Nie zu alt fürs Internet

Sicher und selbstbestimmt die digitale Welt entdecken

Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

bmbfsfj.bund.de

Kapitel 1: Was bringt mir das Internet?
Dr. Florian Tremmel, Medienanstalt Rheinland-Pfalz

Kapitel 2: Wie steht es um die Sicherheit im Internet?
Christian Gollner und Barbara Steinhöfel,
ehemals Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Kapitel 3: Mein Weg ins Internet
Barbara Steinhöfel und Jeanine Wein,
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Kapitel 4: Das große Thema Daten
Christian Gollner, ehemals Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Kapitel 5: Wer kann mir bei meinem Weg ins Internet helfen?
Jeanine Wein, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Überarbeitung 2025: Jeanine Wein,
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
Fachlektorat: Michael Gundall und Maximilian Heitkämper,
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
Lektorat: WORDS IN FLOW, Julia Gilcher, www.wordsinflow.de
Abbildungen: istockphoto.de
Piktogramme: Anke Enders, www.allesmitmedien.de und zweiband.de

Inhalt

1 Was bringt mir das Internet? 4

1.1 Das Netz der unendlich vielen Möglichkeiten 5
1.2 Eine kleine Geschichte des Internets 9
1.3 Das Internet in der Hosentasche 12
1.4 Von „schlauen“ Uhren und Brillen 15
1.5 Die Suchmaschine – das Tor zur Welt des Internets 15
1.6 Mit anderen in Kontakt bleiben 17
1.7 Bequem im Internet einkaufen 20
1.8 Vielfältig und meist kostenlos – Unterhaltungsangebote im Netz 21
1.9 Der Browser – das Werkzeug zum Surfen im Netz 23
1.10 Digitale Gesundheit 25

2 Wie steht es um die Sicherheit im Internet? 30

2.1 Geräte fit halten 31
2.2 Sicher einkaufen im Netz 35
2.3 Den Computer als Bankfiliale nutzen 41
2.4 Kostenlos oder kostenpflichtig? 43
2.5 Identifizierung im Internet: das Benutzerkonto 45
2.6 Und wie steht es nun um die Sicherheit im Internet? 48

3 Mein Weg ins Internet *50*

3.1 Internet für alle (Barrierefreiheit) 51
3.2 Internetfähige Geräte 52
3.3 Der richtige Anschluss 56
3.4 Das heimische Netz absichern 62

4 Das große Thema Daten *64*

4.1 Nicht alle müssen alles wissen 66
4.2 Auf die richtige Einstellung kommt es an 68
4.3 Ihre Daten als Währung im Internet 69
4.4 Datenschutz bei tragbaren Geräten 71
4.5 Kurznachrichtendienste – WhatsApp, Threema und Co. 72
4.6 Datenschutzrechte geltend machen 74
4.7 Von Anfang an für Ordnung sorgen: der digitale Nachlass 75
4.8 Datenschutzrisiken im Blick haben 76

5 Wer kann mir bei meinem Weg ins Internet helfen? *78*

5.1 Erste Schritte gemeinsam lernen 79
5.2 Bekannte und Familie um Unterstützung bitten 83
5.3 Rat von Profis einholen 84
5.4 Hilfreiche Kontaktdaten, nach Bundesländern sortiert 86
5.5 Hilfreiche Ratgeberseiten und Broschüren 93

1 Was bringt mir das Internet?

„Mehr dazu finden Sie im Internet.“ Egal ob in den Fernsehnachrichten, im Radio oder in der Zeitung – diesen Satz hört und liest man häufig.

Auch Krankenkassen und Behörden verweisen mittlerweile ganz selbstverständlich auf Angebote im Internet. Vielleicht sind Sie in solchen Situationen 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. Gleichzeitig stellt es im Alltag eine erhebliche Herausforderung dar, wenn man das Internet nicht nutzen kann – diese Fähigkeit ist heutzutage ebenso grundlegend wie Lesen und Schreiben. In Kapitel 1 dieser Broschüre möchten wir Ihnen daher 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 herschicken oder die verpassten Nachrichten nachträglich anschauen: Das Internet bietet uns eine Vielzahl an Möglichkeiten, uns zu informieren und mit anderen in Kontakt zu bleiben. Es kann uns das Leben auch leichter machen, indem es uns Behördengänge und andere Wege erspart. 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 machen, nämlich von dem Computer aus, vor dem man sitzt, oder dem Smartphone oder Tablet, das man in der Hand hält und das man sogar überallhin mitnehmen kann.

Abbildung 1: Die Vielfalt des Internets entdecken

Im Alltag entstehen eine Menge Fragen. Wann ist die Arztpraxis geöffnet und wann macht sie Urlaub? Welche Filme laufen am Wochenende im Fernsehen? Und wann sollte man eigentlich den Johannisbeerstrauch im Garten schneiden? Die Suche nach solchen Informationen kann anstrengend sein.

Das Internet erspart Ihnen zwar nicht die Suche, aber es hilft dabei, indem es eine Vielzahl von Antworten kennt. So haben die meisten größeren Geschäfte, Ärztinnen und Ärzte, Kinos, Theater und sonstigen Organisationen eine Internetseite, auf der Informationen wie Öffnungszeiten, Sonderangebote oder Kontaktdaten zu finden sind. Tageszeitungen oder Zeitschriften veröffentlichen aktuelle Nachrichten auf ihren Internetseiten; auch das Fernsehprogramm, Rezepte oder die neusten Fußballergebnisse können Sie im Netz nachlesen.

Darüber hinaus kann Ihnen das Internet einige Wege ersparen: So werden im Netz bestellte Dinge bequem nach Hause geliefert, und Bankgeschäfte oder sogar Behördengänge lassen sich über das Internet bequem vom Sofa aus erledigen.

Und seit 2025 gibt es sogar die Möglichkeit, dass Sie auf Ihrem Smartphone alle wichtigen Gesundheitsdokumente in Ihrer elektronischen Patientenakte (ePA) abspeichern.

Dank Videotelefonie lassen sich Familienkontakte und Freundschaften – etwa über ein Smartphone und bestimmte Programme – auch über große Distanzen hinweg pflegen. Im Unterschied zum klassischen Telefonieren können Menschen sich beim Videotelefonieren nicht nur hören, sondern auch gegenseitig sehen, sich Dinge zeigen und so intensiv am Leben der anderen teilhaben.

Wikipedia – das große Internetlexikon

Ein Beispiel für die Informationsfülle des Internets ist das freie Nachschlagewerk Wikipedia. Vergleichbar ist dieses Lexikon im Internet am ehesten mit Enzyklopädien wie dem Brockhaus, jedoch mit einem großen Unterschied: Bei Wikipedia können alle mitschreiben. Autorinnen und Autoren sowie die Leserschaft helfen sich gegenseitig, diskutieren über Details und können ihre Texte fortlaufend verbessern, zum Beispiel wenn sich Fehler eingeschlichen haben. Im Ergebnis ist Wikipedia mittlerweile die größte und aktuellste Enzyklopädie und einer der bekanntesten Wissensspeicher im Internet.

Internetadresse: 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. Forscherinnen und Forscher in den Vereinigten Staaten von Amerika arbeiteten an einer Möglichkeit, Computer miteinander zu vernetzen und auf diesem Weg Informationen schneller und effektiver zu teilen. Schon in den 1970er-Jahren wurden Dienste entwickelt, mit deren Hilfe elektronische Nachrichten zwischen Computern ausgetauscht werden konnten: Die E-Mail (sprich: I-Mäil, zu Deutsch: elektronische Post) 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 oft schwer zugänglich und 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: Wörld Waid Web, zu Deutsch: weltweites Netz, abgekürzt: 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 Teletext 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. Dabei kann man selbst 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: Verbindungen, Verknüpfungen). Im Internet sind Links häufig durch Unterstreichungen oder andere Auszeichnungen hervorgehoben, sie sehen zum Beispiel so aus: **www.bmbfsfj.bund.de**. Dieser Link führt zur Internetseite des Bundesministeriums für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

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

Heute, weit über 50 Jahre nach der Geburt des Internets, sind Computer und auch das Internet für uns längst selbstverständlich und aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Auch wenn wir selbst nicht aktiv das Internet nutzen, so haben wir doch ständig Kontakt mit Computernetzwerken, beispielsweise beim Einkaufen im Supermarkt, beim Geldabheben am Bankautomaten oder beim Besuch auf dem Amt.

Zu einer fundamentalen Veränderung des Internets kam es, als die Firma Apple im Jahr 2007 ihr neues Telefon, das iPhone (sprich: Ai-Fon), präsentierte. Das Gerät verfügte über eine berührungsempfindliche Oberfläche und konnte direkt per Fingerwisch 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.

Seitdem gehört das Smartphone zum Alltag von immer mehr Menschen dazu. Das zeigt auch die Studie Senioren, Information, Medien (SIM) des Medienpädagogischen Forschungsverbunds Südwest: In vier von fünf Haushalten von Personen über 60 Jahren ist ein Smartphone vorhanden.

1.3 Das Internet in der Hosentasche

Ob in der Bahn, im Café oder im Wartezimmer – die meisten Menschen haben ihr Smartphone immer dabei. Das, was diese Geräte können, geht über die Möglichkeiten eines reinen Telefons weit hinaus. Smartphones sind leistungsstarke Minicomputer, die über die Berührung einer glatten Oberfläche, des sogenannten Touchscreens (sprich: Tatschskriens), bedient werden. „Intelligent" werden sie durch eine Vielzahl von eingebauten Sensoren und Funktionen, wie zum Beispiel die Möglichkeit, sich unterwegs navigieren, also vom eigenen Standort ausgehend den richtigen Weg anzeigen zu lassen oder mit der eingebauten Kamera überall Fotos zu schießen. Das Wichtigste an diesen Geräten ist aber die permanente Verbindung zum Internet. So können Sie zu jeder Zeit und überall dort, wo Sie Empfang haben (auf das Mobilfunknetz zugreifen können), das Wetter erfragen, Fahrpläne abrufen oder aktuelle Nachrichten lesen.

