollinstitution und als Ansprechpartner für die Medien und wirtschaftspolitisch relevante Institutionen, vor allem auch für Kunden und Teilnehmer in allen branchenspezifischen Belangen.

### Um Missverständnissen vorzubeugen

Der BDV hat die „Kaffeefahrt“ für seine Institution als legitimes Geschäftsmodell erkannt und gewährt die Kundenrechte wie z. B. das Widerrufsrecht. In der öffentlichen Diskussion verwischt jedoch allzu schnell die Grenze zwischen seinen seriös agierenden Mitgliedern und den teilweise kriminellen Machenschaften anderer Anbieter.

Dem Anspruch des BDV stehen zahlreiche Internetseiten von Geschädigten, Seniorenverbänden, Juristen, Verbraucherschutzzentralen und Fachministerien, die in dieser Argumentation einen gefährlichen Hang zur Verharmlosung eines akuten Problems sehen, entgegen.

Die Verbraucherzentrale Hamburg stellt z. B. auf ihrer Internetseite eine Liste unseriöser Firmen zur Verfügung, die Gewinnspiele, Gewinnbenachrichtigungen und auch Kaffeefahrten durchführten und seit 2005 in den bundesweiten Fokus der Verbraucherzentralen gerieten. Diese Liste hat mit Stand vom 15.04.2015 einen Umfang von 70 Seiten und benennt ca. 200 auffällig gewordene Firmen.

### Tatbegehungsweise (Modus Operandi)

Kaffeefahrten und/oder Gewinnbenachrichtigungen werden genutzt, um Artikel zu überhöhten Preisen zu verkaufen. Mit Gewinnversprechungen unterschiedlichster Art und/oder vermeintlich attraktiven Freizeit-

angeboten werden Kunden für eine solche Veranstaltung geworben. Dabei nutzt der Veranstalter Formulierungen, die bewusst in die Irre leiten.

### Typische Beispiele:

- Im Anschreiben heißt es: „Ihr mindest Preis beträgt 499 Euro!“ (nicht Mindestpreis)  
Bei der Veranstaltung wird z. B. ein Fahrrad für 499 Euro angeboten.
- Im Anschreiben heißt es: „Für Ihr leibliches Wohl ist im Restaurant reichhaltig gesorgt: Frühstück, Mittagessen. Freige-tränk inklusive!“  
Bei den von Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu zahlenden Mahlzeiten wird ein Glas Wasser gereicht.
- Im Anschreiben heißt es: „Sie erhalten 20 Euro für jeden mitgebrachten Kunden!“  
Die mitgebrachte Person ist zunächst nur Gast, erst wenn sie etwas kauft wird aus ihr ein Kunde. Die Geldsummen werden beim Kauf einer Ware verrechnet.
- Im Anschreiben heißt es: „Zusätzlich erhalten alle Ehepaare einen Präsentkorb!“  
Nicht jedes einzelne Ehepaar, sondern alle Ehepaare, die an der Veranstaltung teilnehmen, bekommen einen einzigen Präsentkorb, der dann geteilt werden kann.
- Im Anschreiben heißt es: „Sie werden von einem hochmodernen Reisebus kostenlos abgeholt!“  
Von der Rückfahrt ist keine Rede, in Extremfällen wurde für die Rückfahrt eine „Buchungs- und Versicherungsgebühr“ erhoben.
- Im Anschreiben heißt es: „Als besonderes Geschenk wird unter den Teilnehmern ein Solar-Wäschetrockner/ein Handstaubsauger/ein Schlemmerpaket verlost“.  
Versprochene Geschenke entpuppen sich immer wieder als minderwertige Ramschware. Der Wäschetrockner mutiert zur Wäscheleine, der Handstaubsauger wird zum Plastikschrotter und das Schlemmerpaket zur Tütensuppe.
- Reiseziele, die im Anschreiben angekündigt wurden, werden nur gestreift und der rustikale Landgasthof wird über erhebliche Umwege angefahren, um die Orientierung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu erschweren. Wenn dann doch ein Anruf bei der Polizei erfolgen soll, können die Anrufenden den Veranstaltungsort nicht benennen. Eine andere Variante ist, den Zielort von vornherein nicht zu benennen. Formulierungen im Anschreiben wie „Mit unseren modernen Reisebussen geht es durch die romantische Landschaft direkt zum Veranstaltungsort“, dienen



