



Verbraucher 60+
Ihr gutes Recht:
So schützen Sie sich
vor Abzocke im Alltag

THEMENHEFT
ZU DEN VERBRAUCHERKONFERENZEN
IN BADEN-WÜRTTEMBERG

Bundesverband

Die Verbraucher
Initiative e.V.

LANDESSENIOREN RAT
BADEN-WÜRTTEMBERG e.V.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM
UND VERBRAUCHERSCHUTZ



SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN,

wer kennt es nicht: Werbeanrufe am Telefon, Vertragsangebote an der Haustüre oder Verkaufskonditionen, die man nicht durchschaut. Hinzu kommen die Herausforderungen beim Umgang mit dem Internet: Schwachstellen in der Datensicherheit und als Gratis-Angebote getarnte kostenpflichtige Abonnements.

Häufig sind es ältere Verbraucherinnen und Verbraucher, die von Betrügereien im Alltag berichten. Die Methoden von Vertretern, Anrufern und Anbietern sind dabei oft schwer zu durchschauen. Deshalb ist es mir ein Anliegen, ältere Verbraucherinnen und Verbraucher über die Irreführungen von Betrügern und über unseriöse Geschäfte aufzuklären, damit sie sich besser davor schützen können. Bei den regionalen Konferenzen Verbraucher 60+ erfahren Sie, wie Sie sich bei unerlaubten Telefonanrufen und Geschäften an der Haustür verhalten können. Sie werden sensibilisiert für Straftaten wie den „Enkeltrick“ und bekommen gezeigt, wie Sie Verträge, die Sie im Internet ungewollt abgeschlossen haben, widerrufen können. Lernen Sie die Kniffs und Tricks kennen, um sich selbst kompetent und ohne Scheu in der Verbraucherwelt und im Internet zurechtzufinden.

Gemeinsam mit unseren Kooperationspartnern, dem Bundesverband der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. und dem Landesseniorenrat Baden-Württemberg e. V. informieren wir in den regionalen Konferenzen Verbraucher 60+ und in der begleitenden Broschüre: Experten der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. und Kriminalbeamte des Landeskriminalamts stellen Beispiele aus der Praxis vor und geben Tipps, wie Sie sich schützen können, wohin Sie sich wenden können und welche Rechte Sie haben.

Die Broschüre können Sie später als Wegweiser nutzen. Sie richtet sich zugleich auch an Verbraucherinnen und Verbraucher, die nicht an den regionalen Konferenzen teilnehmen konnten. Geben Sie die Broschüre gerne an interessierte Bekannte und Freunde weiter.

Ihr Peter Hauk MdL

Minister für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz



LIEBE SENIORINNEN UND SENIOREN,

ältere Menschen sind ein beliebtes Ziel für Formen der „Abzocke“. 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.

Wie sich gerade ältere Menschen vor der „Abzocke“ im Alltag schützen können und was man dagegen tun kann, wenn es passiert ist, dazu soll bei Verbraucherkonferenzen in Baden-Württemberg informiert und diskutiert werden.

Mit den regionalen Verbraucherkonferenzen in Baden-Württemberg möchten wir als unabhängige Interessenvertretung Älterer hilfreiche Informationen für den selbstbewussten Umgang mit dem Thema vermitteln.

In den Tagungen werden Vorträge zu Telefonwerbung, Haustürgeschäften, Kaffeefahrten, aber auch zu Fallen im weltweiten Netz angeboten, die zu lebhaften Nachfragen und Erfahrungsaustausch genutzt werden sollen. Darüber hinaus möchten wir den Seniorenvertretungen ermöglichen, diese Erkenntnisse in ihren Kommunen im Rahmen von eigenen Veranstaltungen weiterzugeben. Wir wünschen den Veranstaltungen einen guten Verlauf und viel Gewinn bei der Nutzung der Broschüre.

Roland Sing

Vorsitzender Landesseniorenrat
Baden-Württemberg e.V.



LIEBE VERBRAUCHERIN, LIEBER VERBRAUCHER,

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. Der Schaden, der jährlich dadurch entsteht, geht in die Millionen. Das Potenzial ist daher entsprechend groß, durch vorbeugende persönliche Aufklärung und Mobilisierung der Bevölkerung Schäden zu vermeiden oder zu minimieren.

Der Information und Motivation von Verbraucherinnen und 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 Veranstaltungen vor Ort möchten wir daher aufklären und auch dazu motivieren, Wissen und Erfahrungen weiterzugeben. Die vorliegende Broschüre ist Teil dieser dezentralen Informationsangebote für die Zielgruppe 60+.

Dr. Bettina Knothe

Vorsitzende VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.
(Bundesverband)

Inhalt

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.

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.

FALLEN IM WELTWEITEN NETZ 14

Das Sprichwort „Gelegenheit macht Diebe“ gilt auch im Internet, darum stellen wir Ihnen ein paar einfache Regeln vor. So können Sie sich im Internet besser schützen und bieten Abzockern weniger Gelegenheiten.