Auf Smartphones lassen sich zudem sehr viele unterschiedliche und oft kostenlose Programme, sogenannte Apps (sprich: Äpps), aufspielen. Beliebt sind beispielsweise Anwendungen wie WhatsApp oder Signal, mit deren Hilfe man Nachrichten, Bilder und sogar Videos an die Fa-

milie, Freundinnen und Freunde oder Bekannte schicken kann, aber auch Spiele-Apps, wie Sudoku, Solitaire und viele andere. Oft sind Apps kostenlos. Auf diese Weise passen sich Smartphones und Tablets 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" (zu Deutsch: Anwendung). Diese Anwendungen sind nichts anderes als Programme, wie sie auch auf anderen Computern zum Einsatz kommen.

Der Clou an Apps auf mobilen, also tragbaren Geräten ist aber, dass sie die vielfältigen Möglichkeiten eines Smartphones oder Tablets nutzen. So können sie beispielsweise dank eingebautem Beschleunigungssensor Schritte zählen oder durch den Zugriff auf den Standort (GPS) als Navigationsgerät dienen. Apps lassen sich je nach Smartphone/Tablet über Google Play (Android) oder den App Store (Apple) beziehen.

Abbildung 2: Was können Sie mit einem Smartphone machen?

Bei allen positiven Dingen, die mit den kleinen mobilen Alleskönnern 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 an Informationen über ihre Besitzerin oder ihren Besitzer. Neben Kontaktdaten sind dies zum Beispiel Aufenthaltsorte, Nutzungsgewohnheiten oder gesuchte Begriffe aus Suchmaschinen. Mehr über „das große Thema Daten“ und was man hierbei beachten sollte, können Sie in Kapitel 4 dieser Broschüre nachlesen.

1.4 Von „schlauen“ Uhren und Brillen

Kleine Geräte, die nah am Körper getragen werden und für ihre Trägerin oder ihren Träger eine nützliche Funktion erfüllen – mit dieser Beschreibung sind längst nicht mehr nur Smartphones gemeint. Sogenannte Wearables (sprich: Wärebels) können Fitness-Armbänder oder Uhren sein, aber auch Ringe, Brillen und Kleidung mit smarten Funktionen. Viele Menschen finden es praktisch, die Funktionen eines Smartphones direkt am Körper zu tragen, um beispielsweise mit einer Smartwatch (sprich: Smartwotsch, zu Deutsch: schlaue Uhr) ihre Schritte zu zählen oder ihren Puls beim Sport zu messen. Es gibt sogar smarte Accessoires wie beispielsweise Ringe, die ein EKG schreiben, oder solche, die Stürze erkennen und Notrufe absetzen können.

1.5 Die Suchmaschine – das Tor zur Welt des Internets

Egal ob am heimischen Computer oder mobil mit dem Smartphone: Damit Sie in der Fülle von Inhalten im Internet auch das Gesuchte finden, gibt es Suchmaschinen. Die bekanntesten Suchmaschinen sind Google (sprich: Guhgl) und Bing von Microsoft. 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). Sie entscheiden dann, welchem dieser Links Sie durch einen Klick folgen.

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 anonymer im Internet suchen möchte, kann auf datenschutzfreundliche Suchmaschinen wie Startpage oder DuckDuckGo zurückgreifen. Diese Suchmaschinen lassen keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu.

1.6 Mit anderen in Kontakt bleiben

Einer der ältesten und wohl erfolgreichsten Dienste im Internet ist die Möglichkeit, elektronische Nachrichten, sogenannte E-Mails, 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. Das Schöne daran ist, dass 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 Microsoft. Eine gute Orientierung, wer wie gut abschneidet, bietet die Stiftung Warentest. 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 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“.

Smartphones bieten großartige Möglichkeiten, mithilfe des Internets mit anderen Menschen rund um den Globus in Kontakt zu bleiben. Von den Enkelkindern mal eben ein Bild aus ihren Urlaub erhalten oder sich schnell mit der Partnerin oder dem Partner über den nächsten Einkauf beratschlagen: Kleine kostenlose oder kostengünstige Nachrichtenprogramme, sogenannte Instant Messenger (sprich: Instänt

Mässändscher), haben nicht nur die SMS annähernd ersetzt, sondern sind wegen ihrer vielseitigen Funktionen auf fast allen Smartphones zu finden. Auch Videotelefonie ist mit ihnen möglich, denn Smartphones haben eine Kamera und ein Mikrofon eingebaut.

WhatsApp, Signal, Threema und Co.

Der bekannteste Instant Messenger ist sicher WhatsApp (sprich: Wottsäpp). Rund zwei Milliarden Menschen weltweit nutzen den kostenlosen Dienst. Es lassen sich über die Internetverbindung Nachrichten, Texte, Bilder und Videos an Kontakte verschicken, aber man kann auch (video-)telefonieren.

Alternativen zu WhatsApp sind beispielsweise die Apps Signal oder Threema (sprich: Srima). Letztere kostet einmalig bei der Installation einen kleinen Betrag, dafür wird hier mehr auf Datenschutz geachtet (mehr zum Thema Datenschutz bei Messengern finden Sie in Kapitel 4.5).

Messenger werden vor allem für die Kommunikation mit Freundinnen, Freunden und Bekannten verwendet. Daher kann es sinnvoll sein, die Dienste auszuwählen, die der eigene Bekanntenkreis nutzt.

Videoanrufe oder die Teilnahme an digital veranstalteten Seminaren sind auch mit Laptops oder Computern möglich: Dazu braucht es neben der Videokamera (englisch: Webcam, sprich: Webkäm) und einem Mikrofon ein geeignetes Programm, beispielsweise Skype (sprich: Skaip) oder Zoom (sprich: Suhm).

Sicherlich haben Sie bereits von sozialen Netzwerken wie Instagram, X (sprich: Ex, ehemals Twitter) oder Facebook (sprich: Fäisbuk) gehört. Diese bieten Menschen einen virtuellen Raum, um sich zu präsentieren – mit einer Art Steckbrief, nach Belieben einschließlich Fotos und Videos. Der Reiz an sozialen Netzwerken ist, dass man die Steckbriefe anderer Menschen oder auch Organisationen anschauen und kommentieren kann. Speziell für ältere Menschen gibt es im Internet ebenfalls soziale Netzwerke wie Lebensfreunde.de oder Feierabend.de.

1.7 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 Ihnen 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.

1.8 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 Smartphone oder Tablet. 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, können sich ein kleines Video zum Thema anschauen und werden am Ende auf weitere interessante Seiten im Internet verwiesen.

Mediatheken

Nahezu alle Fernsehsender stellen ihre Sendungen auch im Internet zur Verfügung. So können Sie sich die verpasste Tagesschau zu jeder Uhrzeit auf dem Computer oder mobilen Gerät anschauen. Dokumentationen, Reportagen und 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 oder Serien, die direkt im Internet angeschaut werden. Neben der ARD haben auch das ZDF sowie viele dritte Programme und private Sender eine Mediathek im Internet, die oft auch als Apps für Smartphone und Tablet verfügbar sind.

Auch vor Wohnzimmern hat der technische Wandel nicht haltgemacht: Neue Fernsehgeräte verfügen über die Möglichkeit, direkt von ihnen aus ins Internet zu gehen und auf Dienste wie Mediatheken zuzugreifen. Man spricht hier von Smart-TVs, weil die Geräte ähnlich wie Smartphones über Apps um viele Funktionen erweiterbar sind. Darüber hinaus verbinden sie viele vormals nicht kombinierbare Dinge miteinander. 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, aber auch kostenpflichtige anspruchsvolle Strategiespiele für Erwachsene. 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.

1.9 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 bildlich gesprochen von Welle zu Welle, 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, Laptop, Tablet oder Smartphone mit Internetzugang ein spezielles Programm, einen sogenannten Browser (sprich: Brauser). Das Wort kommt aus dem Englischen und bedeutet so viel wie „Durchstöberer“. Die bekanntesten Browser sind Google Chrome (sprich: Guhgl Krohm), Mozilla Firefox (sprich: Feierfox) und Microsoft Edge (sprich: Ätsch)

und für Geräte der Marke Apple (sprich: Äppl) der Browser Safari. Beim Kauf eines Geräts wird meist schon ein Browser mitgeliefert, es lassen sich aber auch weitere kostenlos installieren.

Damit der Browser Internetinhalte anzeigen kann, müssen Sie zunächst einen „Befehl“ hierzu erteilen. Angenommen, Sie wollen zur Internetseite Ihrer Heimatstadt. Hierfür gibt es zwei Wege. Entweder Sie kennen bereits die Internetadresse (meist beginnend mit „www.“), dann tippen Sie sie in die Adresszeile Ihres Browsers ein. Oder Sie nehmen eine Suchmaschine zu Hilfe und recherchieren nach der gewünschten Internetadresse.

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 beim Erstellen der Internetseite hinterlegt wurden. Er baut diese Inhalte nach einem festgelegten Konstruktionsplan auf Ihrem Computer zusammen. Das fertige Ergebnis sehen Sie dann als Internetseite auf Ihrem Bildschirm.

