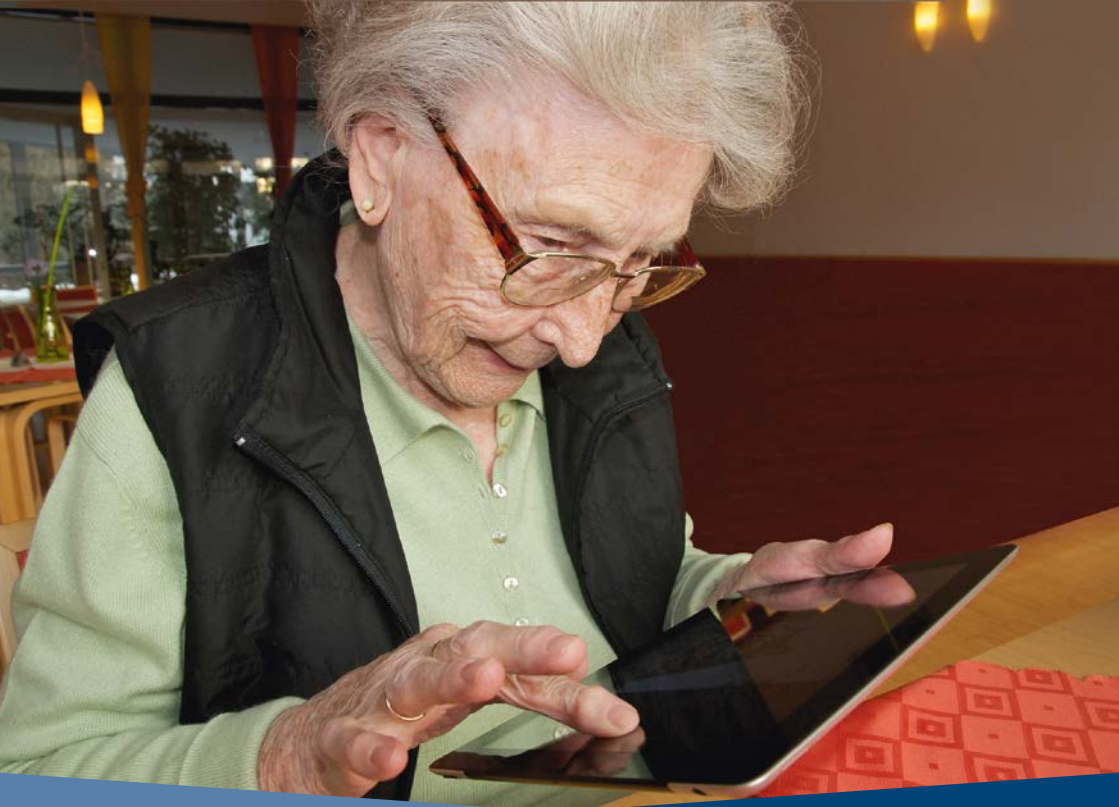




Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

verbraucherzentrale

*Rheinland-Pfalz*



# Nie zu alt fürs Internet!

**Nie zu alt fürs Internet!**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ein Leben ohne neue Medien ist heute kaum mehr vorstellbar. Der Laptop, das Tablet und das Smartphone, das Internet, Suchmaschinen und Onlineshopping-Dienste sind fester Bestandteil unseres Alltags. Auch viele ältere Menschen nutzen das Internet, um sich zu informieren, um einzukaufen oder um mit der weitverzweigten Familie, mit Freunden und Bekannten in Kontakt zu bleiben. Durch Nachrichtendienste, Online-Clouds und soziale Netzwerke wird beispielsweise der Austausch von Bildern und kurzen Videos von der letzten Familienfeier zum Kinderspiel.



Zugleich sorgen Meldungen über Datendiebstähle, Schadsoftware und Betrügereien durch fingierte E-Mails bei vielen Menschen für Verunsicherung. Bei aller berechtigten Vorsicht finde ich es wichtig, gerade ältere Menschen dabei zu unterstützen, die neuen Medien sicher und selbstbestimmt zu nutzen, damit auch sie von den vielen Möglichkeiten profitieren.

Mit der Broschüre, die Sie in den Händen halten, wollen wir Sie ermutigen, sich die Welt der neuen Medien zu erschließen – Schritt für Schritt. Die Broschüre informiert Sie über die verschiedenen Dienste und deren Nutzen und gibt Antworten auf Fragen zu den Themen Sicherheit und Datenschutz. Zudem zeigt sie auf, welche Geräte Sie benötigen, um das Internet zuverlässig nutzen zu können. Auch auf das Thema Kosten wird eingegangen, damit keine Fragen offenbleiben.

Lassen Sie sich mitnehmen in die digitale Welt. Denn man ist nie zu alt fürs Internet!



Dr. Franziska Giffey  
Bundesministerin für Familie, Senioren,  
Frauen und Jugend

## Sehr geehrte Damen und Herren,


Computer, Laptop, Smartphone und Tablet – wer mit diesen Geräten nicht vertraut ist, fühlt sich schnell ausgeschlossen. Drei von vier Menschen im Alter über 60 Jahre sind mittlerweile im Internet unterwegs und immer mehr über 70-Jährige sind im Netz aktiv. Die aktuellen Entwicklungen zeigen, dass die Neugier auf die neue Technik und das Internet bei der älteren Generation steigt. Andererseits gibt es aber auch noch große Berührungsängste, Unsicherheiten und viele Fragen.



Bisherige Angebote zum Umgang mit Internet und Co. richten sich nach wie vor hauptsächlich an junge und technisch versierte Menschen. Medienkompetenz als Schlüsselqualifikation ist aber für alle Altersgruppen unerlässlich, um sich sicher und angstfrei im Internet bewegen und von seinen Vorteilen profitieren zu können. Die Notwendigkeit, auch der älteren Generation Hilfen an die Hand zu geben, ist mehr denn je gegeben. Die Generation 60+ darf nicht weiter benachteiligt werden, nur weil sie in einer analogen Welt groß geworden ist. Es ist dringend notwendig, das Thema Senioren und Internet gesamtgesellschaftlich und politisch anzugehen. Zahlreiche Verbände und Initiativen sowie ehrenamtlich in diesem Bereich Tätige fordern dies seit geraumer Zeit.

Wenn Sie bislang noch nicht digital unterwegs waren, ist das Internet für Sie vielleicht noch ein Buch mit sieben Siegeln. Das ist aber kein Grund, den Kopf in den Sand zu stecken. Mit zunehmendem Alter ist es allenfalls etwas mühsamer, die vielen fremden Begriffe zu verstehen und die Bedienung der Technik zu erlernen. Aber mit ein wenig gutem Willen und Unterstützung kann jede und jeder den Einstieg ins Netz meistern und sich den Umgang mit E-Mails, Suchmaschinen und mobilen Geräten wie Smartphones und Tablets aneignen.

Mit diesem Ratgeber für Anfängerinnen und Anfänger wollen wir Ihnen Ängste nehmen und Sie dazu ermuntern, Hemmschwellen zu überwinden und erste Gehversuche ins digitale Zeitalter zu unternehmen. Schritt für Schritt erklären wir Ihnen das Internet, wie es funktioniert, was Sie lernen müssen und wo Sie Hilfe finden. So können auch Sie selbstbewusst und sicher von den Vorteilen des Internets profitieren. Viel Spaß dabei!



Ulrike von der Lüche  
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

## Autorinnen und Autoren:

### **Kapitel I:** Was bringt mir das Internet?

Autor: Dr. Florian Preßmar, Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

### **Kapitel II:** Wie steht es mit der Sicherheit im Internet?

Autoren: Christian Gollner und Barbara Steinhöfel, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

### **Kapitel III:** Mein Weg ins Internet

Autorinnen: Barbara Steinhöfel und Jeanine Wein, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

### **Kapitel IV:** Das große Thema Daten

Autor: Christian Gollner, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

### **Kapitel V:** Wer kann mir bei meinem Weg ins Internet helfen?

Autorin: Jeanine Wein, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

**Abbildungen:** S. 8, 12, 15, 26, 27, 31, 38, 42, 46, 51, 68, 69, 70

© alles mit Medien – Anke Enders & Jeanine Wein GbR

## Inhalt

I. Was bringt mir das Internet? .....	7
1.1 Das Netz der unendlich vielen Möglichkeiten .....	7
1.2 Eine kleine Geschichte des Internets .....	10
1.3 Das Internet in der Hosentasche .....	13
1.4 Die Suchmaschine – das Tor zur Welt des Internets .....	16
1.5 Mit anderen in Kontakt bleiben über E-Mail, Kurznachrichten und soziale Netzwerke .....	16
1.6 Bequem im Internet einkaufen .....	19
1.7 Vielfältig und meist kostenlos – Unterhaltungs- angebote im Netz .....	20
1.8 Der Browser – das Werkzeug zum Surfen im Netz .....	22
II. Wie steht es mit der Sicherheit im Internet? .....	24
2.1 Geräte fit halten .....	25
2.2 Sicher mit Smartphone und Tablet .....	27
2.3 Sicher einkaufen im Netz .....	28
2.4 Den Computer als Bankfiliale nutzen .....	31
2.5 Kostenlos oder kostenpflichtig? .....	33
2.6 Und wie steht es nun mit der Sicherheit im Internet? .....	34
III. Mein Weg ins Internet .....	36
3.1 Internetfähige Geräte .....	36
3.2 Der richtige Anschluss .....	39
3.3 Das heimische Netz absichern .....	43



IV. Das große Thema Daten .....	45
4.1 Nicht alle müssen alles wissen .....	46
4.2 Auf die richtige Einstellung kommt es an .....	47
4.3 Ihre Daten als Währung im Internet .....	48
4.4 Datenschutz bei tragbaren Geräten .....	50
4.5 Kurznachrichtendienste – WhatsApp, Threema und Co. ....	51
4.6 Datenschutzrechte geltend machen .....	52
4.7 Von Anfang an für Ordnung sorgen: der digitale Nachlass .....	52
4.8 Datenschutzrisiken im Blick haben .....	53
V. Wer kann mir bei meinem Weg ins Internet helfen?..	55
5.1 Erste Schritte gemeinsam in Kursen lernen .....	55
5.2 Freunde und Familie um Unterstützung bitten ..	57
5.3 Rat von Profis einholen .....	59
VI. Anhang .....	67
WLAN absichern .....	67

# I.

## Was bringt mir das Internet?

„Mehr dazu finden Sie im Internet.“ Egal ob in den Fernsehnachrichten, auf Plakaten oder in der Zeitung – diesen Satz hört und liest man häufig. Vielleicht sind Sie in solchen Situationen durchaus neugierig, was Sie denn da im Internet erwarten würde. Aber leider können Sie nicht nachschauen, entweder weil Ihnen der dafür nötige Internetzugang fehlt oder weil das Internet noch Neuland für Sie ist. Im ersten Kapitel dieser Broschüre möchten wir Ihnen zeigen, was das Internet eigentlich ist und was es zu bieten hat.

### 1.1 Das Netz der unendlich vielen Möglichkeiten

Kochrezepte nachschlagen, mit den Enkelkindern Bilder hin und her schicken oder die verpassten Nachrichten nachträglich anschauen: Das Internet bietet uns eine Vielzahl von Möglichkeiten, uns zu informieren und mit anderen in Kontakt zu bleiben. Dabei lebt das „Netz“, wie das Internet auch kurz genannt wird, von den Menschen und Organisationen, die sich daran beteiligen. Eine weitere Besonderheit zeichnet das Internet aus: Man kann alles bequem von einem Ort aus finden, nämlich von dem Computer aus, vor dem man sitzt, oder dem mobilen Gerät, das man in der Hand hält und das man sogar überall mit hinnehmen kann.



**Abbildung 1: Die Vielfalt des Internets entdecken**

Im Alltag entstehen eine Menge Fragen. Wann hat der Arzt noch mal Sprechstunde und ab wann ist er im Urlaub? Welche Filme laufen denn am Wochenende? Und wann sollte man eigentlich die Johannisbeeren im Garten schneiden? Die Suche nach diesen Informationen kann anstrengend sein.