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 im Energiebereich von Netz- und Leitungsproblemen, um auf diese Weise einen Vertragswechsel herbeizuführen. Als Angesprochener oder Angerufener ist man auf diese Situation häufig nicht eingestellt, ist überrascht und dadurch empfänglich für die Anpreisungen des Vertreters. Da man sich zuvor keine Gedanken darüber gemacht hat, ob das Angebot benötigt wird oder nicht, ist man in der Situation meist unvorbereitet und 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 sind geschickte Verkäufer und 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 und Angebote zu vergleichen oder zu überprüfen. Wichtig ist deshalb der Grundsatz: Lassen Sie sich nicht aus der Ruhe bringen und zu Vertragsabschlüssen drängen.

UMGANG MIT TELEFONWERBUNG

Telefonwerbung ist zunächst einmal nur zulässig, wenn der oder die Angerufene zuvor in die telefonische Werbung eingewilligt hat. Da diese Zustimmung vorher 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, Versicherungsunternehmen und aus dem Bereich der Nahrungsergänzungsmittel angeboten. Nach wie vor werden auch Zeitschriften-Abos oder die Teilnahme an Gewinnspielen 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 in der Regel auch ohne eine solche Bestätigung wirksam. Hierbei gibt es eine Ausnahme: Wenn Sie eine Illustrierte via Telefon abonnieren und die Gesamtkosten bis zur ersten Kündigung mehr als 200 Euro betragen, müssen Sie eine schriftliche Bestätigung zur Unterschrift erhalten.

Bei unerlaubten Anrufen können sich Betroffene an die Bundesnetzagentur wenden: Tel. 0291 / 9955-206, www.bundesnetzagentur.de. Hilfe bieten auch die örtlichen Verbraucherzentralen.

SORGFALT BEIM VERTRAGSABSCHLUSS

Seien Sie sich immer bewusst, dass Sie mit dem Abschluss eines Vertrages eine rechtskräftige Verpflichtung eingehen. Haben Sie Zweifel, ob Sie den Vertrag wirklich abschließen wollen, sagen Sie Nein. Selbst wenn von Ihnen am Telefon die Bitte geäußert wird, dass man Ihnen Informationsmaterial zu den am Telefon angebotenen Produkten oder zu den Vertragskonditionen zuschickt, kann es vorkommen, dass nur zum Schein auf diese Bitte eingegangen wird. Sie bekommen zwar etwas zugeschickt, aber dabei handelt es sich dann meist um eine Vertragsbestätigung. In diesem Fall sollten Sie umgehend einem etwaigen Vertragsschluss widersprechen und den Vertrag sicherheitshalber widerrufen. Daher gilt: Schauen Sie Ihre Post genau an und überprüfen Sie nach derartigen Anrufen vermeintliche Werbung auf Vertragsunterlagen.

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, manchmal sogar Ihre Kontonummer bestätigen. Oftmals wird Ihnen auch eine fiktive Kontonummer vorgelesen, damit Sie diese vervollständigen, bestätigen oder auch korrigieren sollen. Im Anschluss daran werden Ihnen weitere Fragen gestellt. Die Fragen können Ihr Kaufverhalten betreffen, aber auch Ihre persönliche Lebensweise. Bei Anrufen von Personen oder Unternehmen, die Ihnen bis dato völlig unbekannt sind, sollten Sie vorsichtig sein, auch wenn behauptet wird, dass Sie mit diesem einen laufenden Vertrag hätten. 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.

ANGEBOTE 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 Staubsaugern, Putzmitteln oder Koch-Sets. Genauso werden kostengünstigere Telefon- und Energieverträge oder auch Reparaturdienste angeboten. Hierbei verwickeln Vertreter Hausbesitzer in ein Gespräch über die Fassade, das Dach oder die Fenster. Es werden Gefahren für das Haus, beispielsweise bei Sturm und Unwetter, erwähnt und passende Leistungen zum Schutz und zur Sanierung angeboten. Vorsichtig sollte man bei dem Angebot von Produkten als Schnäppchen oder als vermeintlich lohnende Wertanlage sein. Der Kaufpreis liegt bei einigen dieser Produkte wesentlich höher als der tatsächliche Wert. Fällt ein 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. Unternehmen, die turnusmäßig Ihren Zähler ablesen möchten, kündigen sich in der Regel im Vorfeld an. Bedrängt Sie ein Verkäufer, rufen Sie sofort die Polizei.

VORSICHT MIT VERTRETERN

Es kann auch die Konstellation geben, dass Sie einen Vertreter in Ihr Haus bestellen. Eine solche Situation tritt oft bei dem Abschluss von Verträgen ein, bei denen man auf Annoncen geantwortet hat. So kann es vorkommen, dass man sich beispielsweise für eine



bestimmte Garage interessiert und den Vertreter für nähere Informationen nach Hause kommen lässt. Dies gilt auch, wenn man sich auf eine vielversprechend klingende Kontaktanzeige einer Zeitung meldet.. Immer wieder melden sich unter der angegebenen Nummer keine echten Kontaktsuchenden, sondern nur Partnervermittlungsinstitute. Die Unternehmen erklären hierbei, dass sie die Vermittlung eines passenden Partners übernehmen würden und um die Einzelheiten zu besprechen, ein Mitarbeiter gerne bereit sei, zu Ihnen nach Hause zu kommen. Der Mitarbeiter, der ein geschulter Vertreter ist, wird dann versuchen, Sie zu einem kostenpflichtigen Vertragsabschluss zu überreden. Wollen Sie einen derartigen Vertrag auflösen, haben Sie, selbst wenn Sie einen Vertreter zu sich nach Hause bestellt haben, unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit, diesen Vertrag zu widerrufen.