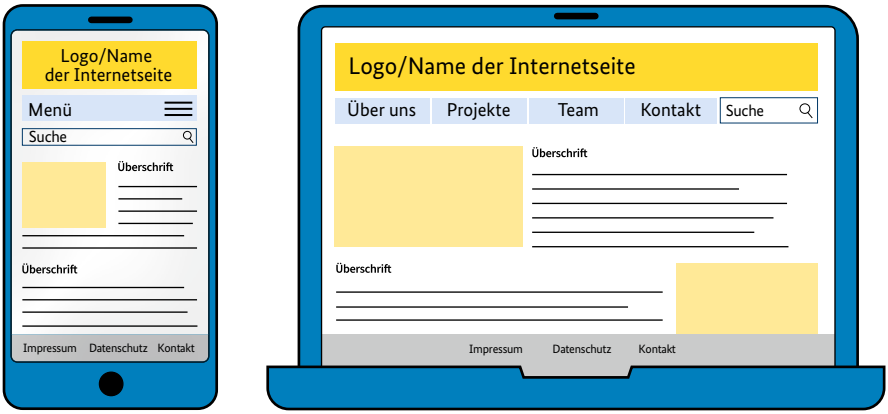


Abbildung 3: So stellt ein Browser eine Internetseite dar – auf einem Smartphone oder einem Laptop.

1.10 Digitale Gesundheit

Die Digitalisierung hat auch großen Einfluss auf das Gesundheitswesen. Viele Menschen nutzen beispielsweise Wearables (siehe Kapitel 1.4) wie Fitness-Tracker oder Smartwatches, um ihre Gesundheit zu überwachen und ihre Körperfunktionen zu messen.

Die smarten Geräte können dabei zunehmend einen wertvollen Beitrag im Bereich der Früherkennung von Gesundheitsgefahren leisten. Zudem können Apps bei Therapien unterstützen, etwa durch Erinnerungen sowie spielerische Übungseinheiten.

Im Bereich der Gesundheitsvorsorge stehen zahlreiche Apps zur Verfügung. Allerdings ist oft schwer zu erkennen, wie ihre Qualität wirklich ist. Anders ist das bei sogenannten digitalen Gesundheitsanwendungen, oft mit „DiGA“ abgekürzt. Das sind zertifizierte Apps und Webanwendungen, deren medizinischer Nutzen nachgewiesen ist und die einen besonderen Fokus auf Datenschutz und Datensicherheit legen.

Arztpraxen können diese digitalen Medizinprodukte per Rezept verordnen – Versicherte bekommen die Kosten dafür erstattet. Alternativ können Sie eine DiGA auch direkt bei Ihrer Krankenkasse beantragen. Auf der folgenden Internetseite können Sie gezielt für das jeweilige Krankheitsbild nach zertifizierten DiGAs suchen: **www.diga.bfarm.de/de/verzeichnis**.

Solche Apps können beispielsweise bei der Einnahme von Medikamenten oder der Organisation helfen. Menschen mit Diabetes können sie als digitale Tagebücher für ihre Messwerte nutzen oder die Apps bieten Unterstützung bei so unterschiedlichen Beschwerden wie Depressionen, Rückenschmerzen oder Migräne.

Ähnlich ist das im Bereich der Pflege: Digitale Pflegeanwendungen, abgekürzt mit „DiPA“, sind Apps oder digitale Anwendungen, die Pflegebedürftige sowie ihre Angehörigen im Pflegealltag unterstützen sollen.

Auch hier übernehmen die Pflegekassen die Kosten nur, wenn eine DiPA im DiPA-Verzeichnis gelistet ist, also einen nachweisbar positiven pflegerischen Nutzen hat. Dieser kann sich auf die Kommunikation oder Organisation, aber auch auf körperliche oder kognitive Bereiche beziehen.

Auch beim Arztbesuch verändern sich Prozesse. Rezepte auf Papier gehören bald der Vergangenheit an. Stattdessen stellt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ein digitales Rezept aus. Dieses können Sie mit Ihrer elektronischen Gesundheitskarte in der Apotheke einlösen. Alternativ können Sie eine App dafür benutzen, über die Sie das Medikament auch direkt bestellen können. Bietet Ihre Apotheke einen Lieferdienst an, bleibt Ihnen der Weg in die Apotheke ganz erspart. Waren Sie in einem Quartal bereits in Ihrer Arztpraxis und haben Ihre Gesundheitskarte dort einlesen lassen, können Folgerezepte direkt von der Praxis an die Gesundheitskarte oder die App geschickt werden.

Abbildung 4: Zukünftig können Rezepte digital über die Gesundheitskarte oder eine App eingelöst werden.

Insgesamt wird die elektronische Patientenakte (ePA) ab 2025 unser zentraler digitaler Speicherort für alle ärztlichen Untersuchungsergebnisse und sonstigen relevanten Gesundheitsdokumente.

Mit sogenannter Telemedizin sollen in Zukunft beispielsweise ärztliche Untersuchungen und Behandlungen auch aus der Ferne möglich sein. In Videosprechstunden können Ärztinnen und Ärzte über eine gesicherte Videoschaltung mit ihren Patientinnen und Patienten kommunizieren. An einer Videosprechstunde teilnehmen können Sie mit einem Smartphone oder Tablet oder einem Computer mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher sowie einer Internetverbindung. Von der Praxis bekommen Sie einen Link geschickt, den Sie zu Beginn Ihres Termins anklicken, um das Gespräch zu führen. E-Rezepte oder Krankschreibungen können in einer Videosprechstunde ebenfalls ausgestellt werden.

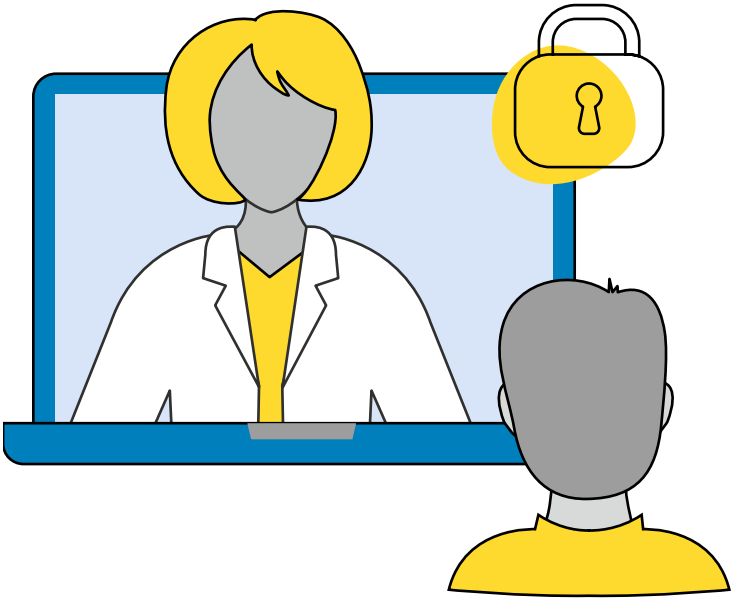
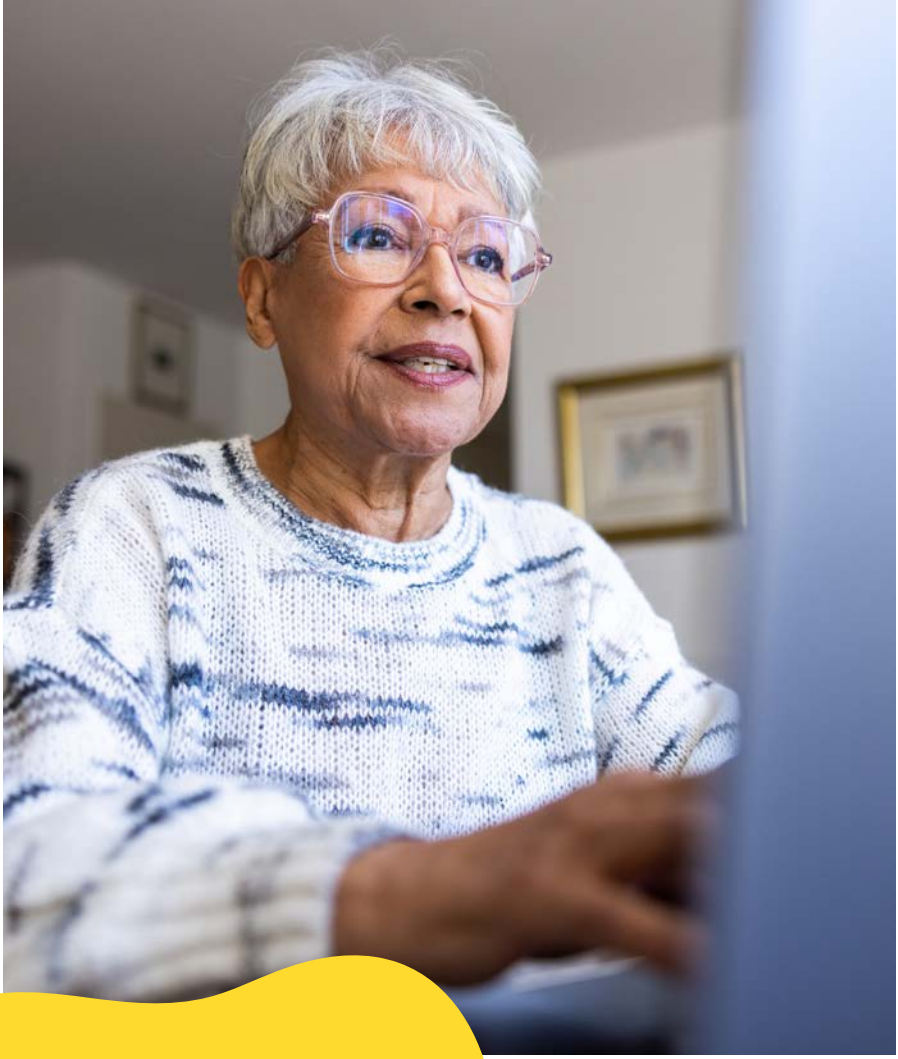


Abbildung 5: In bestimmten Fällen sind Videosprechstunden eine Alternative zum Besuch in der Arztpraxis.

Natürlich ist eine solche Form der Kommunikation nicht bei jeder Erkrankung sinnvoll, da körperliche Untersuchungen wie Abtasten, Abhören et cetera nicht möglich sind. Aber gerade für Akutbehandlungen, etwa bei Erkältungskrankheiten, oder für die Nachsorge können Videosprechstunden geeignet sein.



