Publikation Nr. 33

Lobby der Älteren

Die BAGSO

WEGWEISER

DURCH DIE DIGITALE WELT

FÜR ÄLTERE BÜRGERINNEN UND BÜRGER

WEGWEISER DURCH DIE DIGITALE WELT
BAGSO 33

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Die Broschüre Wegweiser durch die digitale Welt – für ältere Bürgerinnen und Bürger kann kostenlos über den Publikationsversand der Bundesregierung bezogen werden:

Schriftlich: Postfach 48 10 09, 18132 Rostock
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
Tel.: 030 / 18 27 22 721 (0,14 €/Min, abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich).
Fax: 030 / 18 10 27 22 721

Lobby der Älteren
Die BAGSO

Die BAGSO, die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V., handelt als Lobby der älteren Menschen in Deutschland. Unter ihrem Dach haben sich mehr als 100 Organisationen mit vielen Millionen älteren Menschen zusammengeschlossen. Die BAGSO vertritt deren Interessen gegenüber Politik, Wirtschaft und Gesellschaft – auch im Blick auf die nachfolgenden Generationen. Darüber hinaus zeigt sie durch ihre Publikationen und Veranstaltungen Wege für ein möglichst gesundes und kompetentes Altern auf.

Vorwort

„Wenn Sie diese Sendung noch einmal hören oder nachlesen wollen, können Sie das im Internet auf unserer Seite ‚www…de' tun und dort weitere Informationen herunterladen."

Diesen Satz kennen Sie bestimmt. Wenn Sie fernsehen, Radio hören oder Zeitung lesen, überall wird auf das Internet verwiesen. Es ist aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken, 2011 nutzten bereits 75 % der Bevölkerung in Deutschland das Internet beruflich oder privat.

Ich freue mich, dass Sie sich mit diesem Medium noch mehr vertraut machen möchten. Sie werden Spaß daran haben, wenn Sie sehen, wie es Ihnen die Welt öffnet, wie umfassend Sie sich informieren können, wie schnell Sie eine Nachricht in andere Länder und andere Erdteile schicken können – und wie rasch Sie eine Antwort von Freunden, Bekannten und Verwandten erreicht.

Unser „Wegweiser durch die digitale Welt" zeigt Ihnen, wie das Internet Ihren Lebensalltag bereichern und erleichtern kann. Er klärt Sie über Ihre Rechte auf und gibt Ihnen nützliche Tipps und Hinweise. Haben Sie keine Scheu und probieren Sie es aus! Ich bin überzeugt: Sie werden begeistert sein und das Internet nicht mehr missen wollen. Wir freuen uns, wenn Sie uns dann einmal auf www.bagso.de besuchen.

Unser Dank gilt allen, die an diesem Projekt beteiligt waren, besonders dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für die finanzielle Unterstützung. Ich wünsche Ihnen viel Freude und Erfolg auf Ihrer Abenteuerreise ins weltweite Netz.

Ihre

Prof. Dr. Dr. h. c. Ursula Lehr, Stellv. BAGSO-Vorsitzende

Die Erstellung der Broschüre „Wegweiser durch die digitale Welt – für ältere Bürgerinnen und Bürger“ wurde durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

Herausgeber:
Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)
Thomas-Mann-Str. 2–4, 53111 Bonn
Tel.: 02 28 / 24 99 93-0, Fax: 02 28 / 24 99 93-20
E-Mail: kontakt@bagso.de, Internet: www.bagso.de

Gestaltung und Satz: Nadine V. Kreuder, Mediengestaltung Digital und Print, Bonn, www.nadine-kreuder.com
Druck: DCM Druck Center Meckenheim GmbH

Impressum:
Text, Redaktion und Bildredaktion: Vera Klier
unter Verwendung von Texten der 1. Auflage: Stefanie Brandt, geb. Chowaniec, Bettina Kloppig, Bodo Pipping, Elke Pipping, Guido Steinke
Lektorat: Inge Michels, www.familientext.de
Korrektorat: Hans-Jörg Eckardt, Dr. Katja Flinzner, Helga Vieth
Bildnachweis: S. 95
8. Auflage, 2017, hrsg. von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO) – Bonn: BAGSO, 2017
ISBN: 978-3-9809618-7-5

Die in dieser Broschüre genannten Markennamen von Anbietern technischer Geräte, von Software oder Internet-Dienstleistungen werden ausschließlich aus redaktionellen Gründen erwähnt und stellen **keine** Kaufempfehlung dar.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de abrufbar.

Die Broschüre erscheint in der Publikationsreihe der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) als Publikation Nr. 33.

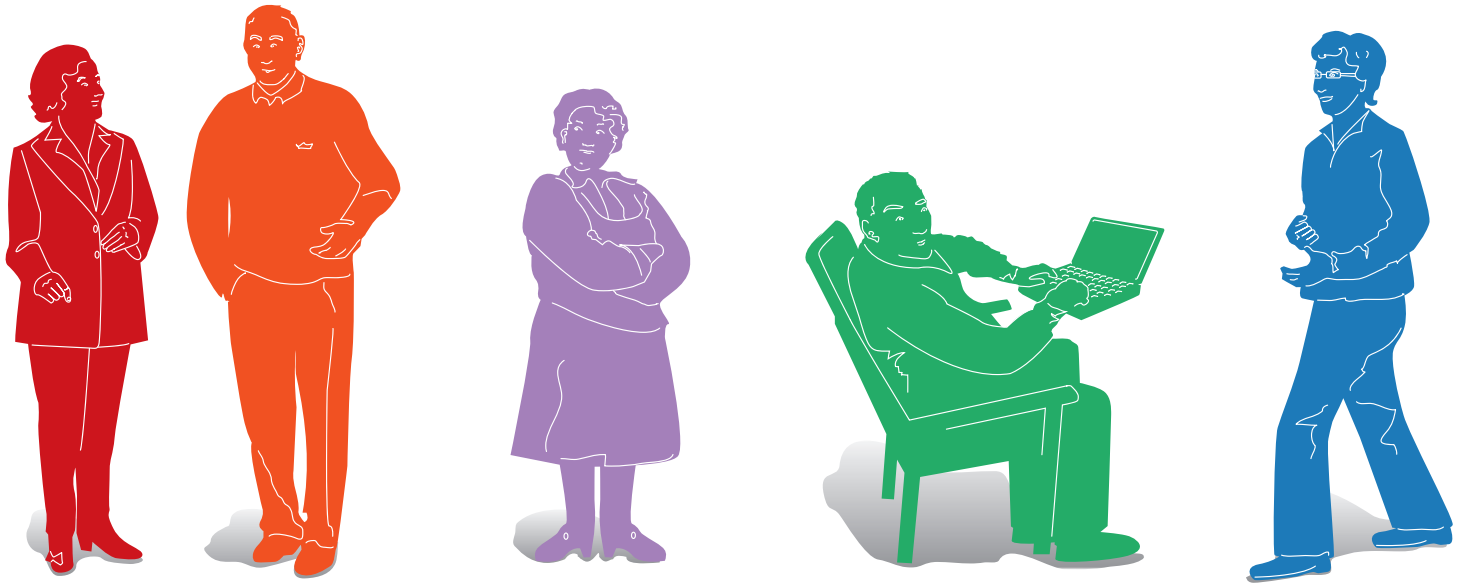
Inhaltsverzeichnis

1.	Abenteuer Internet	Seite 8
2.	Computer mit Internet-Verbindung – für die Reise in die weite Welt	Seite 11
3.	Virenschutz – so schieben Sie ungebetenen Gästen einen Riegel vor	Seite 21
4.	E-Mails – halten Sie sekundenschnell Kontakt zu nah und fern	Seite 26
5.	Soziale Netzwerke – finden Sie neue Freunde und alte Bekannte	Seite 34
6.	Freundschaftsbörsen – Begegnungen in der digitalen Welt	Seite 45
7.	Suchmaschinen und Lexika – erst recherchieren, dann profitieren	Seite 48
8.	Gesundheit – Medizin-Portale im Netz	Seite 58
9.	Reisen – Urlaubsziele online suchen und buchen	Seite 64
10.	Bestellen und bezahlen – Ihr Internet-Kaufhaus hat immer geöffnet	Seite 68
11.	Bankgeschäfte – das Wohnzimmer wird zur Filiale	Seite 76
12.	Fernsehen und Radio – so gestalten Sie Ihr eigenes Programm	Seite 82
13.	Smartphone und Tablet-PC – unterwegs stets auf Empfang	Seite 86

Erläuterungen zu Fachbegriffen bzw. Themenbereichen finden Sie auf den folgenden Seiten:

Allgemeine Geschäftsbedingungen 46, 70
Applications / Apps 14, 42, 90, 92
At-Zeichen / @ 27, 28
Barrierefreiheit 54, 63, 67, 80
Betriebssystem 15, 20, 89, 92
Browser 10, 15, 51, 72
Cookies 75
Datenschutz 41, 72, 92, 93
Desktop-PC 11, 12
Domäne 28, 52
Domain Name System / DNS 51
DSL-Anschluss 16, 17, 21
E-Mail 27–31
Flatrate 16, 93
Firewall 22, 80
Gesundheits-Portale 59–63
Gütesiegel Online-Shops 70–71
Homepage 35, 37
HTML 51
Installationsservice 17
Internet 8–10, 50
Internet-Cafés 72
Internet-Zugang 10, 16
IP-Adresse 54
Kostenfallen 74, 90
Kunsturheberrecht 43
LAN 21
Lexikon 55
Links 42, 51
Livestream 85
Mediathek 84
Medizin-Portale 59–63
Mobile Endgeräte 87
Netbook 12
Notebook 12
Online-Banking 76–81
Online-Einkauf 68–70
Ortungsfunktion 86, 91
Passwort 26, 71–72, 92
Persönlichkeitsrechte 41, 43
Personal Computer / PC 11, 14–15
Phishing 80
Podcast 84
Preisvergleichs-Portale 61, 75
Reisebuchung 64–67
Roaming 93
Router 15, 18, 21
Schadprogramme 20, 24, 80, 92
Screenshot 26
Seniorenhandys 89
Senioren-Portale 39–40
Server 24, 26
Smartphone . . . 12, 13–14, 33, 86–88, 91
Soziale Netzwerke 34–39
Spam-Mail 31–33
SPOM 33
Suchmaschine 48, 52–54
Surfstick 17
Tablet-PC 11, 12–13, 87–88
TAN-Verfahren 78–81
Telefonanschluss 16–17
Trojaner 23
Updates 25
Urheberrecht 43–44
Virenschutzprogramme 21–25, 92
Webmail 28
Wissensdurstig 57
WLAN 21
World Wide Web 50–51

Gemeinsam im Internet unterwegs ...



Frau und *Herr Neumann* möchten sich mit dem Internet vertraut machen.
Nach anfänglichem Zögern wagen sie den Einstieg in die digitale Welt.

Auch *Frau Sorge* ist skeptisch. Sie bittet ihre Verwandtschaft um Unterstützung.

Herr Meister und *Frau Kühn* repräsentieren erfahrene und wissensdurstige Surfer im Internet,
die ihre Sachkenntnis gern an ihren interessierten Freundeskreis weitergeben.

1. Abenteuer Internet

Es ist wie mit dem Strom: Man nimmt ihn gar nicht bewusst wahr, aber man nutzt ihn andauernd. Und wehe, er fällt auch nur für Sekunden aus. Ist das Internet heutzutage auch so unverzichtbar? Vielleicht protestieren Sie jetzt, da Sie bisher ohne Internet gut zurechtgekommen sind, die Diskussion darüber Ihnen Ihre Zeit stiehlt und die technischen Anforderungen Ihnen zu kompliziert erscheinen.

Lebensnotwendig ist das Medium nicht, das ist richtig. Tatsache ist aber auch: Das Internet durchdringt immer mehr Lebensbereiche und kann vieles erleichtern. Stellen wir uns einen Tag im Leben des *Ehepaars Neumann* vor:

Herr Neumann erlebt einen frustrierenden Tag. Während der Morgentoilette lässt er sein Radio laufen. Eine Expertin berichtet Interessantes. Aufmerksam hört er zu und bedauert, sich so schnell keine Notizen machen zu können. Da sagt der Moderator: *„Wenn Sie unsere Reportage noch einmal hören oder nachlesen wollen, können Sie das im Internet auf unserer Homepage tun und dort weitere Berichte herunterladen."*

Ein Brief trifft ein. Von Australien aus war er 14 Tage unterwegs. Sein Sohn ist aus beruflichen Gründen für zwei Jahre dorthin gezogen. Er schreibt den Eltern: *„Ich wünschte, Ihr hättet E-Mail. Dann könnte ich Euch viel direkter von meinem Leben hier berichten und Fotos beifügen."*

Es klingelt an der Haustür. Der braun gebrannte Nachbar, *Herr Meister,* ist aus dem Urlaub zurück und holt seine Post ab. Er schwärmt: *„Das Hotel und die Umgebung hab' ich mir vorher genau angesehen, im Internet, und dort auch gebucht. War ein Schnäppchen!"*

Nun schneit auch noch *Frau Kühn* ins Haus. Die Freundin erzählt dem *Ehepaar*

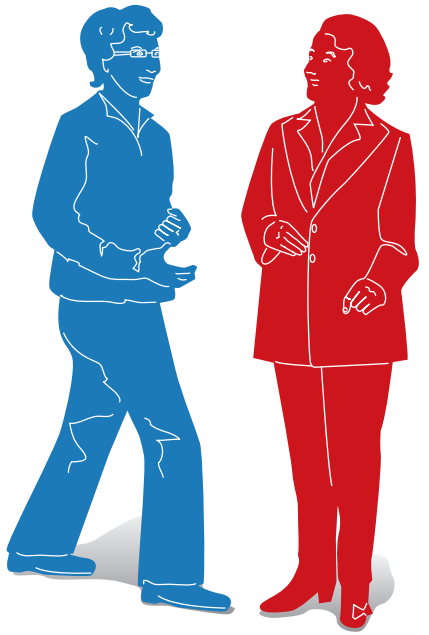
Neumann mit leuchtenden Augen, wie sie die Kaffeekanne ihres Lieblingsservices bei einem Auktionshaus im Internet gefunden hat. Die alte Kanne sei ihr neulich heruntergefallen. Demnächst wolle sie den alten Fotoapparat ihres verstorbenen Mannes dort versteigern. Sie habe jetzt eine kleine, handliche Digitalkamera. Der alte Apparat sei ihr zu schwer und zu umständlich zu handhaben. Da er aber gute Objektive habe, finde sie sicher einen Abnehmer. *Frau Neumann* staunt. *„Das geht ganz einfach. Wie ein Flohmarkt, nur eben elektronisch“,* versichert *Frau Kühn.*

Am späten Vormittag findet das Ehepaar endlich Zeit, sich mit einem noch nicht geklärten Thema zu beschäftigen: Der Fernseher muss ersetzt werden. Der neue soll modern sein und wenig Strom verbrauchen. Die Technik entwickelt sich ständig weiter, alles ist sehr verwirrend. *Frau Neumann* sagt: *„Ruf doch Deinen kundigen Freund Meister an!“* Der rät zum Vergleich von Geräten und Preisen im Internet. *„Hab‘ ich nicht“,* knurrt *Herr Neumann,* inzwischen schon ziemlich genervt. *„Na gut, ich informiere mich für Euch und schicke Euch dann eine Mail – ach, das geht dann ja auch nicht!“*

Rechnungen müssen bezahlt werden. Auf zur Bankfiliale. Doch kürzlich wurde die Filiale geschlossen, vielleicht sind die Öffnungszeiten der anderen im Internet aufgeführt. Kann Freund *Meister* hier aushelfen? Der versteht noch nicht einmal das Problem. *„Ich mache Online-Banking und erledige alles von zu Hause aus.“* Frustriert blickt *Herr Neumann* in den Himmel, der nun auch seine Schleusen geöffnet hat. Er verschiebt die Sache mit der Rechnung.

Frau Neumann singt im Kirchenchor. Die nächste Probe muss verschoben werden. Zwölf Personen sind zu benachrichtigen. Sie ruft acht Damen an, teilt den neuen Termin mit und schickt an die restlichen ein Fax. Ihre Chor-Freundin *Frau Kühn* erklärt energisch: *„Du brauchst unbedingt Internet. Da schreibst Du eine E-Mail*[1] *mit Verteiler an alle. Von neun Chormitgliedern weiß ich, dass sie im Netz sind. Dann hast Du nur noch drei Telefonate oder Faxe.“*

„Was für ein Tag“, sagt *Herr Neumann* am Abend zu seiner Frau. *„Wir müssen uns wohl doch mal mit dem Internet beschäftigen. Unser Freund Meister hilft sicher bei den ersten Schritten.“*



„Du brauchst unbedingt Internet“, sagt Frau Kühn zu ihrer Freundin.

1) E-Mail, gesprochen: Imeel, englisch, Abkürzung für electronic mail: elektronische Post.

Diese Beispiele zeigen, was das Internet leisten kann:

- ✓ Per E-Mail, dem elektronischen Briefkasten, halten Sie Kontakt zu Kindern, Enkeln, Freunden und Vereinsmitgliedern.
- ✓ Sie tauschen Informationen und Bilder nahezu ohne Zeitverlust aus.
- ✓ Sie können zeitlich und räumlich uneingeschränkt einkaufen und verkaufen.
- ✓ Ihre Urlaubsreisen können Sie im Internet recherchieren und buchen.
- ✓ Auf Wunsch können Sie Ihre Bankgeschäfte mit gesicherter Datenübertragung daheim erledigen.
- ✓ Lesen, hören und schauen Sie Medien wie Zeitung, Radio, Fernsehen im Internet.
- ✓ In Ratgebern, Lexika und Diskussionsgruppen können Sie Interessantes zu Gesundheitsfragen, Bewegungstipps und zum Verbraucherschutz erfahren.

„Diese technischen Entwicklungen gehen mir zu schnell!“, ruft jetzt vielleicht der eine oder die andere. Aber das Internet ist kein Medium, das stets in Sekundenschnelle an Ihnen vorbeihuscht. Sie selbst bestimmen, wie oft und in welchem Rhythmus Sie es zu sich ins Haus bitten.

Wenn das Internet nur nicht so eine eigene Welt wäre, die sich mit englischen Abkürzungen und unverständlichen Spezialbegriffen abzuschirmen scheint! Es beginnt schon mit dem Wort Internet: Das steht für „interconnected networks“, also Netzwerke von vielen verbundenen Rechnern, die untereinander Daten austauschen. Um Anschluss an das Internet zu bekommen, benötigt man einen Provider[2] und einen Browser[3]. Darüber hinaus soll es Viren, Würmer und anderes Ungeziefer im Netz geben. Wie soll man sich da zurechtfinden?