KAFFEEFAHRT

Nicht nur zuhause können Sie überrumpelt werden, sondern auch bei sogenannten Kaffeefahrten. Hier werden Ihnen interessante Produkte als Geschenk bei der Teilnahme an einem Tagesausflug angeboten. Was hier jedoch tatsächlich stattfindet, sind Verkaufsveranstaltungen für Nahrungsergänzungsmittel, Gesundheitsprodukte oder auch für den Haushaltsbedarf. Die Produkte werden hierbei als einmalige Preisschnäppchen angeboten. Jedoch gilt auch hier: Vorsicht! Lassen Sie sich nicht zu einem Vertragsabschluss überreden. Niemand hat etwas zu verschenken. Beachten Sie immer: Ein wirksamer rechtsgültiger Vertrag kann auch außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden. Deshalb sollten Sie sich auch in diesen Situationen immer gut überlegen, ob Sie das angebotene Produkt wirklich möchten. Bei Zweifeln sagen Sie Nein!

Hält Ihnen der Verkäufer nach seinem Vortrag einen Vertrag unter die Nase, den Sie unterschreiben sollen, seien Sie vorsichtig. Lesen Sie sich den Vertrag genau durch. Wenn Sie etwas nicht verstehen, unterschreiben Sie nicht und fragen Sie nach. Haben Sie unterschrieben, lassen Sie sich einen Durchschlag geben. Niemals sollten Sie sich drängen lassen, sofort in bar zu zahlen, eine Anzahlung zu machen oder im Voraus zu bezahlen.

RICHTIGER 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 Vertragsschluss. 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, können Sie auch noch nach Ablauf der Frist Ihren Widerruf erklären. Diese Möglichkeit erlischt jedoch spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen. Haben Sie einen Vertrag über eine Reparatur – beispielsweise weil Sie sich ausgesperrt haben und der Schlüsseldienst kommen muss – 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 ausdrücklich erklären. In den Informationen des Unternehmers über das Widerrufsrecht sollten Sie die Kontaktdaten und eine Adresse finden, an die Sie den Widerruf senden können. Gründe, warum Sie den Vertrag widerrufen wollen, müssen Sie nicht liefern. Von der Möglichkeit, den Widerruf unter einer angegebenen Telefonnummer zu erklären, rät die Verbraucherzentrale ab. Oftmals stellen Unternehmen ein sogenanntes Musterwiderrufs-Formular zur Verfügung, mit dem der Widerruf gegenüber dem Unternehmen erklärt werden kann. Für einen wirksamen Widerruf genügt es, diesen innerhalb der Widerrufsfrist ausgeübt zu haben. Um dies nachweisen zu können, sollten Sie Ihren Widerruf per Einschreiben verschicken. Nicht ausreichend ist, die Ware einfach zurückzusenden. Haben Sie den Widerruf erklärt, sind die Leistungen innerhalb von 14 Tagen auszutauschen. Der Unternehmer kann die Rückzahlung des Geldes allerdings verweigern, bis er

DARAUF SOLLTEN SIE ACHTEN

- Seien Sie sparsam bei der Weitergabe Ihrer Daten.
- Untersagen Sie die Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken.
- Prüfen Sie Vertragsangebote vor dem Abschluss.
- Bezahlen Sie niemals im Voraus.
- Sagen Sie bei Zweifeln Nein.
- Lassen Sie keine fremden Personen in Ihre Wohnung.



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.

AUSGESCHLOSSENER WIDERRUF

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.

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 oder zu einem Vertragsschluss drängen.

VERBRAUCHERZENTRALE

Bei Zweifeln oder Fragen haben Sie die Möglichkeit, Verträge oder Angebote von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. 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 unter www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratung-vor-ort.

Weitere Informationen zu unserem Beratungsangebot erhalten Sie unter www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratung bzw. Tel. 0711 / 66 91 10.

Informationen zu aktuellen Verbrauchertemen finden Sie bei uns im Internet sowie in der Verbraucher*Zeitung*, die in vielen Stellen vor Ort und im Internet unter www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherzeitung erhältlich ist.



Julia Woywod-Dorn,
Juristin,
Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg
e. V.

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. 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. Delikte mit Gewaltanwendungen werden von älteren Menschen im Vergleich zu jüngeren nachhaltig und umfassender angstausslösend erlebt. Im Rahmen der Veranstaltungsreihe zur Seniorensicherheit in Baden-Württemberg, Titel: „Verbraucher 60+: Ihr gutes Recht: So schützen Sie sich vor Abzocke im Alltag“ werden die einschlägigen Fälle thematisiert, die nicht nur ausschließlich Seniorinnen und 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 Referat Prävention Ihres Polizeipräsidiums oder besuchen Sie die Internetseiten der Polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes unter www.polizei-beratung.de.