2 Wie steht es um die 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 so vielen Risiken kann es schwerfallen, den Überblick zu behalten. Eine gute Übersicht bietet die Internetseite www.verbraucherzentrale.de/sicher-im-internet.

Im Hinblick auf diese Risiken 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 im Betriebssystem das Antivirenprogramm sowie die Update-Funktion aktiviert zu haben. Welche Regeln das im Einzelnen 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

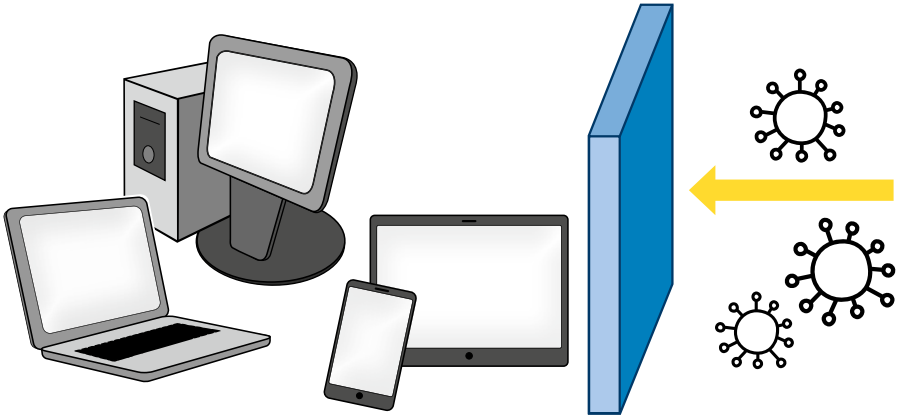
ihn zu einem Loch ausbauen und von außen einsteigen.

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

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 die Betriebssysteme, Programme und Apps am besten so eingestellt sein, dass Updates automatisch aufgespielt werden.

Bei der Nutzung des Internets kann es immer passieren, dass man sich Schadprogramme auf dem eigenen Rechner einfängt. Dagegen schützen Sicherheitsprogramme, die in der Regel bereits auf den Geräten vorhanden sind. Auch diese Programme brauchen regelmäßig Updates,

daher sollten Sie sie – 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.



Schutzprogramme wirken wie eine Wand gegen Gefahren aus dem Netz.

Abbildung 6: Schutz vor Internetschädlingen

Bei Smartphone und Tablet kommen schädliche Programme meist über Apps auf das Gerät. Daher sollten Sie Apps nur von den offiziellen Vertriebsplattformen der Anbieter, zum Beispiel Google Play oder App Store, herunterladen und sie anschließend immer durch Updates auf dem neusten Stand halten.

Abbildung 7: Geräte fit halten

Stets aktuelle Informationen zum Thema „Sicherheit im Internet“ bietet das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unter der Internetadresse **www.bsi-fuer-buerger.de**.

Drittanbietersperre

Häufig sind Apps kostenlos und finanzieren sich über Datenzugriffe oder eingeblendete Werbung. Das Antippen eines 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. Wenn Sie bereits in die Falle getappt sind, können Sie sich an die Verbraucherzentralen wenden.

Mehr Tipps zur Sicherheit finden Sie in dieser Übersicht: **www.t1p.de/0ndzm**.

2.2 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, Zahlungsmethode auswählen und in einem letzten Schritt das Kaufangebot bestätigen.

Beim Kauf von Waren und Dienstleistungen aus dem Internet haben Sie nicht nur dieselben Rechte wie beim Kauf in einem Geschäft in der Stadt, sondern sogar zusätzliche. Genauso wie im herkömmlichen Versandhandel steht Ihnen bei Bestellungen im Internet in den meisten Fällen ein 14-tägiges 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 Internetläden (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 Geschäfte im Internet 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: Fäikschopps, zu Deutsch: gefälschte Geschäfte) 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; diese bleiben auf dem Schaden sitzen.

Beim Einkauf im Netz sollten Sie zwei Grundregeln beherzigen:

- Prüfen Sie vor dem ersten Kauf in einem unbekannten Geschäft den Ruf des Unternehmens. Bewertungen anderer Nutzerinnen und Nutzer im Internet helfen dabei, sollten jedoch ebenfalls kritisch gelesen werden.

- Prüfen Sie zudem das Impressum der Internetseite. 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.

Um die Glaubwürdigkeit eines Onlineshops einzuschätzen, können Sie den „Fakeshop-Finder“ der Verbraucherzentrale nutzen. Das ist eine Internetseite, auf der Sie die Internetadresse des Unternehmens eingeben, bei dem Sie bestellen wollen. Der Fakeshop-Finder prüft dann bestimmte Kriterien der Seite, beispielsweise wo der Firmensitz des Unternehmens ist oder ob es ein Impressum gibt. Dann bekommen Sie eine Einschätzung, wie vertrauenswürdig die Seite ist. Das Angebot finden Sie hier: **www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder**.

Bestellungen aufmerksam prüfen!

Egal, was Sie einkaufen und 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 auf Rechnung bestellen. In aller Regel verlangen Händlerinnen und Händler im Internet aber die Bezahlung per Vorkasse. Dies bedeutet, dass sie den Kaufpreis schon vor der Auslieferung der Ware 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 Lieferservice gezahlt, doch selbst das ist keine Garantie, dass sich die bestellte Ware wirklich im Paket befindet.

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 prüfen. Ihr Geldinstitut hilft, wenn jemand Geld abbucht, ohne dass Sie dazu Ihre Einwilligung gegeben haben.

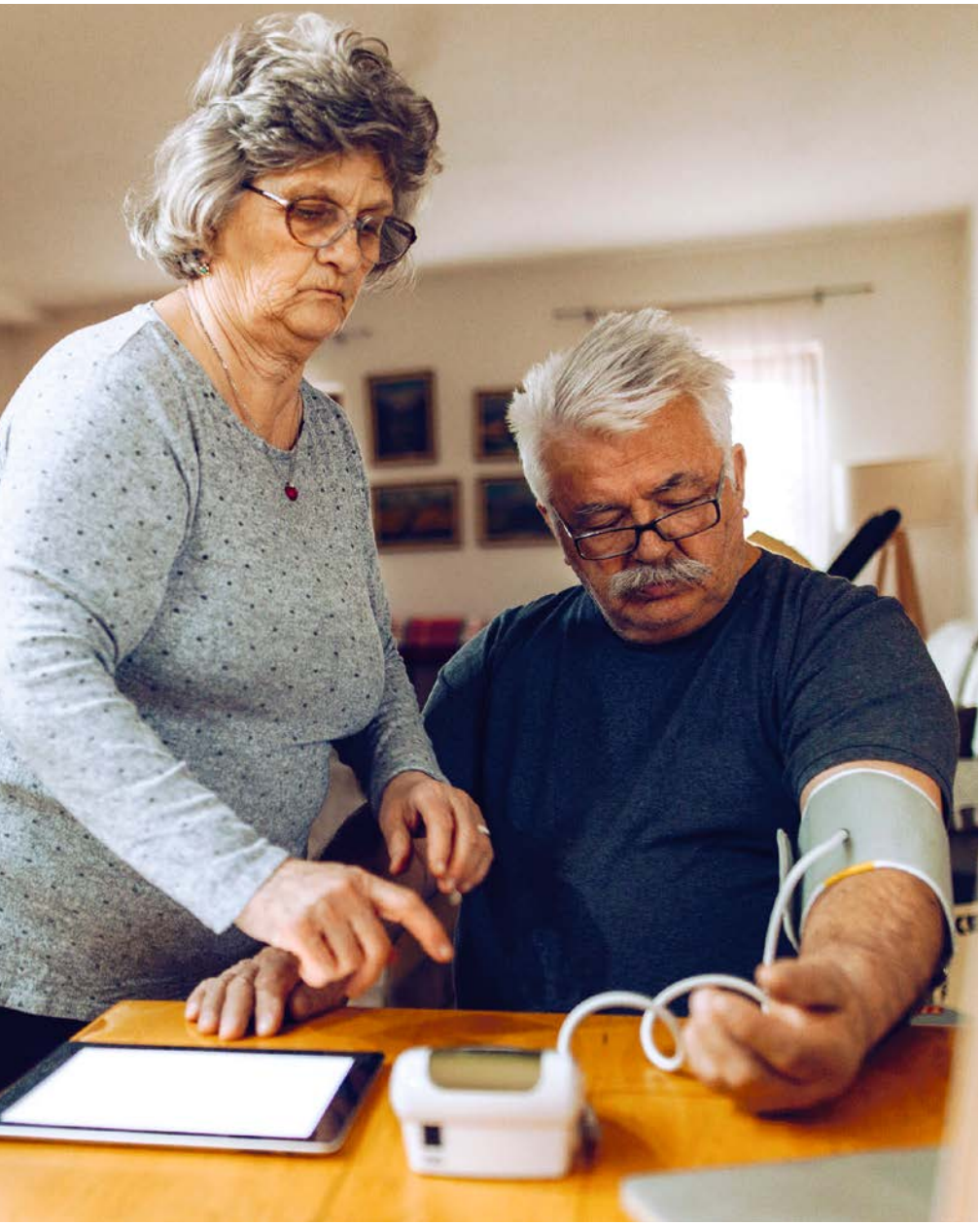


Abbildung 8: So gelingt der sichere Einkauf im Internet.

2.3 Den Computer als Bankfiliale nutzen

Das Internet macht 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, also Onlinebanking (sprich: Onlainbänking), freigeschaltet werden. Sie können Ihre Bankgeschäfte auch über Ihr Smartphone oder Tablet abwickeln. Viele Geldinstitute bieten dafür entsprechende Apps an. Informieren Sie sich bei Interesse einfach bei Ihrem Geldinstitut.