Wie auch sonst im Leben gilt: Wenn man etwas nicht versteht, sollte man fragen. Entweder im Interneterfahrene Kinder, Enkel, Freunde oder das Internet selbst. Dort gibt es Nachschlagewerke und spezielle Seiten, die auf fast alles eine Antwort geben. Zudem bieten viele Bibliotheken, Volkshochschulen und Internet-Clubs, die oft von ehrenamtlich engagierten älteren Menschen geleitet werden, für Einsteiger wertvolle Hinweise.

Und: Man muss nicht alles bis ins letzte Detail verstehen, man muss es nur anwenden können. Siehe das Beispiel „Strom“ am Anfang des Kapitels. Auch nähert man sich der Internet-Welt gewöhnlich in Abschnitten, Schritt für Schritt. So können Sie auch vorgehen. Beginnen Sie mit den einfachen Dingen und versuchen Sie, sich langsam weiter vorzutasten. Sie werden sehen: Schnell werden Sie sicherer. Dabei hilft Ihnen diese Broschüre.

2) Provider, gesprochen: Proweider, engl., Anbieter, der den technischen Zugang ins Internet über die Telefonleitung oder mittels Funk bereitstellt.

3) Browser, gesprochen: Brauser, engl., blättern, durchstöbern. Computerprogramm zum Betrachten von Internet-Seiten.

2. Computer mit Internet-Zugang – für die Reise in die weite Welt

„Ein Computer muss her“, sagt Herr Neumann zu seinem Freund Herrn Meister.

„Die Entscheidung ist gefallen, ein Internet-Zugang muss her!“, so empfängt *Herr Neumann* seinen Freund *Herrn Meister* beim gemeinsamen Abendessen am nächsten Tag. *Herr Neumann* und seine Frau wollen keine Verträge abschließen, ohne vorab eigene Informationen einzuholen. Auch wenn dieses Verhalten den Entscheidungsprozess verlängert, will sich das Ehepaar doch hinterher nicht ärgern. Bereitwillig gibt *Herr Meister* Auskunft und freut sich, mit ihnen künftig auch über das Netz in Kontakt zu treten.

„Zuerst einmal müssen wir Eure Wünsche klären. Denn heutzutage könnt Ihr auf viele Arten ins Internet gehen, über den PC[4] zu Hause am Schreibtisch, über Euer Telefon während eines Spaziergangs oder mit einem Tablet-PC[5] unterwegs im Zug...“. *Herr Meister* blickt in die irritierten Gesichter seiner Freunde und greift zu Stift und Schreibblock. In einer Tabelle fasst er die wichtigsten Unterscheidungsmerkmale zusammen:

- **Desktop-PC[6]:** der Stand-PC für zu Hause. Gute Marken-PCs kosten mit Monitor ca. 500 €, gebrauchte sind erheblich billiger. Dabei gilt: Alle Preisangaben dienen nur der Vorabinformation und ändern sich je nach Leistungsumfang und technischer Entwicklung.

4) PC, Abkürzung für engl. personal computer, gesprochen: pörsenel kompjuter, Einzelplatzrechner. Anders als bei Großrechenanlagen wird der PC von Einzelnutzern (=persönlich) gesteuert.

5) Tablet-PC, gesprochen: Täblet mit Betonung auf der ersten Silbe, engl., Schreibtafel. Flacher, tragbarer Computer, der über seinen Bildschirm mit Eingabestift oder mit dem Finger bedient wird.

6) Desktop, engl., Schreibtischplatte. Andere Bezeichnung für einen Stand-PC.

- **Notebook**[7]**:** der mobile PC mit Tastatur. Große Preisspannen, gute Geräte sind ab 500 € erhältlich. Auch hier gilt: Vom Händler geprüfte Vorgänger- und Auslaufmodelle sind deutlich günstiger.

- **Tablet-PC:** der Bildschirm als Computer. Gut verarbeitete Modelle ab 350 €, Preis des Marktführers ca. 850 €.

- **Smartphone**[8]**:** das Telefon mit Internet-Anschluss. Preis zwischen 100 und 250 €, teuerstes Gerät ca. 600 €.

Vorteil des Stand-PCs: Wenn Sie einen leistungsstarken Computer schätzen, dafür einen festen Platz vorgesehen haben und lieber komfortabel an einem größeren Bildschirm arbeiten möchten, ist ein Stand-PC eine gute und preislich günstige Lösung. Ein vergleichbares Notebook ist immer teurer. Auch lassen sich Reparaturen durch Auswechslung genormter Bauteile im Fachhandel einfacher vornehmen als bei den transportablen Geräten wie Notebook oder Tablet-PC. Diese sind aufgrund ihrer kleinen Gehäuse auf feste Ersatzteile der Hersteller angewiesen. Trotz dieser Vorteile werden zunehmend weniger Desktop-PCs verkauft, 2011 machten sie nur 27 % des PC-Marktes aus. Die Kundinnen und Kunden entschieden sich mit 50 % für ein Notebook und mit 7 % für ein Netbook[9]. Mobile Geräte liegen im Trend.

Vorteil des Notebooks: Ein Notebook ist ein mobiler Rechner, in dem Bildschirm, Tastatur und ein Touchpad[10], das wie eine Computer-Maus genutzt werden kann, eingebaut sind. Je nach Ausstattung und Bildschirmgröße wiegen sie meist zwischen 2 kg und 4 kg und können überallhin mitgenommen werden. Da sie nur begrenzten Platz für technische Komponenten und das Kühlsystem bieten, sind sie im Leistungsumfang meist eingeschränkter bzw. bei gleicher Leistung teurer als ein Stand-PC. Das Notebook und sein kleiner Bruder, das Netbook, brauchen in Ihrer Wohnung keinen

7) Notebook, gesprochen: Noutbuck, engl., Notizbuch. Handlicher PC, dessen Bildschirm bei Nichtgebrauch auf die Tastatur geklappt wird.

8) Smartphone, gesprochen: Smartfon. Smart engl. für raffiniert, gewitzt. Mobiles Telefon mit Internet-Anschluss, Kamera, Kalender und weiteren Programmen; transportabler Taschencomputer.

9) Netbook, gesprochen: Netbuck, engl., Netz-Buch, sehr kleines und leichtes Notebook mit geringem Leistungsumfang, das v. a. für die Internet-Nutzung ausgelegt ist. Die Verkaufszahlen gehen zugunsten der Tablet-PCs stark zurück.

10) Touchpad, gesprochen: Tatschpäd, engl., Tastfeld. Berührungsempfindliches Steuerfeld, meist unterhalb der Tastatur angebracht.

festen Platz. Sie werden über ein Netzteil oder über einen Akku betrieben. Sie haben außerdem die Möglichkeit, zusätzlich einen größeren Bildschirm, eine breitere Tastatur und eine Maus anzuschließen. Diese Hilfsmittel ermöglichen größeren Komfort beim Schreiben und Lesen.

Vorteil des Tablet-PCs: Leichte Computer, die wie eine Schreibtafel im Arm gehalten und mit einem Zeichenstift oder dem Finger benutzt werden, werden schon länger eingesetzt, z. B. im medizinischen Bereich. Der Durchbruch ins Private erfolgte 2010. Tablets steuern Sie nicht über eine Tastatur, sondern über ein berührungsempfindliches Display[11], auf dem die Programme mit bunten Symbolen verzeichnet sind, die Sie durch Antippen mit Ihrer Fingerspitze öffnen. Seiten von digitalen Fotoalben und Büchern blättern Sie mit einer leichten Handbewegung um. Es sieht dann aus, als wischten Sie über

11) Display, gesprochen: Displej, engl., Anzeige, Bildschirm.

das Display. Gerade für Neueinsteiger ist dies häufig einfacher als die Steuerung mit der Maus.

Vorteil des Smartphones: Es ist mehr als nur ein mobiles Telefon, es ist ein transportabler Mini-Computer. Während heutzutage „Handys“[12] meist

12) Handy, gesprochen: Händi. Nur in der deutschen Umgangssprache übliche Bezeichnung für ein Mobiltelefon, engl. „mobile phone“ (gesprochen: mobeil fon) oder bloß „mobile“.

Kameras, Radios, Musikabspielgeräte wie MP3-Player[13] und elektronische Kalender beinhalten und Internet-tauglich sind, können bei Smartphones auch neue kleine Programme, „Apps“[14], aus dem Internet auf den Computer geladen werden. Wie der Tablet-PC wird das Smartphone über ein – für ein Telefon großes – berührungsempfindliches Display bedient. Viele Funktionen werden so in einem „mobilen Endgerät“ gebündelt, das nur noch einen Akku braucht und ein geringes Gewicht von ca. 120 Gramm hat.

Nach Angaben von BITKOM[15] werden 2012 in Deutschland etwa 16 Mio. Smartphones verkauft werden. Mit einem Anteil von 55 % an den Mobiltelefonen überholen sie damit erstmals die konventionellen Handys.

Nach einer ersten Beratung schwankt *Ehepaar Neumann* zwischen einem Stand-PC und einem Notebook, *Frau Neumann* bevorzugt das tragbare Gerät: *„Damit können wir auch im Garten sitzen und, wie sagt man so schön, ‚surfen‘[16].“*

Herr Neumann kramt das Anzeigeblättchen eines Elektronikmarktes hervor und wirkt verzweifelt. *„Oje, worauf man alles achten muss. Und wofür stehen die vielen Abkürzungen? Das ist ja eine Art Geheimsprache. Sicher sind jedoch nicht alle Angaben gleich wichtig oder?“, fragt Herr Neumann seinen Freund Meister.*

„Ganz wichtig sind ein leistungsfähiger Arbeitsspeicher und eine gute Auflösung des Bildschirms. Vergesst auch nicht eine gute und solide Verarbeitung des Rechners. Wie bei allen anderen technischen Geräten in Eurem Haushalt solltet Ihr auch hier auf eine einwandfreie Verarbeitung achten. Schaut doch morgen einmal beim Fachhändler um die Ecke vorbei. Dort könnt Ihr Euch verschiedene Stand-PCs und Notebooks anschauen, ausprobieren und Ihr werdet umfassend beraten. Ihr werdet nicht nur beim Kauf betreut, sondern könnt Euch auch später jederzeit an ihn wenden.“

„Ist beim Computerkauf der Internet-Zugang bereits enthalten?“, will *Herr Neumann* wissen. *„Nicht unbedingt – und das gilt auch nicht immer für die Programme,*

13) MP3-Player, gesprochen: Em-Pe-Drei-Plejer, Gerät zum Abspielen von Musikdateien. Hat in der tragbaren Form CD- und Kassetten-Spieler weitgehend verdrängt.

14) Apps, gesprochen: Äpps, Kurzform für engl. applications, Anwendungen. Hier: Anwendungsprogramme mit oft nur einfachem Leistungsumfang.

15) Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien.

16) Surfen, gesprochen: sörfen, engl. Im übertragenen Sinn wird die schnelle Fortbewegung durch das Internet als Wellenreiten, als „Surfen“ bezeichnet.

die Ihr vielleicht nutzen wollt“, erklärt *Herr Meister. „Ein Computer ist erst einmal nur ein technisches Gerät, die sogenannte Hardware*[17]*. Damit es funktioniert, wird ein Betriebssystem installiert. Ihr habt vielleicht schon einmal von verschiedenen Systemen wie Windows*[18]*, Mac OS oder Linux gehört. Daneben gibt es vielfältige Programme z. B. für die Textverarbeitung, zur Tabellenkalkulation oder für Eure Steuererklärung am PC – das ist die Software*[19]*. Einige Programme gibt es kostenlos, andere muss man kaufen.“*

„Aber wie komme ich denn nun ins Netz?“, will *Frau Neumann* wissen. *„Damit Euer Computer eine Verbindung mit dem Internet aufnehmen kann“,* erklärt *Herr Meister, „schließt Ihr einen Vertrag mit einem Internet-Anbieter. Ihr kennt sicher die Deutsche Telekom, es gibt aber auch Firmen wie 1&1, Vodafone, O_2 und weitere, zum Teil regionale Anbieter. In den großen Elektronik-Kaufhäusern sind sie oft mit Ständen vertreten oder denkt nur an die vielen kleinen Mobilfunkläden in der Stadt. Ihr erhaltet dann einen Router*[20] *zugeschickt, der in Eure Telefondose gesteckt wird. Er trennt – vereinfacht ausgedrückt – die unterschiedlichen Signale für Telefon, Fax und Computer und leitet sie an die jeweiligen Geräte weiter.*

Für Euren Computer ruft Ihr dann einen Internet-Browser auf, das ist ein Programm, mit dem Ihr das Internet durchstöbern könnt“, fährt *Herr Meister* fort. *„Die bekanntesten Browser wie Firefox*[21]*, Safari oder der Internet-Explorer*[22] *sind kostenlos, die kann Euch der Fachhändler gleich installieren.“*

„Wie komme ich nun ins Netz?“, will Frau Neumann wissen.

17) Hardware, gesprochen: Hardwehr, engl., früher Sammelbegriff für Eisenwaren. Heute bezeichnet „harte Ware“ die Teile des Computers, die man anfassen kann: Gerät, Monitor, Maus, Drucker.

18) Windows, gesprochen: Windos, engl., Fenster.

19) Software, gesprochen: Softwehr, engl., Gegenbegriff zu Hardware für Dateien und Programme.

20) Router, gesprochen: Ruuter, engl., Verteiler.

21) Firefox, gesprochen: Feierfox, engl., Feuervogel.

22) Explorer, engl., Erforscher.

Internet-Zugang: Er erfolgt heute meistens über DSL[23]. Der DSL-Stecker wird in die Telefonbuchse gesteckt. Diese Technik lässt hohe Übertragungsraten zu, die Zahlenwerte – DSL 6.000, DSL 16.000 oder DSL 50.000 – geben die Übertragungsraten in Kilobit pro Sekunde (kBit/s) an. Einfach ausgedrückt: je höher, desto schneller. Erkundigen Sie sich bei den Anbietern, welche Geschwindigkeit an Ihrem Wohnort verfügbar ist.

Mit einer Flatrate[24], die aufgrund der gefallenen Preise immer mehr zum Standard geworden ist, können Sie zu einem festen Monatspreis beliebig lange und beliebig viel im Internet surfen (Zeit- und Volumen-Flatrate). So behalten Sie die Kosten am besten im Blick.

Alternativen zu DSL: In manchen ländlichen Gebieten ist DSL nicht oder nur in gedrosseltem Umfang verfügbar. Als Alternative bietet sich der Internet-Zugang über das digitale Kabelfernsehen an oder der Zugang über Funk. Schnelle Verfahren sind UMTS-Verbindungen. Mitte 2011 begann in Deutschland der Ausbau des LTE-Netzes, eines Hochgeschwindigkeitsnetzes, mit dem im Mobilfunk noch größere Datenraten übermittelt werden können. LTE löst den bisherigen UMTS-Standard ab. Trotz Ausbau in den ländlichen Regionen bestehen jedoch noch immer „weiße Flecken“ auf der Deutschland-Karte. Die monatlichen Raten sind aufgrund der neuen Technik zurzeit teurer als bei anderen Standards.

Beachten Sie beim Zugang ins Internet durch eine Mobilfunkverbindung die besonderen Anforderungen an Datensicherheit und -schutz, die Sie im Kapitel 13, Smartphone und Tablet-PC, nachlesen können!

Laufzeiten: Es gibt Verträge mit festen Laufzeiten – meistens 24 Monate –, die sich bei Nicht-Kündigung automatisch um ein weiteres Jahr verlängern. Verträge ohne feste Laufzeiten mit einer monatlichen oder dreimonatigen Kündigungsfrist sind in der Regel teurer, bieten Ihnen aber die Flexibilität, den Anbieter schneller zu wechseln.

Kombination von Telefon und Internet: Viele Internet-Provider bieten Ihnen ein Paket von (Festnetz-)Telefon und Internet-Zugang zum Pauschalpreis an. Der Nachteil: Sie geben oft das (kürzere) Kündigungsrecht bei Ihrem früheren Standard-Telefonanschluss auf, zahlen aber im Gegenzug einen günstigeren

23) DSL, Abkürzung für engl. Digital Subscriber Line, gesprochen: Didschitel Sabskraiber Lain, digitaler Teilnehmeranschluss. Wird meist nur in der Kurzform benutzt.

24) Flatrate, gesprochen: Flätrejt, engl., pauschale Rate = Tarif ohne Volumenbegrenzung.

Monatspreis. Dieser ist oft verbunden mit der Möglichkeit, unbegrenzt im Festnetz zu telefonieren und im Internet zu surfen. Die Paket-Lösung hat den Vorteil, dass Sie sich bei technischen Fragen nur an einen Ansprechpartner wenden müssen.

Installationsservice: Mit Geräten und Kabeln erhalten Sie eine Installationsanweisung, mit der Sie Ihre Internet-Verbindung einrichten können. Manche Anbieter unterstützen Sie hierbei durch eine kostenfreie Hotline[25], andere bieten einen Installationsservice an, der bei Ihnen zu Hause die Geräte aufeinander einstellt (konfiguriert), ein E-Mail-Konto einrichtet, auf Wunsch Schutzprogramme gegen Viren installiert und mit Ihnen gemeinsam den Zugang ins Internet ausprobiert. Die Preise hierfür liegen zwischen 70 und 100 €.

Bietet ein Anbieter diesen Service nicht, können Sie einen Techniker oder EDV-Dienstleister beauftragen, die Installation für Sie vorzunehmen. Fragen Sie im Fachhandel oder im Freundeskreis nach Tipps.

Kosten: Einen kombinierten Internet- und Festnetz-Anschluss können Sie bereits ab 20 €/Monat erhalten. Je nach Leistungsumfang liegen die Tarife bei bis zu 50 €/Monat. Fragen Sie nach: Wie viel kosten Anrufe ins Ausland und in die Mobilfunknetze, gibt es monatliche Freiminuten, wie hoch ist die DSL-Rate etc.?