HISTORIE UND ENTWICKLUNG DER „KAFFEEFAHRTEN“

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

und begannen nach dem Film mit dem Verkauf. Mit dieser Art von Veranstaltung wären heute nur noch sehr wenige Kundinnen und 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. Vier bis fünf Millionen Deutsche nehmen laut dieser Studie jährlich an Shopping-Touren teil.

TATBEGEHUNGSWEISE (MODUS OPERANDI)

Kaffeefahrten und / oder Gewinnbenachrichtigungen werden genutzt, um Artikel zu überhöhten Preisen zu verkaufen. Mit Gewinnversprechungen unterschiedlichster Art und / oder vermeintlich attraktiven Freizeitangeboten werden Kundinnen oder Kunden für eine solche Veranstaltung gewonnen. Dabei nutzt der Veranstalter Formulierungen, die bewusst in die Irre leiten.

TYPISCHE BEISPIELE:

- Im Anschreiben heißt es: „Für Ihr leibliches Wohl ist im Restaurant reichhaltig gesorgt: Frühstück, Mittagessen. Freigetränk 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 Plastiktschroller 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 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 zu Fantasiepreisen 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 Teilnehmerinnen und Teilnehmern,
 - dass angekündigte und versprochene Besichtigungen oder Stadtrundgänge erst durchgeführt werden,
 - dass die Rückfahrt erst angetreten wird,
 - dass die Mahlzeiten erst ausgeteilt werden,
 wenn eine „ausreichende“ Menge der angebotenen Artikel verkauft wären. Diese Drohungen wurden in der Regel 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 6:00 bis 7:00 Uhr, um jüngere Teilnehmerinnen und 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.

VERANSTALTER

Bei „Kaffeefahrten“ handeln die Veranstalter 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 Lokaltäten nehmen „das Geschäftsgebaren“ zumindest billigend in Kauf. Die Veranstaltergruppen schreiben die lebensälteren Teilnehmerinnen und Teilnehmer (65+) gezielt an. Vermutlich wird mit den Adressen innerhalb der Veranstaltergruppen Handel betrieben.

WEITERE INFORMATIONEN

www.polizei-bw.de bzw. Tel. 0711 / 54 01-0, www.verbraucherzentrale-bawue.de/Kaffeefahrten-Viele-falsche-Versprechungen bzw. Tel. 0711 / 66 91 10.