## SERVICETIPPS

Die Verbraucherzentrale NRW und das Landeskriminalamt NRW haben Tipps zum Thema Kaffeefahrten zusammengestellt. Diese finden Sie unter [www.lka.nrw.de](http://www.lka.nrw.de) oder [www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de).

Das Landeskriminalamt hat vorbeugende Tipps zum Schutz vor Lastschriftenbetrug und Gewinnabzocke zusammengestellt. Sie finden diese unter [www.lka.nrw.de](http://www.lka.nrw.de).

dazu, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über die genaue Örtlichkeit unwissend zu halten.

In der Vergangenheit wurden auch bewusst Ziele angesteuert, die keine Verbindung zu Mobilfunknetzen haben. Da es diese „Funklöcher“ kaum noch gibt, machen sich die Veranstalter teilweise den Umstand zu Geld, dass auch Seniorinnen und Senioren mittlerweile mit Handy ausgestattet sind. Falls ein Rückfahrtbus nicht oder verspätet kommt, erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine Servicenummer in ihren Reiseunterlagen. Bei diesen Nummern handelt es sich um überbezahlte Servicenummern, wie die 0137, die über die Veranstalter abgerechnet werden.

- Die Verkäufer gehen in der Regel psychologisch und rhetorisch so geschickt vor, dass auch anfangs skeptische Teilnehmerinnen und Teilnehmer infolge der massiv beeinflussenden Art der Präsentation bereit sind, etwas zu kaufen.

Organisierte Scheinkäufer des Veranstalters forcieren den Verkauf durch lobende Kommentare zu Qualität und Preis der angebotenen Waren und beeinflussen so die Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

- Waren werden zunächst überbezahlte Phantasiepreise angeboten und dann sukzessiv preislich gesenkt bis sie den Eindruck eines günstigen Angebots erwecken.

In Einzelfällen stellten die Veranstalter bei der Busfahrt die Klimaanlage auf die höchstmögliche Kühlung und erklärten dies mit einem technischen Defekt, um so den Verkauf von Decken zu forcieren.

- Die Veranstalter drohten den Teilnehmern
  - dass eine angekündigte und versprochene Besichtigungen oder Stadtrundgänge nicht durchgeführt werden
  - die Rückfahrt erst angetreten wird
  - die Mahlzeiten erst ausgeteilt werden wenn eine „ausreichende“ Menge der angebotenen Artikel verkauft wären. Diese Drohungen wurden i.d.R. vom Begleitpersonal der Verkaufsveranstaltung geäußert. Die Moderatoren/Verkäufer behalten so ihr Positivimage bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern.

## Opfergruppe inkl. Täter-/Opferbeziehung

Bei Kaffeefahrten und Gewinnbenachrichtigungen werden Seniorinnen und Senioren (65+) gezielt angeschrieben und zur Teilnahme an diesen Veranstaltungen bewogen. Die Kaffeefahrten werden grundsätzlich zeitlich bewusst so geplant, dass möglichst keine berufstätigen Personen daran teilnehmen können. Die Abfahrten erfolgen zwischen 06:00 bis 07:00 Uhr, um jüngere Teilnehmer, die die Veranstaltung stören könnten, von einer solchen Verkaufsfahrt auszuschließen.

## Örtlichkeiten

Möglichst abgelegene Gaststätten mit Veranstaltungsräumen, die sich nicht in unmittelbarer Nähe von öffentlichen Verkehrsmitteln befinden und/oder deren postalische Adresse, wie bereits beschrieben, verschleiert wird.