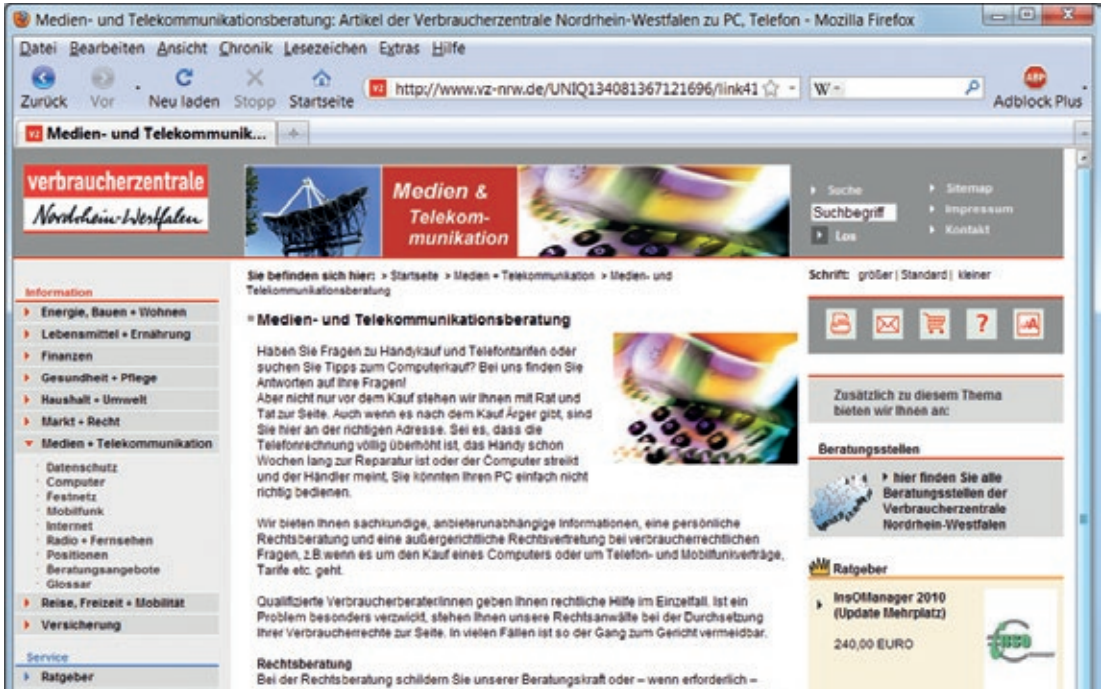
Was auf den ersten Blick preiswert erscheint, muss sich für die kommerziellen Anbieter wiederum ebenfalls lohnen. So zahlen Sie häufig höhere Minutenpreise für die Verbindung vom Festnetz zum Handy oder Smartphone, beispielsweise 20 Cent/Minute statt 10 Cent/Minute, die viele Telefonate heute innerhalb des Mobilfunknetzes kosten.

Bloß „Surfen“ ohne gleichzeitigen Telefonanschluss können Sie auch mit „Surfsticks“[26]. Die Kosten betragen zwischen 10 und 40 €/Monat, je nach Geschwindigkeit und Übertragungsvolumen. Näheres hierzu entnehmen Sie bitte dem Kapitel 13 über mobile Internetverbindungen mit dem Notebook, dem Tablet-PC und dem Smartphone.

Einmalige Zuschläge: Weitere Kosten für den Internet- und/oder Telefonanschluss werden oft in einen einmaligen

25) Hotline, gesprochen: Hotlein, engl., Kundentelefon. Der „heiße Draht“ kann oft auch am Wochenende und in den Abendstunden erreicht werden.

26) Surfsticks, gesprochen: Sörfsticks, Stick engl. für Stock. Kleingeräte, die seitlich in das Notebook gesteckt werden.



„Bereitstellungspreis“ mit 50 bis 100 € umgelegt. Häufig entfällt dieser auch im Rahmen von zeitlich befristeten Sonderaktionen zur Kundenwerbung. Geräte wie Router und Splitter oder die Verbindungskabel zu Telefondose und Computer bekommen Sie von Ihrem Internet-Anbieter zu einem – meist – geringen Preis zur Verfügung gestellt.

Vergleichsrechner: Vergleichen Sie wegen des unterschiedlichen Leistungsumfangs der einzelnen Tarife immer Angebote mehrerer Provider und bitten Sie im Bekanntenkreis um weitere Tipps!

Im Internet finden Sie eine Fülle von Informationsdiensten, die Vergleichsrechner und aktuelle Tabellen aufweisen. Beachten Sie aber, dass auch neutral aufgebaute Bewertungs-Portale wie www.teltarif.de, www.verivox.de, www.online-tarife.de und weitere in der Regel durch Werbung finanziert sind und bestimmte Anbieter bevorzugen könnten.

Fragen zu Telefontarifen können Sie auch an die Verbraucherzentrale Ihres Bundeslandes stellen: www.verbraucher-zentrale.de. Die telefonische Beratung kostet zwischen 1,50 € und 2,00 € / Minute. Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen erreichen Sie z. B. Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 17 Uhr unter der Nummer 0900-1-89 79 69.

Die Stiftung Warentest, www.waren-test.de, ermittelt regelmäßig die besten Tarife für verschiedene Nutzergruppen. Deren Ergebnisse können kostenpflichtig im Internet abgerufen werden. Die im Handel erhältliche Zeitschrift „Test“ liegt häufig in Bibliotheken zur Einsichtnahme aus.

Nach dieser umfangreichen Einführung durch ihren Freund Meister wagt sich das Ehepaar Neumann zum Fachhändler. Er

erläutert ihnen, wie sich ein Computer durch das Zusammenspiel vieler Komponenten auszeichnet. Es sollte bedacht werden: Wie schnell ist das Kernstück des Rechners, der Prozessor? Ist die Festplatte, das Speichermedium, von hoher Qualität? Verträgt sie es, wenn das Gerät einmal vom Tisch fällt? Wie groß sollte der Bildschirm sein? Sollen die Farben brillant leuchten? Das spricht eher für ein glänzendes Display. Oder spiegelt es zu sehr, so dass ein mattes Display die bessere Wahl wäre? Wollen die *Neumanns* gern Filme auf DVD oder über das Internet sehen? Dann muss die Grafikkarte leistungsfähig sein, damit die Anzeige bei schnellen Bildwechseln nicht ruckelt! Hat die Tastatur einen präzisen Anschlag?

Frau und *Herr Neumann* fühlen sich so gut beraten, dass sie ihre Kaufentscheidung mit diesem Händler abstimmen wollen. Er bietet ihnen an, bei ihm gekaufte Software, einen Virenschutz und die Gratisprogramme für den Internet-Zugang zu installieren, und gibt ihnen Prospekte einiger Internet-Provider mit.

Einige Tage macht sich das Ehepaar beim Bummel durch die Fußgängerzone, im Internet der örtlichen Stadtbücherei und nach Rücksprache mit Bekannten über die Preisspannen und die technischen Leistungsangebote kundig. Dann schließen sie mit einem Anbieter einen kombinierten Vertrag für Telefon und Internet ab. Er kümmert sich um die Abmeldung ihres bisherigen Anschlusses und teilt ihnen mit, ab wann die Leitung nun von ihm betreut wird. Ihre langjährige Telefonnummer bleibt praktischerweise erhalten.

Die Zwischenzeit nutzen *Neumanns, um* sich beim Fachhändler für ein Notebook zu entscheiden. Aus Sicherheitsgründen möchte *Herr Neumann* zwar nur über eine Kabelverbindung und nicht drahtlos im Internet unterwegs sein, aber auch ihn reizt es, den Computer in den Garten oder auf Reisen mitnehmen zu können.

Einige Tage später holen sie das Gerät mit der gesetzlich vorgeschriebenen zweijährigen Gewährleistungsfrist ab. Damit sie es sofort verwenden können, hat der Händler das Betriebssystem und einige Programme bereits installiert.

Das Ehepaar Neumann sucht sein Notebook im Fachhandel aus.

Betriebssystem: Die *Neumanns* haben Windows, das Betriebssystem der Firma Microsoft[27], ausgewählt, während ihr Nachbar *Herr Meister* ein Freund von Ubuntu ist, einem System, das von Software-Programmiererinnen und -programmierern auf der ganzen Welt entwickelt wurde und das kostenlos ist. Ihre gemeinsame Freundin, *Frau Kühn,* schwört wiederum auf das Betriebssystem Mac OS[28] des Apple[29]-Konzerns.

Das Betriebssystem ist das Fundament des Computers. Aber nicht immer laufen alle Anwendungsprogramme auf allen Betriebssystemen und so haben sich Neumanns für das verbreitetste entschieden. Diese Beliebtheit hat allerdings einen unangenehmen Nebeneffekt: Viele Schadprogramme wie Viren und Würmer werden gerade für Windows entwickelt.

Programme: Zusammen mit dem Betriebssystem werden auch kostenfreie Zusatzprogramme installiert. Das *Ehepaar Neumann* kann daher Fotos betrachten, E-Mails schreiben, im Internet stöbern und ist gegen Malware[30] geschützt.

Kostenpflichtig sind in der Regel Programme für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationen, sogenannte „Office"-Pakete[31], die aber in Verbindung mit dem Kauf eines neuen Computers häufig mit Rabatt oder sogar kostenlos angeboten werden. Erneut erreicht die

Firma Microsoft mit ihrem Office die größten Verkaufszahlen im Vergleich z. B. mit dem iWork[32]-Paket von Apple. Auf allen genannten Betriebssystemen läuft auch LibreOffice, das „freie Software" im doppelten Sinne ist: Es kostet nichts, wird von einer gemeinnützigen Stiftung getragen und wie Ubuntu von engagierten Menschen weltweit aktualisiert.

27) Microsoft, gesprochen: Meikrosoft, US-amerikanischer Konzern, größter Hersteller von Software-Programmen weltweit.

28) OS, Abkürzung für operating system, engl. für Betriebssystem.

29) Apple, gesprochen: Äppl, engl., Apfel. US-amerikanischer Konzern, stellt Computer und Anwendungsprogramme her.

30) Malware, gesprochen: Mallwehr, Kunstwort aus engl. malicious – bösartig – und Software.

31) Office, gesprochen: Offis, engl. für Büro, gebräuchliche Zusammenstellung von Programmen, die man im Büro benötigt.

32) iWork, gesprochen: aiwörk, engl., „Ich arbeite".

3. Virenschutz – so schieben Sie ungebetenen Gästen einen Riegel vor

„Sichert Euren Computer durch Schutzprogramme ab“, rät Herr Meister.

Endlich! Der Schalttermin für den Internet-Zugang ist da! Das E-Mail-Programm ermöglicht es *Frau Neumann,* Briefe zu schreiben, zu speichern und auszudrucken. Ihr Sohn kann ihr seine Fotos in Dateiform zusenden – sie möchte nun endlich „loslegen“.

Doch leider muss Freund *Meister* sie noch stoppen. Er hat sich angeboten, den Eheleuten bei dem Einrichten des DSL-Zugangs behilflich zu sein. Mit dem Netzwerkkabel, das mit Router und Splitter zugeschickt wurde, stellt er ein LAN[33] her.

Zudem richtet er eine zuverlässige Verschlüsselung ein, damit beide auch einmal kabellos – über Funk – mit WLAN[34] ins Internet gehen können. Nachdem er die DSL-Software installiert hat, kümmert er sich auch noch um die Sicherheit des Gerätes. *„Bevor Ihr ins Netz geht, solltet Ihr Euer Notebook vor ‚äußeren‘ Angriffen schützen“,* erklärt er.

„Was meinst Du denn damit?“, fragt *Herr Neumann.* Sein Freund klärt ihn auf: *„Wie im realen Leben gibt es auch in der virtuellen Welt ein gewisses Maß an Kriminalität. Und wenn Ihr mit Eurem Computer im Internet stöbert, können das – zumindest technisch – andere auch bei Euch. Mit Schutzprogrammen wird Euer neuer Rechner vor sogenannten Viren, Trojanern, Bot-Netzen und Spam abgeschirmt.“*

33) LAN, Abkürzung für engl. Local Area Network, gesprochen: Lokel Äria Nettwörk, Lokales Netzwerk.

34) WLAN, gesprochen: We-Lan, Abkürzung für engl. Wireless Local Area Network, gesprochen: weierless. Bezeichnung für ein „drahtloses“, also kabelloses Netzwerk, das über Funk gesteuert wird.

„Die Begriffe kenne ich aus den Radio- und Fernsehberichten der letzten Monate, aber was sich dahinter verbirgt, weiß ich nicht im Einzelnen. Wie soll ich denn bei der Menge an neuen Informationen durchblicken?“, fragt *Frau Neumann* skeptisch. *„Ich will doch eigentlich nur vom Internet profitieren und mich nicht zur Computerfachfrau weiterbilden.“*

„Das musst Du auch nicht“, beruhigt sie *Herr Meister. „Zum einen gibt es umfangreiche Sicherungsmechanismen in Eurem Computer, zum anderen könnt Ihr Software installieren, um Eure Daten zu schützen und gegen Manipulation durch Dritte zu sichern. Ihr müsst nur darauf achten, dass Ihr diese Programme auch konstant nutzt und stets auf aktuellem Stand haltet.“*

Schutzprogramme: Alle Betriebssysteme bieten Ihnen mit ihren Schutzprogrammen eine gute Grundsicherung. Wichtig ist jedoch, dass diese Sicherheitseinstellungen aktiviert sind. Über die Systemsteuerung Ihres Rechners gelangen Sie zum Sicherheitscenter. Dort können Sie die Einstellungen verwalten und automatische Aktualisierungen festlegen.

Firewall[35]**:** Zur wichtigen Grundausstattung eines Rechners gehört die Firewall, die stets eingeschaltet sein sollte und die Ihren Datenverkehr überwacht. Sie arbeitet wie ein Türsteher an Ihrer Haustür und verhindert im übertragenen Sinn, dass ungebetene Gäste in Ihr Haus eindringen, sich umschauen, Sachen mitnehmen oder mutwillig zerstören.

Kostenlose Programme zusätzlich zu der mit Ihrem Betriebssystem ausgelieferten Firewall sind zum Beispiel Spybot Search & Destroy; www.safer-networking.org/de, Comodo Internet Security, www.comodo.com, oder Online Armor, www.online-armor.de. Diese Gratis-Versionen bieten einen grundlegenden Schutz, werben aber in der Regel auch für weitere kostenpflichtige Varianten.

Generell gilt: Ihr Vorteil als Kunde ist zugleich auch derjenige der kommerziellen Anbieter. Im Internet bieten viele Software-Firmen Programme mit einem verminderten Leistungsumfang kostenlos an. Das führt dazu, dass sie dadurch in Computerzeitschriften bekannt gemacht werden. Im Internet stehen sie dann in den „Download-Charts[36]“ an vorderer Stelle. Auf Ihrem Rechner eingesetzt, entfalten die Programme ihre Werbewirkung: Sie preisen Ihnen durch automatische Reklameeinblendungen umfangreichere, dafür aber kostenpflichtige Programmteile an oder annoncieren ein weiteres Partnerprogramm. Lassen Sie sich nicht nerven und gehen Sie nicht auf jede Kaufempfehlung der Firmen ein!

Spyware[37]**:** Die Firewall schützt vor Spyware, die ausspioniert, welche Seiten Sie im Internet besuchen und welche Benutzerdaten Sie dort angeben. Wertvolle Informationen werden auch von Anbietern legaler Software gesammelt,

35) Firewall, gesprochen: Feierwol, engl., Brand(schutz)mauer.

36) Download-Charts, gesprochen: Daunlod-Tscharts, engl., Rangliste der am häufigsten aus dem Internet geladenen Gratisprogramme.

37) Spyware, gesprochen: Speiwehr, engl. Kunstform aus spy, Spion, und Software.

sofern Sie bei der Einrichtung nicht der Übermittlung persönlicher Daten widersprochen haben. Diese sind für die Werbewirtschaft von hohem Wert. So kann es Ihnen passieren, dass Sie plötzlich während des Surfens oder über E-Mail zielgerichtete Werbeangebote erhalten.

Viren und Würmer: Auf dem ersten Platz der potenziellen Angreifer stehen Computerviren[38] und Würmer. Beides sind Programme, die die Anwendungssoftware und das Betriebssystem manipulieren und unbrauchbar machen können. Würmer haben die unangenehme Eigenschaft, die Infrastruktur Ihres Computers zu nutzen, um sich selbst zu vervielfältigen, nachdem sie – von Ihnen ungewünscht und unbemerkt – installiert wurden.

Beispielsweise lesen Würmer die in Ihrem E-Mail-Programm gespeicherten Adressen aus, um die Empfänger anzuschreiben und sich so weiter zu verbreiten.

Trojaner tarnen sich besonders perfide: Korrekterweise eigentlich als „Trojanische Pferde“ bezeichnet, verstecken sie sich in nützlichen Programmen, installieren aber oft im Hintergrund Software, die es nicht immer gut mit Ihrem Rechner meint. Das können z. B. Spionageprogramme sein, die Ihre Tastatureingaben aufzeichnen oder Ihren Computer unbemerkt fernsteuern.

In Bot-Netzen[39] werden mehrere Tausend Computer oder mehr zusammen-

38) von lateinisch virus für Gift.

39) Bot, gesprochen: Bott, Abkürzung für engl. web robot, Roboter im Internet.

geschlossen, die von einem Server[40] missbräuchlich ferngesteuert werden. Bot-Netze werden für den Versand von Massen-E-Mails, für die großflächige Verbreitung von Schadprogrammen oder für weitere Hacker-Angriffe[41] ausgenutzt.

Da die Abgrenzung zwischen den unterschiedlichen Programmen oft fließend ist, setzt sich der Oberbegriff „Schadprogramme“ zunehmend durch.

Schutzprogramme: Gegen all diese „Malware“[42] können Sie sich wirkungsvoll absichern: Neben vielen Computerzeitschriften prüft auch die Stiftung Warentest regelmäßig Aktualität und Leistungsumfang von Schutzprogrammen gegen Viren, www.warentest.de. Kostenpflichtige Testsieger der letzten Jahre waren so u. a. Kaspersky Internet Security, Bitdefender Internet Security, ESET Smart Security Home Edition, G Data Internet Security sowie Avira Internet Security.

Auch in dieser Sparte gibt es kostenfreie Programme, dazu zählt Avira Free Antivirus. Die Software können Sie auf www.avira.com/de/avira-free-antivirus herunterladen. Das Programm Avast! Free Antivirus erreichen Sie unter www.avast.com/de-de/free-antivirus-download.

Allerdings gilt auch hier, dass Ihnen bei der Installation zusätzliche – schadfreie – Programme angeboten werden, in diesem Fall der Internet-Browser Google-Chrome[43]. Sie sollten nur die Programme downloaden, die Sie wirklich möchten. Auch das Programm AVG Anti-Virus Free 2012 ist nach Prüfung durch Stiftung Warentest ein guter Gratis-Virenschutz mit sinnvollen Funktionen: http://free.avg.com/de-de/startseite.

40) Server, sprich Sörwer, engl., Diener. Hier: Bezeichnung für einen Netzwerkrechner.

41) Hacker, gesprochen: Häcker, engl. to hack, hacken. Alltagssprachlich für Personen gebraucht, die widerrechtlich in Computersysteme eindringen.

42) vgl. Fußnote 30.