Auch das Internet erspart Ihnen zwar nicht die Suche, aber es hilft auf seine ganz eigene Weise, indem es eine Vielzahl von Antworten kennt. So haben beinahe alle größeren Geschäfte, Ärztinnen und Ärzte, Kinos, Theater und sonstige Organisationen eine Internetseite, auf der Informationen wie Öffnungszeiten, Sonderangebote oder Kontaktdaten zu finden sind. Doch das Internet hat noch mehr zu bieten: Viele Tageszeitungen oder Magazine ver-



öffentlichen stets aktuelle Informationen auf ihren Internetseiten; das Fernsehprogramm können Sie jederzeit aktuell und bereits weit im Voraus nachschlagen, teilweise können Sie sich sogar kurze Filmausschnitte anschauen. Auch das Nachschlagen von Rezepten, Terminvereinbarungen beim Bürgeramt, Onlinereservierungen für Konzertveranstaltungen oder die Suche nach den Fußballergebnissen des heimischen Vereins sind dank Internet leicht möglich.

### Wikipedia – das große Onlinelexikon

Ein Beispiel für die Informationsfülle des Internets ist das freie Nachschlagewerk Wikipedia, einer der bekanntesten Wissensspeicher im Internet. Vergleichbar ist dieses Lexikon im Internet am ehesten mit Enzyklopädien wie dem Brockhaus, jedoch mit einem großen Unterschied: Bei Wikipedia kann jede und jeder mitschreiben. Autorinnen und Autoren und die Leserschaft helfen sich gegenseitig, diskutieren über Details und verbessern permanent ihre Texte, zum Beispiel wenn sich Fehler eingeschlichen haben.

Internetadresse: [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de)

## 1.2 Eine kleine Geschichte des Internets

Das Internet ist allgegenwärtig, aber wie ist es eigentlich zu dem geworden, was es heute ist? Bereits in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts wurden die Grundsteine gelegt für das Internet, wie wir es heute kennen. Forscher in den Vereinigten Staaten von Amerika arbeiteten an einer Möglichkeit, Computer miteinander zu vernetzen und auf diesem Weg Informationen schneller und effektiver auszutauschen. Schon in den 1970er-Jahren wurden Dienste entwickelt, mithilfe derer Nachrichten zwischen Computern ausgetauscht werden konnten: Die E-Mail war geboren. In den 1980er- und 1990er-Jahren wandelte sich das Internet zusehends. Immer mehr Beteiligungsmöglichkeiten entstanden, und dadurch wuchs die Zahl

der Teilnehmenden stark an. Zunächst war das Internet aber noch Profis vorbehalten, da Inhalte schwer zugänglich und oft in Programmiersprachen verpackt waren. Erst mit der Möglichkeit, Internetseiten optisch ansprechender und leicht verständlich darzustellen, wurde das Internet auch für Laien interessant. Das World Wide Web (sprich: wörlđ waid web, zu Deutsch: weltweites Netz, abgekürzt mit WWW) erblickte das Licht der Welt.

Seitdem können Texte und Bilder auf dem Bildschirm angezeigt werden, die jemand anderes – unter Umständen Tausende von Kilometern entfernt – zur Verfügung gestellt hat. In etwa vergleichbar ist das mit dem Videotext im Fernsehen. Das Besondere am Internet und der Unterschied zu bisherigen Medien wie Fernsehen, Zeitung oder Radio ist die Möglichkeit, mit dem Klicken oder Tippen auf eine Verknüpfung von einer Information oder einer Seite zu einer anderen zu springen und dabei selbst zu entscheiden, welche Informationen man haben möchte und wie lange man dort bleibt. Diese Verknüpfungen zwischen Seiten nennt man Links oder Hyperlinks (sprich: Haiperlinks, zu Deutsch: Verbindung, Verknüpfung). Im Internet sind Links häufig durch Unterstreichungen oder andere Auszeichnungen hervorgehoben, sie sehen zum Beispiel so aus: [www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de).

Das Kernprinzip des Internets ist, dass Computer miteinander in Kontakt sind. Genau das besagt auch der Begriff „Internet“, der sich aus dem englischen Begriff „interconnected network“ (zu Deutsch: zwischenverbundenes Netzwerk) herleitet. Sobald Sie ins Internet gehen, werden Sie automatisch Teil dieses großen weltweiten Netzwerkes: Dann sind Sie „online“ (sprich: onlain, zu Deutsch: verbunden).



**Abbildung 2: Das Internet und Computernetzwerke findet man überall**

Heute, weit über 40 Jahre nach der Geburt des Internets, sind Computer und auch das Internet für uns längst selbstverständlich und aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Ob beim Geldabheben am Bankautomaten oder beim Besuch auf dem Amt: Auch wenn Sie selbst nicht im Internet aktiv sind, so haben Sie doch ständig Kontakt mit Computernetzwerken.

Zu einer fundamentalen Veränderung des Internets kam es, als die Firma Apple im Jahr 2007 ihr neues Telefon, das iPhone, präsentierte. Das Gerät verfügte über eine berührungsempfindliche Oberfläche und konnte direkt über den Bildschirm gesteuert werden. Zugleich war es ein vollwertiger Computer, der flexibel und individuell um eine Vielzahl von Programmen ergänzt werden konnte. Das erste Smartphone (sprich: Smartfon, zu Deutsch: intelligentes Telefon) kam auf den Markt. Wie sehr diese Entwicklung unseren

Alltag durchdringt, zeigen aktuelle Nutzungszahlen: Zwei von drei Menschen in Deutschland besitzen heute schon ein Smartphone. Auch immer mehr ältere Menschen haben mittlerweile ein mobiles Endgerät in der Tasche.

### 1.3 Das Internet in der Hosentasche

Ob in der Bahn, im Café oder im Wartezimmer – immer mehr Menschen haben ein kleines tragbares, handyähnliches Gerät bei sich, auf das sie gebannt schauen und tippen. Dieses Gerät nennt man Smartphone oder als größere Variante Tablet (sprich: Täblet, zu Deutsch: Täfelchen oder Schreibtäfel). Das, was diese Geräte können, geht über die Möglichkeiten eines reinen Telefons weit hinaus. Smartphones sind leistungsstarke Mini-Computer, die über die Berührung einer glatten Oberfläche, den sogenannten Touchscreen (sprich: Tatschkrien), bedient werden. „Intelligent“ werden sie durch eine Vielzahl von eingebauten Sensoren und Funktionen, wie zum Beispiel die Möglichkeit, GPS (mehr hierzu finden Sie im Anhang) für die mobile Navigation zu nutzen oder mit der eingebauten Kamera überall Fotos zu machen. Das Wichtigste an diesen Geräten ist aber die permanente Verbindung zum Internet. So ist es jederzeit und beinahe überall, wo man auf das Mobilfunknetz zugreifen kann, möglich, das Wetter zu erfragen, sich zum gewünschten Ziel navigieren zu lassen oder aktuelle Nachrichten zu lesen. Auf Smartphones lassen sich zudem sehr viele unterschiedliche und oft kostenlose Programme, sogenannte Apps (sprich: Äpps), aufspielen. Smartphones passen sich so an die individuellen Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer an, und genau das macht sie so erfolgreich.



## Apps

Apps sind ein zentrales Element in der Nutzung von Smartphones. Die Abkürzung „App“ steht für das englische Wort „Application“, was so viel wie Anwendung bedeutet. Diese Anwendungen sind nichts anderes als Programme, wie sie auch auf anderen Computern zum Einsatz kommen. Der Clou an Apps auf mobilen Geräten ist aber, dass sie die vielfältigen Möglichkeiten eines Smartphones nutzen können. So können beispielsweise dank eingebautem Lagesensor eine Wasserwagen-App und über GPS eine App zur Navigation genutzt werden. Der Begriff App ist bisher in seiner Verwendung sehr eng an Smartphones und Tablets gebunden. Apps lassen sich je nach Betriebssystem zum Beispiel über Google Play (Android), den App Store (Apple) oder den Microsoft Store (Windows Phone) beziehen. Das Betriebssystem ist vergleichbar mit der Schaltzentrale eines mobilen Endgeräts. Es verwaltet alle verbauten Komponenten und gibt im Fall von Smartphones und Tablets auch vor, welche Apps verwendet und überhaupt installiert werden können.



**Abbildung 3: Was können Sie mit einem Smartphone machen?**

Bei allen positiven Dingen, die mit den kleinen mobilen Alleskännern namens Smartphones in den Alltag der Menschen gekommen sind, müssen aber auch Fragen des Datenschutzes geklärt werden. Denn die intelligenten Alltagsbegleiter beherbergen und sammeln oft eine ganze Menge Informationen über ihre Besitzerin oder ihren Besitzer. Neben Kontaktdaten können dies zum Beispiel Aufenthaltsorte, Nutzungsgewohnheiten oder gesuchte Begriffe aus Suchmaschinen sein. Mehr über „Das große Thema Daten“ und was man hierbei beachten muss, können Sie im vierten Kapitel dieser Broschüre nachlesen.

## 1.4 Die Suchmaschine – das Tor zur Welt des Internets

Egal ob am heimischen Computer oder mobil mit dem Smartphone: Um in der Fülle von Inhalten im Internet auch das Gesuchte zu finden, gibt es Suchmaschinen. Die bekannteste Suchmaschine ist Google (sprich: Guhgl), aber es gibt auch Suchmaschinen von anderen Anbietern wie Microsoft (Bing) oder Yahoo. Suchmaschinen sind vergleichbar mit einer Art Auskunft, die für Sie das Internet durchsucht. So können Sie beispielsweise die Fußballergebnisse des letzten Spieltags oder Kochrezepte in einer Suchmaschine erfragen, indem Sie etwa „Spiel Mainz HSV“ oder „Rezept Erdbeermarmelade“ in das Suchfeld eingeben. Die Antworten auf Ihre Suche liefert Ihnen die Suchmaschine in Form von Verweisen auf Internetseiten, sogenannten „Links“ (zu Deutsch: Verknüpfungen). Die Nutzung von Suchmaschinen ist kostenlos, die kleinen Helfer verdienen ihr Geld jedoch hauptsächlich mit dem Einblenden von Werbung und dem Sammeln von Daten. Wer anonym im Internet suchen möchte, kann auf datenschutzfreundliche Suchmaschinen wie Startpage zurückgreifen, die Suchbegriffe als Vermittler an Google weiterleiten und dadurch anonymisieren.

## 1.5 Mit anderen in Kontakt bleiben über E-Mail, Kurznachrichten und soziale Netzwerke

Einer der ältesten und wohl erfolgreichsten Dienste im Internet ist die Möglichkeit, elektronische Postkarten, sogenannte E-Mails (sprich: i-mäils), zu verschicken. Dabei versenden Sie Post auf elektronischem Wege von einem Computer an einen anderen. Eine E-Mail können Sie jederzeit und mit einer unbegrenzten Zahl an Wörtern verschicken.

cken. Das Schöne daran ist, dass dies in der Regel kostenlos ist und Sie sogar noch Bilder, Dokumente oder andere Dinge zusätzlich zum Text verschicken können. Um eine E-Mail zu versenden, brauchen Sie zunächst ein eigenes E-Mail-Postfach. Das bekommen Sie in aller Regel kostenlos bei verschiedenen Anbietern wie Google, Web.de, Gmx.de oder auch Microsoft. Außerdem müssen Sie, wie im klassischen Postverkehr auch, die Adresse des Empfängers oder der Empfängerin kennen. Besitzt man keine E-Mail-Adresse, sind einem viele Wege im Internet verschlossen: So ist eine E-Mail-Adresse zum Beispiel Voraussetzung, um bei einem Internethändler einzukaufen oder ein Smartphone einzurichten.

### Aufbau einer E-Mail-Adresse

Die E-Mail-Adresse erkennt man am @-Zeichen (sprich: ät-Zeichen). Sie sieht beispielsweise so aus: `marta.mueller@beispielanbieter.de`. Häufig spricht man auch von einem elektronischen Postfach, und dieser Begriff trifft den Kern der Sache. Das @-Zeichen ist eine Zustellanweisung, vergleichbar mit dem „c/o“ oder „zu Händen“. Dieses Zeichen und die Information dahinter sind zunächst wichtig, damit die E-Mail auch beim Postfachanbieter „beispielanbieter.de“ ankommt, bei dem man ein elektronisches Postfach hat. Dies können zum Beispiel Gmail.com, Web.de oder Outlook.com sein. Dieser Anbieter verteilt die E-Mail dann an den Empfänger oder die Empfängerin, hier „marta.mueller“.