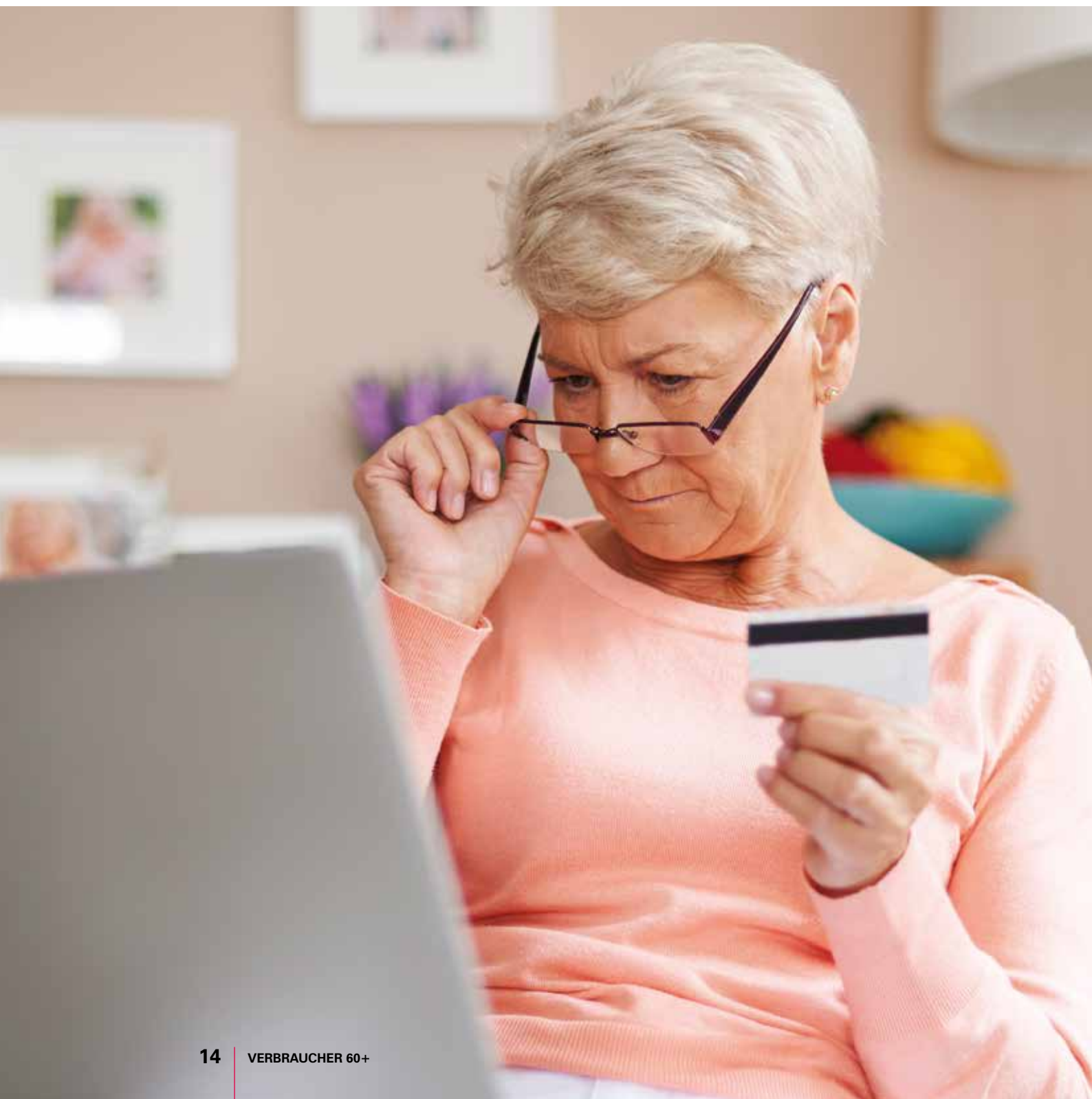
DARAUF SOLLTEN SIE ACHTEN

- Kaffeefahrten sollen in erster Linie die Kasse des Verkäufers zum Klingeln bringen. Dabei gilt: Je günstiger die Reise, desto spärlicher die touristischen Attraktionen. Lassen Sie also im Zweifel die Finger davon.
- Wer trotzdem mitfahren will: Keiner kann Sie zwingen, an der Verkaufsveranstaltung teilzunehmen. Sie können in der Zeit genauso gut etwas anderes unternehmen. Trotzdem haben Sie einen Anspruch auf alle bezahlten Leistungen. Der Veranstalter darf Sie also nicht von der gebuchten Schiffahrt ausschließen oder die Verpflegung streichen. Auch die versprochenen – allerdings oft geringwertigen – Geschenke dürfen Sie einfordern. Ob Sie diese auch bekommen, ist eine andere Frage.
- Denken Sie daran: Die auf der Werbeveranstaltung angebotenen Waren sind meist überteuert oder minderwertig. Fallen Sie nicht auf die unzähligen Versprechungen der Verkäufer herein, Wundermittel gibt es nicht. Vorsicht ist auch bei „Sonderangeboten“ und „Spezialrabatten“ angebracht. Selbst die so angepriesenen Waren sind häufig noch teurer als vergleichbare Produkte zu regulären Preisen.
- Lassen Sie sich auf keinen Fall zu einem Kauf drängen. Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht wollen oder nicht verstanden haben. Lassen Sie sich nicht durch Drohungen einschüchtern.
- Achten Sie bei einer Bestellung auf das richtige Datum im Vertrag und verlangen Sie die Vertragsdurchschrift.
- Name und Adresse des Verkäufers müssen dort vollständig angegeben sein. Ein Postfach reicht für eine spätere Reklamation nicht aus. Vorsicht ist trotzdem angebracht, denn manche Händleradressen sind frei erfunden.
- Zahlen Sie nichts an. Wer den Kaufvertrag widerruft, bekommt sonst womöglich nur schwer sein Geld wieder zurück.
- Wer den Kauf bereut: Die meisten Verträge, die auf Kaffeefahrten geschlossen werden, können ohne Begründung innerhalb von zwei Wochen widerrufen werden – am besten per Fax mit Sendebrief oder per Einschreiben. Ohne ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung bleibt Ihnen auch noch länger (ein Jahr und 14 Tage) Zeit, sich vom Vertrag zu lösen.

Nadine Dietrich
Landeskriminalamt
Baden-Württemberg

Fallen im weltweiten Netz

Das Sprichwort „Gelegenheit macht Diebe“ gilt auch im Internet,
darum stellen wir Ihnen ein paar einfache Regeln vor.
So können Sie sich im Internet besser schützen und bieten Abzockern weniger Gelegenheiten.



Das Internet hat unsere Gesellschaft in einer Weise und Geschwindigkeit verändert, die vor 20 Jahren noch undenkbar war: Nachrichten lesen, E-Mails versenden, Rezepte nachkochen, die Reiseroute berechnen oder Bankgeschäfte – vieles ist nur noch einen Mausklick entfernt. Um die Möglichkeiten bedenkenlos wahrnehmen zu können, ist es allerdings nötig, auch mögliche Gefahren zu kennen, um sich passend davor schützen zu können.

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

Viele Angebote im Internet sind entweder kostenpflichtig oder werden durch Werbung finanziert. Es gibt durchaus Internetangebote, die sich zu Recht für die angebotene Dienstleistung bezahlen lassen. Jedoch mischen sich unter diese kostenpflichtigen Anbieter legaler Angebote auch dubiose Internetseiten, die es auf die Abzocke argloser Kundinnen und Kunden abgesehen haben.

Typische Angebote solcher Abzocker sind Gewinnspiele, fingierte IQ-Tests, Lebenserwartungsrechner oder Anbieter, die Familienstammbaumanalysen versprechen. Oft untermauern solche Anbieter ihre Angebote mit dem Hinweis, dass die Prognosen auf „wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen“ oder „statistisch getesteten“ Methoden beruhen. Neben persönlichen Daten wie Alter und Geschlecht, werden Sie dann allerdings auch nach Ihrem vollständigen Namen und Ihrer Postanschrift gefragt, obwohl sie für die Anzeige eines IQ-Testresultats nicht relevant sind.