Sicheres Onlinebanking

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. Für die Übertragung der Nummer gibt es verschiedene sichere Verfahren, beispielsweise 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: Fisching, zu Deutsch: Angeln nach Passwörtern). Im Zweifel erkundigen Sie sich bei Ihrem Geldinstitut, ob eine Nachricht tatsächlich von dort stammt.

Wenn Sie den eigenen Computer, Ihr Smartphone oder Tablet und die darauf laufenden Programme immer auf dem neusten Stand halten, haben Kriminelle deutlich weniger Chancen, ihr Unwesen zu treiben.

2.4 Kostenlos oder kostenpflichtig?

Viele Informations- und Unterhaltungsangebote im Internet 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 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 oder gar Ihre Bankdaten – einzugeben, spricht dies eher für eine kostenpflichtige Leistung.

Kostenlose Dienste finanzieren sich oft über Werbeeinblendungen oder Datenzugriffe. Hier lohnt es sich, genau hinzuschauen und abzuwägen, ob man den Dienst zu den gegebenen Bedingungen in Anspruch nehmen möchte.

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. Um eine Bestellung abzuschicken, müssen Kundinnen und Kunden auf eine Schaltfläche klicken, die zum Beispiel „Kaufen“ oder „Zahlungspflichtig bestellen“ heißt. Sehr aufmerksam müssen Sie aber bei einer „kostenlosen Probephase“ sein. Oft wandelt sie sich nach einer be-

stimmten Zeit in einen kostenpflichtigen Vertrag um, wenn man nicht rechtzeitig kündigt. Notieren Sie sich den Ablauftermin und denken Sie an die fristgemäße Kündigung.

2.5 Identifizierung im Internet: das Benutzerkonto

Um Onlinedienste zu nutzen, benötigen Sie in der Regel ein Benutzerkonto, beispielsweise für soziale Netzwerke, für das Onlinebanking und oft auch für Onlineshops. Auch für mobile Geräte wie Smartphones und Tablets brauchen Sie ein Benutzerkonto (englisch: Account, sprich: Akaunt), meist bestehend aus einem Benutzernamen und einem Passwort. Damit identifizieren Sie sich gegenüber dem Anbieter.

Ein Benutzerkonto zu erstellen, ist einfach. Bei der Einrichtung, der sogenannten Registrierung, werden persönliche Daten abgefragt. Hierbei gilt: Seien Sie sparsam mit Ihren persönlichen Daten. Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden – manchmal sind die Pflichtfelder mit einem Sternchen markiert. Den Benutzernamen und das Passwort können Sie sich meist selbst ausdenken. Ist das Konto erst einmal angelegt, können Sie sich zukünftig mit diesen Zugangsdaten anmelden (einloggen).

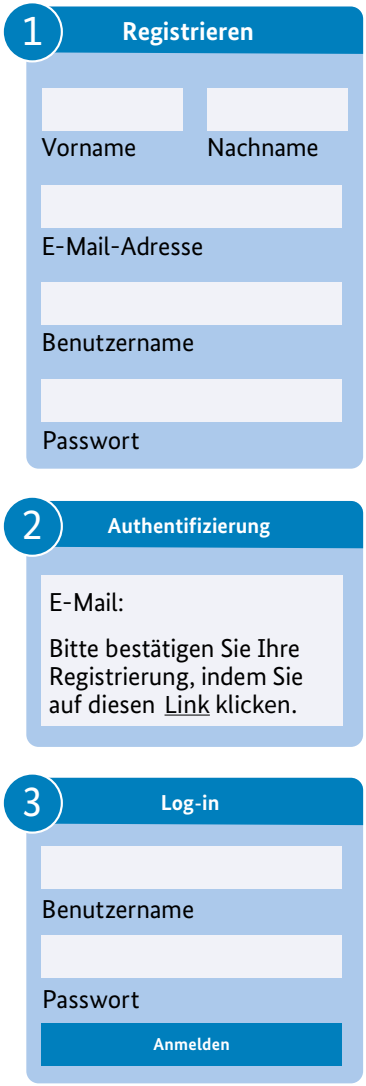


Abbildung 9: Nach der Registrierung kommt der Log-in (zu Deutsch: die Anmeldung).

Für die Sicherheit Ihres Benutzerkontos können Sie zum Teil selbst sorgen, indem Sie ein sicheres Passwort verwenden. Leider unterschätzen immer noch viele Menschen die Bedeutung von Passwörtern und verwenden leicht knackbare Zeichenfolgen wie „Passwort123".

Ein sicheres Passwort sollte nicht aus existierenden Wörtern und nicht aus Namen oder Geburtsdaten bestehen. Am besten ist eine auf den ersten Blick sinnlose Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen. Auch die Länge des Passworts wirkt sich auf dessen Sicherheit aus – je länger, desto sicherer.

Eine weitere wichtige Grundregel lautet: Passwörter niemals mehrfach verwenden. Jedes Benutzerkonto sollte ein eigenes Passwort haben.

Passwortmanagement

Um sich sichere Passwörter merken zu können, bieten sich Eselsbrücken an. So können Sie aus einem Satz (beispielsweise aus einem Gedicht oder selbst ausgedacht) die Anfangsbuchstaben als Passwort verwenden. Aus: „Ich trinke morgens eine Tasse Kaffee mit Milch und Zucker und nachmittags zwei Tassen Tee“ wird dann das Passwort „Itm1TK+M+Z+n2TT“.

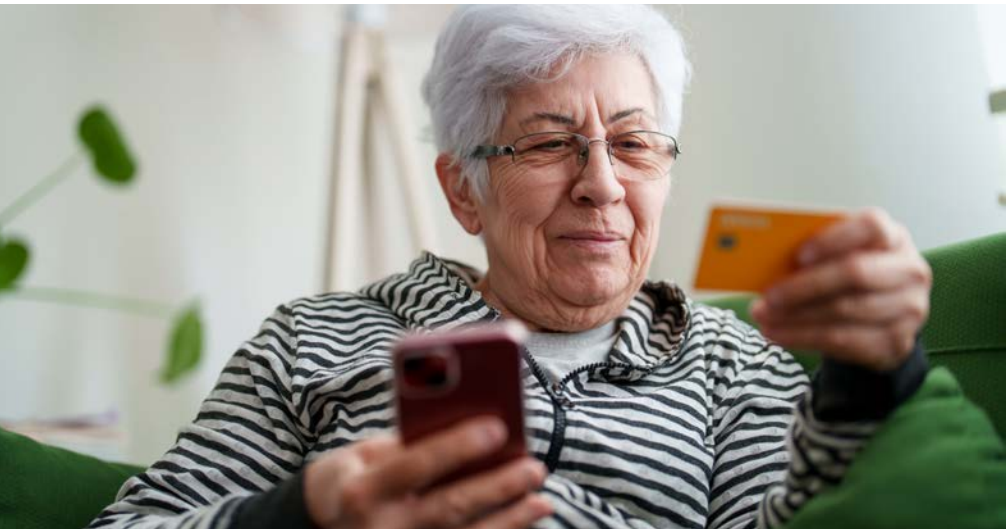
Für die Organisation von Passwörtern können Sie auch entsprechende Programme, sogenannte Passwortmanager oder Passwortsafes, verwenden. Oder Sie schreiben die Passwörter auf und verwahren sie an einem sicheren Ort.

An vielen Smartphones und Tablets können Sie auch biometrische Anmeldungen nutzen. Zum Beispiel können Sie mit Ihrem Fingerabdruck Ihr Smartphone entsperren, was wesentlich schneller geht als die Eingabe eines Passworts.

2.6 Und wie steht es nun um die 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 Geräts helfen Zusatzprogramme und automatische Updates.

Sobald Sie Fotos oder Dateien auf Ihren Geräten haben, die Sie nicht verlieren wollen, ist auch eine regelmäßige Datensicherung empfehlenswert.



Fünf Tipps für Ihre Sicherheit

- *Halten Sie Ihre Programme und Betriebssysteme auf dem neusten Stand.*
- *Halten Sie auch das Sicherheitsprogramm, das vor Viren und anderen Schädlingen schützt, immer aktiviert und auf dem neusten Stand.*
- *Verwenden Sie sichere Passwörter.*
- *Seien Sie besonders aufmerksam, wenn Sie E-Mails oder Nachrichten von unbekannten Absendern erhalten. Diese können kriminelle Absichten haben.*
- *Für den Einkauf im Internet: 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 dem Absenden einer Bestellung immer, ob ganz klar ist, welche Kosten anfallen (Kaufpreis und auch Versand und/oder Versicherung).*

Mehr zu diesen Themen erfahren Sie im Internet unter **www.verbraucherzentrale.de/sicher-im-internet.**

3 Mein Weg ins Internet

Sie wollen Teil des weltweiten Netzes werden? In diesem Kapitel zeigen wir Ihnen, welche Schritte Sie gehen müssen und was auf diesem Weg zu beachten ist. 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 Internet.

3.1 Internet für alle (Barrierefreiheit)

Vorweg: Das Internet soll für alle Besucherinnen und Besucher gleichermaßen zugänglich sein – also auch für Menschen mit Behinderung. Von barrierefreien Angeboten und Geräten profitieren wie so oft aber auch Menschen ohne Behinderung. Ist Ihnen beispielsweise die Smartphone-Tastatur zu klein zum Tippen, können Sie die eingebaute Sprachsteuerung nutzen, um einen Suchbegriff einzugeben oder eine E-Mail zu schreiben.

Darüber hinaus gibt es in den Geräten spezielle Einstellungsmöglichkeiten (Eingabehilfen), mit denen sich die Bedienung Ihres Geräts auf Ihre persönlichen Bedürfnisse abstimmen lässt. So können Sie etwa die Darstellung von Farben, die Kontraste oder die Größe der Schrift und Symbole auf dem Bildschirm anpassen. Auch die Berührungsempfindlichkeit des Bildschirms lässt sich verändern, beispielsweise dahin gehend, dass wiederholte Berührungen ignoriert werden sollen. Menschen, die ein Hörgerät tragen, können dieses meist mit ihrem Gerät koppeln.