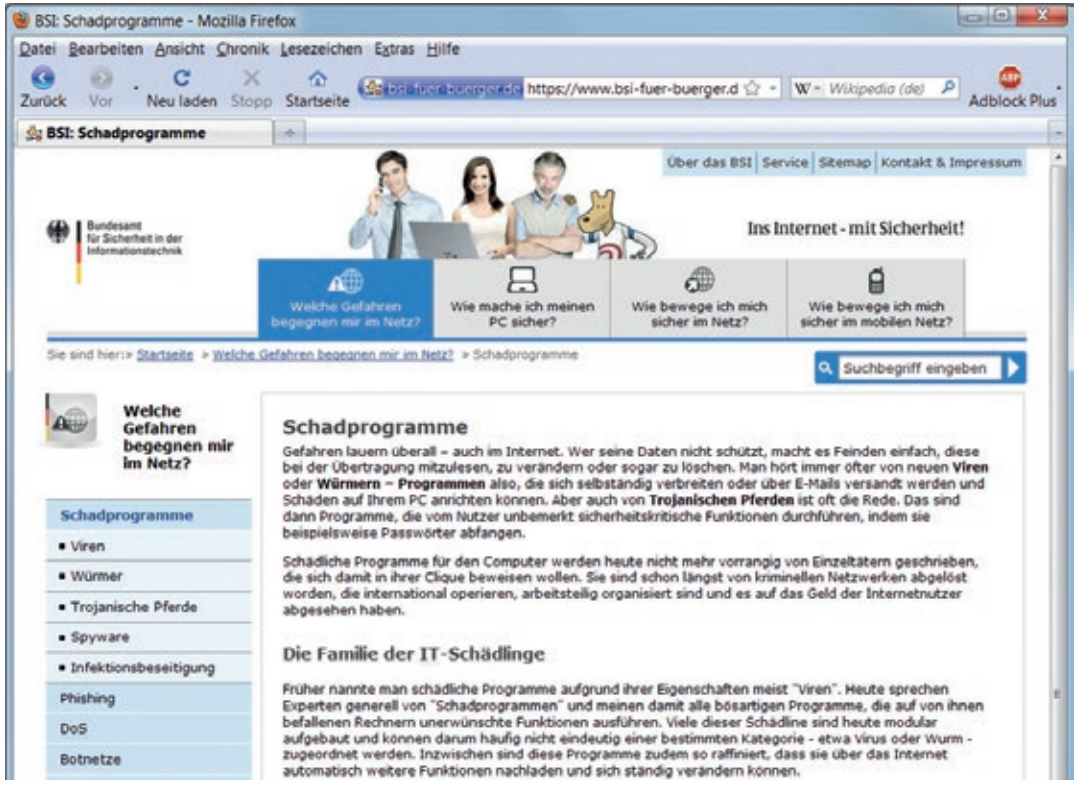
43) Google Chrome, gesprochen: Gugel Chrom. Der US-amerikanische Konzern Google wurde mit seiner Internet-Suchmaschine so berühmt, dass das Kunstwort „googeln“ seit 2004 im Duden steht.

Updates[44]**:** Bei allen (Schutz-)Programmen ist besonders wichtig, dass Sie sie immer auf dem neuesten Stand halten. Da die Hersteller bemüht sind, bekannt gewordene Sicherheitslücken sofort zu stopfen, bieten sie regelmäßig kostenlose Updates der Programme an.

Weitere Hinweise, wie man seinen Computer gut schützt, gibt das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik auf seiner Internetseite https://www.bsi-fuer-buerger.de. Dort können Sie unter der Rubrik „Service > Downloads > Broschüren“ auch die Publikation „Surfen, aber sicher!“ mit kurzer Checkliste lesen und auf Ihren Rechner laden.

Nach allen Vorarbeiten ist es geschafft! Das *Ehepaar Neumann* ist „drin“. *„Endlich!“, Frau Neumann* möchte begeistert loslegen. *Freund Meister* freut sich, dass seine Freunde so engagiert sind und gibt ihnen Zeitungsartikel zur Datensicherheit, die wichtige Verhaltensregeln bündeln.

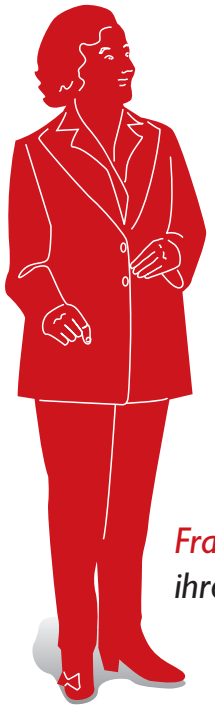
44) Updates, gesprochen: Appdets, engl., Aktualisierungen.



Das Ehepaar Neumann liest:

- ✓ Laden Sie sich keine Dateien von unbekannten oder zweifelhaften Internetseiten herunter.
- ✓ Installieren Sie nur seriöse Software.
- ✓ Öffnen Sie keine E-Mails und E-Mail-Anhänge von Ihnen unbekannten Absendern.
- ✓ Gehen Sie mit Bedacht vor, wie Sie es auch im realen Leben tun.

4. E-Mails – halten Sie sekundenschnell Kontakt zu nah und fern



Frau Neumann schreibt ihrem Sohn eine E-Mail.

Frau Neumann möchte nun endlich eine E-Mail an ihren Sohn schreiben und ihn bitten, ihr seine Fotos zuzusenden. Außerdem will sie ein paar Grüße an ihre Freundin *Frau Kühn* schicken, die schon länger von den Vorzügen der elektronischen Post schwärmt. *„Die wird Augen machen“,* denkt sie sich.

Von *Herrn Meister* lässt sie sich das weitere Vorgehen erklären. Mit Hilfe eines E-Mail-Programms, das bei ihr bereits auf dem Rechner installiert ist, richtet sie sich ein E-Mail-Konto ein. *„Das ist nicht mit einem Bankkonto zu verwechseln“,* beruhigt sie *Herr Meister, „es handelt sich hier um eine Art Kundenkonto. Du teilst Deinem Mailprogramm mit, wie Dein Name lautet und über welchen technischen Dienst Du Deine Post versenden willst.“*

„Stelle es Dir so vor“, führt er weiter aus, *„nachdem Du einen Brief geschrieben hast, speichert ihn das Programm in einen elektronischen Briefkasten, der Dir ‚gehört‘. Er ist mit einem Passwort geschützt*[45]*, das nur Du kennst. Anschließend schickt Dein Internet-Anbieter diese Nachricht zum Briefkasten Deines Sohnes.“*

„Es gibt im Internet viele Anleitungen, die Dir genau zeigen, welche Angaben Du wo eintragen musst. Wir haben eben alles eingestellt, aber wenn Ihr künftig weitere Benutzerkonten haben wollt“, bezieht *Herr Meister* auch *Herrn Neumann* ein, *„dann könnt Ihr auf vielen Screenshots*[46] *sehen, wie es gemacht wird. Da sind die Installationsschritte so wiedergegeben, wie Ihr sie später am Bildschirm erlebt“,* fährt *Herr Meister* fort. *„Und hier in den Unterlagen hat Dein Internet-Anbieter seine Server-Einstellungen angegeben. Das ist quasi der Trichter, durch*

45) engl. Password, gesprochen: Pahswörd, Informationen zu einem sicheren Passwort im Kapitel 10.

46) Screenshots, gesprochen: Skrienschotts, engl. screen für Bildschirm, shot für Schnappschuss. Steht für eine Bildschirmkopie oder -fotografie.

den Eure Mitteilungen ins Internet gelangen. Allerdings müsst Ihr auch die E-Mail-Adresse Eures Sohnes kennen, damit ihn die Post erreichen kann. Wahrscheinlich bekommt Ihr dann schnell eine Antwort von ihm.“

„Da kann ich weiterhelfen“, unterbricht *Herr Neumann. „Er hat sie uns vor seiner Abreise genannt, ich hole rasch den Brief.“*

Die **E-Mail** ist der älteste und nach wie vor der wichtigste Dienst des Internets, auch wenn neue Kommunikationsformen durch „Soziale Netzwerke“ hinzukommen. Über diese informiert das nächste Kapitel. Es gibt Menschen, die das Internet vor allem dazu nutzen, ihre frühere Papierpost heute elektronisch abzuwickeln. Auch in Büros werden große Datenmengen – Grafiken, Bilder und Texte – überwiegend per E-Mail verschickt.

Statt mit Füller und Briefbogen schreiben Sie nun mit der Tastatur des Computers. Ihren Brief senden Sie aus Ihrem elektronischen Briefkasten über das Internet direkt in denjenigen Ihres Briefpartners. Die Mitteilung erreicht Ihre Adressaten normalerweise sekundenschnell, manchmal jedoch auch mit Zeitverzug von Minuten oder Stunden.

E-Mail-Programme: Mit den Betriebssystemen oder Office-Paketen werden auch E-Mail-Programme wie Windows Mail, Live Mail oder Outlook[47] mitgeliefert. Es gibt weitere kostenfreie Programme, die im Internet heruntergeladen werden können oder die Computerzeitschriften auf CDs und DVDs beiliegen, wie z. B. Thunderbird[48] oder IncrediMail.

„At-Zeichen“[49] @: Sie haben eine solche Nachricht sicher schon oft gehört:

„Für weitere Hinweise schicken Sie uns bitte eine E-Mail an Info Ätt ...“. Ein Beispiel: Nachrichten an die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen schreiben Sie an kontakt@bagso.de. Hinter dem Symbol @ verbirgt sich das „At-Zeichen“, mit dem Sie Ihre Identität in zwei Bereiche trennen: Ihren Namen und Ihre technische Adresse.

Auf Ihrer Computertastatur steht das Zeichen oben links auf der Q-Taste. Sie können es so erzeugen: Zusätzlich zu der Taste „Alt Gr“ (diese liegt rechts neben der Leertaste) drücken Sie gleichzeitig auch die „Q“-Taste: **Alt Gr + Q = @**

47) Outlook, gesprochen: Autluck, engl., Ausblick, Aussicht.

48) Thunderbird, gesprochen: Sanderbörd. Der „Donnervogel“ der Mozilla-Stiftung ist eines der verbreitetsten E-Mail-Programme.

49) At, engl., bei. Umgangssprachlich aufgrund seines Aussehens oft als „Klammeraffe“ bezeichnet.

Seit 1972 folgen E-Mails weltweit diesem festen Schema: Name + @ + Domäne des E-Mail-Anbieters[50].

Ihre E-Mail-Adresse lautet z. B.: Petra.Musterfrau@t-online.de. Statt „t-online" kann der Anbieter natürlich auch anders heißen.

Denn: **Kostenlose E-Mail-Adressen** bieten neben der Deutschen Telekom, www.t-online.de, auch www.gmx.de, www.arcor.de, www.freenet.de oder www.web.de an. Es gibt darüber hinaus noch weitere Anbieter.

Der „Preis" für die Gratis-Leistung dieser Anbieter besteht darin, dass Sie z. B. einmal pro Woche eine E-Mail zugesendet bekommen, die Sie auf Angebote von Werbepartnern des Anbieters hinweist. Sie können diese Nachrichten lesen oder sie gleich unbesehen löschen. Einige Firmen wie Google bitten um Ihr Einverständnis, Ihr Kundenprofil mit konkret auf Sie zugeschnittenen Inseraten verknüpfen zu dürfen. Dem müssen Sie nicht zustimmen! Leider können Sie aber das Durchforsten Ihrer E-Mails nach Schlüsselbegriffen für gezielte Werbung bei www.googlemail.de nicht ausschalten.

Die **Domäne** ist der registrierte Name einer Seite im Internet. Die zwei oder drei Buchstaben nach dem letzten Punkt geben meist das Heimatland der Internetseite an („de" steht für Deutschland, „eu" für Europa) oder den Bereich („info" steht für „Information", „com" für kommerziell, also gewerblich).

Sie können auch einen Fantasie-Namen als Domäne wählen, wie z. B. Peter.Mustermann@Musterhausen.de. Diese Leistung Ihres Providers ist in der Regel kostenpflichtig und setzt voraus, dass niemand anderes Besitzer der Domäne „www.musterhausen.de" ist.

Webmail: Wenn Sie wie der Sohn des Ehepaars Neumann längere Zeit abwesend sind oder aus anderen Gründen nicht an Ihren Computer zu Hause kommen, können Sie Ihre E-Mails auch z. B. an einem Hotelcomputer im Internet schreiben und dort speichern. Hierfür nutzen Sie Ihr Benutzerkonto. Alle bisher genannten Firmen bieten diesen Service ebenso an wie weitere Unternehmen.

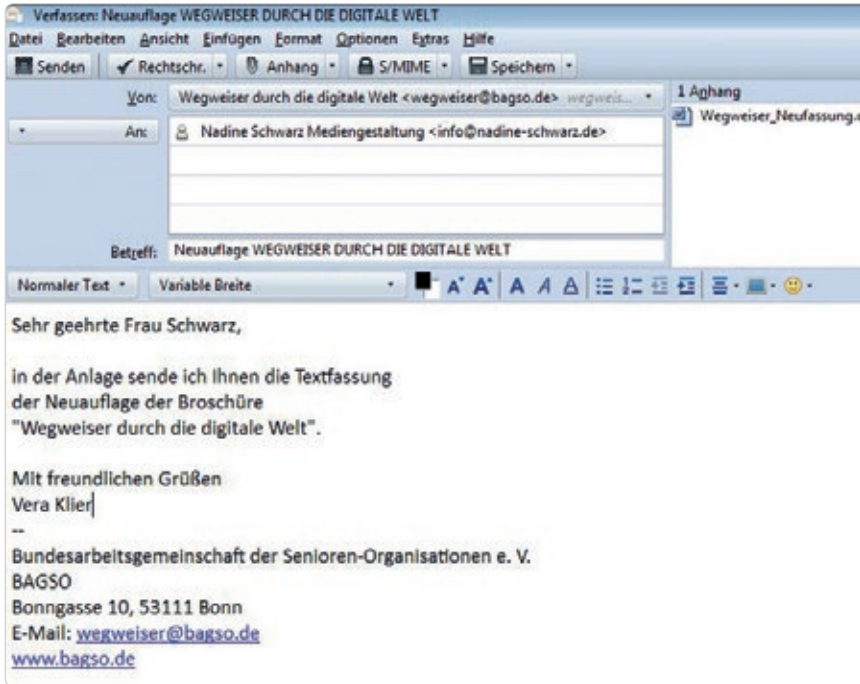
So schreiben Sie eine E-Mail: Die hier dargestellte Vorgehensweise orientiert sich an dem bereits genannten Programm Thunderbird, kann aber auch auf weitere Programme übertragen werden. Manche Bezeichnungen ändern sich je nach Anbieter, die erforderlichen Schritte bleiben aber im Kern gleich. Die Begriffe in dem Ordner, in welchem die abgeschickten Mails gespeichert werden, können etwa überschrieben sein mit „Gesendete Dateien", „Gesendete Elemente" oder „Gesendet".

50) Engl. domain, gesprochen: Domehn.

Rufen Sie nun das Programm auf und drücken Sie auf den Knopf „Verfassen“ (in anderen Programmen auch „Neue E-Mail“). Damit öffnen Sie eine Eingabemaske, bei der Ihr Benutzerkonto als Absender bereits eingetragen ist.

Für **„An“** müssen Sie die genaue **E-Mail-Adresse** kennen. Sie können dort auch mehrere Empfängerinnen und Empfänger gleichzeitig eingeben, also einen ganzen Freundeskreis anschreiben, indem Sie etwa die Adressen abc@xyz.de und 123@789.de mit Komma und Leerzeichen voneinander trennen. Für viele kleinere Vereine, die nicht selbst über Mailing-Listen[51] verfügen, ist das schon eine große Hilfe.

Erstaunlicherweise existiert das „CC“[52] aus der Schreibmaschinen-Ära auch in der elektronischen Welt. Dort tragen Sie eine Adresse ein, die Sie nicht direkt anschreiben, der Sie die Nachricht aber „in Kopie“ zukommen lassen möchten.



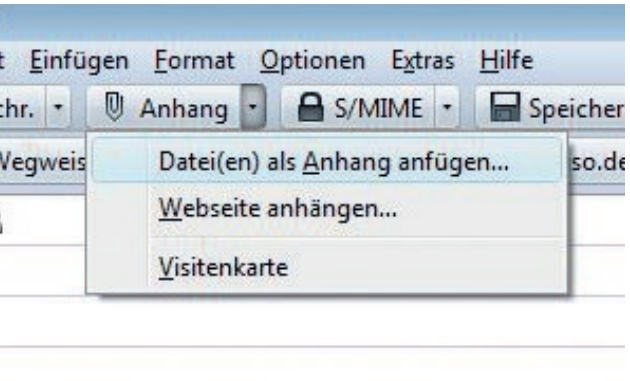
Formulieren Sie den Text für die **„Betreff“-Zeile** prägnant und umsichtig. In der Flut der Mitteilungen ist es eine große Hilfe, wenn Sie Ihr Anliegen aussagekräftig darstellen. Ein bloßes „Hallo“ als Überschrift führt nicht selten dazu, dass diese Nachricht ignoriert wird. Besser ist z. B. „Treffen Radtour“ oder „Einladung Geburtstag“.

Versenden der E-Mail: Ihre Nachricht geht immer an einen „Briefkasten“ im Internet. Die Empfängerin oder der Empfänger muss nicht zur selben Zeit „online“[53] sein, sondern kann die Post

51) Mailingliste, gesprochen: Meling-Liste. Darunter versteht man eine Sammlung von E-Mail-Adressen, die selbst mit einer eigenen E-Mail-Adresse bezeichnet ist. So schreibt man z. B. nur kirchenchor@musterhausen.de an und die Nachricht wird dann an die individuellen Adressen der 30 Mitglieder weitergeleitet.

52) Abkürzung für carbon copy, gesprochen: Kahbon-Koppi, engl., Kopie bzw. Durchschlag mit Kohlepapier.

53) Online, gesprochen: onlein, engl., auf Leitung, umgangssprachlich für „im Netz sein“.



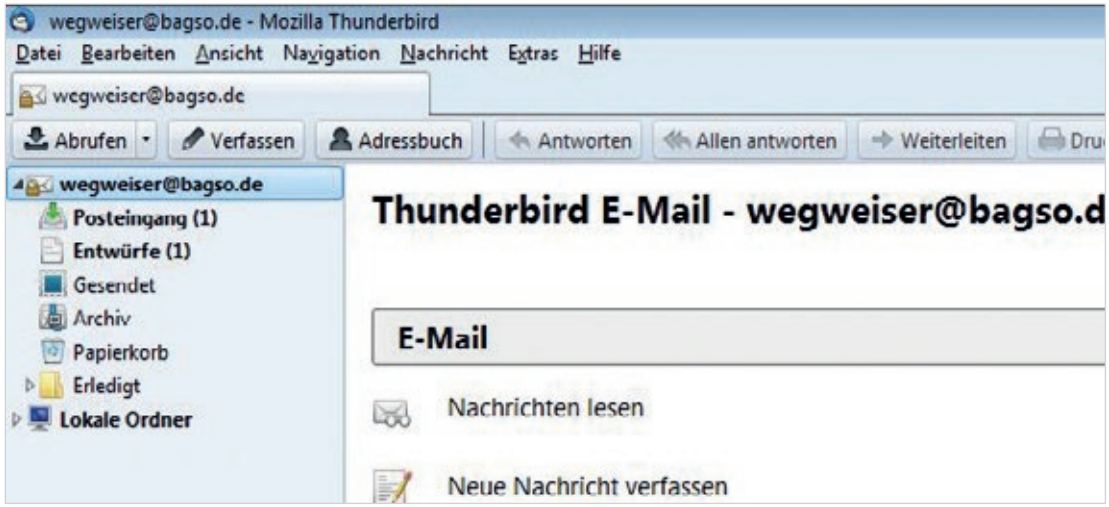
abrufen, wenn sie bzw. er wieder das Internet nutzt – das kann täglich sein oder sehr selten. Wenn Sie eine E-Mail erhalten haben, können Sie diese lesen, beantworten und, falls gewünscht, ausdrucken. Mit den Befehlen „Antworten“ oder „Allen antworten“ geht die Nachricht zurück. Der bisherige Inhalt wird zitiert und vor diesen Inhalt formulieren Sie Ihre eigene Antwort. Dieser schnelle Austausch von Briefen und damit von Informationen macht die E-Mail so beliebt.

