verbraucherzentrale
Bundesverband

Digitale Welt

Wo lauern die Gefahren für Senioren?

Michaela Zinke, Referentin im Projekt "Verbraucherrechte in der digitalen Welt“, 30.09.2013

verbraucherzentrale
Bundesverband

Generation „Silver Surfer“ erobert das Netz

	50-59 Jahre	60-69 Jahre	ab 70 Jahre
2013	78,8%	63,7%	30,2%
2012	76,6%	60,4%	28,2%

Quelle: (N)Onliner Atlas 2013

verbraucherzentrale
Bundesverband

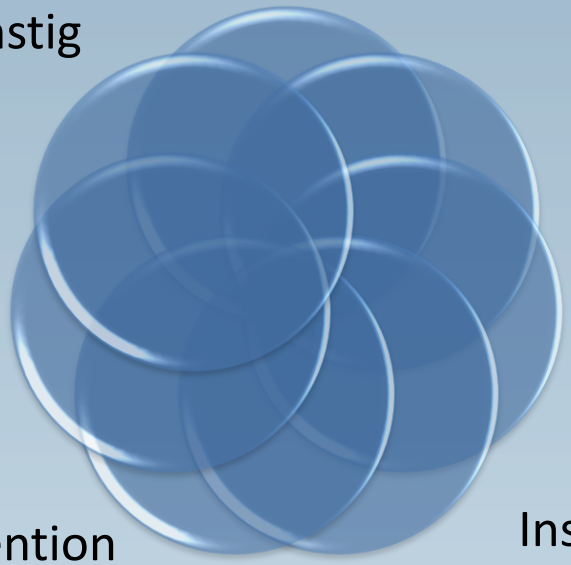
Generation „Silver Surfer“ erobert das Netz

	50-69 Jahre	Ab 70 Jahre
Suchmaschinen	76%	61%
E-Mails	73%	64%
Surfen	35%	22%
Homebanking	31%	31%