Das Angebot DigitalKompass bietet auf seiner Internetseite Informationen und Materialien für Menschen mit Hör-, Seh- und Mobilitätseinschränkungen: **www.digital-kompass.de/materialien**.

3.2 Internetfähige Geräte

Es stehen mehrere Geräte zur Auswahl, über die Sie sich mit dem Internet verbinden können. Dabei gibt es nicht das eine richtige Gerät. Die Entscheidung hängt sehr davon ab, was Sie damit machen möchten.

In Abbildung 11 sehen Sie verschiedene internetfähige Geräte und ihre Eigenschaften. Ein sogenannter Desktop-PC (von englisch „desk“ für Schreibtisch und „top“ für Oberseite sowie „PC“ für Personal Computer, also ein Schreibtischrechner) ist groß und bequem nutzbar, aber viel zu schwer zum Mitnehmen. Vielleicht wollen Sie das Internet auch mobil, also unterwegs, nutzen oder zu Hause 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 für Sie infrage.

Welches mobile Gerät ist das richtige für mich?

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.

Desktop-PC

- Bedienung über externe Maus und Tastatur
- meist mehrere Geräte erforderlich
- meist größerer Bildschirm

geeignet zum Surfen und Arbeiten zu Hause

Laptop/Notebook

- kleiner als PC und tragbar
- Bedienung über integrierte Tastatur und Touchpad* oder eine externe Maus
- „alles in einem Gerät“

* sprich: Tatschpäd, zu Deutsch: Tastfeld

geeignet zum Surfen und Arbeiten zu Hause und unterwegs

Tablet

- Oberfläche wird über Berührung gesteuert (Touchscreen)
- deutlich größer als Smartphones > großes Display
- Anbindung an Mobilfunk möglich

geeignet zum gelegentlichen Surfen auf der Couch und unterwegs

Smartphone

- als Mobiltelefon nutzbar
- Oberfläche wird über Berührung gesteuert (Touchscreen)
- kleiner als Tablets > kleines Display

geeignet als Mobiltelefon und zum mobilen Surfen

Abbildung 10: Internetfähige Geräte und ihre Eigenschaften

Achten Sie bei der Einrichtung Ihres neuen Geräts und der Erstellung von Nutzerkonten darauf, sichere Passwörter zu verwenden und sich diese zu notieren. Richten Sie ebenfalls eine Bildschirmsperre bei allen tragbaren Geräten ein, um sie vor unbefugten Zugriffen zu schützen.

Funktionen, die Sie nicht benötigen, können Sie vorerst ausschalten. Bei Bedarf lassen sie sich jederzeit aktivieren.

Bluetooth

- 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. Meist wird diese Technik zur Verbindung mit Kopfhörern oder dem Autoradio genutzt. 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 das links abgebildete Symbol.

- Tragbare Geräte können ihre Besitzerinnen und Besitzer oft über GPS (sprich: Dschi-Pi-Es, kurz für Global Positioning System, zu Deutsch: globales Ortungssystem) metergenau orten und damit auch als Navigationsgeräte

fungieren. Die Standortbestimmung, manchmal auch Ortungsdienste genannt, lässt sich in den Geräteeinstellungen völlig oder nur für bestimmte Anwendungen ausschalten.
Achten Sie auf diese Symbole:

Standort

Ortungsdienst

NFC

- NFC (zu Deutsch: Nachbereichskommunikation) 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 das links abgebildete Symbol.

3.3 Der richtige Anschluss

Damit Sie von zu Hause aus per Internet 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.

Anschlüsse 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 und wofür Sie ihn nutzen möchten.

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 50.000 Kbit/s (= 50 Mbit/s) sinnvoll (Bits sind kleinste Dateneinheiten, die pro Sekunde übertragen werden).

Am häufigsten werden Glasfaser, VDSL und Kabel verwendet. Für jede dieser Technologien gibt es eigene Anbieter – aber nicht jede ist überall verfügbar. Wenn ein Anschluss über die genannten Methoden nicht möglich ist, wird der Anbieter Ihnen wahrscheinlich mobile Datentarife (über LTE oder 5G) anbieten. Dies sind moderne Mobilfunktechniken, die einen schnellen mobilen Internetzugang auch zu Hause ermöglichen. Welche Technik für Sie die geeignete ist, hängt von Ihrer persönlichen (Wohn-)Situation ab.

WLAN

Bei all diesen Technologien ist eine drahtlose Nutzung des Internets über WLAN möglich.

Das entsprechende Symbol ist links abgebildet.

Unterwegs kann man mit dem Tablet oder Smartphone über das Mobilfunknetz ins Internet gehen. An den meisten Orten sind mit den modernen Funknetzen 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.

Die Symbole für mobile Daten sehen je nach Betriebssystem so aus:

Mobile Daten

Mobile Daten
(Apple iOS)

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

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 bei mobilen Daten in der Regel die Datenmenge (Volumen) begrenzt. Je nach Tarifmodell verringert sich deutlich die Geschwindigkeit (Bandbreite) oder man muss 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 11: Ihr Weg ins Internet

3.4 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 ohne Kabel. 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, Freundinnen oder Freunde, die sich damit auskennen.

Fünf Tipps zum Einstieg ins Internet

- *Wählen Sie ein Gerät, das Ihren Bedürfnissen entspricht. Schreiben Sie 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.*
- *Schauen Sie vor allem bei Smartphone-Flatrates genau auf die Bedingungen. Was passiert, wenn das Datenvolumen aufgebraucht ist?*
- *Eine schnelle Verbindung macht die Nutzung des Internets komfortabel.*
- *Lassen Sie Ihr heimisches Netzwerk von einem Profi absichern.*

4 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, Videos – all das kann 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, manchmal sogar die Bankdaten. Im Normalfall ist dies kein Problem, da die meisten Unternehmen sorgfältig mit den erhobenen Daten umgehen.

Die Medien berichten jedoch immer wieder 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 verschiedene Dateien 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.

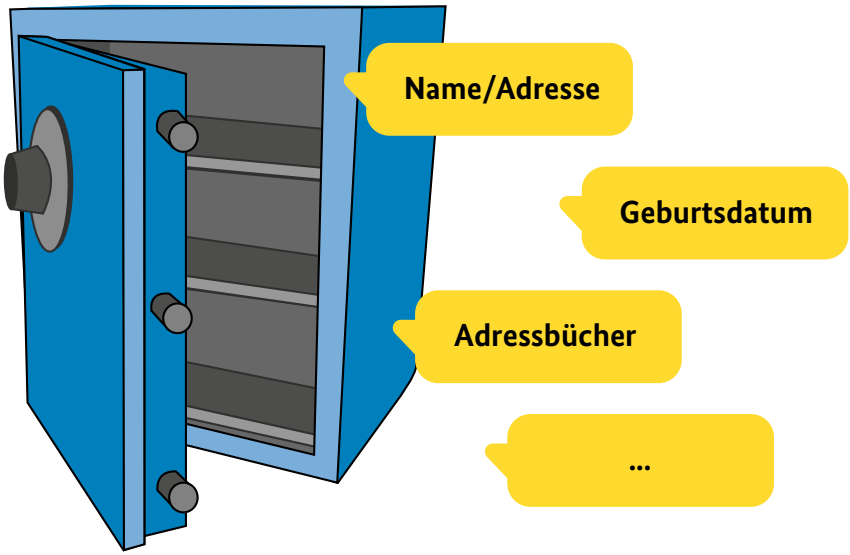


Abbildung 12: Persönliche Daten schützen

Wer Daten über das Internet versendet oder darin einstellt, muss sich stets fragen, ob sie 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 für den jeweiligen 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 Internet unter Spitznamen (Pseudonymen) 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 festlegen, 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 an 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 Internet 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 Kennenlernangebote 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 Einkaufen im Internet.

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, sprich: Kuhkies) 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 Werbetreibende interessant. Denn wer weiß, wer was wann und wo getan hat, kann zielgerichtet Werbung platzieren.

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

Genau hinsehen bei Apps!

Vorsicht: Einige Programme für mobile Geräte, die sogenannten Apps, wollen auf viele Informationen und Funktionen auf dem Gerät zugreifen.

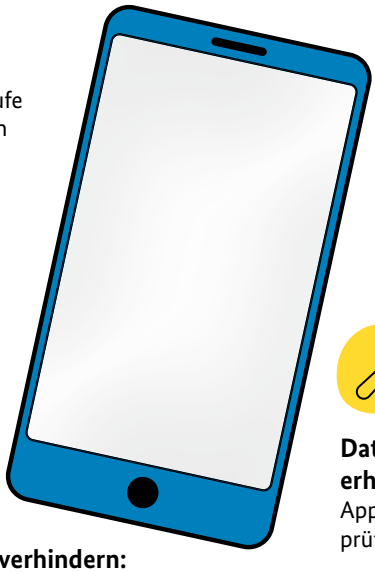
Eine Navigations-App beispielsweise braucht Zugriff auf den eigenen Standort, um Wege zu berechnen. Bei den meisten Spiele-Apps ist der Standortzugriff hingegen nicht nötig und dient oft lediglich dazu, mehr über die Nutzerin oder den Nutzer zu erfahren.

Manche Zugriffe lassen sich über die Einstellungen des Geräts unterbinden, andere nicht. Im Zweifel muss auf die Nutzung solcher Apps verzichtet werden.

4.5 Kurznachrichtendienste – WhatsApp, Threema und Co.

Sehr beliebt unter den Nutzerinnen und Nutzern mobiler Geräte sind Messenger-Dienste. Das sind Apps, die einen kostenlosen Versand von Texten, Bildern und Sprachnachrichten zwischen den Geräten ermöglichen. Diese Daten werden dabei in der Regel verschlüsselt übertragen, also so, dass sie von Dritten nicht gelesen werden können. Viele Hersteller solcher Apps verdienen vor allem Geld durch die Auswertung der Nutzungsdaten.