Eine detailliertere Einführung finden Sie auf der Seite www.verbraucher-sicher-online.de/artikel/e-mail-die-elektronische-post, einem Projekt der Technischen Universität Berlin, das vom Bundesverbraucherschutzministerium gefördert wurde. Weitere „Bedienungsanleitungen“ können Sie auch der Buchreihe „PC-Schule für Senioren“ entnehmen, die von der Stiftung Warentest herausgegeben wird. Die Titel kosten ca. 13 bis 15 € und sind in vielen Bibliotheken zur Ausleihe vorhanden.

Dokumente anhängen: Mit einer E-Mail können Sie sehr viel mehr als nur einen elektronischen Brief versenden. Wenn Sie das Symbol der Büroklammer (oder die Schaltfläche „Anhang“) anklicken, können Sie weitere Dateien auswählen, die Sie Ihrem Brief „beilegen“. So lassen sich Texte, aber auch Fotodateien, Grafiken, Musikdateien oder sonstige Programme der E-Mail hinzufügen. Sollten Sie einmal die falsche Datei ausgesucht haben, können Sie diese durch einfaches Anklicken und durch Drücken von „Entf“, der Entfernen-Taste, auf Ihrer Tastatur wieder aus Ihrer E-Mail löschen.

Mit diesem Anhang-Verfahren wird der elektronische Postkasten zum Überraschungspaket – im positiven wie im negativen Sinn. So schön es ist, dass Frau Neumann die Bilder ihres Enkelkindes aus dem fernen Australien schnell erhält, so sehr muss sie auch darauf achten, von Unbekannten gesendete Programmdateien nicht aufzurufen und zu installieren.

Papierkorb: Die E-Mail bleibt so lange in Ihrem Posteingang, bis Sie diese löschen oder z. B. in die von Ihnen erstellten Unterordner „Post von der Familie“, „Post vom Verein“ etc. verschieben. Es leuchtet ein, dass ein solcher elektronischer Briefkasten schnell voll sein kann. Um Platz zu schaffen, sollte man seine Nachrichten ab und zu durchforsten und aussortieren. Sie können eine E-Mail mit der rechten Maustaste anklicken und danach „Löschen“ auswählen. So verschwindet sie im Papierkorb. Keine Angst, damit ist Ihr jeweiliger Schriftverkehr noch nicht vollständig verloren: Ihren Papierkorb sollten Sie – wie auch in der realen Welt – danach ebenfalls ausräumen. Klicken Sie dazu den Ordner mit der rechten Maustaste an und leeren Sie ihn dann. Nun erst sind Ihre Nachrichten vollständig entfernt.



SPAM: Sicherheit geht vor: Spätestens an dieser Stelle ist ein großes Warnschild anzubringen. Über 70 % aller weltweit gesendeten E-Mails sind unerwünschte Werbebotschaften jeder Art, sog. Spam[54]. Das ist die Umschreibung für Plunder, Schrott, unerwünschte Briefe. Da der Versand über E-Mail praktisch nichts kostet, schicken dubiose Geschäftemacher Massensendungen in hunderttausendfacher Anzahl an vorher im Internet gesammelte oder automatisch erstellte Adressen.

Die Masse macht's: Die meisten Spam-Mails werden in Filtern direkt bei den Internet-Providern aufgefangen. Das sind immerhin schon ca. 95 %. Der Rest wird größtenteils von Ihrem E-Mail-Programm identifiziert. Es fragt Sie dann, ob die Nachricht direkt in den Abfalleimer gelangen soll. Trotzdem lohnt sich das Geschäft für die „Spammer" bedauerlicherweise doch noch. Irgendwer bestellt sich das angeblich günstige Medikament aus dem Internet (das sich im besten Fall „nur" als wirkungslose, aber teure Pille herausstellt) doch oder ordert die vermeintlich echte Luxusuhr aus Fernost.

Mit nicht legalen Internetgeschäften lassen sich Millionen Euro verdienen, ohne dass man die Firmen im Hintergrund immer identifizieren kann. So machen Online-Pharmaversender und Internet-Casinos mit technisch ausgefeilten Methoden viel Umsatz mit einem für sie geringen Aufwand.

54) Spam, gesprochen: Spemm, engl., Kunstwort, das aus einem Sketch entstand. Ähnlich Junk, gesprochen: dschank, engl. für Abfall oder Plunder.

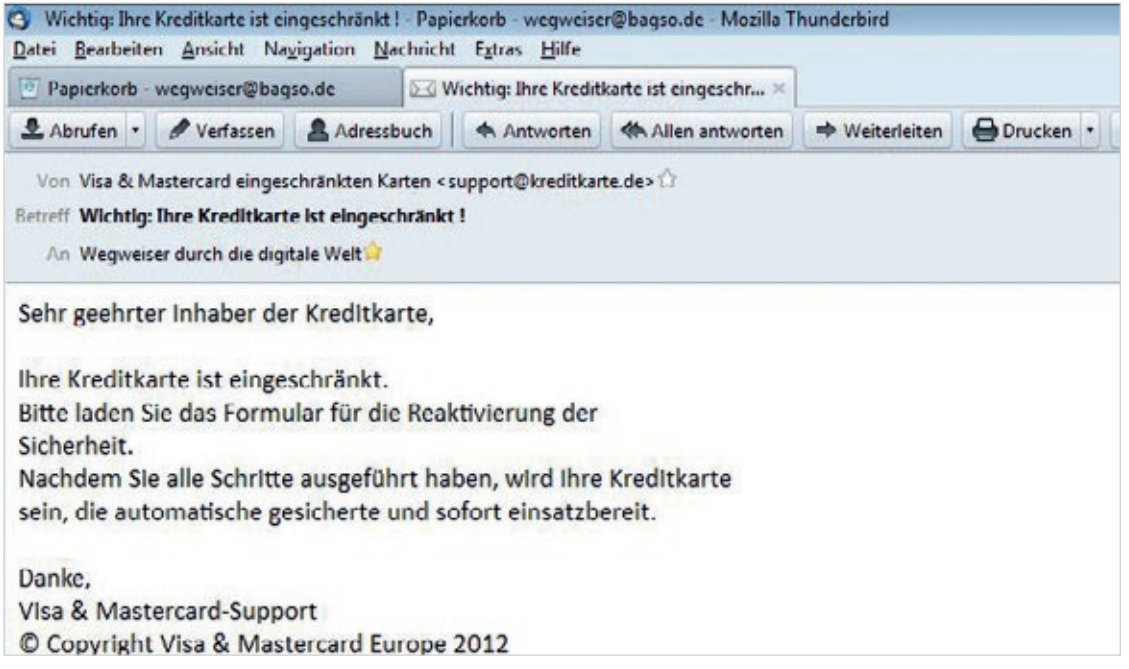
Das Versenden unerwünschter Werbung ist jedoch in den meisten Ländern wie auch in Deutschland nicht erlaubt. Daher bedienen sich die Massenwerber oft nicht legaler Methoden und fälschen ihre Internet-Adressen. Aus diesem Grund konzentrieren sich einige Schadprogramme darauf, neue Adressen aus den Adressbüchern in den E-Mail-Programmen zu „klauen". Schon deshalb sollten Sie Ihre Sicherheitseinstellungen immer aktualisiert halten.

Wenn Sie sich eine neue E-Mail-Adresse zulegen, dürften Sie anfangs von häufigem Spam verschont bleiben. Sie können aktiv daran mitwirken, sich „bedeckt" zu halten: Geben Sie Ihre Adresse nur an Bekannte weiter und teilen Sie diese nicht im Internet mit, z. B. auf dort eingestellten Unterschriftenlisten oder in öffentlichen Foren. Programme, die das Internet automatisch durchforsten, lesen solche Seiten aus und sammeln vorgefundene Adressen.

Falls Ihnen aber fragwürdige Medikamente, potenzielle Lotteriegewinne oder undurchsichtige Kreditgeschäfte angeboten werden, erschrecken Sie nicht. Manchmal erhalten Sie eine solche Nachricht auch nur, weil Sie einen populären Namen haben und Spam-Programme auf „gut Glück" erika.mustermann@muenchen.de und otto.normalverbraucher@berlin.de anmailen – getreu der Devise, dass es solch eine Empfängerin oder einen Empfänger sicher irgendwo geben wird.

Leider lassen sich durch E-Mails auch die bereits erwähnten Schadprogramme wie Viren, Trojaner und Würmer einfangen. Da hilft nur: Löschen Sie das, was nicht von Freunden oder Bekannten stammt.

Öffnen Sie nie die Anhänge einer verdächtigen Mail! Hinter Dateien, die mit „.exe" enden, können sich Programme verbergen, die sich selbst installieren.

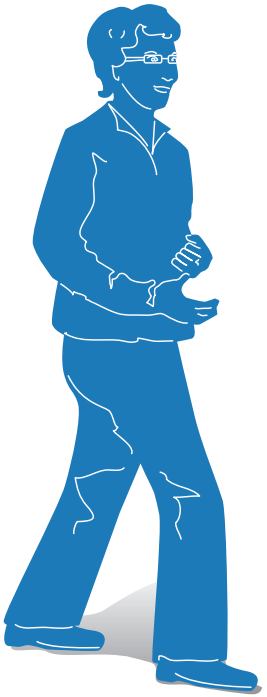


Aus Spam wird **SPOM:** Ein weiteres Kunstwort gibt es neuerdings auch für störende Werbung, die über Mobilfunk auf Smartphone und Tablet-PC eintrifft: SPOM[55]. Selbst wenn man Ihnen in einer Kurznachricht mitteilt, dass Sie einen Geldbetrag gewonnen haben: Rufen Sie die angegebene Nummer nicht zurück! Es handelt sich meist um einen sog. Mehrwertdienst mit erhöhten Verbindungsgebühren, deren Anruf Sie mehrere Euro kosten wird. Eine Variante davon sind Anrufe, die nur Sekundenbruchteile dauern, Ihnen dann auf dem Bildschirm Ihres Mobiltelefons oder als versäumte Anrufe angezeigt werden und Sie zum teuren Rückruf animieren sollen.

Beanstandungen über Spam-Mails können Sie an die Internet-Beschwerdestelle von Eco, dem Verband der deutschen Internetwirtschaft, richten: www.eco.de/services/internet-beschwerdestelle.html.

55) SPOM, Kurzfassung für Spam over Mobile Phone, gesprochen: Spemm ower Mobail Fon; störende Werbung, die auf das Mobiltelefon gesendet wird.

5. Soziale Netzwerke – finden Sie neue Freunde und alte Bekannte



Frau Kühn ist Mitglied in einem sozialen Netzwerk.

Frau Kühn ist tatsächlich verblüfft, als *Frau Neumann* sie anruft und bittet, ihr ihre eigene E-Mail-Adresse zu nennen. Die Gelegenheit, das neue Notebook persönlich zu bestaunen, möchte sie sich nicht entgehen lassen, und so folgt mit der nächsten E-Mail gleich eine Einladung zu Kaffee und Computer beim Ehepaar Neumann. Frau Kühn ist bereits seit Längerem im Internet unterwegs und informiert sich regelmäßig über die Fortentwicklung von Programmen und Geräten.

„Natürlich ist es nicht immer einfach, Änderungen mitzubekommen“, stimmt sie dem skeptischen *Herrn Neumann* am nächsten Tag zu, *„und auseinanderzuhalten, was man wirklich wissen möchte und was man nicht kennen muss.“ „Überall in den Zeitungen und im Fernsehen wird doch zurzeit über ‚soziale Netzwerke‘ berichtet“,* knüpft *Frau Neumann* an. *„Wenn ich jetzt das Internet nutzen kann, muss ich mich dann auch dort registrieren? Wie bei meinem E-Mail-Konto?“*

„Es besteht überhaupt kein Zwang, Mitglied in einem ‚sozialen Netzwerk‘ sein zu müssen“, beruhigt sie die Freundin. *„Und vieles, was zurzeit über die Medien transportiert wird, folgt der Devise: Jeder schreibt von jedem ein bisschen ab und so werden neue Artikel produziert. Aber auch wenn Ihr beiden erst mal nicht auf den Zug aufspringen werdet, würde ich Euch gern zeigen, welche tollen Möglichkeiten diese neuen Angebote wie Wer-kennt-Wen oder Google+ bieten. Mit Eurem Internet-Zugang und meinem Passwort komme ich ja auch von Eurer Wohnung aus auf meine eigene Seite bei Facebook.“*

Gesagt, getan. Mit einem dampfenden Becher Kaffee finden sich die drei vor dem neuen Notebook ein. *„Ich bin ja nicht nur im Kirchenchor aktiv“,* führt *Frau Kühn* aus, *„sondern singe auch noch im*

Gospel-Chor. Die meisten von uns haben einen Facebook-Account[56] *und so versende ich nur noch an wenige eine E-Mail oder ein Fax zu unseren Probeterminen. Für die anderen stelle ich diese Daten einfach in mein Facebook-Profil ein." „Darunter kann ich mir so gar nichts vorstellen",* unterbricht sie *Frau Neumann. „Das glaube ich Dir gern",* stimmt *Frau Kühn* ihr zu, *„deshalb will ich es Euch auch direkt vorführen."*

„Ich gehe nun mit Eurem Computer in das Internet, indem ich einen Internet-Browser aufrufe. Ihr seid ja über Euer LAN-Kabel verbunden", setzt *Frau Kühn* ihre Präsentation fort. *„Nun schreibe ich ‚www.facebook.de' in die obere Zeile und gelange so auf die Homepage*[57]*. Dort gebe ich meinen Namen und mein Passwort ein und öffne mein Profil. So komme ich auf meine eigene Homepage."*

„Ich finde das erst einmal verwirrend", kommentiert *Frau Neumann. „Überall stehen Päckchen und Kästchen, mal mit Bild, mal ohne. Wie hast Du die ins Internet bekommen?" „Du musst gar keine Programmierkenntnisse haben",* beruhigt sie *Frau Kühn. „Jeder Kunde von Facebook bekommt eine solche Seite zur Verfügung gestellt. Individuell wird sie erst durch die Inhalte, die ich dort in die vorgegebene Struktur eintrage. So habe ich ein Foto von mir hochgeladen, damit mich andere auch erkennen können. Hier sind ja nicht nur Personen*

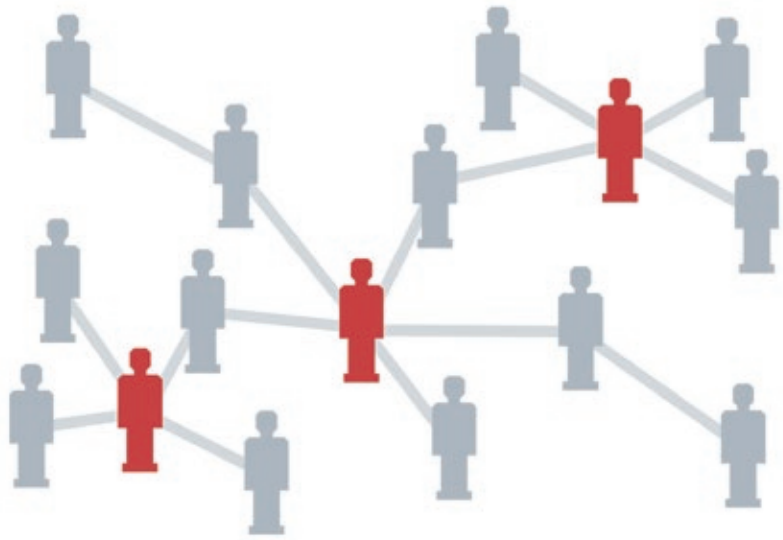
56) Facebook-Account, gesprochen: Feesbuck-Äkaunt, Kundenkonto bei Facebook, engl., „Gesichtsbuch". Kommerzielles Internet-Portal, in das persönliche Fotos und biografische Angaben eingestellt werden.

57) Homepage, gesprochen: Hohmpetsch, engl. für „Heimatseite", steht für die Startseite einer Internet-Präsenz. Der gesamte Internet-Auftritt wird als website bezeichnet. Site, gesprochen: Sait, engl., Platz, Gelände.

aus Deutschland aktiv“, fährt sie fort und zeigt auf ein weiteres Foto rechts unten auf der Seite. *„Schau mal, diese Frau trägt den gleichen Namen wie ich, daher ist das persönliche Bild ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal.“*

„Aber nun möchte ich Euch erst einmal die vielen Funktionen zeigen, die ich benutzen kann“, erläutert sie. *„Alles, was ich anderen mitteilen möchte, kann ich hier wie auf einer Pinnwand hinterlassen, ich poste*[58] *meine Nachrichten in das Internet. Dann lasse ich das Programm suchen, welche meiner Bekannten ebenfalls bei Facebook registriert sind. Ihnen biete ich an, meine Freundinnen und Freunde zu werden, und wenn sie darauf positiv antworten, erhalten sie künftig eine Benachrichtigung, wenn ich Neues mitgeteilt habe. Ich lege also vorher fest, wer welche Information bekommen soll, und alles Weitere läuft automatisch.*

Das Schöne ist, dass sie mir hier direkt auf meiner Seite antworten können – sie hinterlassen Kommentare und kurze Stimmungsbilder.“



„Nun will ich nicht allen Menschen immer alles gleichermaßen sagen“, fügt *Frau Kühn* an. *„So habe ich z. B. für den Gospelchor eine besondere Liste angelegt. Und wenn Frau Meier ihren Facebook-Account aufruft, sieht sie mit diesem farbigen Notizzeichen, dass eine Nachricht für sie eingetroffen ist, in der ich sie über die neue Liedauswahl informiere. Das kann ich natürlich auch per E-Mail machen, aber darüber hinaus veröffentliche ich hier auf meiner Seite die Bilder von unserem letzten Auftritt und kann so weitere Personen aus meinem Freundeskreis auffordern, zum nächsten Konzert zu kommen.“*

„Außerdem können sich diejenigen, die meine Seite aufrufen, auch untereinander vernetzen“, berichtet *Frau Kühn*. *„Ich habe letztens eine frühere Kollegin wiedergefunden, die auch bei Facebook registriert ist. Nachdem wir uns gegenseitig als ‚Freundinnen‘ eingeladen haben, hat sie mich auf die Seite eines weiteren Ex-Kollegen hingewiesen. Ich habe ihn nun angeschrieben, und wenn er ebenfalls positiv antwortet, freue ich mich schon darauf zu erfahren, was er in den letzten Jahren alles gemacht hat“*, schließt *Frau Kühn* den ersten Überblick ab.