Quelle: ARD/ZDF Onlinestudie 2013

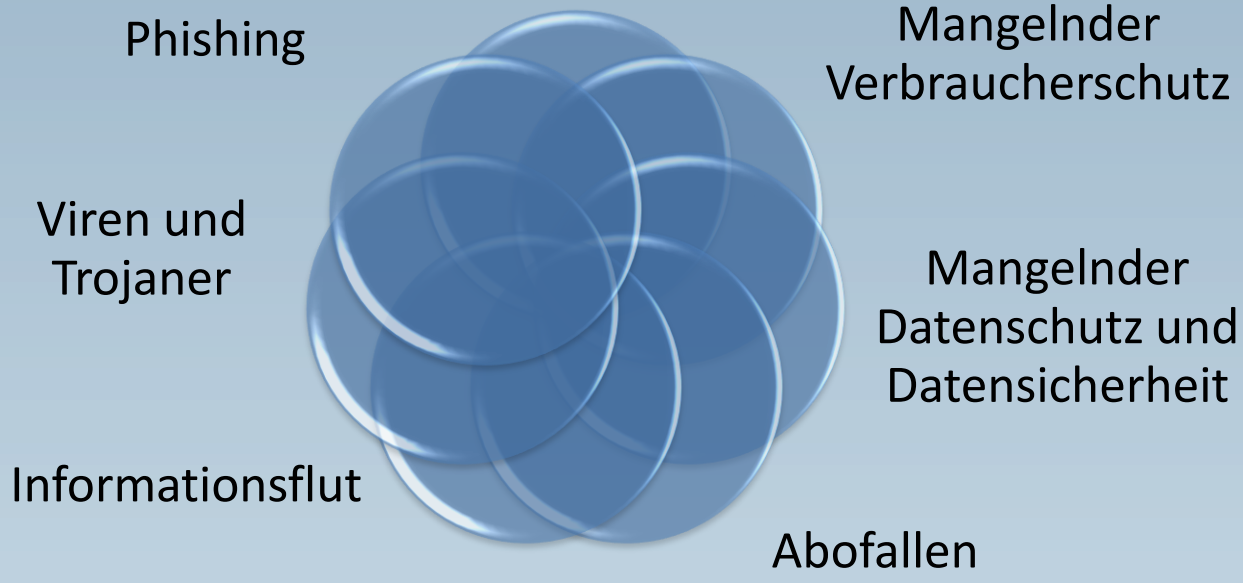
verbraucherzentrale
Bundesverband

Potenziale und Chancen des Internets



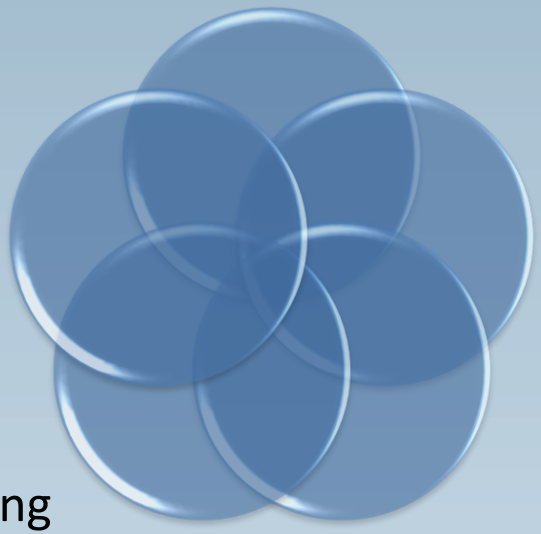
verbraucherzentrale
Bundesverband

Risiken und Probleme des Internets



verbraucherzentrale
Bundesverband

Risiken und Probleme der Nichtnutzung



verbraucherzentrale
Bundesverband

Digitale Schädlinge wirksam bekämpfen

- Antiviren-Software
- Firewall-Programm
- Phising-Schutz für verschiedene Webbrowser
- Spam-Filter

verbraucherzentrale
Bundesverband

E-Mail Schädlinge und Betrugsversuche

- Phishing - Passwort geangelt, Konto leer
- Scam - Vorschuss gezahlt, nie wieder gesehen
- Schadsoftware per E-Mail
- Spam - unerwünschte Massen-E-Mails
- Webbug - Grafiken als Wanzen
- Hoax - schlechte Scherze per E-Mail

verbraucherzentrale
Bundesverband

Sicheres Onlinebanking

- Bestimmen Sie für die Zugangsdaten sowie das Authentifizierungsmittel sichere Aufbewahrungsorte
- Achten Sie darauf, dass Sie sich mit der korrekten Internetadresse zu Ihrer Bank verbinden.
- Achten Sie auf eine gesicherte Verbindung. Zu erkennen an "https://" oder Schloss-Symbol.
- Lehnen Sie die Speicherung der Zugangsdaten im Browser mit der Option "Passwörter für diese Website nie speichern" ab.
- Melden Sie sich immer ausdrücklich ab. *Es reicht nicht*, zum Abmelden lediglich das Browserfenster zu schließen.
- Kontrollieren Sie regelmäßig die Kontobewegungen auf Auffälligkeiten und melden Sie solche sofort Ihrer Bank.
- Banken verlangen *niemals* Ihre Zugangsdaten, weder per E-Mail noch per Telefon.

verbraucherzentrale
Bundesverband

Suchmaschinen: Das Tor zur Welt

Sucheingaben werden ausgewertet

↓

Cookies löschen/nicht zulassen

Personensuchmaschinen erfassen häufig Profilbilder aus Sozialen Netzwerken

↓

„öffentliche Suche“ in Sozialen Netzwerken deaktivieren

verbraucherzentrale
Bundesverband

Partner- und Freundschaftsbörsen: Der Klick zum Glück

- Die Informationen, die Sie preisgeben, werden vom Anbieter oft zu Werbezwecken verwendet. Schauen Sie in die AGB!
- Die meisten Partnerbörsen sind nicht umsonst! Untergejubelte Jahresmitgliedschaften für viel Geld sind keine Seltenheit. Schauen Sie in die AGB!
- Bevor Sie sich für einen Anbieter entscheiden, sollten Sie recherchieren, ob er wirklich seriös ist. Betrachten Sie Gütesiegel kritisch.
- Wenn Sie einen Vertrag mit der Partnerbörse schließen wollen, achten Sie auch auf die Kündigungsfristen.