## Täter

Bei „Kaffeefahrten“ handeln die Täter grundsätzlich in organisierten Gruppen. Sie bestehen unter anderem aus sogenanntem Begleitpersonal, das für die organisatorischen Aufgaben bei der Fahrt und vor Ort zuständig ist und rhetorisch und psychologisch geschultem Verkaufspersonal. Die Fahrer der Busunternehmen und die Betreiber der Lokalitäten nehmen „das Geschäftsgebaren“ zumindest billigend in Kauf. Die Tätergruppen schreiben die lebensälteren Teilnehmerinnen und Teilnehmer (65+) gezielt an. Vermutlich wird mit den Adressen innerhalb der Tätergruppen Handel betrieben.



*Lutz Hohaus,  
Kriminaloberkommissar,  
Landeskriminalamt NRW*

## Fallen im weltweiten Netz

Nichts im Leben ist kostenlos, vor allem nicht im Internet.

Bestenfalls bezahlt man mit Lebenszeit.

Gauner haben die unbegrenzten Möglichkeiten des WWW entdeckt. Für Einbrüche und Betrügereien mussten sie sich früher vor Ort begeben und ihrem Opfer ins Gesicht oder das Schlafzimmer schauen.

Als moderner Gangster kann man das heute ganz bequem von jedem Ort der Welt aus.

Eines ist aber gleich geblieben: Man hat es auf Ihr Geld abgesehen.



Kurz eine Reiseroute berechnen oder ein Rezept nachschlagen – das geht im Internet schnell und kostenlos, meistens jedenfalls. Diesen Umstand machen sich einige unseriöse Anbieter zunutze. Sie verlangen vor dem Download des Rezeptes, dass man sich „gratis registriert“ und bekommt dann eine Rechnung zugeschickt.

Seit August 2012 hat der Gesetzgeber mit der sogenannten „Button-Lösung“ dieser Abzocke einen Riegel vorgeschoben. Wer nun auf einer Webseite Geld haben möchte, muss dies eindeutig und rechtzeitig kundtun, zum Beispiel durch einen Bestätigungsknopf, der mit „kostenpflichtig bestellen“, „kaufen“ oder Ähnlichem beschriftet ist. Danach ebte die Flut der vermeintlich kostenlosen Downloadangebote, Gewinnspiele oder Partnerschaftsplattformen ab.

Schnell fand sich jedoch eine neue Masche. Die „Buttonlösung“ gilt nur für Verbraucher, nicht bei Geschäftsleuten untereinander. Also lässt man sich vom Internetnutzer bestätigen, dass er „Kaufmann“ sei, für seine „Firma“ oder „gewerblich“ handle, und schon kann dieser vermeintliche Unternehmer „weiter“ bestellen oder Informationen suchen.

Alarmglocken sollten schrillen, wenn eine Internetseite ohne nachvollziehbaren Grund Kontaktdaten (E-Mail oder Postadresse) haben möchte. Die Internetseite der Verbraucherzentrale hilft, den gesunden Menschenverstand zu schärfen ([www.vz-nrw.de/Abzocke-im-Internet-2](http://www.vz-nrw.de/Abzocke-im-Internet-2)).

## Spam, Phishing, Trojaner

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.

„Phishing“ ist ein Kunstwort aus „Passwort“ und „Fishing“. Mit gefälschten E-Mails sollen den Empfängern gezielt Passwörter, Kreditkartendaten oder andere vertrauliche Informationen entlockt werden. Hierzu versenden die Angreifer geschickt formulierte E-Mails oder spezialisierte Schadprogramme. Die Betrüger verwenden dabei Absender von Firmen, bei denen viele Verbraucher Kunden sind und ein Konto haben, zum Beispiel Visa-/Mastercard, Banken und Sparkassen oder Telekommunikationsanbieter. Oft sehen die entsprechenden Mails genauso wie ein Original von Ihrem Telekommunikationsan-



bieter oder Ihrer Bank aus. Schnell öffnet man die Mail und kommt der Aufforderung nach, über einen Link, also einen Verweis, auf eine Internetseite zu gehen. Sieht diese dann noch täuschend echt aus wie die Seite der eigenen Bank, gibt man schnell seine Kunden- oder Kontonummer und das Passwort ein – und schon hat der Angreifer zumindest diese Daten abgegriffen.