Wer dies nicht wünscht, kann Messenger-Dienste nutzen, die auf eine Auswertung und Weitergabe von Daten verzichten, zum Beispiel die Apps Signal oder Threema. Jedoch können Sie eine App immer nur mit den Menschen nutzen, die sie ebenfalls verwenden. Auf einem Gerät können Sie mehrere Messenger-Dienste verwenden.



Datenrückstände vermeiden:
Cookies, Browserverläufe etc. regelmäßig löschen

Gerät schützen:
Sperren einrichten (Bildschirmsperre, PIN-Code etc.)

Apps absichern:
Apps mit Updates auf dem aktuellen Stand halten

Nachverfolgbarkeit verhindern:
Standortübermittlung und Ortungsdienste nach Möglichkeit ausschalten

Fremdzugriffe verhindern:
Funktionen wie WLAN, NFC oder Bluetooth nur bei Bedarf

Datensparsamkeit erhöhen:
App-Berechtigungen prüfen

Zusatzkosten vermeiden:
Drittanbietersperre beim Netzbetreiber einrichten

Abbildung 13: 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 der Daten veranlassen. Grundsätzlich müssen Sie die Löschung zwar nicht schriftlich verlangen, es bietet sich aber an, dass Sie ein Kommunikationsmittel nutzen, bei dem Sie einen Beleg für Ihre Aufforderung haben: also etwa eine E-Mail oder – wenn es besonders sicher sein soll – ein Einschreiben.

Bei Problemen können Sie sich vorrangig an die Datenschutzaufsichtsbehörde des Bundeslands wenden, in dem das Unternehmen seinen Sitz hat. Beratung und Unterstützung finden Sie darüber hinaus bei der Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland. Weitere Hilfestellungen in Form von Musterbriefen etwa zur Datenlöschung oder anderen Themen sowie vertiefende Hintergrundinformationen finden sich auf dieser Internetseite der Verbraucherzentrale: **www.t1p.de/4o1r4**.

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 einen E-Mail-Dienst 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.

Auch wenn der digitale Nachlass rechtlich zur Erbmasse gehört – für die Hinterbliebenen ist es in der Praxis oft schwer, an die jeweiligen Benutzerkonten zu gelangen, wenn sie keine Passwörter besitzen. Daher ist es ratsam, sich bereits zu Lebzeiten um den digitalen Nachlass zu kümmern. Dazu gehört, die eigenen Nutzerkonten und Passwörter aufzulisten und zu bestimmen, was damit passieren soll. Sinnvoll ist außerdem, eine Vertrauensperson zu bestimmen, die Zugriff auf diese Liste hat.

Weitere Informationen, wie Sie hier Vorsorge treffen können, finden Sie auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen: **www.verbraucherzentrale-rlp.de/digitale-daten**. Eine Zusammenfassung bietet der DigitalPakt Alter in dieser Übersicht: **www.t1p.de/n47xg**.

4.8 Datenschutzrisiken im Blick haben

Wer die Gefahren für persönliche Daten im Blick behält und die hier aufgezeigten Maßnahmen ergreift, muss keine erheblichen Nachteile fürchten. Der Schutz der persönlichen Daten im Internet 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 (*) markiert, 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 Anlaufstellen. 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.**

5 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 alleinzulassen. haben wir in diesem Kapitel Hilfemöglichkeiten zusammengetragen. Generell gilt: Wenn Sie sich unsicher fühlen, zögern Sie nicht, sich 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 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 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 lieber mit einem Smartphone oder Tablet loslegen möchten: Auch hierfür gibt es spezielle Angebote, bei denen Sie die ersten Schritte an den Geräten zusammen mit anderen und unter professioneller Anleitung lernen können.

Wenn Sie bereits mit dem Computer oder dem Smartphone umgehen können, aber Fragen zu bestimmten Themen haben oder einfach sicherer werden wollen, suchen Sie nach entsprechenden Praxiskursen oder nach PC- und Internettreffs.

In den zuvor genannten Einrichtungen werden oft Kurse speziell für ältere Lernende angeboten. Auch Bürgervereine, Seniorenbüros und Mehrgenerationenhäuser bieten maßgeschneiderte Hilfen an, in der Regel kostenfrei oder gegen ein geringes Entgelt. Der Vorteil liegt darin, dass man mit Gleichgesinnten zusammen lernt, die häufig ähnliche Lernziele haben. Die „Lehrerinnen und Lehrer“ sind dabei überwiegend selbst ältere Menschen, die über die notwendige Ruhe und Geduld verfügen und in Sachen Technik die „gleiche Sprache“ sprechen.

Wichtig: Da es zwischen den Betriebssystemen (siehe Kapitel 2.1) deutliche Unterschiede hinsichtlich Funktionsweise und Bedienung gibt, sollten Sie darauf achten, für welches Betriebssystem der Kurs oder das Angebot 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.

Besuchen Sie zum Beispiel einen der bundesweit verteilten Erfahrungsorte des DigitalPakts Alter, eines Projekts des Bundesministeriums für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend und der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen. Dort können Sie kostenfrei unter Anleitung älterer Ehrenamtlicher den Umgang mit Smartphone, Tablet und weiteren Geräten üben, Fragen stellen und sich beraten lassen. Ein Angebot in Ihrer Nähe finden Sie telefonisch unter 0228 24999354 oder über die Webseite **www.digitalpakt-alter.de/angebote-finden/**.

Auch auf der Ebene der Bundesländer gibt es Projekte oder Programme, in denen speziell geschulte Ehrenamtliche älteren Menschen mit Rat und Tat zur Seite stehen, beispielsweise die Digital-Botschafterinnen und Digital-Botschafter in Rheinland-Pfalz (siehe Kontaktdaten weiter unten). Informationen zu Angeboten in Ihrem Bundesland finden Sie in Kapitel 5.4.

Zusätzlich sind auch die Digitalexpertinnen und Digitalexperten des Digitalen Engels ganzjährig mit zwei Infomobilen und einer technischen Grundausstattung bundesweit unterwegs und helfen Ihnen dabei, digitale Kompetenzen auf- und Unsicherheiten abzubauen. Hier können Sie Smartphones, Wearables und auch Tablets ausprobieren und bekommen Ihre Fragen beantwortet. Kommende Veranstaltungen und weitere Informationen finden Sie auf der folgenden Internetseite: **www.digitaler-engel.org/infomobile**.

Außerdem können Sie in Form von sogenanntem E-Learning (sprich: I-Lörning, zu Deutsch: elektronisches Lernen), 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 ältere Menschen auch Computerarbeitsplätze mit Internetzugang an, 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 Bekannte und Familie um Unterstützung bitten

Wenn ein Kurs oder eine Beratung in einer Anlaufstelle in Ihrer Nähe 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 Familienangehörigen 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 den jungen Generationen als „Digital Natives“, was so viel bedeutet wie „digitale Einheimische“. Im Gegensatz zur älteren Generation sind sie mit Computern, Smartphones und Tablets aufgewachsen. Aber mit Geräten 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 die Möglichkeit, sich Hilfe von Profis zu holen. Auch hier lohnt sich der Rat von Freundinnen und Freunden: Zu wem gehen Ihre Bekannten, wenn sie Unterstützung mit Smartphone und Co. brauchen? 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 überteuerten oder unnötigen Käufen raten. Wenn Sie Zweifel haben, sollten Sie vor dem Kauf zusätzlich die Beratung in einem anderen Fachhandel in Anspruch nehmen sowie Verwandte 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.

5.4 Hilfreiche Kontaktdaten, nach Bundesländern sortiert

	Telefonnummer	Internetseite
Bundesweit		
DigitalPakt Alter	0228 24999354	www.digitalpakt-alter.de
Projekt der Bundesarbeits-gemeinschaft der Senioren-organisationen e.V. (BAGSO)	0228 2499930	www.bagso.de
Digitaler Engel	030 767581530	www.digitaler-engel.org
Projekt von Deutschland sicher im Netz	030 767581510	www.sicher-im-netz.de
Stiftung Digitale Chancen	030 43727741	www.digitale-chancen.de
Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros e.V. (BaS)	0228 614074	www.seniorenbueros.org
Bundesprogramm Mehr-generationenhäuser	0221 36734045	www.mehrgenerationen-haeuser.de
DigitalKompass Projekt von BAGSO Service GmbH & Deutschland sicher im Netz	0228 55525550	www.digital-kompass.de
Baden-Württemberg		
Netzwerk für Senior-Internet-Initiativen Baden-Württem-berg e.V. (sii)	06202 703686	www.netzwerk-sii-bw.de
Landesmedienzentrum Baden-Württemberg, Senioren-Medienmentoren	0711 20709843	www.t1p.de/1zfof

	Telefonnummer	Internetseite
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.	0711 669110	www.verbraucherzentrale-bawue.de
Virtuelles und reales Lern- und Kompetenz-Netzwerk älterer Erwachsener (ViLE) e.V. c/o ZAWiW Universität Ulm	0731 5026606	www.vile-netzwerk.de
Volkshochschulverband Baden-Württemberg e.V.	0711 759000	www.vhs-bw.de
Bayern		
Bayerischer Volkshoch-schulverband e.V. (bvv)	089 510800	www.vhs-bayern.de
Institut für Lern-Innovation der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg	09131 8561120	www.ili.fau.de/lernhaus-nie-zu-alt-zum-lernen
MuT-Profis – das gfi Netzwerk	089 44108586	www.die-gfi.de/mut-profis
Verbraucherzentrale Bayern e.V.	089 5527940	www.verbraucherzentrale-bayern.de
Berlin		
Die Berliner Volkshoch-schulen		www.vhs-berlin.de
Digital-Zebra	030 90226401	www.digital-zebra.berlin
Seniorennetz Berlin	030 25389215	www.seniorennetz.berlin
Verbraucherzentrale Berlin e.V.	030 214850	www.verbraucherzentrale-berlin.de