Tolle Möglichkeiten, mithilfe des Internets mit anderen in Kontakt zu bleiben, bieten Smartphones. Von den Enkelkindern mal eben ein Bild aus deren Urlaub erhalten oder sich schnell mit der Partnerin oder dem Partner über den nächsten Einkauf beratschlagen: Kleine Nachrichtenprogramme, sogenannte Mobile Instant Messenger wie WhatsApp (sprich: Wottsäpp), Threema (sprich: frima) oder Telegram (sprich: telegrämm), ersetzen nicht nur zunehmend die SMS in der Welt des Mobilfunks, sondern erobern wegen ihrer vielseitigen Funktionen auch immer mehr Geräte. Die häufig kostenlosen oder kostengünstigen Programme erfreuen sich großer Beliebtheit bei Jung und Alt. Der Vorteil liegt klar auf der Hand: Egal ob Fotos, (Sprach-)Nachrichten oder Videos, Instant Messenger bringen Menschen problemlos in Kontakt, egal wo sie sich gerade befinden, und ermöglichen es ihnen dadurch, andere am eigenen Leben teilhaben zu lassen – und umgekehrt.

Auch über Videotelefonie ist es möglich, mit Menschen rund um den Erdball in Kontakt zu bleiben und sie dabei sogar zu sehen. Um solche – in der Regel kostenlosen – Programme, wie zum Beispiel Skype (sprich: Skaip), nutzen zu können, brauchen Sie eine kleine Videokamera (eine Webcam, sprich: Webkäm) und ein Mikrofon. Wenn Sie einen neueren Laptop (sprich: Läptop), also einen kleinen tragbaren Computer, ein Smartphone oder ein Tablet besitzen, sind diese beiden Elemente meist schon standardmäßig enthalten. Hinweise zum Thema Datenschutz bei mobilen Endgeräten können Sie in Kapitel 4.4 nachlesen.

Sicherlich haben Sie bereits etwas über Facebook (sprich: Fäisbuk) gehört. Facebook ist das bekannteste von vielen sogenannten sozialen Netzwerken. Diese bieten Men-



schen einen virtuellen Raum, um sich zu präsentieren. Wer beispielsweise in Facebook aktiv ist, gestaltet eine Art Steckbrief von sich selbst. Einmal angelegt, kann man ihn jederzeit um Texte, Fotos und Videos erweitern. Der Reiz an sozialen Netzwerken ist, dass man die Steckbriefe anderer Menschen oder auch Organisationen anschauen und kommentieren kann. Speziell für Seniorinnen und Senioren gibt es im Internet ebenfalls soziale Netzwerke wie [Feierabend.de](http://Feierabend.de) oder [wize.life](http://wize.life).

### 1.6 Bequem im Internet einkaufen

Das Internet ist wohl der größte Marktplatz der Welt und es bietet unzählige Möglichkeiten, Einkäufe zu tätigen. Ob Kleidung, Waschmaschinen oder Tiernahrung – im Internet findet sich so ziemlich alles, was man in der realen Welt auch kaufen kann. Mit zwei großen Vorteilen: Internetgeschäfte

kennen keine Öffnungszeiten, und die Ware wird einem in der Regel bis vor die Haustür geliefert. Schweres Tragen gehört damit der Vergangenheit an. Wenn Sie einige Sicherheitsregeln beachten, die in Kapitel 2 dieser Broschüre zu finden sind, steht dem Interneteinkauf nichts mehr im Wege.

### 1.7 Vielfältig und meist kostenlos – Unterhaltungsangebote im Netz

Immer mehr Fernseh- und Radiosendungen, ja selbst Tageszeitungen verweisen auf ihre Internetauftritte und möglicherweise auch auf eigene Apps für Smartphones oder Tablets. Medienunternehmen nutzen damit zunehmend die vielfältigen Möglichkeiten des Internets und verschmelzen Texte, Fotostrecken, Videos und Radiobeiträge zu einem Medium. Konkret heißt das: Sie besuchen beispielsweise den Internetauftritt Ihrer Tageszeitung oder öffnen eine entsprechende App, lesen den dort hinterlegten Text, betrachten dazu passende Fotostrecken, haben die Möglichkeit, ein kleines Video zum Thema anzuschauen, und werden am Ende auf weitere interessante Seiten im Internet verwiesen.

## Mediatheken

Viele Fernsehsender stellen ihre Sendungen auch im Internet zur Verfügung. So können Sie sich die verpasste Tagesschau in der ARD-Mediathek ganz einfach und zu jeder Uhrzeit anschauen. Auch Dokumentationen und Reportagen, zum Teil sogar ganze Spielfilme, finden sich in sogenannten Mediatheken im Internet. Vorstellen können Sie sich eine Mediathek wie eine Art Bibliothek, nur dass dort keine Bücher im Regal stehen, sondern Filme, die direkt im Internet angeschaut werden können. Neben der ARD haben auch das ZDF sowie viele dritte Programme und private Sender eine Mediathek im Internet, die oft auch als Apps für mobile Endgeräte erhältlich sind.

Eine kleine digitale Revolution findet heute auch in den Wohnzimmern statt. Klotzige Röhrenfernseher weichen zunehmend großen Flachbildschirmen. Oft verfügen diese über die Möglichkeit, direkt vom TV-Gerät aus ins Internet zu gehen und dort auf verschiedene Dienste wie etwa Mediatheken zuzugreifen. Genannt werden die vernetzten Geräte häufig auch Smart-TVs. „Smart“, weil sie ähnlich wie Smartphones über Apps um viele Funktionen erweiterbar sind, aber auch, weil sie viele, vormals nicht miteinander kombinierbare Dinge verbinden. So ist es zum Beispiel möglich, digitale Fotos auch auf dem Fernseher anzuschauen.

Übrigens: Wer gerne spielt, ist im Internet genau richtig. Neben klassischen Kreuzworträtseln und Sudokus finden sich im Internet viele weitere kleine Spiele, die in den



meisten Fällen sogar kostenlos sind. Auch für Smartphones und Tablets gibt es unzählige Spiele-Apps. Der Vorteil: Weil man mobile Geräte einfach mitnehmen kann, ist es zum Beispiel möglich, im Urlaub oder im Garten ein wenig zu spielen.

## 1.8 Der Browser – das Werkzeug zum Surfen im Netz

Wer das Internet nutzt, ist meistens im World Wide Web unterwegs. Man nennt das „surfen“ (sprich: sörfen), denn man bewegt sich im Internet wie ein Wellenreiter, nur nicht im Meer, sondern frei auf verschiedenen Computern innerhalb des großen weltweiten Netzwerks. Dabei gilt eine einfache Regel: Wer Internetseiten betrachten möchte, benötigt neben einem Computer, einem Smartphone oder einem Tablet mit Internetzugang ein spezielles Programm, einen sogenannten Browser (sprich: Brauser). Das Wort kommt aus dem Englischen und bedeutet so viel wie durchstöbern. Die bekanntesten Browser für PCs sind Microsoft Edge (sprich: Ätsch; früher Internet Explorer) und Mozilla Firefox (sprich: Feierfox); beide sind kostenlos. Bei Smartphones und Tablets werden oft standardmäßig Browser mitgeliefert. Über die Installation von Apps lassen sich aber auch hier andere Browser wie etwa Mozilla Firefox nutzen.

Damit der Browser Internetinhalte anzeigen kann, müssen Sie zunächst einen „Befehl“ hierfür geben. Angenommen, Sie wollen zur Internetseite Ihrer Heimatstadt. Hierfür gibt es zwei Wege. Entweder Sie kennen bereits die Internetadresse (beginnend mit „www.“) oder Sie nehmen eine Suchmaschine zu Hilfe.



## **Der Browser – Ihr „Surfbrett“**

Der Browser ist ein Programm und der Dreh- und Angelpunkt des Internetgebrauchs. Denn er macht das Anschauen von Internetseiten erst möglich. Dabei greift der Browser auf Inhalte im Internet wie Texte, Bilder und Videos zurück, die dort von Programmierern hinterlegt wurden, und baut diese nach einem festgelegten Konstruktionsplan auf Ihrem Computer zusammen. Das fertige Ergebnis sehen Sie dann als Internetseite auf Ihrem Bildschirm.

## II.

### Wie steht es mit der Sicherheit im Internet?

Immer wieder liest und hört man von Gefahren im Internet. Daten werden gestohlen, Fremde nehmen unberechtigten Zugriff auf Bankkonten und man erhält plötzlich Rechnungen für Dinge, die man gar nicht bestellt hat. Bei den vielen Risiken kann es schwerfallen, den Überblick zu bewahren.

Im Hinblick auf diese negativen Aspekte stellen Sie sich vielleicht die Frage, ob sich die Sache mit dem Internet denn überhaupt lohnt. Die gute Nachricht: Wenn Sie sich im Internet umsichtig verhalten, können Sie die Gefahren leicht umschiffen. Dazu reicht es meist aus, einige wenige Regeln zu beachten und zusätzliche Programme zu verwenden, die schädigende Elemente automatisch abwehren. Welche Regeln das sind, zeigen wir Ihnen in diesem Kapitel, damit Sie die Möglichkeiten und Chancen des weltumspannenden Datennetzes angstfrei nutzen können.

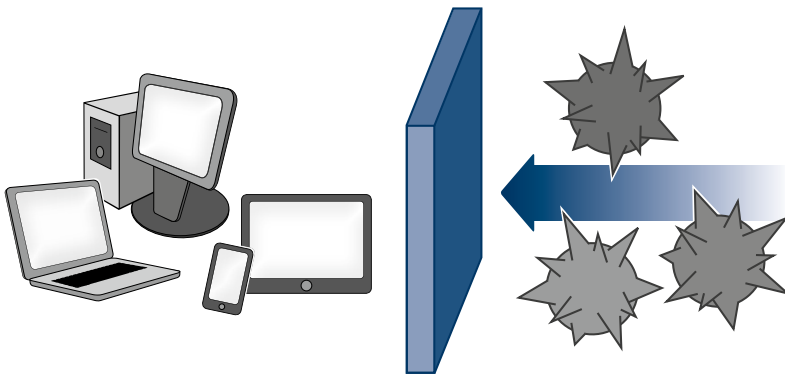


## 2.1 Geräte fit halten

Computerprogramme und Apps sind nicht frei von Schwachstellen. Über diese können Fremde von außen unberechtigten Zugriff auf die Daten im eigenen Computer, Tablet oder Smartphone nehmen. Man kann sich das so vorstellen: Geräte, mit denen man ins Internet gehen kann, sind nach außen hin grundsätzlich gesichert, doch im Mauerwerk befinden sich manchmal auch kleine Risse. Wer einen Riss gefunden hat, kann ihn zu einem Loch ausbauen und von außen einsteigen.

Schwachstellen können sowohl in Programmen als auch in den Betriebssystemen auftreten. Ein Betriebssystem ist ein für einen Computer, ein Smartphone oder ein Tablet immer notwendiges Programm, das die Grundfunktionen eines Gerätes steuert. Betriebssysteme heißen zum Beispiel Windows, iOS, Android oder Linux.

Werden Schwachstellen beziehungsweise Risse im Mauerwerk bekannt, werden sie von den Herstellern der Programme und Apps meistens schnell behoben. Sie stellen dann das entsprechende Flickwerkzeug (sogenannte Updates, sprich: Apdäits, zu Deutsch: Aktualisierungen) zur Verfügung. Nutzerinnen und Nutzer müssen aber selbst dafür sorgen, dass die Risse im Mauerwerk mithilfe des Flickwerkzeugs gekittet werden. Dazu sollten Programme am besten so eingestellt sein, dass die Updates automatisch aufgespielt werden. Gleiches gilt für die Aktualisierung von Apps auf Smartphones und Tablets.