Mit gesundem Misstrauen und ein paar Vorsichtsmaßnahmen lässt sich das Risiko aber auf ein erträgliches Maß verringern.

- Reden Sie mit Ihrer Bank. Im Zweifel wird diese Ihnen nie eine E-Mail schicken, die Sicherheitsfragen betrifft, sondern höchstens Werbung. Diese können Sie aber untersagen.
- Stellen Sie auf Papierrechnung um. Die Rechnung per E-Mail ist zwar bequem, kann aber missbraucht werden.
- Gehen Sie nie über Links auf Internetseiten, sondern geben Sie die Adresse immer von Hand ein.
- Halten Sie die Programme auf Ihrem Rechner aktuell, vor allem das Antivirenprogramm und das Betriebssystem nebst Firewall, und lassen Sie Ihr Antivirenprogramm den Rechner regelmäßig durchsuchen.

- Löschen Sie E-Mails lieber einmal zu viel als zu wenig. Im Zweifel kann man z. B. bei seiner Bank telefonisch nachfragen, ob sie einem eine E-Mail geschickt hat.
- Geben Sie PIN und TAN nie ein, nur weil eine E-Mail Sie dazu auffordert, vor allem nie mehrere TAN auf einmal.

Noch gefährlicher sind Anhänge, die keine „Rechnung“ oder ein „Sicherheitszertifikat“ enthalten, sondern einen Trojaner. Dies ist

ein Schadprogramm, das sich unbemerkt auf Ihrem Rechner einnistet, sobald man es einmal aktiviert hat, zum Beispiel durch einen Doppelklick. Diese Programme können nicht nur Ihre Passwörter ausspähen und an die Betrüger übermitteln, sie könnten schlimmstenfalls sogar Ihren gesamten Computer kapern und fernsteuern, d.h. in einen sogenannten „Bot“ verwandeln (von englisch: robot = „Roboter“). Hilfe bietet z. B. [www.bka-trojaner.de](http://www.bka-trojaner.de).



## WAS KANN ICH SELBER TUN? DER SICHERE PC

**Firewall und Virenschutz:** Eine Firewall, also eine „Brandschutzwand“, ist bei den neueren Rechnern meist schon im Betriebssystem integriert, Antivirensoftware gibt es für wenig Geld oder kostenlos.

**Automatische Aktualisierung für alle wichtigen Programme:** Angreifer nutzen Schwachstellen in den Programmen, diese werden von den Herstellern durch Aktualisierungen („updates“) beseitigt.

**Sicheres Passwort:** Länger als 8 Zeichen, gemischte Zeichen der gesamten Tastatur, also Buchstaben, Zahlen, Sonderzeichen, groß und klein. Vor allem aber nicht ein Wort, das in Wörterbüchern steht oder Namen und Geburtsdaten von Bekannten. Es sollte nur auf ein Schloss passen, also nur für eine Anwendung gelten. Sie sollten es regelmäßig wechseln (alle 3 Monate) und nie weiter geben.

**Regelmäßige Backups der wichtigen Dateien:** Es gibt externe Festplatten, die mit

Hilfe einer Software die eigenen Dateien eins-zu-eins kopieren, teilweise mit einer Verzögerung von wenigen Sekunden.

**Browser:** Einstellungen und Add-ons: Mit Daten geizen und am besten anonym surfen (Dies ist eine Wahl-Einstellung bei Googles Chrome-Browser, der „Inkognito-Modus“). Dabei helfen auch kleine ergänzende Programme, z. B. bei Firefox.