Soziale Netzwerke: Sofern Sie einen solchen Begriff überhaupt für sich verwenden wollten, würden Sie sicher die

58) gesprochen: pohste, engl. für Post aufgeben; sinngemäß: ins Internet einstellen.

eigene Familie, enge Freunde oder die Nachbarschaft an Ihrem Wohnort als Ihr „soziales Netz“ bezeichnen. Im Internet wird der Begriff des „social networks“[59] hingegen für Programme verwendet, die es erlauben, wie auf einem Marktplatz Stände mit eigenen Produkten aufzustellen. In diesem Fall werben Sie gewissermaßen für sich, die eigenen Kontakte und Ansichten. Statt des Verwandtschaftsbriefes zum Jahreswechsel „posten“ Sie Ihre Erlebnisse als Kleinanzeige unmittelbar in das soziale Netzwerk und erhalten dort auch die Rückmeldungen Ihrer Leserinnen und Leser.

Briefe an mehrere Adressen dauern und gehen ins Geld, Telefonaten kann man keine Fotos beilegen. Um eine E-Mail zu versenden, muss man die anzuschreibenden Adressen kennen. Das sind Gründe, warum es vielen Menschen einfacher erscheint, die eigenen Inhalte ins soziale Netzwerk einzustellen und andere auf sich zukommen zu lassen. Gleichzeitig werden Sie z. B. automatisch über neue Mitteilungen auf den Pinnwänden Ihres Freundeskreises in Kenntnis gesetzt.

Sicheres Passwort: Um das soziale Netzwerk nutzen zu können, müssen Sie sich registrieren und ein Benutzerkonto, ein „Profil“ von Ihnen erstellen. Damit niemand außer Ihnen unbefugt über Ihr Benutzerkonto verfügen kann, müssen Sie sich auch bei künftigen Besuchen immer mit Ihrem Passwort ausweisen. Wie ein sicheres Passwort erstellt wird, lesen Sie bitte im Kapitel 10, Bestellen und bezahlen, nach.

Anwendungsbereiche: Ihre eigene Homepage stellt Ihnen eine Fülle an Zusatzfunktionen zur Verfügung, die soziale Netzwerke binnen weniger Jahre so attraktiv gemacht haben.

Ähnlich wie bei Ihrem E-Mail-Programm erhalten Sie ein eigenes Postfach zum Austauschen privater Nachrichten, können es aber nur mit Personen nutzen, die ebenfalls im gleichen Netzwerk registriert sind.

Sie können nach Gruppen stöbern, die sich z. B. für denselben Fußballverein interessieren oder Spezialisten im Garten sind. Beachten Sie bitte, dass sich hinter vielen Gruppen kommerzielle oder auch unseriöse Angebote verstecken können. So kann ein Aktfoto in den Bereich Kunst und Kultur gehören – oder aber anstößige Inhalte wiedergeben, die Sie zu Recht empören.

Da Ihnen angezeigt wird, wenn Ihre Bekannten online sind, können Sie mit Ihnen im Chat[60] plaudern: Über Ihre Tastatur

59) Social Network, gesprochen: Soschel Nettwörk.

60) Chat, gesprochen: Tschett, engl. für Plauderei, Gespräch, das in Echtzeit im Internet stattfindet.

tippen Sie eine Nachricht, die sofort bei Ihrem Gesprächspartner auf dem Bildschirm erscheint. Die Antwort dauert dann meist nur wenige Sekunden.

Im Kalender verwalten Sie Ihre Termine und wiederkehrende Veranstaltungen. Dort werden Sie auf die Geburtstage derjenigen Bekannten hingewiesen, die ebenfalls Mitglied im Netzwerk sind, da das Programm diese Angaben aus Ihren Profilen automatisch ausliest.

Freunde finden: Auf dem virtuellen – also dem nicht realen – Marktplatz können Sie auch nach Bekannten aus dem früheren Schul- und Berufsleben suchen lassen. Und es ist sicher schön, nach langen Jahren einen netten Menschen über das Internet wiederzufinden und Spannendes zu erfahren. Aber wie kann man diese Personen suchen? Nachdem Sie sich angemeldet haben, können Sie im Namensverzeichnis des Netzwerks blättern, ob bekannte Namen dort registriert sind und diese anschreiben. Das bringt Ihnen im Fall von „Erika Mustermann“ vielleicht schnell einen Treffer, bei „Dieter Müller“ wird die Angelegenheit schon komplizierter.

Sie können sich z. B. vonseiten des Programms Personen vorschlagen lassen, die etwa Ihrem Altersjahrgang entsprechen, Ihre Schule oder Hochschule besucht haben, in derselben Firma arbeiteten bzw. ähnliche Interessen aufweisen und/oder in Ihrer Region wohnen. Das setzt allerdings voraus, dass Sie in Ihrem persönlichen Profil selbst viele detaillierte Angaben hinterlegt haben. Hierbei sollten Sie aber gerade als „Neuling“ im Internet zurückhaltend sein. Sie können nun – müssen es aber nicht – die ausgewählten Personen anschreiben und um Kontaktaufnahme bitten. Falls Ihre Anfrage befürwortet wird, können Sie die Seite der früheren Kollegin oder des ehemaligen Vorstandsmitglieds Ihres Vereins aufrufen und lesen.

Manche Netzwerke bieten Ihnen auch an, Kontaktdaten aus E-Mail- und Telefonadressbüchern, die auf Ihrem Computer gespeichert sind, zu importieren. Ihnen wird dann angezeigt, welche Adressen bereits im sozialen Netzwerk registriert sind und welche noch nicht.

Anbieter: Neben dem bereits erwähnten Unternehmen Facebook, das 2004 als ein interaktives Studenten-Jahrbuch startete, gibt es weitere Anbieter, die

hier nur auszugsweise erwähnt werden. Im April 2012 hatten in Deutschland 22 Mio. der 71 Mio. Menschen über 14 Jahre ein Facebook-Profil, bei Wer-kennt-wen waren knapp 10 Mio. Personen registriert, bei Google+[61] ca. 4 Mio. Damit ist noch nichts über die Intensität gesagt, wie oft die Benutzerinnen und Benutzer ihre Profile aktualisieren, „Karteileichen" gibt es selbstverständlich auch im Internet. Weitere Anbieter konzentrieren sich auf bestimmte Zielgruppen. Stayfriends[62] richtet sich an frühere Schülerinnen und Schüler, StudiVZ an Studierende (VZ steht für „Verzeichnis"), LinkedIn[63] und Xing[64] stehen für Berufskontakte und das Netzwerk mit dem Namen Lokalisten vermittelt regionale Kontakte. Aktive Nutzerinnen und Nutzer sind durchaus in mehreren sozialen Netzwerken registriert.

Senioren-Portale: Besondere Internet-Communities[65] existieren natürlich auch für ältere Menschen. Wie andere soziale Netzwerke bieten sie die Möglichkeit, dass sich die Mitglieder mit einem eigenen Profil darstellen und sich mit anderen Personen zu einem gemeinsamen thematischen Schwerpunkt austauschen. Sie sitzen quasi an einem Online-Stammtisch[66], treffen dort Gleichgesinnte und teilen Fotos, Berichte und sogar Filme.

So ist Platinnetz, www.platinnetz.de, seit 2007 nach Eigenbezeichnung das „größte Online-Portal Deutschlands für aktive und junggebliebene Menschen ab 40" und umfasst 150.000 Nutzerinnen und Nutzer.

61) Google+, gesprochen: Gugelplus.

62) Stayfriends, gesprochen: Stejfrends, engl. für Freunde bleiben.

63) LinkedIn, gesprochen: Linktin, engl., verknüpft, verbunden.

64) Xing, gesprochen: ksing, Kurzform für engl. crossing, Kreuzung.

65) Communities, gesprochen: Kommjunities, engl., Zusammenschlüsse, Gemeinschaften.

66) Online, gesprochen: onlein, engl. für eingeschaltet, angeschlossen. Umgangssprachlich: im Internet unterwegs.

Fiftiesnet, www.fiftiesnet.de, besteht seit 2008 als „Best Ager[67]-Portal der Generation 50plus“ und der Seniorentreff, www.seniorentreff.de, ist seit 1998 im Internet als „Plattform für Kommunikation und Geselligkeit mit Menschen reiferen Alters aus aller Welt“ vertreten.

Ebenfalls seit 1998 gibt es Feierabend, www.feierabend.de, das „Portal für Senior/inn/en“ mit heute 160.000 Mitgliedern. 120 regionale Gruppen treffen sich auch „vor Ort“. So kann man den Austausch über das Internet mit direkten und persönlichen Kontakten verbinden.

Alle diese Netzwerke stellen neben den reinen Kommunikationsmöglichkeiten auch Artikel zu Gesundheitsfragen, Reisetipps, Produkthinweise und weitere Ratschläge auf ihren Internet-Seiten ein, die von einer professionellen Redaktion erstellt werden. Diese Texte steigern das Lesevergnügen, sind aber zugleich eine unverzichtbare Voraussetzung für die Existenz dieser Portale: Soziale Netzwerke finanzieren sich nicht durch etwaige Teilnahmebeiträge ihrer Mitglieder, sondern durch Anzeigen, welche die Reportagen optisch flankieren.

Finanzierung: Das Programmangebot eines sozialen Netzwerks zu nutzen, kostet Sie selbst nichts. Es handelt sich um Internet-Seiten, die durch Inserate kommerzieller Anbieter bezahlt werden. Gleichwohl betont das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, www.bsi-fuer-burger.de: „Keine Leistung ohne Preis: Die Eintrittskarte in soziale Netzwerke kostet Sie die Preisgabe von privaten Informationen.

Viele Firmen sind bereit, für diese Daten Geld zu bezahlen, um gezielt Werbung verschicken zu können. Geben Sie den sozialen Netzwerken die Rechte an Ihren Bildern, können diese theoretisch von den Betreibern weiterverkauft werden. Prüfen Sie auch, ob das gewährte Nutzungsrecht womöglich bestehen bleibt, wenn Sie Ihr Profil löschen.“

Werbemarkt: Die Situation löst zwiespältige Gefühle aus: Sie möchten von Bekannten „gefunden“ werden und stellen daher in Ihren persönlichen Angaben – Ihrem Profil – möglichst viele Informationen ein, damit z. B. Hertha Müller aus Hamburg von Hertha Müller aus Duisburg unterschieden werden kann. Ihre Interessen und Hobbys, ob es sich nun um den Fußballverein, die Lieblingsmusik oder Ihre bevorzugte Freizeitbeschäftigung handelt, haben aber auch Aussagekraft für die Werbewirtschaft. In den sozialen Netzwerken und auf weiteren Internet-Seiten wie den Suchmaschinen (dazu mehr im folgenden Kapitel) wer-

67) Best Ager, gesprochen: Best Ejtcher, engl. für Menschen im „besten Alter“.

den Ihnen möglichst passgenaue Anzeigen zugeschaltet. Wenn diese auf Ihre Interessen abgestimmt sind und Ihnen so z. B. auch regionale Anbieter aus Ihrem Wohnumfeld präsentiert werden können, kann dieses Werbeverfahren viel zielgerichteter stattfinden als im Falle von breit gestreuter Zeitschriften- und Prospektreklame. Die von Ihnen freiwillig erstellten Angaben gewinnen für Dritte so enorm an „Wert".

Künftig werden sich in den sozialen Netzwerken noch mehr Firmen tummeln, denn bereits jetzt verlagern sich Austausch und Diskussion über Konsumartikel zunehmend auch auf diese Internet-Seiten. Mittlerweile sprechen bereits 35 % der Kunden dort über „ihre" Lieblingsgetränke, -kleidung und -urlaubsorte und empfehlen Computer und Telefontarife; das alles mit steigender Tendenz. Folgen Sie also nicht jeder Kaufempfehlung, die Ihnen vorgestellt wird, denn manch registrierter Benutzer erhält einen finanziellen Obolus, wenn er in seinen „privaten" Kreisen für bestimmte Produkte wirbt.

Datensicherheit und Persönlichkeitsschutz: Sie sehen, Ihre Kundendaten und Ihre Gepflogenheiten sollten Sie nicht ohne Bedacht Unbekannten oder kommerziellen Anbietern mitteilen. Entsprechend warnen die Datenschützer in Deutschland davor, zu leichtfertig persönliche Informationen ins Internet zu stellen.

Auch das Bundesverbraucherministerium rät zum sparsamen Umgang mit persönlichen Daten, denn „das Internet vergisst nichts". 2010 attestierte die Stiftung Warentest allen sozialen Netzwerken „deutliche Mängel beim Datenschutz sowie bei der Datensicherheit" und empfahl, das jeweilige „Profil nur für echte Freunde sichtbar zu machen".

Das geht so: Wählen Sie aus, wer Ihre eingestellten Informationen lesen darf: Ist das jedes im Netzwerk registrierte Mitglied? Oder nur die als „Freunde" registrierten Personen oder sinnvollerweise weitere Untergruppen, die Sie innerhalb dieses Kreises einrichten.

Ein Beispiel zeigt, wie eine Informationskette etwa einen möglichen Dieb zu Ihnen führen kann: Ihre Nachricht, dass Sie drei Wochen im Urlaub auf den Azoren sind und deshalb Ihr Mobiltelefon wegen der hohen Auslandsgebühren meist ausgeschaltet haben werden, teilt den Leserinnen und Lesern zugleich mit, dass Ihre Wohnung in diesem Zeitraum wahrscheinlich leer steht. In Verbindung mit Ihren Angaben über Aktivitäten („Gospelchor Kirchengemeinde St. Elisabeth"), Lieblingsrestaurants („... direkt bei uns um die Ecke") und einer intelligenten Te-

lefonbuch- oder Straßenrecherche sind Sie leicht identifizierbar.

Beachten Sie daher in sozialen Netzwerken die folgenden Regeln:

- ✓ Nehmen Sie nicht jede Kontaktanfrage anderer Personen an. Sie müssen nicht alle kennen oder gar kennenlernen.

- ✓ Klicken Sie nicht unüberlegt auf die farbig hervorgehobenen Links[68], damit Sie nicht auf Internet-Seiten geführt werden, die Sie nicht besuchen möchten.

- ✓ Meiden Sie den „Gefällt mir"-Knopf, mit dem Sie Zustimmung zu gelungenen Fotos oder Beiträgen ausdrücken können. Sie zeigen durch Anklicken nicht nur Ihrem Freundeskreis, welche Internet-Beiträge Sie weiterempfehlen würden, sondern erlauben es dem Netzwerk-Anbieter, auf Sie zugeschnittene Anzeigen zusammenzustellen. Er darf Ihre Vorlieben und die aller anderen im Netzwerk an die Werbepartner melden.

- ✓ Prüfen Sie gut, welche Angaben in Ihrer sog. Timeline[69] sichtbar sein sollten. Die Zeitleiste liefert viele Hinweise über Gewohnheiten, regelmäßige Termine („mittwochs Bridge") und wiederkehrende Ereignisse wie feste Urlaubszeiten, die es so erlauben, Bewegungsbilder (Wann? Wo? Mit wem?) von Ihnen zu erstellen.

- ✓ Nutzen Sie keine Apps[70] in den sozialen Netzwerken. Dabei handelt es sich um kleine Programme wie Spiele, Umfragen und Denksportaufgaben, deren Anbieter so Zugriff auf Ihr öffentliches Profil erhalten. Das gibt immerhin Auskunft über Ihren Namen, Ihr Foto, Ihre Nutzernummer und Ihre Freundesliste.

- ✓ Sichern Sie Ihre Privatsphäre, indem Sie Ihre Informationen nur für „Freundinnen und Freunde" freischalten.

- ✓ Geben Sie, sofern Sie noch im Erwerbsleben stehen, keine vertraulichen oder abwertenden Informationen über Ihren Arbeitgeber und Ihren Tätigkeitsbereich weiter.

68) Link, engl. für Verbindung. Wenn Sie auf farbig hervorgehobene und unterstrichene Stellen auf Internet-Seiten klicken, öffnet sich ein Bildschirmfenster und zeigt Ihnen eine weitere Seite zum Thema. Sie werden „verlinkt".

69) Timeline, gesprochen: Teimlein, engl., Zeitleiste.

70) Apps, Kurzform für Applications, Anwendungen. Siehe Fußnote 14.

Wichtige Hinweise zum Umgang mit sozialen Netzwerken können Sie auf der Internet-Seite www.surfer-haben-rechte.de lesen, die vom Bundesverband der Verbraucherzentralen mit Förderung des Bundesverbraucherschutzministeriums erstellt wurde.

Urheberrecht: Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Auch Sie müssen die Persönlichkeitsrechte anderer beachten und dürfen grundsätzlich keine Fotos von fremden Personen ohne deren Erlaubnis veröffentlichen. Wenn Sie Bilder Ihres letzten Vereinsausflugs ins Internet einstellen, sollten Sie sicher sein, dass dies mit Zustimmung der dort abgebildeten Personen passiert. Das allgemeine Persönlichkeitsrecht garantiert sowohl Ihnen als auch Ihren Freunden und Ihrer Familie das Recht am eigenen Bild. So müssen Sie es ebenfalls nicht tolerieren, wenn von Ihnen Fotos der Karnevals- oder Faschingsfeier mit lustigen Kommentaren auf den Seiten Ihrer Bekannten auftauchen.

Ausnahmen sind im Kunsturheberrechtsgesetz aufgeführt: Sie dürfen Personen „als Beiwerk neben einer Landschaft oder sonstigen Örtlichkeit“ abbilden und „Bilder von Versammlungen, Aufzügen und ähnlichen Vorgängen“ wiedergeben. Auch sind Fotos von Personen der Zeitgeschichte („Promis“ aus der Politik oder Filmstars) erlaubt. Diese Rechtslage sollten Sie beim Einstellen Ihrer Urlaubsbilder ins Internet beachten.

Tipps, wie Sie Ärger mit Bildmaterial vermeiden können, finden Sie auf den Internet-Seiten der Stiftung Warentest, www.test.de.