**Schutzprogramme wirken wie eine Wand  
gegen Gefahren aus dem Netz**

#### **Abbildung 4: Schutz vor Internetschädlingen**

Bei der Nutzung des Internets kann es immer passieren, dass man sich Schädlinge auf dem eigenen Rechner einfängt. Diese nennt man „Viren“ oder „Trojaner“ (von „Trojanisches Pferd“). Dagegen schützen Sicherheitsprogramme, die man kostenlos oder kostenpflichtig erhält. Auch diese

Programme sollten Sie regelmäßig mit Updates versorgen oder – wenn möglich – so einstellen, dass sie sich automatisch auf den neusten Stand bringen. Nutzerinnen und Nutzer müssen ihre Geräte also regelmäßig „impfen“, damit der Schutz wirksam bleibt.

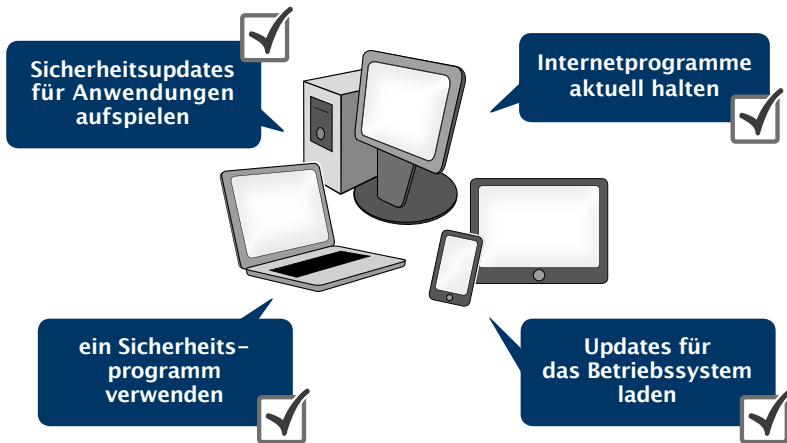


Abbildung 5: Geräte fit halten

Stets aktuelle Informationen zum Thema Sicherheit im Netz bietet das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unter der Internetadresse [www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de).

## 2.2 Sicher mit Smartphone und Tablet

Bei Smartphone und Tablet heißen die Programme Apps. Beliebt sind beispielsweise Spiele-Apps, wie Sudoku oder Solitaire, aber auch Wetter-Apps oder Apps für den öffent-

lichen Nahverkehr können sehr nützlich sein, etwa wenn ein Ausflug ansteht oder man wissen möchte, ob am nächsten Tag am Urlaubsort die Sonne scheint. Apps sollte man nur von den Vertriebsplattformen (Shop-Apps) der Anbieter herunterladen, um vor Schädlingen weitestgehend geschützt zu sein, und sie immer auf dem neusten Stand halten.

Häufig sind Apps kostenlos, da sie sich über eingeblendete Werbung finanzieren. Das Antippen eines solchen Werbebanners kann unbemerkt zu einem kostenpflichtigen Vertrag, zum Beispiel einem kostenpflichtigen Abo, mit einem Drittanbieter führen. Die Kosten dafür erscheinen dann auf der Mobilfunkrechnung. Damit das nicht passiert, sollten Sie eine sogenannte Drittanbietersperre über den Mobilfunkanbieter kostenlos einrichten lassen. Wie man die Sperre einrichtet, was Sie beachten sollten und was Sie tun können, wenn Sie bereits in die Falle getappt sind, lässt sich auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen und auf [www.silver-tipps.de](http://www.silver-tipps.de) nachlesen.

[www.silver-tipps.de/von-abofalle-bis-virenschutz/](http://www.silver-tipps.de/von-abofalle-bis-virenschutz/)

### 2.3 Sicher einkaufen im Netz

Das Internet wird gerne zum Einkaufen genutzt, denn hier lässt sich oft viel Geld sparen. Zahllose Unternehmen buhlen um Kundschaft. Eine Bestellung bei einem Onlinegeschäft kann schnell und mühelos aufgegeben werden –

einfach die gewünschten Waren aussuchen, Lieferdaten eingeben und in einem letzten Schritt das Kaufangebot bestätigen.

Beim Kauf von Waren und Dienstleistungen aus dem Internet haben Sie selbstverständlich dieselben Rechte wie beim Kauf in einem Geschäft. Genauso wie im herkömmlichen Versandhandel steht Ihnen bei Bestellungen im Netz in den meisten Fällen ein vierzehntägiges Widerrufsrecht zu. Wenn Ihnen etwas gar nicht gefällt, können Sie innerhalb dieser Frist gegenüber der Händlerin oder dem Händler den Widerruf erklären. Nach Rücksendung der Ware erhalten Sie das Geld zurück. Für die Erklärung des Widerrufs halten die Onlineshops ein entsprechendes Formular bereit. Ein einfaches Schreiben reicht ebenfalls aus, um sich von dem ungewollten Vertrag zu lösen. Der Handel ist gesetzlich allerdings nicht dazu verpflichtet, die Kosten für die Rücksendung von bestellten Waren zu übernehmen. Daher können Versandgebühren einer Rücksendung zulasten der Kundinnen und Kunden gehen. Die meisten großen Onlinegeschäfte verzichten jedoch hierauf. Natürlich sind auch die Händlerinnen und Händler im Internet dazu verpflichtet, Gegenstände im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung auszutauschen oder zu reparieren.

Aber wie im echten Leben gibt es auch im Internet schwarze Schafe: Sogenannte Fakeshops (sprich: fäikschopp, zu Deutsch: gefälschtes Geschäft) sehen oft täuschend echt aus und locken mit vermeintlich günstigen Angeboten, die per Vorkasse bezahlt werden müssen. Die bereits bezahlte Ware trifft aber nie bei den Käuferinnen und Käufern ein; sie bleiben auf dem Schaden sitzen.



Beim Einkauf im Netz sollten Sie zwei Grundregeln beherzigen:

- Prüfen Sie vor dem ersten Kauf in einem unbekanntem Geschäft den Ruf des Unternehmens. Bewertungen anderer Nutzerinnen und Nutzer im Netz helfen dabei, sollten jedoch ebenfalls kritisch gelesen werden.
- Prüfen Sie zudem das Impressum der Seite. Möglicherweise hat das Unternehmen seinen Sitz im fernen Asien oder in den USA. Dann müssen Sie zusätzlich mit Zollgebühren und Problemen bei der Geltendmachung der Gewährleistung rechnen.

### **Bestellungen aufmerksam prüfen!**

Egal was Sie einkaufen und egal wo Sie sich im Internet befinden, immer ist es wichtig, die einzelnen Bestellschritte aufmerksam zu überprüfen. Vor übereilten und ungewollten Vertragsabschlüssen schützt stets ein besonderer Warnhinweis: Ein Vertrag kommt erst dann wirksam zustande, wenn eine Bestellung ausdrücklich bestätigt wird.

Wenn möglich, sollte man Waren im Internet immer auf Rechnung bestellen. In aller Regel verlangen Online-Händlerinnen und -Händler aber die Bezahlung per Vorkasse. Dies bedeutet, dass sie den Kaufpreis schon vor der Auslieferung der Waren erhalten wollen. Das Geld ist also schon weg, bevor die Ware überhaupt bei der Käuferin oder dem Käufer ankommt. Meist ist aber auch die Zahlung per Nachnahme möglich. Dann wird erst bei der Botin oder beim Boten des Lieferservices gezahlt. Wer

sich die Möglichkeit offenhalten möchte, den gezahlten Betrag bei Problemen mit dem Anbieter zurückzuholen, kann das Lastschriftverfahren nutzen. Zahlungen mit der Kreditkarte können Sie stornieren, wenn bestellte Ware nicht geliefert wird. Grundsätzlich sollten Sie Kreditkartenabrechnungen und Kontoauszüge regelmäßig auf ungewollte Belastungen hin prüfen. Ihr Geldinstitut hilft, wenn jemand Geld abbucht, ohne dass Sie dazu Ihre Einwilligung gegeben haben.



Abbildung 6: So gelingt der sichere Einkauf im Internet

## 2.4 Den Computer als Bankfiliale nutzen

Das Internet macht viele Gänge zur Bank- oder Sparkassenfiliale überflüssig. Online können Sie sich zum Beispiel schnell über den Kontostand und alle Buchungen informieren. Auch Überweisungen lassen sich bequem von zu Hause aus erledigen. Jedes bestehende Konto kann

für Zugriffe über das Internet freigeschaltet werden. Sie können Ihre Bankgeschäfte mittlerweile auch über Ihr Smartphone oder Tablet abwickeln. Viele Geldinstitute bieten dafür entsprechende Apps an. Sprechen Sie bei Interesse einfach mit Ihrem Geldinstitut.

### **Online sicher Aufträge erteilen**

Jeder Onlineauftrag an ein Geldinstitut, zum Beispiel eine Überweisung, bedarf einer besonderen Bestätigung, meist durch Eingabe einer sogenannten Transaktionsnummer, kurz: TAN. Die Nummer erhalten Sie von Ihrem Geldinstitut. Sie ist immer nur für einen Vorgang gültig. Die Übertragung der Nummer sollte möglichst sicher erfolgen, am besten in den Verfahren pushTAN, chipTAN oder photoTAN. Auftragserteilung und TAN-Versand erfolgen dabei auf unterschiedlichen Wegen, nämlich in einer separaten App, über ein Chipkartenlesegerät oder über ein zweites Smartphone oder ein Tablet. Bei Fragen zu den verschiedenen Verfahren wenden Sie sich an Ihr Geldinstitut.

Oft ist in den Nachrichten von groß angelegten Computerangriffen zu hören, bei denen Kriminelle versuchen, illegal auf private Konten zuzugreifen. Gegen solche Machenschaften können sich Computernutzerinnen und -nutzer aber schützen.

Um Bankgeschäfte im Internet zu tätigen, erhalten Sie digitale Zugangs- und Sicherheitsschlüssel. Diese dürfen Sie auf keinen Fall Fremden aushändigen. Antworten Sie nicht auf elektronische Post, die scheinbar von Ihrer

Bank stammt und zur Eingabe der Schlüssel auffordert oder zum Öffnen von Dateianhängen verleitet. Dahinter stehen Kriminelle, die die Zugangsdaten abfangen wollen (sogenanntes Phishing, sprich: Fischen, zu Deutsch: „Angeln nach Passwörtern“). Im Zweifel erkundigen Sie sich bei Ihrem Geldinstitut, ob eine Nachricht tatsächlich von dort stammt. Wenn Sie den eigenen Rechner, Ihr Smartphone oder Tablet und die darauf laufenden Programme immer auf dem neuesten Stand halten (mehr dazu im Kapitel 2.6), haben Kriminelle deutlich weniger Chancen, ihr Unwesen zu treiben.

## 2.5 Kostenlos oder kostenpflichtig?

Viele Informations- und Unterhaltungsangebote im Netz sind kostenlos. Für die meisten Zeitungen, Videotheken, Musikangebote oder Datendienste muss man also nichts zahlen. Wer im Internet Texte liest oder Videos anschaut, muss nicht damit rechnen, dass aus heiterem Himmel hohe Rechnungen ins Haus flattern. Trotzdem ist eine gewisse Umsicht angebracht, wenn Anbieter im Internet versuchen, ihre Produkte oder Dienste an die Frau oder an den Mann zu bringen.

### Kostenpflichtige Dienste erkennen

Kostenlose und kostenpflichtige Leistungen sind in der Regel leicht voneinander zu unterscheiden. Denn auch im Internet müssen Preise klar und nachvollziehbar angegeben werden. Werden Sie gebeten, Ihre persönlichen Daten – wie zum Beispiel Ihre Postanschrift und Ihr Geburtsdatum – einzugeben, spricht dies eher für eine kostenpflichtige Leistung.

Wie bei jedem Vertragsabschluss sollten Sie auch im Internet immer einen Blick auf das Kleingedruckte werfen. Denn hier könnten sich nachteilige Bedingungen verbergen. Generell schützt ein besonderer Warnhinweis vor dem unbewussten Abschluss kostenpflichtiger Verträge. Sehr aufmerksam müssen Sie aber bei einer „kostenlosen Probephase“ sein. Oft wandelt sie sich nach einer bestimmten Zeit in einen kostenpflichtigen Vertrag um, wenn man nicht rechtzeitig kündigt. Notieren Sie sich den Ablauftermin und denken Sie an die fristgemäße Kündigung.