**Sichere Datenverbindung:** Gehen Sie in „Ihr“ Geschäft nur über die Ihnen bekannten Wege: Lesezeichen oder Browsereingabe. Daher bieten inzwischen viele Shops eine gesicherte Verbindung an, d.h. eine SSL-Verschlüsselung. SSL-gesicherte Webseiten erkennt man an dem „S“ hinter dem http oder dem Schloßsymbol. Für Ihr Online-Banking wäre das z. B.: [https://...bank.de](http://https://...bank.de). Spätestens, wenn man Kundendaten eingibt, also Name, Anschrift oder Bankverbindung, sollte man auf dieses Sicherheitsmerkmal achten.

## Bilder, Texte, Filme

Diese Flut von Texten und Bildern ist verführerisch. Mit einem Mausklick hat man ein Foto kopiert und in den eigenen Text oder in die eigene Webseite eingefügt. Keiner darf ungefragt und ohne Erlaubnis eine Kopie von anderen „Werken“ anfertigen. Mit Erlaubnis des Urhebers oder desjenigen, der die Rechte inne hat, darf man Kopien anfertigen und nutzen.

Es macht keinen Unterschied, ob ich die Kopie für private oder gewerbliche Zwecke nutze. Eine Abmahnung droht ohne Erlaubnis trotzdem. Leider gibt es spezialisierte Anwaltskanzleien, die das Netz auf solche Verstöße hin automatisiert durchsuchen lassen. Die Wahrscheinlichkeit ist also groß, dass eine illegitime Kopie auffällt.

## Tarifdschungel

„MagentaZuhause“ oder „DSL Zuhause M“, „O2 DSL All-in M“ oder die „1&1 Doppel-Flat 16.000“ – wer steigt bei diesen Paketangeboten schon durch? Nach der Öffnung des Telekommunikationsmarktes wurden die Verbraucher mit Angeboten überrollt. Was ein Segen war – die Preise für Telefonate sanken – kann sich leicht zum Fluch entwickeln. Die Kombinations- und Variationsmöglichkeiten sind fast unbegrenzt. Seit Internet und Telefon, Mobil und Festnetz zusammen wachsen, sind sie noch gestiegen. Immer öfter kommt nun auch noch das Fernsehen dazu, das als Dienst von den Telekom-Unternehmen angeboten wird. Eine weitere Stellschraube in der Tarifmaschinerie.

Kosten und Preise müssen aber deutlich und bevor man einen Dienst bestellt genannt werden. Nicht immer halten sich die Unternehmen daran und werden daher regelmäßig von Verbraucherschützern abgemahnt. Was kann man tun, wenn einem die Rechnung falsch und überzogen vorkommt?

- Reklamieren (und Frist beachten, regelmäßig acht Wochen)
- Geld zurückbehalten oder zurückholen (zum Beispiel bei Einzugsermächtigung)
- ALLE betroffenen Anbieter informieren, am besten schriftlich, zum Beispiel per Fax (Service-Nummern oder Call-By-Call-Entgelte werden oft für Dritte geltend gemacht.)
- Unstrittige Beträge begleichen

- Einzelverbindungs nachweis anfordern (falls noch nicht vorhanden)
- Eventuell nochmals detailliert den Widerspruch begründen, wenn der Einzelverbindungs nachweis vorliegt.
- Die Verbraucherzentrale in NRW hat dazu einige Musterbriefe ins Internet gestellt ([www.vz-nrw.de/link1121277A.html](http://www.vz-nrw.de/link1121277A.html)).
- Teure Nummern sperren: Die teuren 0900er-Nummer kann man sperren lassen, im Mobilfunk zusätzlich noch die Angebote von Dritten, zum Beispiel Klingeltöne.
- Sonderrufnummern: Warteschleifen dürfen nichts kosten
- Preisansage ist bei Call-by-Call nun Pflicht
- Nicht in die Rückruffalle tappen: Manche Abzocker rufen Ihren Anschluss oder Ihr Handy an, hinterlassen aber keine Nachricht, nur eine Nummer im Display. Bitte nicht zurückrufen. Dies kann teuer werden, zum Beispiel bei Sondernummern aus dem Ausland.
- Gratis-Handy oder auf Kredit: Achten Sie darauf, mit wem Sie alles einen Vertrag haben, vor allem bei Ratenfinanzierung. Im Zweifel müssen Sie bei einer Kündigung alle informieren, per Einschreiben mit Rückschein oder Fax mit qualifiziertem Sendebericht.