OHNE KOSTEN?

Unter Vortäuschung falscher Tatsachen wurde Kundinnen und Kunden vorgegaukelt, ein Angebot sei kostenlos, obwohl im Kleingedruckten in Wahrheit ein mit Kosten verbundener Vertrag abgeschlossen wurde. Die Verbraucherrechte wurden mit einem Gesetz, das am 1. August 2012

in Kraft trat, gestärkt. Durch die Einführung der sogenannten „Button-Lösung“ wurden Anbieter kostenpflichtiger Angebote verpflichtet, dies durch einen grafisch erkennbaren Bestätigungsknopf („Jetzt bezahlen“, „Jetzt kaufen“, „Kostenpflichtig bestellen“) deutlich sichtbar zu machen. Dies machte den Betrieb von Abzockseiten deutlich weniger attraktiv, weshalb sich die Anzahl der Betreiber solcher Webseiten seit Einführung dieses Gesetzes verringert hat.

Dieses Schutzgesetz gilt jedoch nur für den Privatbereich und nicht für den Geschäftsverkehr. Sobald sich Betrüger also bestätigen lassen, dass der Benutzer geschäftlich als Firma oder generell gewerblich handelt, ist die Buttonlösung nicht mehr verpflichtend und der Benutzer kann ohne Bestätigung weiter einkaufen und bestellen ohne darauf besonders aufmerksam gemacht werden zu müssen. Achten Sie also darauf, dass Sie als Privatperson und nicht gewerblich bzw. als Firma bestellen und auf deutlich erkennbare grafische Schaltflächen bevor Sie einen Kauf im Internet tätigen.

Abzocker finden sich trotzdem nach wie vor unter diesen Anbietern, denn eine neue Methode ist es nun, in die psychologische Trickkiste zu greifen und beispielsweise das Ergebnis eines bereits abgeschlossenen IQ-Tests nur anzuzeigen, wenn ein Premiumkonto eingerichtet wird. Immer wenn ein Angebot damit wirbt ein „Gratisangebot“, „Clubmitgliedschaft“ oder „Gewinnspiel“ zu sein, lohnt sich ein zweiter Blick auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

VERTRAGSABSCHLUSS

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

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

IHRE DATEN

Bei manchen Internetangeboten ist es nötig, seine Kontaktdaten ohne ersichtlichen Grund einzugeben. Deshalb sollten Sie vorher nachdenken, ob eine Registrierung bei allen Portalen wirklich mit vollem Namen und kompletter Anschrift nötig ist. Bei sozialen Netzwerken, über die man Freunde finden oder wiederfinden möchte, mag das noch sinnvoll sein, beim Onlineeinkauf sowieso, weil Sie die Lieferung andernfalls nicht erreichen wird.

KOSTENFALLEN

IM MOBILEN INTERNET?

Durch das mobile Internet werden sogenannte In-App-Käufe zunehmend populärer. Sind Ihre Zahlungsinformationen in einem App-Store einmal hinterlegt, können Sie mit nur einem Fingerdruck zusätzliche Funktionen kaufen. Die eigentliche App ist in vielen Fällen kostenlos, die Kaufanreize werden erst direkt in der App gesetzt. Deaktivieren Sie deshalb In-App-Käufe in den Einstellungen ihres Smartphones. Bei manchen Anbietern lassen sich In-App-Käufe nicht generell verhindern, sie sollten die Funktion der In-App-Käufe allerdings auf jeden Fall mit einer weiteren Passwordeingabe schützen. So müssen Sie jedes Mal, bevor Sie einen Kauf tätigen, Ihr Passwort eingeben.



Wenn Sie jedoch beispielsweise bei einem IQ-Test nach Ihrem Namen und Ihrer Adresse gefragt werden, sollten Sie vorsichtig sein. Es empfiehlt sich für viele Angebote, bei denen man nie einhundertprozentig sicher sein kann, wer sich dahinter verbirgt, eine zweite bzw. dritte E-Mail-Adresse zu besitzen, die keine Rückschlüsse auf Ihren richtigen Namen zulässt.

Mit einer zweiten bzw. dritten E-Mail-Adresse, die man für die Anmeldung bei Internetseiten verwendet, können Sie ein weiteres Problem im Internet reduzieren: unerwünschte Spam-E-Mails. Je mehr Anbietern Sie Ihre private Haupt-E-Mail-Adresse geben, desto größer ist die Chance, dass unseriöse Daten- und Adresshändler Ihre E-Mail-Adresse weitergeben und Sie so zum Spamopfer werden. Abzocker arbeiten mit unlauteren Methoden, hierzu gehören auch scharf formulierte Schreiben und unverhohlene Drohungen. Lassen Sie sich hiervon nicht einschüchtern, sondern überlegen Sie, wie Sie besonnen reagieren. Überlegen Sie: Wie ist der Anbieter überhaupt an Ihre Daten gekommen? Haben Sie möglicherweise bei einem Gewinnspiel mitgemacht und die Weitergabe der Daten erlaubt? Falls Sie ausschließen können, dass Sie Ihre Daten freiwillig übergeben haben bzw. Ihre Daten fehlerhaft sind, brauchen Sie überhaupt nicht zu reagieren. Reichen Sie den Abzockern bei fehlerhaften Daten keinesfalls ihre korrekten Daten nach.