## 2.6 Und wie steht es nun mit der Sicherheit im Internet?

Wie überall im Leben lauern auch im Internet Gefahren, das lässt sich nicht bestreiten. Aber wie im realen Leben gilt auch im Internet: **Wer sich mit Umsicht bewegt, ist vor den meisten Gefahren sicher.** Die vielfältigen Angebote für Information, Unterhaltung und Einkauf lassen sich damit weitgehend sorgenfrei nutzen. Beim Schutz des eigenen Gerätes helfen Zusatzprogramme und automatische Updates.

## **Fünf Tipps für Ihre Sicherheit**

- Halten Sie Ihre Programme und Betriebssysteme auf dem neusten Stand.
- Richten Sie sich ein Sicherheitsprogramm ein, das gegen Viren und Trojaner schützt.
- Für die elektronische Post (E-Mail): Öffnen Sie keine E-Mails von unbekanntem Absendern.
- Für den Einkauf im Netz: Prüfen Sie vorher, wer genau Ihr Vertragspartner für den Einkauf ist, und schauen Sie in das Impressum. Lesen Sie kritisch die Bewertungen und Beschwerden anderer Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet.
- Prüfen Sie vor Absenden einer Bestellung immer, ob ganz klar ist, welche Kosten anfallen (Kaufpreis und auch Versand und/oder Versicherung).

# III.

## Mein Weg ins Internet

Sie wollen Teil des weltweiten Netzes werden? In diesem Kapitel zeigen wir Ihnen, welche Schritte Sie gehen müssen und welche Dinge auf diesem Weg zu beachten sind. So ganz ohne Technik funktioniert das Internet nicht – lassen Sie sich davon aber nicht abschrecken. Zunächst einmal benötigt man natürlich ein internetfähiges Gerät und eine entsprechende „Leitung“ nach draußen ins Netz.



### 3.1 Internetfähige Geräte

Es stehen mehrere Geräte zur Auswahl, mit denen Sie sich (auch von zu Hause aus) mit dem weltweiten Netz verbinden können. Dabei gibt es nicht das eine richtige Gerät, sondern es hängt stark davon ab, **was Sie damit machen möchten**.

In Abbildung 7 sehen Sie verschiedene internetfähige Geräte und ihre Eigenschaften. Sie können sich beispielsweise einen sogenannten Desktop-PC anschaffen („desk“ für Schreibtisch und „top“ für Oberseite, also einen Schreibtischrechner), der groß und bequem nutzbar, aber viel zu schwer zum Mitnehmen ist. Vielleicht wollen Sie das Internet aber auch mobil nutzen, also unterwegs, oder im eigenen Zuhause an verschiedenen Orten damit arbeiten. Dann ist für Sie ein Laptop (sprich: Läptop, zu Deutsch: auf dem Schoß) oder Notebook (sprich: Notbuk, zu Deutsch: Notizbuch) besser. Wenn es noch kleiner und handlicher sein soll, kommt vielleicht ein Tablet (sprich: Täblet, zu Deutsch: Täfelchen oder Schreibtafel) oder ein Smartphone (sprich: Smartfon, zu Deutsch: kluges oder schlaues Telefon) für Sie infrage.

Bei der Auswahl eines Smartphones oder Tablets haben Sie die Qual der Wahl. Am besten schauen Sie sich vorher im Bekannten- und Freundeskreis verschiedene Geräte an, um zu entscheiden, welches Betriebssystem und welche Größe Ihnen am besten gefallen und auf welche Ausstattung Sie Wert legen. Notieren Sie sich die wichtigsten Aspekte, dann fällt es leichter, ein passendes Modell auszusuchen.

<http://www.silver-tipps.de/welches-smartphone-passt-zu-mir/>



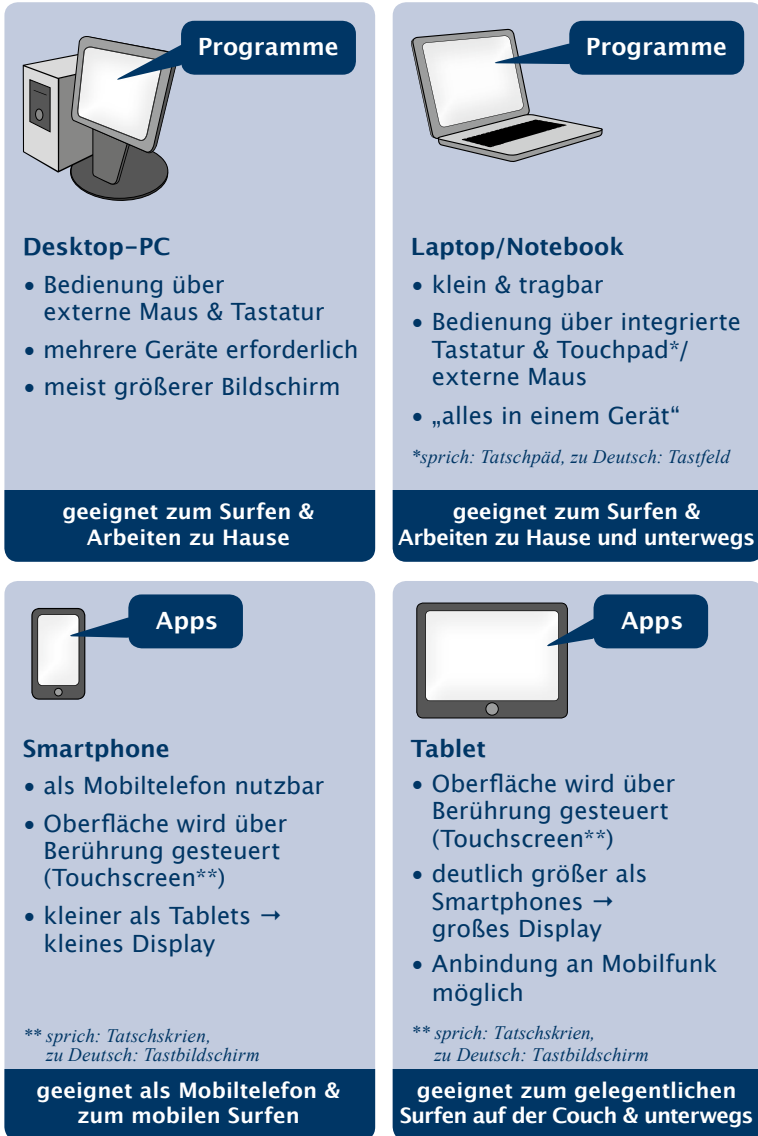


Abbildung 7: Internetfähige Geräte und ihre Eigenschaften



### 3.2 Der richtige Anschluss

Damit Sie mit der Welt in Verbindung treten können, benötigen Sie zusätzlich zu Ihrem Telefonanschluss einen Internetanschluss. Hier gibt es verschiedene Möglichkeiten. Am unkompliziertesten ist es, wenn Sie bei Ihrem Telefonanbieter nachfragen. Häufig wird er Ihnen einen sogenannten DSL-Anschluss anbieten. DSL steht für „digitaler Teilnehmeranschluss“. Solch einen DSL-Anschluss gibt es in verschiedenen „Geschwindigkeiten“ (Bandbreiten). Welche Bandbreite Sie nutzen, also wie schnell Sie im Internet unterwegs sind, hängt von verschiedenen Faktoren ab: zum einen davon, was der Anbieter technisch liefern kann, und zum anderen davon, wie viel Sie für den Anschluss bezahlen wollen.

## Bandbreiten

Je kleiner die Bandbreite ist, desto langsamer können Daten über das Internet übertragen werden. Welche Bandbreite Sie tatsächlich brauchen, hängt von Ihrem Surfverhalten ab. Wenn Sie nur E-Mails verschicken oder abrufen und in einer Suchmaschine recherchieren wollen, reichen kleinere Übertragungsgeschwindigkeiten. Viele Internetseiten sind aber mit Grafiken, Videos oder Fotos aufwendig gestaltet, daher ist ein Anschluss mit mindestens 16.000 kbit/s sinnvoll (Bits sind kleinste Dateneinheiten, die übertragen werden).

Neben dem DSL-Anschluss gibt es jedoch noch weitere Möglichkeiten. So haben auch die Kabelnetzbetreiber (z. B. Vodafone Kabel Deutschland, Unitymedia) Internetanschlüsse im Angebot. Wenn ein Anschluss über DSL oder Kabel nicht möglich ist, wird der Anbieter Ihnen wahrscheinlich einen sogenannten LTE-Anschluss („Long Term Evolution“) anbieten. Dies ist eine moderne Mobilfunktechnik, die einen schnellen mobilen Internetzugang auch zu Hause ermöglicht. Welche Technik für Sie die geeignete ist, hängt von Ihrer persönlichen (Wohn-)Situation ab.

Unterwegs kann man mit dem Tablet oder Smartphone über das Mobilfunknetz ins Internet gehen. Sofern möglich, wird heute meistens eine Verbindung über das LTE-Netz, ansonsten über das sogenannte UMTS-Netz aufgebaut; mit diesen modernen Funknetzen sind ebenfalls schnelle Internetverbindungen möglich. Dazu benötigen Sie von Ihrem Mobilfunkanbieter einen entsprechenden

Tarif, am besten eine Flatrate (sprich: Fläträit; zu Deutsch: Pauschaltarif). Außerdem bekommen Sie für Ihr tragbares Gerät eine sogenannte SIM-Karte (die Abkürzung bedeutet übersetzt „Teilnehmer-Identitätsmodul“), eine kleine Chipkarte, die in das Gerät eingesteckt wird und auch schon bei alten Handys zum Einsatz kam.

### Hotspots und Free WiFi

Auf manchen öffentlichen Plätzen, in Zügen, Bahnhöfen und vielen Hotels, Cafés und Restaurants wird „Free WiFi“ (sprich: fri waifai) oder ein sogenannter Hotspot angeboten. Das bedeutet, dass es einen bestehenden und für jeden zugänglichen Internetzugang gibt, den Sie mit Ihrem Smartphone, Tablet oder Laptop mitbenutzen können. Auch auf Reisen im Ausland kann das eine gute Möglichkeit sein, kostengünstig Internetdienste zu nutzen. Allerdings sind solche öffentlichen Netzwerke nie absolut sicher. Deshalb sollte man keine sensiblen Anwendungen wie Bankgeschäfte hierüber abwickeln.

Speziell für die Nutzung des Internets bei Smartphones oder Tablets ist es wichtig, zusätzlich weitere Sicherheitseinstellungen zu berücksichtigen. Wie diese an Ihrem Gerät eingestellt werden sollten, zeigen die Hinweise auf den Seiten 68 ff. im Anhang.

## Vertragsauswahl

Achten Sie beim Vertragsabschluss mit einem Telekommunikationsanbieter nicht nur auf den Preis, sondern auch darauf, welche Mindestlaufzeit der Vertrag hat. Bei vielen Anbietern binden Sie sich für zwei Jahre. Eine kürzere Laufzeit ist aber für Sie tendenziell besser, weil Sie dann leichter den Anbieter wechseln können, wenn Sie das möchten. Außerdem ist in der Regel die Datenmenge (Volumen) begrenzt. Je nach Tarifmodell verringert sich deutlich die Geschwindigkeit (Bandbreite) oder man muss dann zusätzlich bezahlen, wenn man diese Datenmenge überschritten hat. Für Smartphone oder Tablet kann auch ein sogenannter Prepaid-Vertrag (sprich: Pripäid, zu Deutsch: vorausbezahlt) sinnvoll sein, denn hier wird ein Guthaben im Vorfeld aufgeladen. Bei der Auswahl des richtigen Vertrags und bei Problemen mit Anbietern helfen Ihnen die Verbraucherzentralen gerne weiter.



Abbildung 8: Ihr Weg ins Internet

### 3.3 Das heimische Netz absichern

Heute ist es üblich, dass die Geräte im Haushalt kabellos angeschlossen werden. Dafür wird an den Telefonanschluss der sogenannte WLAN-Router (sprich: Ruter, zu Deutsch: Verteiler) angeschlossen. WLAN (sprich: Welan) steht dabei für „Wireless Local Area Network“ und heißt so viel wie „drahtloses lokales Netzwerk“. Die Verbindung zwischen dem Router und Ihrem Endgerät erfolgt über Funk, also völlig kabellos. Damit die beiden Geräte miteinander funktionieren können, muss der Zugang zum Netzwerk an Ihrem Endgerät eingerichtet werden. Hierbei sollten Sie sich Hilfe holen. Meistens kann man den Internetanbieter beauftragen, alles anzuschließen und einzurichten. Vielleicht helfen Ihnen ja auch Verwandte oder Freundinnen und Freunde.