### Anrufe falscher Mitarbeiter

Die Verbraucherzentrale in NRW weiß von einer neuen Masche zu berichten. Verbraucher werden unaufgefordert von mutmaßlichen Service-Mitarbeitern der Firma Microsoft angerufen. Diese wollen Ihnen helfen, den angeblich virenverseuchten PC zu säubern. Das klingt freundlich. Zu diesem Zweck muss man allerdings ein Programm auf seinem Rechner installieren, das den Betrügern den Zugriff erlaubt – ein willkommenes Einfallstor für Datendiebe und Cyber-Kriminelle.

Tipps der Verbraucherschützer:

- Nie auf fremde, unaufgeforderte Anrufe eingehen.
- Keine Daten an Fremde preisgeben und auch nichts aus unbekanntem Quellen auf seinen PC installieren.
- Falls man den Verdacht hat, der Feind habe schon Zugriff auf den Rechner: Alle Passwörter sofort ändern, die Bank informieren und den PC säubern (siehe oben „BKA-Trojaner“).



Guido Steinke,  
Fachreferent,  
VERBRAUCHER  
INITIATIVE e. V.  
(Bundesverband)

### ACHTUNG:

#### Beim Testen, das über das Ausprobieren im Laden hinaus geht, wird Wertersatz fällig!

Wie kann oder muss ich bezahlen? Es gibt verbraucherfreundliche Varianten wie gegen Rechnung oder per Einzugsermächtigung, aber auch „unfreundliche“ wie Vorkasse oder Geldtransfersysteme (Western Union oder Moneygram z. B.). Online-Händler dürfen grundsätzlich Zuschläge für die Nutzung bestimmter Zahlungsarten wie zum Beispiel eine Kreditkartengebühr verlangen. Es muss Ihnen aber stets mindestens eine gängige kostenfreie und zumutbare Zahlungsmöglichkeit eingeräumt werden. Außerdem darf eine Gebühr nicht über die Kosten hinausgehen, die dem Händler selbst durch die Nutzung des Zahlungsmittels entstehen.

## IHRE RECHTE AUF INTERNETPORTALEN

- Mit wem habe ich es zu tun? In der gesamten EU gibt es eine Impressumspflicht, d. h. jeder Betreiber einer Internetseite muss schreiben, wer dahinter steht, wer also letztendlich für die Angebote haftet. Sollte das eine „Ltd.“ mit einer Postfachadresse im Ausland sein, weiß man, was man davon zu halten hat.
- Produkte und Bedingungen: Vor einer Bestellung muss ein Händler im Internet klar und verständlich informieren über
  - die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung
  - die Mindestlaufzeit des Vertrags (wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat)
  - den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern und
  - gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten.
- Auf der Bestellseite müssen zusätzlich deutliche Hinweise auf AGBs, Datenschutzbestimmungen und das Widerrufsrecht (Volltext oder Link) vorhanden sein.
- Der Widerruf bei Bestellungen im Internet ist praktisch. Er kann
  - binnen 14 Tagen ab Erhalt der Ware,
  - schriftlich, per E-Mail oder auch durch Rücksendung der Ware und
  - ohne Grund erklärt werden.

# Projektpartner

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](http://www.umwelt.nrw.de) finden Sie umfangreiche Möglichkeiten, sich nicht nur zu Verbraucherthemen wie Energie, 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.