	Telefonnummer	Internetseite
Brandenburg		
Brandenburgischer Volkshochschulverband e.V.	0331 2000683	www.vhs-brb.de
Seniorenrat des Landes Brandenburg e.V.	0331 6012991	www.srlb.de
Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. mit Programm „Smart Surfen“	0331 98229995	www.verbraucherzentrale-brandenburg.de
Bremen		
Bremer Volkshochschule	0421 36112345	www.vhs-bremen.de
Netzwerk Digitalambulanzen	0152 01056547 (Bremen) 0471 5903613 (Bremerhaven)	www.vska.de/bremen/projekte/netzwerk-digital-ambulanzen/
Seniorenbüro e.V. Bremen (PC- und Smartphone-Sprechstunde)	0421 320549	www.seniorenbuero-bremen.de
Verbraucherzentrale Bremen e.V.	0421 160777	www.verbraucherzentrale-bremen.de
Hamburg		
Hamburg digital dabei	040 55814931	www.hamburg-digital-dabei.de
Hamburger Volkshochschule	040 428414284	www.vhs-hamburg.de
Seniorenbüro Hamburg e.V.	040 30399507	www.seniorenbuero-hamburg.de
SILBER & SMART	040 43263783	www.buecherhallen.de/silber-und-smart.html

	Telefonnummer	Internetseite
Verbraucherzentrale Hamburg e.V.	0421 248320	www.vzhh.de
Wege aus der Einsamkeit e.V. (auch Erklärvideos)	040 42236223200	www.wegeausdereinsamkeit.de
Hessen		
Di@-Lotsen	0611 32114309	www.digitalimalter.de
Hessischer Volkshochschulverband e.V.	069 5600080	www.vhs-in-hessen.de
Verbraucherzentrale Hessen e.V.	069 972010900	www.verbraucherzentrale-hessen.de
Mecklenburg-Vorpommern		
Bürgerstiftung Vorpommern, Silver Surfer	03834 547147	www.t1p.de/8jkxy
Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.	0381 2087050	www.verbraucher-zentrale-mv.eu
Volkshochschulverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.	0385 3031550	www.vhs-verband-mv.de
Niedersachsen		
Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V.	0511 30033050	www.vhs-nds.de
Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.	0511 911960	www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

	Telefonnummer	Internetseite
Nordrhein-Westfalen		
Landesverband der Volkshochschulen von Nordrhein-Westfalen e. V.	0211 5421410	www.vhs-nrw.de
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.	0211 38090	www.verbraucherzentrale.nrw
ZWAR: Zwischen Arbeit und Ruhestand	0231 9613170	www.zwar-ev.de
Rheinland-Pfalz		
Digital-Botschafterinnen und -Botschafter Rheinland-Pfalz	06131 279675	www.digital-botschafter.silver-tipps.de
PC- und Internettreffs für ältere Menschen in Rheinland-Pfalz (Broschüre zum Herunterladen oder Bestellen)	06131 162027	www.t1p.de/uu4tp
Verband der Volkshochschulen von Rheinland-Pfalz e. V.	06131 288890	www.vhs-rlp.de
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.	06131 28480	www.verbraucherzentrale-rlp.de
Saarland		
Landesmedienanstalt Saarland (LMS) | Projekt „Virtuelles Mehrgenerationenhaus“	0681 3898810	www.lmsaar.de
Verband der Volkshochschulen des Saarlandes e. V.	0681 8390980	www.vhs-saar.de
Verbraucherzentrale Saarland e. V.	0681 5008950	www.verbraucherzentrale-saar.de

	Telefonnummer	Internetseite
Sachsen		
Gemeinsam Digital	0351 46339152	www.gemeinsam-digital.eu
Sächsischer Volkshochschulverband e. V.	0371 3542750	www.vhs-sachsen.de
Verbraucherzentrale Sachsen e. V.	0341 6962929	www.verbraucherzentrale-sachsen.de
Sachsen-Anhalt		
DRK Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.	0391 61068986	www.t1p.de/h4di7
Landesverband der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e. V.	0391 736930	www.vhs-st.de
Technik PiA – Digital ganz einfach	0391 8864615	www.pia-magdeburg.de/seite/685048/technik-pia.html
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.	0345 2927800	www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de
Schleswig-Holstein		
Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e. V.	0431 979840	www.vhs-sh.de
Landesnetzwerk *senior*trainer*in*	04531 128770	www.seniortrainer-sh.de
Offener Kanal Schleswig-Holstein	0431 640040	www.oksh.de
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.	0431 590990	www.verbraucherzentrale.sh

	Telefonnummer	Internetseite
Thüringen		
Aktiv mit Medien – Medien-mentor*innen für Senior*in-nen	0361 2218119	www.mitmedien.net/aktiv-mit-medien
Digitaler Engel Thüringen	030 767581 535	www.thueringen.digitaler-engel.org
Thüringer Volkshochschul-verband e.V.	03641 5342310	www.vhs-th.de
Verbraucherzentrale Thüringen e.V.	0361 555140	www.vzth.de

Für Menschen, die ehrenamtlich aktiv werden wollen und andere Menschen im Umgang mit digitaler Technik unterstützen möchten, hat der DigitalKompass interessante Adressen und Anlaufstellen nach Bundesländern sortiert auf dieser Internetseite zusammengestellt: https://www.digital-kompass.de/aktuelles/digital-im-alter-wer-unterstuetzt-wo.

5.5 Hilfreiche Ratgeberseiten und Broschüren

	Telefonnummer	Internetseite
„Wegweiser durch die digitale Welt“ von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO)	Bestellung der Druckfassung unter: 030 182722721 Bestellung des DAISY-Hörbuchs unter: 0228 55525550	Broschüre im Internet verfügbar unter: www.bagso.de/publikationen/ratgeber/wegweiser-durch-die-digitale-welt
DigitalKompass – Gemeinsam digitale Barrieren überwinden Veranstaltungen und größte Lernmaterialsammlung	0228 55525550	www.digital-kompass.de/materialien
DigitalPakt Alter Materialien, Suche nach Angeboten in der Nähe	0228 24999354	www.digitalpakt-alter.de
Digitaler Engel Materialien und Videos	030 767581530	www.digitaler-engel.org
VHS Lernportal Digitale Welt (geht auch ohne Registrierung als Gast)		www.t1p.de/6sjrl
Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)	0800 2741000 Kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz	www.bsi.bund.de

	Telefonnummer	Internetseite
klicksafe – Die EU-Initiative für mehr Sicherheit im Netz Verschiedene Materialien rund um das Thema Internetsicherheit	0621 5202271	www.klicksafe.de
KI für ein gutes Altern Informationen und Broschüre zu künstlicher Intelligenz im Alltag älterer Menschen	0228 24999345	www.ki-und-alter.de
Gesund altern @bw Videos zum Thema „Digitalisierung im Gesundheitswesen“	0711 6699126	www.youtube.com/@gesundaltern-bw
#DigitalCheck NRW Informationen, Tests zur Selbsteinschätzung, Verweis auf Weiterbildungen auch für ältere Lernende	0521 67788	www.digitalcheck.nrw
Silver Tipps – Mit Freude online! Internetportal der Stiftung Medienkompetenz Forum Südwest mit vielen Informationen, Anregungen und Tipps, die den täglichen Umgang mit Internet, Smartphone und Co. sicher machen	06131 4873535	www.silver-tipps.de

	Telefonnummer	Internetseite
Smart Surfer – Fit im digitalen Alltag Bildungsprogramm mit kostenlosem Download verschiedener Lern-materialien	06131 28480	www.smart-surfer.net
Lern-App „Starthilfe – digital dabei“ Medienanstalt für Baden-Württemberg		Im Google Play Store sowie im App Store Materialien: www.t1p.de/qs16a
Digitalführerschein von Deutschland sicher im Netz		www.difue.de
Digitale Senior:innen Österreich Servicestelle der digitalen Senior:innenbildung in Österreich	+43 1595 2112	www.digitaleseniorinnen.at

Impressum

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

Herausgeber:
Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend
Referat Öffentlichkeitsarbeit
11018 Berlin
www.bmbfsfj.bund.de

Zertifikat seit 2003
audit berufundfamilie

Bezugsstelle:
Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 50 10 54, 18155 Rostock
Tel.: 030 18 272 2721
Fax: 030 18 10 272 2721
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
www.bmbfsfj.bund.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser
Servicetelefon: 030 20 179 130
Montag–Donnerstag: 9–18 Uhr
Fax: 030 18 555-4400
E-Mail: info@bmbfsfjservice.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115*

Artikelnummer: 3BR73
Stand: November 2025, 11. Auflage
Gestaltung: www.zweiband.de
Bildnachweis: Titel © iStock/Drazen_; Seite 4 © iStock/SolStock, Seite 30 © iStock/adamkaz, Seite 40 © iStock/matrixnis, Seite 48 © iStock/ZeynepKaya, Seite 50 © iStock/energyy, Seite 53 © Birgit Langknecht; Seite 62 © iStock/pocketlight, Seite 64 © iStock/FG Trade, Seite 76 © iStock/NoSystem images, Seite 78 © iStock/ Wavebreakmedia
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 und 18 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 Informationen zu erhalten. Angaben dazu, ob in Ihrer Region die 115 erreichbar ist, und weitere Informationen zur einheitlichen Behördenrufnummer finden Sie unter http://www.d115.de.

www.bmbfsfj.bund.de

facebook.de/bmbfsfj

instagram.com/bmbfsfj

linkedin.com/company/bmbfsfj

x.com/bmbfsfj

tiktok.com/@jugendministerium

youtube.com/@bmbfsfj