### **Fünf Tipps zum Einstieg ins Internet**

- Wählen Sie ein Gerät, das Ihren Bedürfnissen entspricht. Schreiben Sie zum Beispiel auf, was Sie gerne nutzen möchten. Das macht eine Beratung im Fachhandel einfacher.
- Achten Sie bei der Auswahl des Internetanbieters auf die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen. Sie können zunächst Ihren bestehenden Telefonanbieter nach Angeboten fragen und dann vergleichen.
- Eine schnelle Internetverbindung macht die Nutzung des Netzes komfortabel.
- Lassen Sie Ihr heimisches Netzwerk von einem Profi absichern und alle wichtigen Daten in die Tabelle auf Seite 67 eintragen.
- Achten Sie auch bei mobilen Geräten immer auf die Sicherheit; Tipps finden Sie im Anhang auf Seite 68 ff. Holen Sie sich auch hier gegebenenfalls Hilfe von einem Profi.

# IV.

## Das große Thema Daten

Das Internet ist ein Netzwerk aus vielen miteinander verbundenen Computern. Informationen, die zwischen diesen Rechnern ausgetauscht werden, müssen digital vorliegen, um von den Geräten verstanden zu werden. Texte, Bilder, Musik – all das kann mittlerweile in digitaler Form über das Internet blitzschnell befördert werden.

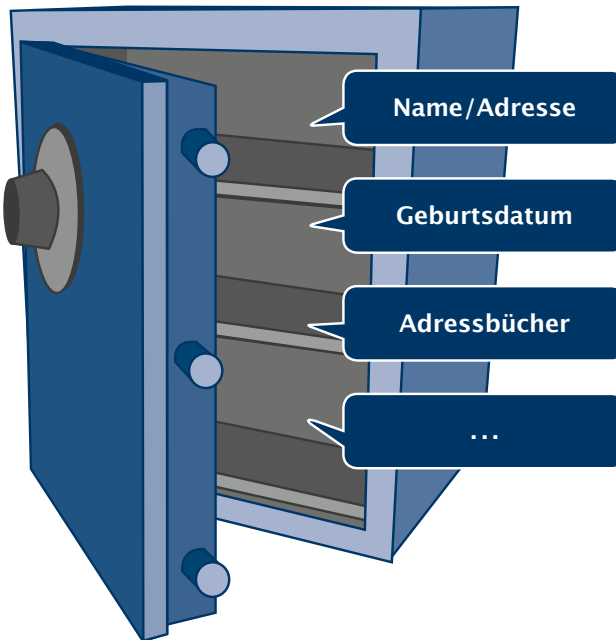
Neben solchen Daten werden im weltweiten Netz ganz persönliche Informationen von Internetnutzerinnen und Internetnutzern verschickt oder gespeichert. Bestellt man Waren im Internet, gibt man zum Beispiel Namen und Anschrift an, eventuell auch das Geburtsdatum oder die Telefonnummer. Im Normalfall passiert dies problemlos, da die meisten Unternehmen sorgfältig mit den erhobenen Daten umgehen.

Die Medien berichten jedoch häufig von Datenlecks in Firmenrechnern, durch die persönliche Daten unkontrolliert verbreitet und anschließend für kriminelle Zwecke genutzt werden. Auch staatliche Sicherheitsbehörden haben im Rahmen der Gesetze Möglichkeiten, auf private Informationen zuzugreifen. Es ist also nicht verwunderlich, dass man oft vom „gläsernen Menschen“ hört. Risiken für die Privatsphäre können niemals völlig ausgeschlossen werden. Wer jedoch mit seinen Daten immer bewusst und sorgfältig umgeht, kann die Gefahren erheblich verringern und dabei alle Vorteile des Internets nutzen.



## 4.1 Nicht alle müssen alles wissen

Über das Internet lassen sich die neusten Nachrichten und Dokumente ganz leicht und schnell verbreiten. Das gilt leider im gleichen Maß für persönliche Daten. Sind Daten einmal für alle zugänglich gemacht und mehrfach in aller Welt kopiert worden, dann fällt die Rücknahme schwer. Nutzerinnen und Nutzer haben das Recht, dass die zu ihrer Person gehörenden Daten gelöscht werden. Dieses Recht geltend zu machen, kann aber mühsam sein.



**Abbildung 9: Persönliche Daten schützen**

Wer Daten über das Internet versendet oder darin einstellt, muss sich stets fragen, ob diese öffentlich zugänglich gemacht werden. Eindeutig adressierte, persönliche Botschaften, wie zum Beispiel Nachrichten in E-Mails oder Internettelefonaten, sind vor fremden Blicken weitgehend sicher. Ganz andere Einblicke erlauben Daten, die in soziale Netzwerke oder öffentliche Diskussionsforen eingestellt werden. Wer will, kann mitlesen. Jede Nutzerin und jeder Nutzer muss für sich selbst entscheiden, wie viel andere erfahren sollen. Zum Schutz vor Nachteilen sollte immer nur so viel preisgegeben werden, wie es für den Anlass erforderlich ist.

### **Datenschutz-Tipps**

Seien Sie sparsam mit persönlichen Daten im Internet. Machen Sie Gebrauch von der Möglichkeit, Dienste anonym zu nutzen, also ohne einen erkennbaren Bezug zu Ihrer Person. Es gibt auch die Möglichkeit, im Netz unter Spitznamen oder Fantasiekürzeln aufzutreten, wenn Ihnen Ihre Privatsphäre wichtig ist.

## **4.2 Auf die richtige Einstellung kommt es an**

Vor der ersten Benutzung bitten Dienste im Internet meist um eine Einwilligung in Datenschutzbestimmungen. Darin wird festgelegt, welche Daten der Anbieter sammeln und verwenden darf. Die Texte sind manchmal sehr lang, unverständlich oder in einer fremden Sprache geschrieben.

Wer sich unsicher ist, sollte von der Einwilligung absehen und sich nach anderen Diensten umsehen, deren Bestimmungen durchschaubarer sind. Oftmals können Nutzerinnen und Nutzer selbst ganz genau bestimmen, wie Geräte und Programme mit persönlichen Daten umgehen. Dazu bieten Unternehmen sehr umfangreiche Einstellungsmöglichkeiten.

### **Sich mit Datenschutz auseinandersetzen**

Machen Sie sich mit den Datenschutzbestimmungen und -einstellungen gut vertraut. Nutzen Sie die Möglichkeit, das Verhalten von Geräten und Programmen im Umgang mit Daten auf Ihre Bedürfnisse anzupassen. Fragen Sie im Zweifel eine Person Ihres Vertrauens, die sich auf dem Gebiet gut auskennt.

## **4.3 Ihre Daten als Währung im Internet**

Für die meisten Dienste im Netz müssen Sie nichts zahlen. Dennoch stehen hinter den Diensten oft gewinnorientierte Unternehmen, die sich vor allem über die Vermietung von Werbeplatz in ihren Angeboten finanzieren. Um möglichst viel Ertrag zu erwirtschaften, wird die platzierte Werbung auf Grundlage der abgefragten Daten genau auf die Interessen der Betrachterinnen und Betrachter zugeschnitten. Werbende Unternehmen können dann eher damit rechnen, dass eine Anzeige tatsächlich Beachtung findet und nicht einfach ignoriert wird. Sind Ihre Daten den Unternehmen einmal bekannt, kann das unterschiedliche Folgen haben: Kaufen Sie viel und regelmäßig bei

einem Anbieter ein, wird er Sie oft mit besonderen Rabatten oder Geschenken an das Unternehmen binden wollen. Umgekehrt könnten Ihnen aber auch bestimmte Kennlernangebote verwehrt bleiben, da Sie bereits zum Kundenstamm gehören. Haben Sie bei den Unternehmen nicht das „richtige Profil“, könnten Ihnen also auch Nachteile entstehen.

Aber woher wissen die Betreiber, wofür Sie sich interessieren? Dies erfahren sie vor allem über Werbenetzwerke, die Informationen über Nutzerinnen und Nutzer im Internet zusammentragen und beobachten, welche Informationen oder Produkte diese aufrufen. Dabei bilden sie „Profile“. Wer im Netz unterwegs ist, liefert folglich selbst die wirtschaftlich verwertbare Grundlage für personenbezogene Werbung. Auf diese Weise zahlen wir mit unseren Daten, bekommen dafür aber auch viel Komfort beim Online-Einkaufen.

### **Profilbildung verhindern**

Wenn Sie die Bildung eines Profils verhindern möchten, können Sie die Einstellungen in Geräten und Apps entsprechend anpassen und im Internet-Browser die eindeutigen Identifikationscodes (sogenannte Cookies) automatisch löschen lassen. Bitten Sie auch hier im Zweifel eine Person Ihres Vertrauens um Unterstützung.

## 4.4 Datenschutz bei tragbaren Geräten

Tragbare Geräte wie Smartphones oder Tablets verfügen über besondere Möglichkeiten, das Verhalten ihrer Nutzerinnen und Nutzer zu erfassen. Sie kennen Kontaktdaten, Termine und Konsumgewohnheiten ihrer Besitzerin oder ihres Besitzers. Viele tragbare Geräte können mithilfe der Technik den Standort genau bestimmen und melden, zu welchem Zeitpunkt, an welchem Ort und wozu die elektronischen Alltagshelfer genutzt wurden. Diese Daten sind unter anderem für die Werbung interessant. Denn wer weiß, wer wo was wann getan hat, kann zielgerichtet Werbung platzieren.

Sie als Nutzerin oder Nutzer können meist selbst bestimmen, wie viel die Geräte über Sie preisgeben. Innerhalb der Datenschutzeinstellungen können Sie entsprechende Vorgaben festlegen.

### **Genau hinsehen bei Apps!**

Vorsicht: Manche Programme für mobile Geräte, die sogenannten Apps, lassen sich gar nicht nutzen, ohne dass vorher in eine breite Datenfreigabe eingewilligt wird. Wer die Preisgabe nicht wünscht, muss auf die Nutzung dieser Apps verzichten.

## 4.5 Kurznachrichtendienste – WhatsApp, Threema und Co.

Sehr beliebt unter den Nutzerinnen und Nutzern mobiler Geräte sind Messenger-Dienste (sprich: Mässendscher-Dienste). Das sind Apps, die einen kostenlosen Versand von Texten, Bildern und Sprache zwischen den Geräten ermöglichen. Diese Daten werden dabei in der Regel verschlüsselt übertragen. Viele Hersteller solcher Apps verdienen vor allem Geld durch die Auswertung der Nutzungsdaten. Dabei werden Rückschlüsse daraus gezogen, wer mit wem Nachrichten austauscht.

Wer einen solchen Austausch nicht wünscht, kann Messenger-Dienste nutzen, die auf eine Auswertung und Weitergabe von Daten verzichten. Ein Beispiel für eine solche App ist Threema.



**Abbildung 10: Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen an Smartphones und Tablets**

## 4.6 Datenschutzrechte geltend machen

Das europäische Recht gibt Internetnutzerinnen und -nutzern ganz besondere Rechte für die Erfassung und Verwendung von Daten. Sie können von einem Unternehmen jederzeit die vollständige Auskunft über die bei ihm gespeicherten persönlichen Informationen verlangen. Ist die Speicherung nicht mehr erforderlich, können Sie die Löschung verlangen. Bei Problemen können Sie sich an die Datenschutzaufsichtsbehörde des jeweiligen Bundeslandes wenden, in dem das Unternehmen seinen Sitz hat.

## 4.7 Von Anfang an für Ordnung sorgen: der digitale Nachlass

Je mehr Sie sich im Internet bewegen, desto mehr Spuren hinterlassen Sie. Sie melden sich bei verschiedenen Anbietern an, nutzen E-Mail oder auch ein soziales Netzwerk. Im Falle Ihres Ablebens müssen sich die Hinterbliebenen auch mit diesem digitalen Nachlass befassen. Sie erfahren so zum Beispiel von diversen Kontakten, offenen Rechnungen, laufenden Verträgen, Onlinebestellungen oder digital gespeicherten Fotos.