## Verbraucherzentrale NRW

Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf  
Tel. 0211 / 38 09 - 0  
Fax 0211 / 38 09 - 216  
[www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de)

Die Experten der Verbraucherzentrale beraten Sie auf unterschiedlichen Wegen, z. B. persönlich in den 60 Beratungsstellen in Nordrhein-Westfalen.

Die Verbraucherzentrale NRW bietet u. a. unter der Telefonnummer 0900 / 189 79 69 (1,86 Euro/Min./Festnetz, Mobilfunkpreise ggf. abweichend, Mo-Fr 9–17 Uhr) eine Verbraucherberatung an.



## 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 161 örtliche Seniorenvertretungen. Die LSV NRW ist konfessionell ungebunden, verbandsunabhängig und parteipolitisch neutral. Ob Wahlprüfsteine oder Publikationen – unter [www.lsv-nrw.de](http://www.lsv-nrw.de) erhalten Besucher einen guten Einblick in die engagierte Arbeit der Landesseniorenvertretung.

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](http://www.verbraucher.org) finden Sie zahlreiche kostenlose Informationen wie Datenbanken zu Zusatzstoffen in Lebensmitteln oder zu Gütezeichen. Über 100 kostenpflichtige Broschüren zu Themen wie gesunde Ernährung können dort bestellt oder heruntergeladen wer-

den. Für Mitglieder der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. sind die Themenhefte und weitere Dienstleistungen, wie eine Rechtsberatung, im Mitgliedsbeitrag (ab 50,00 Euro/Jahr Online-Mitgliedschaft, steuerlich absetzbar) enthalten.



## Landeskriminalamt Nordrhein-Westfalen

Völklinger Str. 49  
40221 Düsseldorf  
Tel. 0211 / 939 - 0  
Fax 0211 / 939 - 4419  
poststelle.lka@polizei.nrw.de

Zu den Aufgaben des Landeskriminalamtes NRW gehören u. a. kriminaltechnische und erkennungsdienstliche Untersuchungen, die Erstellung von Gutachten in Strafverfahren sowie die Sammlung und Auswertung der für die Verhütung und Verfolgung von Straftaten bedeutsamen Nachrichten und Unterlagen. Darüber hinaus unterstützt das LKA NRW die Polizeibehörden bei der Kriminalitätsbekämpfung und Prävention durch ein spezialisiertes Serviceangebot.

## Weitere Themen für die Zielgruppe 60+

Im Rahmen der Verbraucherkonferenzen in Nordrhein-Westfalen wurden in den letzten Jahren folgende Themen behandelt:

- Forum 60+: Selbstbewusst auf dem Strom- und Gasmarkt  
Ratgeber „Energie sparen in Nordrhein-Westfalen“
- Forum 60+: Ins Internet – mit Sicherheit
- Forum 60+: Gesund und selbstbestimmt

Die jeweils 20-seitigen Publikationen (Ratgeber 28 Seiten) werden gegen Versandkosten abgegeben und sind auf der Webseite der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. ([www.verbraucher.org](http://www.verbraucher.org)) kostenlos herunterladbar.



## IMPRESSUM

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

Fotonachweis (jeweils v.l.n.r. oder v.o.n.u.) – Seite 1: Photocase/kemai, Photocase/winlogon, IStock;  
S. 2: Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes  
Nordrhein-Westfalen, Verbraucherzentrale NRW; S. 3: VERBRAUCHER INITIATIVE; S. 4, 6, 7, 8, 9, 10:  
IStock; S. 12: Fotolia; S. 13: Lutz Hohaus; S. 14, 15, 16, 17, 18: IStock, S. 18 (unten) VERBRAUCHER  
INITIATIVE

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. Für die Inhalte sind die jeweiligen Autoren verantwortlich. Nach-  
druck und Vervielfältigungen, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers (05/2015).

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.