Haben Sie Ihre Daten selbst hinterlassen, aber wurden nicht ausreichend darauf hingewiesen, dass es sich um ein kostenpflichtiges Angebot handelt? Reagieren Sie mit einem Widerspruch (Musterbriefe finden Sie unter: www.verbraucherzentrale-bawue.de, Musterbriefe Datenschutz).

SPAM-E-MAIL

Ein kompletter Schutz vor Risiken im Internet ist nur schwer möglich. Obwohl die Filtertechnologie erhebliche Fortschritte gemacht hat, trifft das auch auf Spam-E-Mails zu. Verwenden Sie eine E-Mail-Adresse für Ihre private Kommunikation und eine gesonderte E-Mail-Adresse für die Anmeldung bei Onlineportalen, Bestellungen etc. So vermeiden Sie nicht nur die ärgerliche Vermischung von privaten Nachrichten und Werbesendungen, sondern redu-



zieren nebenbei auch noch das Spamaufkommen auf Ihrem Haupt-E-Mail-Account. Nichts verstopft den E-Mail-Posteingang so sehr wie Spams und Phishing-Mails, wobei Spam-Mails, also unverlangt zugesandte Werbung, noch die harmlosere Variante sind. „Phishing“ ist ein Kunstwort aus „Passwort“ und „Fishing“ (abfischen). Gefälschte E-Mails oder Internetseiten dienen als Köder und sollen von den Empfängern gezielt Passwörter, Kreditkartendaten oder andere vertrauliche Informationen gezielt „abfischen“.

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

BANKGESCHÄFTE

Sind die Betrüger im Besitz dieser Informationen, ist es ihnen ein Leichtes, Bankgeschäfte in Ihrem Namen zu tätigen. Den Banken sind diese Probleme bekannt, deshalb werden Unternehmen keine

E-Mails versenden, in denen Sie dazu aufgefordert werden, kritische Benutzerdaten und Kontoinformationen auf einem neuen Portal einzugeben. Falls Sie unsicher sind und Zweifel haben:

- Rufen Sie bei Ihrer Bank an und fragen nach, ob Ihnen eine E-Mail mit entsprechendem Ziel gesendet wurde. Sie können Ihrer Bank mitteilen, dass Sie in Zukunft keine weiteren E-Mails von ihr erhalten möchten, so können Sie in Zukunft ganz sicher sein, dass zukünftige E-Mails von Ihrer Bank Betrugsversuche darstellen.
- Stellen Sie von Onlinerechnung auf Papierrechnung um. Die Rechnung per E-Mail zu erhalten ist sehr bequem, kann aber missbraucht werden, indem sie Sie auf eine falsche Seite leitet oder indem die angehängte Datei einen Virus, d. h. ein Schadprogramm statt der gewünschten Rechnung enthält, das in der Lage ist, Fremdzugriff auf Ihren Computer zu gestatten.
- Geben Sie auf Onlineseiten, bei denen Sie nicht völlig sicher sind, dass es sich um eine vertrauenswürdige Seite handelt, niemals kritische Informationen ein.
- Geben Sie nie Ihre Kontonummer, Pin und Tan auf einer Seite ein, ganz besondere Vorsicht ist geboten, wenn Sie nach mehreren Tans auf einmal gefragt werden.
- Löschen Sie fragwürdige E-Mails ohne sie zu lesen und fragen im Zweifel beim Absender nach dem Inhalt der Mail.

URHEBERRECHTE, ABMAHNUNGEN

Das Internet ist voll von Bildern, Videos und Musiksnipseln – auch hier sind sowohl die unbegrenzten Möglichkeiten als auch die Gefahren oft nur einen Mausklick entfernt. Zwar ist die Privatkopie in Deutschland nicht unter Strafe gestellt, die unerlaubte Vervielfältigung und Nutzung der Werke anderer allerdings schon. Falls Sie also ungefragt ein Bild im Internet herunterladen, um dieses auf die eigene Homepage zu stellen, verstoßen Sie gegen geltendes Urheberrecht. Ihnen droht demnach eine Abmahnung, oftmals direkt von einer Anwaltskanzlei, die sich auf derlei spezialisiert hat und das Internet auf Urheberrechtsverstöße mit Hilfe einer Software durchforstet. Diese Abmahnindustrie hat sich seit einigen Jahren zum etablierten Geschäftszweig entwickelt und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass selbst eine unabsichtliche Urheberrechtsverletzung im kleinen Maßstab abgemahnt wird. Laden Sie deswegen keine fremden Inhalte auf Ihren Computer und achten Sie darauf, dass Sie, falls Sie Fotos, Musik anderer verwenden, vorher die Rechtsfrage abgeklärt haben. Es besteht die Möglichkeit, im Internet nach lizenzfreien Inhalten zu suchen. Diese erkennt man daran, dass sie mit einer Creative-Commons Lizenz versehen sind. Um lizenzfreie Inhalte im Internet zu finden, gehen Sie beispielsweise bei Google in die erweiterten Sucheinstellungen und wählen „nach lizenzfreien Inhalten suchen“.



Sven Weber
Fachreferent
VERBRAUCHER
INITIATIVE e. V.