Klare gesetzliche Regelungen, nach denen Erben ohne Weiteres Zugriff auf den digitalen Nachlass bekommen würden, gibt es derzeit nicht. Daher ist es ratsam, sich bereits zu Lebzeiten um den digitalen Nachlass zu kümmern.

Informationen, wie Sie hier Vorsorge treffen können, finden Sie auf den Seiten der Verbraucherzentralen.

<http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/digitale-daten>

<http://www.machts-gut.de>

#### 4.8 Datenschutzrisiken im Blick haben

Wer die Gefahren für persönliche Daten im Blick hat und die hier aufgezeigten Maßnahmen ergreift, muss keine erheblichen Nachteile fürchten. Der Schutz der persönlichen Daten im Netz ist zwar mit ein wenig Aufwand verbunden. Wer das jedoch in Angriff nimmt, kann die vielen Möglichkeiten des Internets relativ sorgenfrei nutzen.



### Fünf Tipps zum Datenschutz

- Seien Sie sich bewusst, dass im Internet Daten eine große Rolle spielen. Sie haben es fast immer selbst in der Hand, wer was von Ihnen erfährt.
- Geben Sie nur Daten an, die unbedingt nötig sind. In Kontakt- und Bestellformularen beispielsweise sind Pflichtfelder häufig mit einem Sternchen (\*), die anderen müssen Sie nicht zwangsläufig ausfüllen und sollten das dann auch nicht tun.
- Auch im Internet gibt es nichts umsonst. Statt mit Geld bezahlen Sie hier häufig mit Ihren Daten. Wägen Sie immer selbst ab, ob das „Preis-Leistungs-Verhältnis“ stimmt.
- Machen Sie wie beschrieben von Ihren Rechten zur Auskunft und Löschung von Daten Gebrauch.
- Bei Problemen und Fragen zu datenschutzrechtlichen Aspekten sind die Verbraucherzentralen und die Polizeiberatungsstellen gute Ansprechpartner. Missbraucht ein Dritter Ihre Daten, wenden Sie sich umgehend an die Polizei.

Mehr zum Thema Datenschutz erfahren Sie im Internet unter: [www.silver-tipps.de](http://www.silver-tipps.de)

# V.

## Wer kann mir bei meinem Weg ins Internet helfen?

Vielleicht haben Sie jetzt Lust bekommen, das alles einmal selbst auszuprobieren und die vielen verschiedenen Facetten des Internets zu erkunden. Um Sie bei diesem Schritt nicht alleine zu lassen, haben wir in diesem Kapitel Hilfemöglichkeiten zusammengetragen. Generell gilt: Wenn Sie sich unsicher fühlen, zögern Sie nicht, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen. Oder tun Sie sich mit Gleichgesinnten zusammen: Oftmals gibt es im näheren Umfeld Menschen mit ähnlichen Interessen, und gemeinsam geht vieles eben einfach leichter.

### 5.1 Erste Schritte gemeinsam in Kursen lernen

Zunächst sollten Sie für sich herausfinden: Was weiß ich schon? Was kann ich schon? Und was möchte ich im Internet machen? Wenn Sie noch nie mit einem Computer gearbeitet haben, ist ein Computerkurs sinnvoll, beispielsweise an einer Volkshochschule, in einem Mehrgenerationenhaus, in einem Seniorenbüro oder anderen Bildungseinrichtungen in Ihrer Nähe. Dort lernen Sie, wie Sie Tastatur und Maus bedienen und mit Programmen und Dateien umgehen. Häufig gibt es auch weiterführende Kurse, die Sie je nach Kenntnisstand und Übung besuchen können.

Wenn Sie bereits mit dem Computer umgehen können, erleichtern Ihnen Internetkurse den Einstieg ins Netz. Oft werden in den zuvor genannten Einrichtungen auch Kurse speziell für Seniorinnen und Senioren angeboten. Auch Seniorenbüros bieten maßgeschneiderte Hilfen an. Der Vorteil liegt darin, dass man mit Gleichgesinnten zusammen lernt und häufig auch ähnliche Lernziele hat.

Auch für Smartphones und Tablets gibt es entsprechende Praxiskurse. Da es zwischen den Betriebssystemen deutliche Unterschiede hinsichtlich Funktionsweise und Bedienung gibt, sollten Sie darauf achten, für welches Betriebssystem der Kurs ausgeschrieben ist.

### **Nachfragen erwünscht!**

Trauen Sie sich ruhig in Kursen nachzufragen. Andere Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer werden es Ihnen danken, denn sie werden gleiche oder ähnliche Unsicherheiten wie Sie haben. Auch wenn Sie etwas nicht auf Anhieb verstehen, sollte Ihnen das nicht peinlich sein: Es sind schließlich ganz neue Inhalte, die sich nicht von selbst erklären. Und gerade wenn man – anders als Schülerinnen oder Schüler – Lernen nicht mehr gewöhnt ist, ist es wichtig, Dinge möglichst oft zu wiederholen, damit sie sich einprägen.

Oftmals gibt es als Alternative zu klassischen Kursen auch Gruppen, die sich außerhalb bezahlter Kursstrukturen zusammenfinden, um sich auszutauschen und voneinander zu lernen. Informationen zu solchen Angeboten gibt es häufig bei den Seniorenbeiräten oder -initiativen in der

Region. Außerdem können ältere Menschen auch in Form von E-Learning, also selbstbestimmt zu Hause, betreut von Tutorinnen und Tutoren, den Umgang mit PC und Internet lernen. Viele städtische Bibliotheken bieten neben PC- und Internetkursen für Seniorinnen und Senioren auch Computerarbeitsplätze mit Internetzugang, die man meist kostenfrei nutzen kann. Ein weiterer Vorteil von Bibliotheken: Sollten Fragen auftauchen, gibt es in unmittelbarer Nähe viel hilfreiche Ratgeberliteratur zum Durchstöbern und oft auch Ansprechpersonen.

Eine Liste mit hilfreichen Kontaktdaten finden Sie am Ende des Kapitels.

## 5.2 Freunde und Familie um Unterstützung bitten

Wenn ein PC- oder Internetkurs nicht das Richtige für Sie ist, müssen Sie trotzdem nicht auf Unterstützung verzichten. In Ihrem Umfeld wird es eine Reihe von Personen geben, die Ihnen bei Fragen weiterhelfen können. Oft findet sich in der eigenen Familie, im Freundeskreis oder in der Nachbarschaft jemand, der das vorhandene Problem lösen oder Ihre Frage beantworten kann.

Allerdings sollte man auch bedenken, dass jeder Mensch unterschiedliche Talente und Kenntnisse hat. Achten Sie darauf, welches Problem Sie wem anvertrauen. Wenn Sie Zweifel haben, ob jemand wirklich in der Lage ist, Ihnen zu helfen, sollten Sie sich anderweitig umsehen. Denn die Hilfe von Freunden und Bekannten ersetzt nicht in allen Fällen den Besuch bei der Fachfrau oder dem Fachmann. Vielleicht haben Sie auch schon Ihre Kinder oder Enkelkinder gefragt



und zu schnelle Erklärungen oder ungeduldige Antworten bekommen? Seien Sie nachsichtig: Nicht ohne Grund spricht man von der jungen Generation heute als „Digital Natives“, was so viel bedeutet wie digitale Einheimische/Eingeborene. Im Gegensatz zur älteren Generation sind sie mit Computern, Smartphones und Tablets aufgewachsen; für sie ist der Umgang mit diesen Dingen ganz selbstverständlich. Aber mit Dingen umgehen zu können, heißt noch lange nicht, ihre Funktionsweise verstehen und erklären zu können.

### 5.3 Rat von Profis einholen

Neben dem familiären und sozialen Umfeld gibt es natürlich auch die Möglichkeit, sich Hilfe von Profis zu holen. Auch hier lohnt sich der Rat von Freunden: Zu welcher Computerexpertin oder welchem Computerexperten gehen Ihre Bekannten? Häufig ist der kleine „Computerladen um die Ecke“ zwar ein wenig teurer als große Firmen, doch oft steht hier wirklich die Beratung im Vordergrund.

#### **Mehrere Meinungen einholen**

Falls Sie den Eindruck haben, eine Verkäuferin oder ein Verkäufer will Ihnen etwas unbedingt verkaufen, sollten Sie misstrauisch werden. Leider gibt es immer wieder Fälle, in denen unredliche Kaufleute das Unwissen ihrer Kundinnen und Kunden ausnutzen und zu überpreiserten oder unnötigen Käufen raten. Wenn Sie Zweifel haben, sollten Sie vor dem Kauf zusätzlich die Beratung in einem anderen Fachhandel zurate ziehen sowie Freunde und Bekannte fragen.

Bei Problemen mit Ihrem Telefon- oder Internetanbieter kann Ihnen die Verbraucherzentrale Tipps zu und Unterstützung bei möglichen und nötigen Schritten geben. Beratungsstellen der Verbraucherzentralen finden sich in vielen Städten. Neben einer persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Beratung gibt es dort auch die Möglichkeit, sich Broschüren und Informationsmaterialien zu verschiedenen computerbezogenen Themen zu besorgen.

**Hilfreiche Kontaktdaten, nach Bundesländern sortiert:**

	<b>Telefonnummer</b>	<b>Internetseite</b>
<b>Bundesweit</b>		
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	030/25800-0	<a href="http://www.vzbv.de">www.vzbv.de</a>
Marktwächter Digitale Welt der Verbraucherzentralen	030/25800-0	<a href="http://www.marktwaechter.de">www.marktwaechter.de</a>
Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros BaS – Sprechstunde Internet	0228/614074	<a href="http://www.seniorenbueros.org">www.seniorenbueros.org</a>
Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros (BAGSO)	0228/2499930	<a href="http://www.bagso.de">www.bagso.de</a>
Ortsunabhängiges E-Learning: LernHaus Institut für Lern-Innovation (FIM Neues Lernen)	09131/8561114	<a href="http://www.lernhaus.net">www.lernhaus.net</a>
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg		
Virtuelles und reales Lern- und Kompetenz-Netzwerk älterer Erwachsener – ViLE e. V. c/o ZAWiW Universität Ulm	0731/50-26606	<a href="http://www.vile-netzwerk.de">www.vile-netzwerk.de</a>
Stiftung Digitale Chancen, Berlin	030/437277-30; -40	<a href="http://www.digitale-chancen.de">www.digitale-chancen.de</a>
Deutschland sicher im Netz	030/27576310	<a href="http://www.sicher-im-netz.de">www.sicher-im-netz.de</a>
<b>Baden-Württemberg</b>		
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg	0711/669110	<a href="http://www.vz-bawue.de">www.vz-bawue.de</a>
Netzwerk von Senior-Internet-Initiativen	07546-1568	<a href="http://www.netzwerk-sii-bw.de">www.netzwerk-sii-bw.de</a>
Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V.	0711/75900-0	<a href="http://www.vhs-bw.de">www.vhs-bw.de</a>



	Telefonnummer	Internetseite
<b>Bayern</b>		
Verbraucherzentrale Bayern	089/552794-0	www.verbraucherzentrale-bayern.de
Bayerischer Volkshochschulverband e. V.	089/51080-0	www.vhs-bayern.de
Bayerisches SeniorenNetzForum	09131/8561100	www.bsnf.de
<b>Berlin</b>		
Verbraucherzentrale Berlin	030/21485-0	www.vz-berlin.de
Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie	030/902275050	www.berlin.de/sen/bildung
Landesseniorenvertretung Berlin	030/3266-4126	www.landesseniorenvertretung-berlin.de
<b>Brandenburg</b>		
Verbraucherzentrale Brandenburg	0331/29871-0	www.vzb.de
Brandenburgischer Volkshochschulverband e. V.	0331/2000683	www.vhs-brb.de
<b>Bremen</b>		
Verbraucherzentrale Bremen	0421/160777	www.verbraucherzentrale-bremen.de
Bremer Volkshochschule	0421/361-12345	www.vhs-bremen.de
Seniorenbüro Bremen (Senioren Internet Club)	0421/3379707	www.lebensart-bremen.de
<b>Hamburg</b>		
Verbraucherzentrale Hamburg	0421/24832-0	www.vzhh.de
Hamburger Volkshochschule	040/42841-4284	www.vhs-hamburg.de
Seniorenbüro Hamburg	040/30399507	www.seniorenbuero-hamburg.de
Informations- und Kontaktstelle Aktiver Ruhe-Stand e. V.	040/335408	www.ikarus-wegweiser.de
<b>Hessen</b>		
Verbraucherzentrale Hessen	069/972010-900	www.verbraucher.de