Kopieren Sie ebenfalls nicht Gedichte oder Geschichten, die Ihnen gut gefallen haben und die Sie mit anderen teilen möchten. Auf diese Weise können Sie das Kunsturheberrecht verletzen. Auch, wenn Sie Bildmaterial Dritter verwenden, das Sie ja technisch leicht von deren Internet-Seite herunterladen und einsetzen können, aber meist gar nicht dürfen. Einige Bilder sind heutzutage elektronisch signiert und können wiedergefunden werden, wenn sie auf der Internet-Seite einer anderen Person auftauchen. In manchen Fällen erreicht Sie dann eine juristische Abmahnung, die Sie zur Unterlassung und zur Zahlung eines Geldbetrages auffordert. Leider haben sich schon einige Anbieter von Internet-Seiten zusammen mit ihren Anwältinnen und Anwälten auf diesen durchaus lukrativen Geschäftszweig spezialisiert und „freuen“ sich über Raubkopien!

Um sich vor Klagen zu schützen, verlangen die sozialen Netzwerke bei Ein-

richtung Ihres Benutzerkontos auch Ihre Zusicherung, dass bei allen verwendeten Bildern keine Rechte Dritter verletzt werden. Sie bestätigen auch, dass Sie die eigenen Bildrechte an Facebook, Werkenntwen, Google+ etc. vollständig abtreten. Dieses Vorgehen hat den Nebeneffekt, dass sich auf diese Weise Bilddatenbanken aufbauen lassen, die für weitere Zwecke benutzt werden können.

Tatsächlich dürfte man Ihre Fotos sogar für eine Werbekampagne einsetzen, für einen Wandkalender auswählen oder als Postkartenmotive verkaufen. Sie sind nicht mehr länger Ihr Eigentum!

Benutzen Sie Firmenlogos nicht ohne Einverständnis der Markeninhaber. Sie verletzen das Markenrecht, das Bild- und Wortmarken schützt.

6. Freundschaftsbörsen – Begegnungen in der digitalen Welt

Frau Sorge betrachtet das Internet mit Skepsis.

Frau Sorge, die frühere Arbeitskollegin von *Frau Kühn,* macht ihrem Namen Ehre. Auch wenn sie schon über ein Benutzerkonto bei einem sozialen Netzwerk verfügt, über das sie sogar von *Frau Kühn* „wiederentdeckt" wurde, ist ihre Skepsis gegenüber dem Internet nicht geschwunden. Ihr Enkel, der ihr bereits viele wertvolle Tipps gegeben hat und der ihr gern technisch zur Seite steht, wundert sich immer wieder über die Zurückhaltung seiner Großmutter. *„Du findest dort so viele nützliche Hinweise, die Dir im Lebensalltag helfen, Oma", unterstreicht er, „es liegt an Dir, Dich zu orientieren und eine Auswahl zu treffen."*

„Mir ist so vieles noch nicht vertraut", entgegnet *Frau Sorge. „Ich gehe lieber in ein Kaufhaus und suche mir meine Artikel mit eigenen Augen aus. Apropos Augen: Mit einem Menschen zu sprechen, ohne dass man sich sieht, das befremdet mich tatsächlich."*

„Nun", lacht der Enkelsohn, *„wie gut, dass Du Dich wenigstens schon ans Telefon gewöhnt hast! Das Internet verlagert doch nur die Kommunikationswege, aber es ersetzt Begegnung und Gespräch nicht. Allerdings organisiert es sie neu. Darf ich Dir das an einem sehr persönlichen Beispiel erklären?"* Er schaltet *Frau Sorges* Rechner an und ruft die Seite einer Partneragentur im Internet auf: *„Bei diesem Anbieter bin ich doch seit Januar als Programmierer angestellt. Und ich kann Dir sagen, dass Partnerbörsen im Internet boomen*[71] *– auch und gerade bei älteren Menschen. Sie sind deutlich günstiger als die bisherigen Vermittlungsbüros, manche sogar völlig kostenlos."*

„Bei uns stellt man nicht nur ein Profil ein ähnlich wie im sozialen Netzwerk", fährt er fort, *„sondern man füllt einen Persönlichkeitstest aus. Auf dieser Grundlage be-*

71) Boomen, gesprochen: buhmen. Boom engl. für Konjunktur, Aufschwung.

kommen unsere Kunden mehrere Personen vorgestellt. Du musst nicht gleich ein Treffen ausmachen, sondern kannst gemütlich mit denjenigen, die Dir zusagen, über E-Mail, Telefon oder per Skype[72] *in Kontakt kommen und die Entscheidung, wen Du näher kennenlernen möchtest, reifen lassen."*

Partneragenturen und Freundschaftsbörsen: Bekanntschaften werden heute im Internet genauso geschlossen wie im Verein, in der Nachbarschaft oder auf Reisen. Man kann neue Kontakte

suchen und eingefahrene Wege verlassen und das, sofern gewünscht, auch ohne das Wissen von Familie oder Freunden.

Der Markt für das „Online-Dating"[73] für die Generation 50plus ist unüberschaubar groß. Sie können zwischen kostenlosen Kontaktbörsen wählen, die durch Werbeeinblendungen finanziert werden, und Agenturen, bei denen Sie einen festen Monatsbetrag entrichten müssen und durch Laufzeiten gebunden sind. Dort können Sie meist kostenlos inserieren, müssen dann aber eine kostenpflichtige Mitgliedschaft eingehen, um die eingetroffenen Antworten ansehen zu können.

Zu den Partner-Portalen gehören beispielsweise www.friendscout24.de, www.finya.de, www.Parship.de, www.elitepartner.de, www.forum-fuer-senioren.de, www.50plus-treff.de, www.seniorenteff.de und weitere bereits genannte Netzwerke für ältere Menschen. Wie auch bei anderen in dieser Broschüre erwähnten Anbietern dienen die hier aufgeführten Firmenbezeichnungen der Orientierung und stellen keine Empfehlung dar.

AGB: Unter dem Kürzel AGB verbergen sich die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen", in denen die Vertragsbedingungen bei kommerziellen Angeboten aufgeführt sind. Auch wenn die Texte oft lang, juristisch komplex und wenig einladend wirken: Lesen Sie sich die Bestimmungen durch, denn sie regeln die Laufzeit, die Kosten und die Kündigungsbestimmungen des Vertrages, den Sie mit der Agentur schließen!

72) Skype, gesprochen: Skaip, Kunstwort aus dem Englischen. Programm, das Telefongespräche über das Internet erlaubt, mit einer Web-Kamera auch als Videotelefonat.

73) Online-Dating, gesprochen: Onlein-Dejting, engl. für Treffen, die im Internet stattfinden.

Falsche Identität: Vorsicht! Im Internet kann man sich leicht eine falsche Identität zulegen. Deshalb sollten Sie für Ihre Kommunikation ähnliche Vorsichtsmaßnahmen wie bei den sozialen Netzwerken beachten:

- ✓ Überlegen Sie sich gut, was Sie von sich preisgeben wollen. Was möchten Sie mit anderen teilen, was wiederum Menschen, die Sie nicht kennen, bewusst vorenthalten? Benutzen Sie lieber einen Decknamen. Dies ist durchaus üblich. Nennen Sie Namen und Adresse nicht allzu leichtfertig gegenüber Dritten.

- ✓ Wenn Sie ein persönliches Treffen vereinbaren, nutzen Sie einen öffentlichen Ort und lassen Sie Unbekannte nicht in Ihre Wohnung. Hinterlegen Sie die Informationen über den Zeitpunkt und Ihre Verabredung in Ihrem persönlichen Umfeld.

- ✓ Lassen Sie sich weder beim schriftlichen Kontakt noch bei der persönlichen Begegnung auf Situationen ein, in denen Sie sich nicht wohlfühlen.

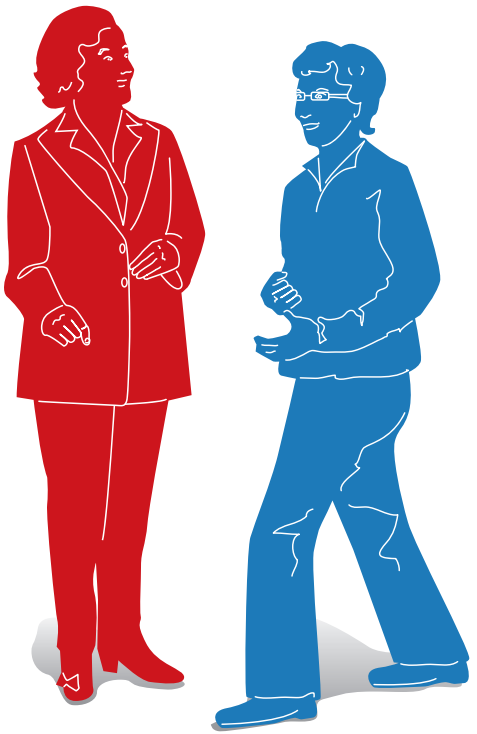
Skype – das Internet-Telefon: Statt über das gewohnte Telefonnetz kann man auch über das Internet, von Computer zu Computer, miteinander sprechen. Für diese Internet-Telefonie braucht der Computer eine Soundkarte[74] und der Anwender ein Headset[75], das zugehörige Programm wie etwa Skype (www.skype.de) ist kostenlos. Von Computer zu Computer fallen keine Gesprächsgebühren an. Sie zahlen nur die vergleichsweise geringen Kosten für den Datentransfer, also für Ihren Internet-Anschluss. Nur für Gespräche in das Festnetz oder auf Mobiltelefone müssen Sie ein Geldguthaben gekauft haben, indem Sie z. B. mit einer Kreditkarte diesen Betrag über das Internet bezahlen.

Wenn *Frau Neumann* also einmal mit ihrem Sohn in Australien direkt sprechen möchte, ist ihr Anruf über das Internet eine sehr kostengünstige Alternative zum Auslandsferngespräch über Telefon.

74) Sound, gesprochen: Saund, engl. für Klang.

75) Headset, gesprochen: Heddsett, engl. für einen Kopfhörer mit Mikrofon.

7. Suchmaschinen und Lexika – erst recherchieren, dann profitieren



„Wem gehört das Internet?“ erkundigt sich Frau Neumann bei Frau Kühn.

Herrn Neumann hat es erwischt. Mit seinem Netzkabel, seinem Notebook und einem bequemen Kissen hat er sich auf der Couch eingerichtet und surft im Internet. *Freund Meister* hatte ihm einige Adressen von Suchmaschinen genannt, bei denen er nur kurze Begriffe eintippen müsse und unmittelbar danach eine Vielzahl von passenden Internet-Seiten gezeigt bekommt. Durch Anklicken öffnen sie sich und laden zum Schmökern ein …

Nun will *Frau Neumann* es aber gründlich wissen: Woher kommt eigentlich das Internet? Wem gehört es und wer stellt die gesamte Technik bereit? Kann ihr Mann das herausfinden?

Dieser ruft www.google.de, die zurzeit populärste Suchmaschine, auf und tippt „Internet“ in die Zeile unterhalb des Logos. Bereits die erste Antwort zeigt ihm die entsprechende Seite des Internet-Lexikons Wikipedia. Durch Anklicken der unterstrichenen und farblich hervorgehobenen Überschrift landet er direkt bei einem Artikel. Sein Internet-Browser verfügt im oberen Bereich über eine sog. Menüleiste. Durch Anklicken des Pfeils oben links kommt *Herr Neumann* wieder auf die Seite seiner Suchmaschine zurück und wählt einen weiteren Eintrag zur Lektüre aus.

„Du musst aber“, hatte ihm sein Freund *Meister* erklärt, *„nicht immer den Umweg über eine Suchmaschine gehen, um auf die entsprechenden Internet-Seiten zu gelangen. Wenn Du die korrekte Adresse kennst, kannst Du sie auch direkt in die obere Zeile deines Browsers eingeben. Probier’s später mal mit www.bundeskanzlerin.de aus.“* Und in der Tat kann *Herr Neumann* nun – gemütlich auf seinem Sofa sitzend – die Reden, Bilder und Videobotschaften der deutschen Regierungschefin anschauen und lesen, welche Termine in der Folgewoche anstehen werden.

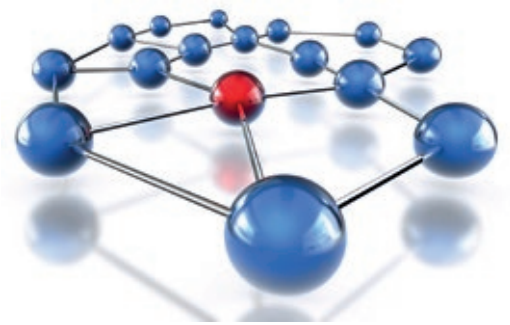
„Geht das auch mit anderen Berufsbezeichnungen? Kannst Du mal ‚Zahnarzt' ausprobieren?", fragt seine Frau erneut. *Herr Neumann* gibt www.zahnarzt.de ein und guckt erstaunt auf die Seiten der Bayerischen Landeszahnärztekammer, die mit seinem persönlichen Arzt nichts gemein hat. Nun will er es genauer wissen und tippt auf gut Glück „www.finanzminister.de" ein. So findet er die Seite einer Privatperson, die ihm mitteilt, dass sie nicht mit dem Bundesfinanzministerium zu verwechseln sei. Also zurück zur Suchmaschine und „Finanzministerium" eingeben. Nun landet *Herr Neumann* wie gewünscht bei www.bundesfinanzministerium.de.

Frau Kühn klingelt an der Tür. Ganz begeistert zeigt sie dem *Ehepaar Neumann* ihr neues Smartphone. *Neumanns* nutzen die Gelegenheit, sie über das Internet und die Bezeichnung der dort abgelegten Seiten zu befragen.

„Wer legt die Namen fest? Und wer ist für die vielen Homepages verantwortlich? Und woher weiß man, welche Angaben die richtigen sind?", erkundigt sich *Frau Neumann* bei der Freundin. Diese muss ob der Vielfalt der Fragen kapitulieren und bittet erst einmal um Nachsicht.

„Das Internet wird allgemein als eine der größten Veränderungen seit der Erfindung des Buchdruckes bezeichnet", entgegnet sie lächelnd, *„zumindest was den Informationsbereich betrifft. Und Du willst alles auf einmal nachvollziehen können? Wir reden hier immerhin über eine mittlerweile schon vierzigjährige Geschichte, von der Ihr allerdings die Hälfte der Zeit das Internet gar nicht nutzen konntet. Es gehörte der Wissenschaft und den Bildungsinstitutionen in den USA. Erst vor zwanzig Jahren wurde es auch für Unternehmen, Vereine und Privatpersonen geöffnet. Aber seitdem haben sich tatsächlich gravierende Veränderungen für Euren Alltag ergeben"*, ergänzt *Frau Kühn.*

„Heute könnt Ihr unendlich viele Informationen aus dem Internet abfragen, sodass andere Medien wie Zeitungen und Lexika schon verdrängt werden. Außerdem könnt Ihr selbst das Internet beeinflussen, indem Ihr Texte dort einstellt. Man spricht deshalb inzwischen auch vom Web 2.0, weil Ihr Wissen nicht nur konsumiert, sondern auch produziert – eine bedeutende Fortentwicklung des Internets", schwärmt *Frau Kühn. „Das macht Ihr allerdings zusammen mit weiteren 40 Mio. Menschen in Deutschland, die in sozialen Netzwerken und anderswo aktiv sind – Euer Autorenbeitrag relativiert sich damit leider doch ein wenig"*, zwinkert sie.



Internet: Im Internet[76] sind weltweit Netzwerke von Computern zusammengeschlossen, die kontinuierlich Daten austauschen. So lassen sich E-Mails versenden, Datenpakete übertragen und so stehen auch ganze Radio- und Fernsehsendungen auf Abruf bereit. Da es feste technische Regeln für diese Datenübertragung gibt (das sog. Internet-Protokoll), kann im Prinzip jeder Rechner in dieses Netzwerk eingegliedert werden.

Das Internet entstand als Fortentwicklung des ARPANET, das seit 1969 US-amerikanische Universitäten und Forschungseinrichtungen miteinander verband. Ein entscheidender Schritt zu dem heute bekannten Internet erfolgte, als die Nationale Wissenschaftsstiftung der amerikanischen Regierung 1990 beschloss, es auch für kommerzielle Zwecke zu öffnen.

Da das Internet aus vielen miteinander verbundenen Netzwerken besteht, verfügt es über eine hohe Stabilität. So werden – vereinfacht ausgedrückt – Datenpakete jeweils dort durch die Leitungen gesendet, wo Kapazitäten frei sind. Denkbar ist, dass eine E-Mail an Sie einen völlig anderen Weg nimmt als Ihre Antwort kurze Zeit danach – und das quasi einmal um den Erdball herum!

Nach Befragungen, die jährlich im (N)Onliner-Atlas[77], www.nonliner-atlas.de, dokumentiert sind, sind drei Viertel aller Menschen in Deutschland online. Auch bei den über 50-jährigen Personen sind es bereits 53 %.

World Wide Web[78]**:** Umgangssprachlich wird das Internet oft mit dem World Wide Web gleichgesetzt. Letzteres ist aber nur ein Bereich neben weiteren Diensten wie E-Mail oder FTP[79].

76) Internet, Abkürzung für interconnected network, engl. für miteinander verbundene Netzwerke.

77) Nonliner, gesprochen: Nonleiner, Kunstwort aus engl. not online / online, nicht auf Leitung / auf Leitung. Sinngemäß für „im Internet aktiv". Der (N)Onliner-Atlas wird von der Initiative D21, einem Zusammenschluss von Internet-Firmen und dem Bundeswirtschaftsministerium, erstellt.

78) World Wide Web, gesprochen: Wörld Weid Webb, engl. für weltweites Netz, Abkürzung: www.

79) FTP, Abkürzung für file transfer protocol, gesprochen: feil tränsfer protokoll, engl., Technik zur Datenübertragung.

Es basiert auf Texten, die mit HTML[80] erstellt werden. Hypertext bedeutet, dass über bzw. hinter den reinen Inhalten auch Querverweise, sog. Hyperlinks[81] hinterlegt sind, die Sie auf weitere Internet-Seiten, auf Bilder, Filme und Grafiken leiten. Das Aufrufen solcher Verweise mit Maus, Tastatur oder Finger auf einem tastempfindlichen Bildschirm haben Sie mittlerweile schon häufig gesehen, im Fernsehen beispielweise bei den Wahlanalysen in Bund und Land.

HTML-Dokumente sind die Grundlage des WWW und können weltweit aufgerufen werden. Sie werden von einem Web-Browser dargestellt und lösen zunehmend Zeitungen, Fernsehen und Radio als Standards zur Nachrichtenverbreitung ab. Neben der E-Mail ist das World Wide Web derjenige Bereich des Internets, den Sie beim „Surfen" im Netz frequentieren werden.

DNS: Die Abkürzung steht nicht nur in der Biologie für Desoxyribonukleinsäure, die Trägerin des Erbgutes, sondern bezeichnet auch das Domain Name System[82]. Hinter jedem Internet-Auftritt steckt eine Zahlenkombination, die diese Seiten eindeutig kennzeichnet.