Michaela Zinke, Referentin im Projekt "Verbraucherrechte in der digitalen Welt“, 30.09.2013

verbraucherzentrale
Bundesverband

Onlineshopping – Vertrauenswürdigkeit prüfen

- Warenkorb-Check: Ist es wirklich das richtige Produkt, die richtige Menge und die richtige Größe?
- Hat der Verkäufer seinen Sitz im Ausland oder sogar außerhalb der EU, gilt womöglich ausländisches Recht.
- Versichern Sie sich, dass es sich um einen seriösen Anbieter handelt. Mögliche Indizien finden sich in den Kontaktdaten und im Handelsregister.
- Zahlen Sie im Zweifel lieber per Rechnung.
- Geben Sie nur die Daten preis, die für die Kaufabwicklung notwendig sind
- Zahlungsdaten nur von einem vertrauenswürdigen Rechner aus weitergeben.
- Widerruf und Rückgabe sind bei Downloads und Software nicht möglich.

verbraucherzentrale
Bundesverband

Reiseportale – nicht immer alles inklusive

- Nicht immer ist bei der Buchung sofort der Endpreis angegeben oder erkennbar. Achten Sie darauf und brechen den Buchungsvorgang ab, wenn Ihnen die Reise zu teuer wird
- Bei vielen Anbietern ist der Abschluss einer Reiseversicherung bei der Buchung voreingestellt. Entfernen Sie das Häkchen, wenn sie keine Reiseversicherung brauchen.
- Achten Sie bei privaten Anbietern darauf, dass der Name des Vertragspartners, vollständige Kontaktdaten und die Handelsregisternummer genannt sind.
- Vorsicht: Sitzt der Anbieter im Ausland, gelten meist andere Gesetze. Bei Problemen wird es dann schwierig und aufwändig, die eigenen Rechte im anderen Land einzuklagen.

Michaela Zinke, Referentin im Projekt "Verbraucherrechte in der digitalen Welt“, 30.09.2013

verbraucherzentrale
Bundesverband

Echte Bewertungen erkennen

- Nutzen Sie mehrere Bewertungsportale und suchen Sie einzelne Bewertungen über Suchmaschinen.
- Fachausdrücke wie aus Produktbeschreibungen werden meist vom Unternehmen selbst oder Marketingexperten verwendet. Mehr Verben deuten auf Fälschungen hin.
- Folgen nach einer Reihe von Negativbewertungen in einem kurzen Zeitraum auffällig viele positive Bewertungen, kann das eine gezielte Marketingaktion einer Agentur sein.
- Oft sind gefälschte Bewertungen übertrieben positiv. „Seriöse“ Bewertungen sind in der Regel ausgewogen und ausführlich, weisen also auf Vorteile und Nachteile hin.
- Fotos oder anschauliche Beschreibungen sind ein Indiz dafür, dass der Bewerter auch wirklich über eigene Erfahrungen geschrieben hat.
- Wenn Sie sich unsicher sind, ob eine Bewertung echt ist, fragen Sie telefonisch oder per Mail bei dem Unternehmen nach, was Sie wissen wollen.

verbraucherzentrale
Bundesverband

Hilfreiche Materialien

- www.surfer-haben-rechte.de
- www.verbraucher-sicher-online.de
- BAGSO: Wegweiser durch die digitale Welt
- Stiftung Warentest: Schritt für Schritt ins Internet

verbraucherzentrale
Bundesverband

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

michaela.zinke@vzbv.de