	<b>Telefonnummer</b>	<b>Internetseite</b>
Hessischer Volkshochschulverband e. V.	069/5600080	www.hvv.vhs-bildung.de
<b>Mecklenburg-Vorpommern</b>		
Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern	0381/20870-0	www.nvzmv.de
Volkshochschulverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.	0385/3031550	www.vhs-verband-mv.de
<b>Niedersachsen</b>		
Verbraucherzentrale Niedersachsen	0511/911960-0	www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de
Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e. V.	0511/300330-50	www.vhs-nds.de
<b>Nordrhein-Westfalen</b>		
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen	0211/38090	www.vz-nrw.de
Landesverband der Volkshochschulen von Nordrhein-Westfalen e. V.	0211/542141-0	www.vhs-nrw.de
Landesseniorenvertretung Nordrhein-Westfalen	0251/212050	www.lsv-nrw.de
<b>Rheinland-Pfalz</b>		
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz	06131/28480	www.verbraucherzentrale-rlp.de
Verband der Volkshochschulen von Rheinland-Pfalz e. V.	06131/28889-0	www.vhs-rlp.de
Landesseniorenvertretung Rheinland-Pfalz	06131/6279108	www.landesseniorenvertretung-rlp.de
<b>Saarland</b>		
Verbraucherzentrale Saarland	0681/50089-0	www.vz-saar.de
Verband der Volkshochschulen des Saarlandes e. V.	0681/36660	www.vhs-saar.de
Onlinerland Saar	0681/38988-0	www.onlinerland-saar.de

	Telefonnummer	Internetseite
<b>Sachsen</b>		
Verbraucherzentrale Sachsen	0341/696290	<a href="http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de">www.verbraucherzentrale-sachsen.de</a>
Sächsischer Volkshochschulverband e. V.	0371/35427-50	<a href="http://www.vhs-sachsen.de">www.vhs-sachsen.de</a>
<b>Sachsen-Anhalt</b>		
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt	0345/2980329	<a href="http://www.vzsa.de">www.vzsa.de</a>
Landesverband der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e. V.	0391/73693-0	<a href="http://www.vhs-st.de">www.vhs-st.de</a>
<b>Schleswig-Holstein</b>		
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein	0431/59099-0	<a href="http://www.vzsh.de">www.vzsh.de</a>
Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e. V.	0431/979840	<a href="http://www.vhs-sh.de">www.vhs-sh.de</a>
<b>Thüringen</b>		
Verbraucherzentrale Thüringen	0361/55514-0	<a href="http://www.vzth.de">www.vzth.de</a>
Thüringer Volkshochschulverband e. V.	03641/53423-10	<a href="http://www.vhs-th.de">www.vhs-th.de</a>

**Hilfreiche Ratgeberseiten und Broschüren:**

<p>„Wegweiser durch die digitale Welt“ von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO)</p>	<p>Bestellung der Druckfassung unter: 030/182722721</p> <p>(0,14 €/Min., abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich)</p>	<p>Broschüre im Netz verfügbar unter: <a href="http://www.bagso.de/abgeschlossene-projekte/aktivitaeten-wegweiser.html">www.bagso.de/abgeschlossene-projekte/aktivitaeten-wegweiser.html</a></p>
<p>Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik</p>	<p>0800/2741000</p> <p>Kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz</p> <p>Erreichbarkeit: Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr</p>	<p><a href="http://www.bsi-fuer-buerger.de">www.bsi-fuer-buerger.de</a></p>
<p>Klicksafe.de</p> <p>EU-Initiative für mehr Sicherheit im Netz (verschiedene Materialien rund um das Thema Internetsicherheit)</p>	<p>0621/5202271</p>	<p><a href="http://www.klicksafe.de">www.klicksafe.de</a></p>
<p>Silver Tipps – sicher online!</p> <p>Internetportal der Uni Mainz und der Stiftung MKFS mit vielen Informationen, Anregungen und Tipps, die den täglichen Umgang mit Internet, Smartphone und Co. sicher machen</p>	<p>06131/279675</p>	<p><a href="http://www.silver-tipps.de">www.silver-tipps.de</a></p>
<p>Silver Surfer – Sicher online im Alter</p> <p>Bildungsprogramm mit kostenlosem Download verschiedener Lernmaterialien</p>	<p>06131/279673</p>	<p><a href="http://www.silversurfer-rlp.de">www.silversurfer-rlp.de</a></p>

<p>Mobilsicher.de</p> <p>Internetportal von iRights e. V. mit vielen hilfreichen Tipps, Hintergründen und Anleitungen rund um die Nutzung mobiler Endgeräte</p>	<p>030/89370103</p>	<p><a href="http://www.mobilsicher.de">www.mobilsicher.de</a></p>
<p>Digital-Kompass</p> <p>Internetportal des Projekts Digital-Kompass der BAGSO und Deutschland sicher im Netz mit kostenlosen Materialien und Zugang zu digitalen Stammtischen in ganz Deutschland</p>	<p>030/27576377</p>	<p><a href="http://www.digital-kompass.de">www.digital-kompass.de</a></p>

# VI.

## Anhang

### WLAN absichern

Wenn Sie Ihr heimisches WLAN einrichten (lassen), sollten Sie folgende Checkliste ausfüllen (lassen) und danach zu Ihren Unterlagen legen. Sie dient als Gedankenstütze für die aktuellen Einstellungen Ihres WLAN-Routers und kann bei Bedarf immer wieder hervorgeholt werden:

**Wie ist der Router erreichbar (IP-Adresse oder Name):**

---

**„Gedankenstütze“ zum Kennwort des Routers:**

---

**Verschlüsselungsart:** \_\_\_\_\_

WPA2 (empfohlen)    WPA    WEP

**„Gedankenstütze“ Kennwort WLAN:**

---

**WLAN-Name (SSID):** \_\_\_\_\_

**Letzte Firmwareaktualisierung am:** \_\_\_\_\_

## Sicherheitseinstellungen bei Smartphones und Tablets

Die Grundregel „So wenig wie möglich, so viel wie nötig“ gilt auch bei Smartphones und Tablets, denn sie sind in der Lage, sehr viele Dinge über ihren Besitzer oder ihre Besitzerin aufzuzeichnen. Konkret bedeutet das, dass Sie Einstellungen nur dann aktivieren sollten, wenn Sie sie wirklich benötigen. Alles andere ist zwar bequemer, aber im Hinblick auf Datensparsamkeit nicht zu empfehlen.

1. Wenn Sie zu Hause ein WLAN eingerichtet haben, können Sie dieses auch mit Ihrem Smartphone oder Tablet nutzen. Das ist meist schneller als die Internetverbindung über das Mobilfunknetz. Die Funktion sollte nur ausgeschaltet werden, wenn Sie sich nicht (mehr) mit einem WLAN-Netzwerk verbinden wollen. Nutzen Sie öffentliche WLAN-Zugänge, zum Beispiel an Flughäfen oder in Hotels, mit Vorsicht. Nach Möglichkeit sollten Sie nur verschlüsselte Verbindungen nutzen. Sie finden die (De-)Aktivierung des WLANs unter anderem im Menüpunkt „Einstellungen“ in Ihrem Smartphone oder Tablet.

**Achten Sie auf dieses Symbol:**



2. Verbindungen über das Mobilfunknetz nutzen Sie dann, wenn Sie sich außerhalb der Reichweite Ihres heimischen oder eines öffentlichen WLAN-Zugangs befinden. Hier kommen die Konditionen für mobiles Internet in Ihrem Mobilfunkvertrag ins Spiel. Sie finden die (De-)Aktivierung je nach Gerät unter den Einstellungspunkten „Mobiles Internet“ oder „Mobile Daten“.

**Achten Sie auf diese Symbole:**



Paketdaten  
(Android)



Mobile Daten  
(Apple iOS)

3. Bluetooth (sprich: Blutuus) ist eine Möglichkeit, drahtlos über eine kurze Distanz Dateien von einem Gerät zu einem anderen zu senden, sofern dieses ebenfalls mit Bluetooth ausgestattet ist. Schalten Sie Bluetooth aus, wenn Sie es nicht benötigen. Das spart Akkuenergie und verhindert fremde Zugriffe auf Ihr tragbares Gerät über diese Übertragungsart. Sie finden die (De-)Aktivierung von Bluetooth unter anderem im Menüpunkt „Einstellungen“ Ihres Geräts.

**Achten Sie auf dieses Symbol:**



Bluetooth



4. Tragbare Geräte können ihre Besitzerinnen und Besitzer oft über GPS (Global Positioning System, sprich: Dschi-Pi-Es, zu Deutsch: globales Ortungssystem) metergenau orten. Dies ist sinnvoll für Routenplanung, für die meisten anderen Dienste jedoch nicht erforderlich, sondern kostet nur Akkuleistung. Deshalb kann GPS bedenkenlos ausgeschaltet werden, wenn Sie es nicht benötigen. Bei Apple iOS wird von „Ortungsdiensten“ gesprochen, diese lassen sich in den Geräteeinstellungen völlig oder nur für bestimmte Anwendungen ausschalten.

**Achten Sie auf diese Symbole:**



GPS  
(Android)



Ortungsdienste  
(Apple iOS)

5. NFC (Near Field Communication, zu Deutsch: Nahfeldkommunikation) bezeichnet eine Möglichkeit, Daten über kurze Strecken kontaktlos auszutauschen. Oft findet NFC beim mobilen Bezahlen mit Smartphone oder Tablet Anwendung. Braucht man diese Funktion nicht, sollte man sie aus Sicherheits- und Energiespargründen ausschalten.

**Achten Sie auf dieses Symbol:**



Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung;  
sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

**Herausgeber:**

Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend  
Referat Öffentlichkeitsarbeit  
11018 Berlin  
www.bmfsfj.de



**Bezugsstelle:**

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09  
18132 Rostock  
Tel.: 030 182722721  
Fax: 030 18102722721  
Gebärdentelefon: gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de  
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de  
www.bmfsfj.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser  
Servicetelefon: 030 20179130  
Montag–Donnerstag: 9–18 Uhr  
Fax: 030 18555-4400  
E-Mail: info@bmfsfjservice.bund.de  
Einheitliche Behördennummer: 115\*

**Artikelnummer:** 3BR73

**Stand:** Oktober 2019, 9. Auflage

**Gestaltung Umschlag:** www.zweiband.de

**Gestaltung Innenseiten:** www.avitamin.de

**Bildnachweis Frau Dr. Giffey:** Bundesregierung / Jesco Denzel

**Bildnachweis:** Titelbild [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) © Peter Maszlen; S. 9: [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) © bilderstoeckchen; S. 19: [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) © strixcode; S. 23: [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) © Monkey Business; S. 25: [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) © momius; S. 36: [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) Oleksiy Mark; S. 39: [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) © Ingo Bartussek; S. 58: [www.fotolia.com/](http://www.fotolia.com/) © sima

**Druck:** MKL Druck GmbH & Co. KG

\* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 zur Verfügung. In den teilnehmenden Regionen erreichen Sie die 115 von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Die 115 ist sowohl aus dem Festnetz als auch aus vielen Mobilfunknetzen zum Ortstarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Gehörlose haben die Möglichkeit, über die SIP-Adresse [115@gebaerdentelefon.d115.de](mailto:115@gebaerdentelefon.d115.de) Informationen zu erhalten. Ob in Ihrer Region die 115 erreichbar ist und weitere Informationen zur einheitlichen Behördenrufnummer finden Sie unter <http://www.d115.de>

- Engagement
- Familie
- Ältere Menschen
- Gleichstellung
- Kinder und Jugend