DARAUF SOLLTEN SIE ACHTEN

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

Projektpartner



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM UND VERBRAUCHERSCHUTZ BADEN-WÜRTTEMBERG

Kernerplatz 10, 70182 Stuttgart

Tel. 0711 / 126-0, Fax 0711 / 126-22 55

poststelle@mlr.bwl.de

www.mlr.baden-wuerttemberg.de

Das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz bietet zahlreiche Verbraucherinformationen unter www.verbraucherportal-bw.de. Verbraucher 60+ finden dort zahlreiche Hinweise zu Verbraucherrechten im Alltag.

Bundesverband

**Die Verbraucher
Initiative e.V.**

DI E 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 Labels. Über 100 kostenpflichtige Broschüren zu den Themen Ernährung, Umwelt und Gesundheit können dort bestellt oder heruntergeladen werden. Für Mitglieder der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. sind die Themenhefte und weitere Dienstleistungen, wie eine Rechtsberatung, im Mitgliedsbeitrag (ab 50,00 Euro/Jahr online, steuerlich absetzbar) enthalten.

LANDESENIOREN-RAT
Baden-Württemberg e.V.



LANDESENIOREN-RAT BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.

Kriegerstr. 3, 70191 Stuttgart

Tel. 0711 / 61 38 24, Fax 0711 / 61 79 65

landesseniorenrat@lsr-bw.de

www.lsr-bw.de

Der Landeseniorenrat Baden-Württemberg e. V. ist der Zusammenschluss von Kreis- und Stadt seniorenräten, Seniorenverbänden und

Landesorganisationen, die auf dem Gebiet der Altenarbeit tätig sind. 1974 als Dachverband gegründet, arbeitet der Landesseniorenrat als Interessenvertretung der älteren Menschen in Baden-Württemberg unabhängig, überparteilich und überkonfessionell. Der Landesseniorenrat mit seinen 78 Mitgliedern ist im vorparlamentarischen Raum politisch tätig und vertritt gegenüber Regierung, Politik, Verbänden und Organisationen die Interessen der mehr als 2,7 Millionen Menschen über 60 Jahre in Baden-Württemberg.

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.

Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart

Tel. 0711 / 66 91 10, Fax 0711 / 66 91 50

info@vz-bw.de

www.vz-bawue.de

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist ein gemeinnütziger, eingetragener Verein, der Verbraucher in Fragen des privaten Konsums informiert, berät und unterstützt. Über eine Million Verbraucherinnen und Verbraucher setzen jährlich auf den qualifizierten Rat der Fachleute, die in Beratungsstellen, über Service-Telefone, im Internet oder per Post zu erreichen sind. Darüber hinaus vertritt die Verbraucherzentrale die Verbraucherinteressen auf Landesebene.



Baden-Württemberg

LANDESKRIMINALAMT

LANDESKRIMINALAMT BADEN-WÜRTTEMBERG

Taubenheimstr. 85, 70372 Stuttgart

Tel. 0711 / 54 01-0, Fax 0711 / 54 01-33 55

stuttgart.lka@polizei.bwl.de

www.polizei-bw.de

Das Landeskriminalamt Baden-Württemberg (LKA BW) ist die zentrale Dienststelle für besondere Aufgaben bei der Kriminalitätsbekämpfung in Baden-Württemberg. Auf der Webseite finden Nutzer u. a. Hinweise für ein sicheres Zuhause. Die Broschüre „Sicher leben“ (68 Seiten) beschäftigt sich mit den Themen Betrug, Computer- / Internetkriminalität, Diebstahl, Opferschutz und Zivilcourage und wendet sich gezielt an Ältere.

WEITERE THEMEN FÜR DIE ZIELGRUPPE DER VERBRAUCHER 60+

Im Rahmen der Verbraucherkonferenzen in Baden-Württemberg wurden in den letzten Jahren folgende Themen behandelt:

- Verbraucher 60+: Aktiv und selbstbewusst im Gesundheitsbereich
- Verbraucher 60+: Sicher im Internet
- Verbraucher 60+: Energie und Kosten sparen

Die Abgabe erfolgt – solange der Vorrat reicht – kostenlos. Die jeweils 20-seitigen Publikationen werden gedruckt gegen Versandkosten abgegeben und sind außerdem auf der Webseite der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. unter <http://verbraucher.org/informieren/kostenlose-informationen> 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: IStock/shironosov; S. 2: Peter Hauk, Roland Sing; S. 3: VERBRAUCHER INITIATIVE; S. 4: IStock/Feverpitched, S. 6: IStock/ebstock; S. 8: IStock/Imageegam, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg; S. 9: IStock/geber86; S. 11: IStock/gpointstudio, -showcake, -solstock; S. 13: Fotolia, IStock/gpointstudio; S. 14/16: IStock/gpointstudio; S. 17: IStock/viadru, -takasuu; S. 18: IStock/manpor2004, VERBRAUCHER INITIATIVE.

Die Broschüre ist ein Element der regionalen Konferenzen „Verbraucher 60+“ in Baden-Württemberg. Sie werden durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg gefördert. Für die Inhalte sind die jeweiligen Autoren verantwortlich. Nachdruck und Vervielfältigungen, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.