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen erreichen Sie z. B., indem Sie in Ihren Browser http://85.88.27.104/ eintippen. Da sich diese Zahlenkombinationen nur schwer merken lassen und eingängige Namen sehr viel leichter zu handhaben sind, können Sie die BAGSO einfacher unter http://www.bagso.de oder noch kürzer über www.bagso.de aufrufen.

Seiten im World Wide Web werden mit der folgenden Zeichengruppe gegliedert: http://[83] gefolgt von www. + Namen der Seite + Länderkürzel.

„de" steht für Deutschland; die anderen Länder haben zumeist Endungen wie die Nationalitäten-Kennzeichen der Autos. Übrigens: Den Protokoll-Vermerk http:// können Sie in Ihrem Browser meist weglassen und gelangen dennoch ans Ziel.

80) HTML, Abkürzung für hypertext markup language, gesprochen: haipertext markapp langwitsch, engl. für Übertext-Auszeichnungssprache.

81) Hyperlinks, gesprochen: Heiperlinks, engl. für „Überverbindungen", da man mit Klick auf den Hyperlink zu weiteren Texten oder Bildern springt.

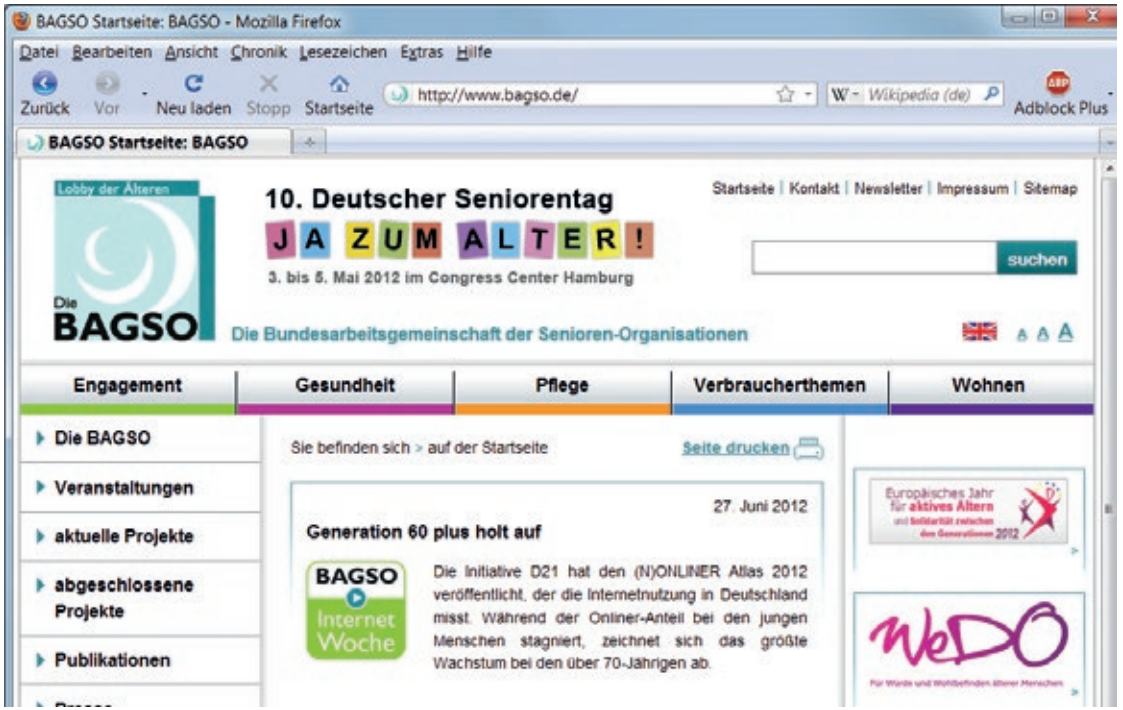
82) Domain Name System, gesprochen: Domehn Neim System, engl. für Bezeichnungssystem für Domänen, Internet-Seiten.

83) Http, Abkürzung für hypertext transfer protocol, gesprochen: haipertext tränsfer protokoll, quasi die technische Angabe, mit welchem Transportmechanismus Daten über das Internet übertragen werden.

Mit Ausweitung des Internets gibt es mittlerweile auch neue sog. Namensräume. Sie haben sicher schon einmal „eu“ für Europa, „net“ für die Medienbranche oder „info“ als Endung einer Web-Adresse gelesen.

Die Internet-Adresse, z. B. www.bagso.de, ist stets eindeutig: Wenn eine Adresse bereits vergeben ist, kann sie meist nur von den bisherigen Betreibern abgekauft werden. Findige Personen haben sich so seit Jahren die Namensrechte vieler Domains gesichert und versteigern sie im Netz. Es geht auch anders: Die seit 1998 auf eine Privatperson ausgestellte Domäne www.bundeskanzlerin.de wurde von ihrem Besitzer 2005 kostenlos an das Presse- und Informationsamt der Bundesregierung übergeben. Und so möchte er es ebenfalls mit www.bundespraesidentin.de halten, wenn eines Tages die erste Frau in dieses Amt gewählt ist.

Im Zweifelsfall muss man sich einigen: Schlagen Sie doch einmal die Seite www.bdi.de auf: Sie erreichen dort den Bundesverband der Deutschen Industrie



oder auch den Berufsverband der Deutschen Internisten. Eine Weggabelung lässt Ihnen die Auswahl, ob sie nach dieser vorgeschalteten Startseite anschließend zur Industrie (www.bdi.eu) oder zur Medizin (www.bdi.de) weitergeleitet werden wollen.

Diese Beispiele zeigen: Wer zuerst kommt, mahlt zuerst. Vertrauen Sie daher nicht unbedingt einer Internet-Seite, nur weil deren Adresse seriös klingt.

Suchmaschinen: Stellen Sie sich das WWW wie einen riesigen Ozean vor, den Sie befahren wollen. Mit Ihrem Navigator, dem Browser, können Sie die Inseln im Wissensmeer ansteuern, wenn Sie deren korrekten Namen kennen.

Anderenfalls fehlt Ihnen noch eine Karte, die deren Lageplan und ihre vollständige Bezeichnung kennt oder Ihnen sogar neue Orte der Wissensvermittlung aufzeigt. Diese Aufgabe übernehmen Suchmaschinen. Das heute erfolgreichste Unternehmen, das sich aus Werbung finanziert, ist Google mit über 90% Marktanteil in Deutschland (www.google.de), sodass „googeln, ich goog(e)le“ sogar in den Duden aufgenommen wurde. Ähnliche Suchmaschinen finden Sie unter www.bing.de, www.t-online.de, www.yahoo.de und bei weiteren Anbietern.

Suchmaschinen bieten große Vorteile. Sie können jeden Begriff, jede Firma, von der Sie glauben, sie müsste eine eigene Seite im Netz haben, in die sogenannte Suchmaske eingeben. Der Begriff darf sogar Schreibfehler enthalten oder mit weiteren Bezeichnungen gekoppelt sein. Wenn Sie Ihre Anfrage in Anführungsstriche setzen, erhalten Sie nur Ergebnisse für genau diese Wortfolge.

Achtung: Nicht alles sind Sachbeiträge, auch Werbung finden Sie zugeschaltet, die Sie durch kostenlose Programme wie Adblock Plus[84], www.adblockplus.org/de, unterdrücken können. Google konnte ein solcher Gigant werden, weil das Unternehmen Milliarden durch Anzeigenerlöse verdient und die Suchanfragen nach Beliebtheitskriterien auswertet.

Eine werbefreie Lösung und ebenfalls gute Ergebnisse bieten die sogenannten Meta-Suchmaschinen. Dabei wird eine Anfrage an viele andere Suchmaschinen gleichzeitig gerichtet, z. B. bei www.metager2.de. Wenn man auf der Startseite einen Begriff eingegeben hat, wird man mit einem „Spruch des Tages“ begrüßt und kann dann sehen, worin überall gesucht wird, selbst in wissenschaftlichen

84) Adblock Plus, gesprochen: Äddblock Plus, Kurzform für engl. advertisement blocking, Anzeigenunterdrückung. Das Programm kann für den Internet-Browser Firefox heruntergeladen werden und unterdrückt störende Werbung auf Ihrem Bildschirm.

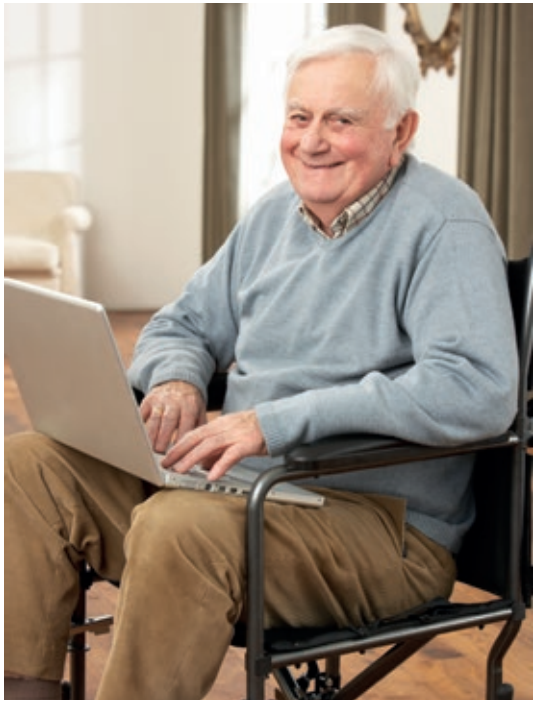
Artikeln. Das Projekt der Universität Hannover wird heute von der gemeinnützigen Vereinigung der Suchmaschinen SuMa e. V. betreut. Metager2 speichert weder Ihre IP-Adressen[85] noch andere personenbezogene Daten, während die kommerziellen Suchmaschinen aus der Reichweite und der Themenvielfalt Ihrer Anfragen Analysen für die Werbewirtschaft erstellen.

Eine weitere anzeigenlose Suchmaschine ist https://startpage.com, die ebenfalls keine privaten Daten von Nutzerinnen und Nutzern erfasst oder auswertet.

Barrierefreiheit: Gibt es – eingeschränkt – auch im Internet: So können Sie z. B. die Schriftgröße auf vielen Seiten im Netz Ihren Bedürfnisse anpassen. Klicken Sie hierfür „Schrift + -“ oder „AAA“ in verschiedenen Größen auf der Menüleiste der jeweiligen Seite an. Auch können Sie in Ihrem Internet-Browser die Darstellung durch gleichzeitiges Drücken der „Strg“-Taste[86] und der +-Taste verändern. Ein mehrfaches Drücken von „Strg“ mit „+“ bzw. „-“ vergrößert bzw. verkleinert die Ansicht und damit auch die Größe von Schrift und Bild. In der Systemsteuerung Ihres Computers können Sie die Schriftgröße und den Darstellungskontrast für alle Programme verändern.

Durch das Internet können Einschränkungen für behinderte Menschen teilweise ausgeglichen werden. Von ihrem Wohnzimmer aus sind sie in der Welt unterwegs, tätigen Einkäufe und erledigen den Schriftverkehr. Viele Kommunen bieten einen Formularservice im „virtuellen Rathaus“, der es erlaubt, Anträge herunterzuladen, Ummeldungen vorzunehmen oder Ausweise zu beantragen.

Den wichtigen Zugang zu Informationen können beispielsweise blinde und



sehbehinderte Personen durch einen Screenreader[87] erhalten, der die Text- und Bildinhalte in nicht-visuelle Ausgabegeräte wie eine Braillezeile überträgt, die Zeichen in Blindenschrift darstellt. Manchmal zeigt ein Lautsprecher-Symbol an, dass man sich ausgewählte Inhalte vorlesen lassen kann.

85) IP, gesprochen: Ei Pie, Kurzform für engl. internet protocol. Wenn Sie im Internet unterwegs sind, tun Sie das mit der IP-Adresse Ihres Providers, Sie sind also – zumindest teilweise – identifizierbar.

86) Strg, Kurzform für Steuerung, auf älteren Tastaturen auch „Ctrl“ für Control.

87) Screenreader, gesprochen: Skrienrieder, engl. für Bildschirmleseprogramm.

Hilfen im Alltag: Viele Kommunen weisen auf ihren Internet-Seiten auf Unterstützungsangebote für ältere Menschen hin, die von unterschiedlichen Trägern angeboten werden. Dies können die Städte und Gemeinden selbst sein, kirchliche Einrichtungen, weitere Organisationen der Wohlfahrtspflege oder auch ehrenamtliche Initiativen. Das Spektrum reicht – je nach Größe der Kommune – von Angeboten sozialer Hilfe über Ratgeber bei Demenz bis hin zu Hinweisen zum altersgerechten Wohnen und zu Beratungsdiensten.

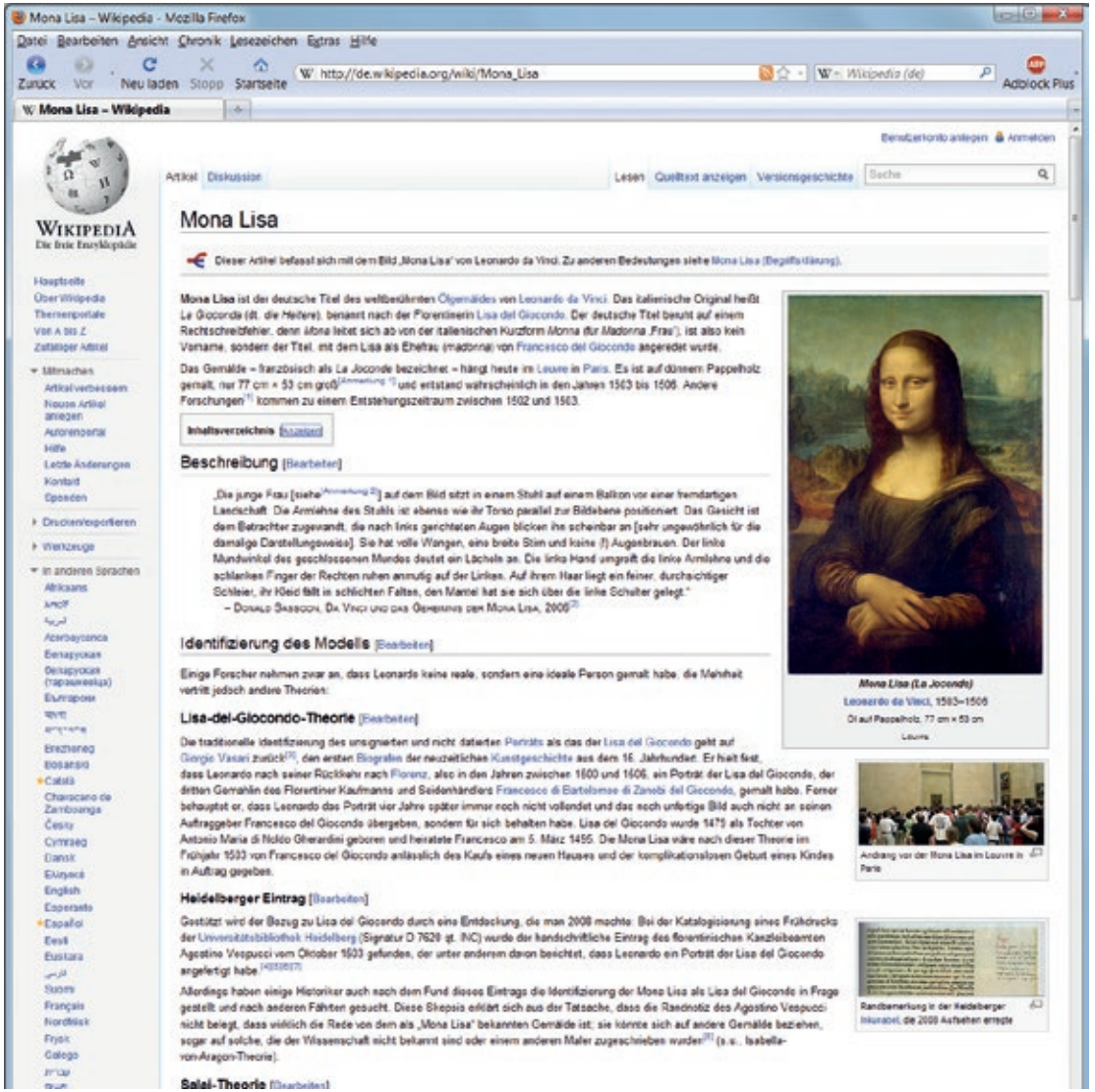
Kommunen im Netz: Wohnen Sie in Mülheim? An der Ruhr, am Main, an der Mosel oder in Mülheim an der Donau? Oder doch in Müllheim? Sie ahnen es bereits, alle diese Kommunen verfügen über eine andere Internet-Adresse. Wenn Sie im falschen Ort gelandet sind, hilft ein Blick auf www.meine-stadt.de weiter. Hier sind mehr als 11.300 Städte Deutschlands vereint. Mit ein paar Mausklicks bewegen Sie sich zu Ihrem Bundesland, Ihrer Heimatstadt, Ihrer Gemeinde oder an einen Ort Ihres besonderen Interesses, z. B. Ihren Urlaubsort. Sie können kulturelle, wirtschaftliche und touristische Angaben ebenso abrufen wie behördliche und allgemeine. Nützlich sind die dort hinterlegten Stadtpläne. Weitere Karten mit Routenplanern finden Sie u. a. unter www.maps.google.de oder www.bing.com/maps.

Lexikon im Internet: Vor unseren Augen und zum Teil mit unserer Mitwirkung vollzieht sich ein Großprojekt namens Wikipedia. „Wiki“ bedeutet „schnell“ in der Eingeborenen-Sprache der Hawaiianer. Der US-Amerikaner Jimmy Wales erfand den Begriff „Wikipedia“ [88] für eine Enzyklopädie im Internet. Sie folgt der Idee, das Gesamtwissen der Menschheit in einem Lexikon zu erfassen, das schnell und aktuell fortgeschrieben wird. An diesem Prozess sind jeden Tag weltweit mehrere zehntausend Menschen beteiligt – ohne dass Verlage oder Werbepartner Einfluss nehmen. Wikipedia verlangt keine Benutzergebühren, das Projekt finanziert sich ausschließlich aus

88) Wikipedia, Kunstwort aus „wiki“ und „encyclopedia“, engl. für Nachschlagewerk, Kompendium.

Spenden. Wer Spezialwissen hat, kann sich als Mitautorin oder -autor bewerben. Dabei kann sich der eine oder andere Fehler einschleichen, vielleicht sogar der Versuch einer Manipulation. Aber das System hat eingebaute Schutzmechanismen und wächst täglich in erstaunlichen Dimensionen weiter. Es gibt kaum ein Suchmaschinen-Ergebnis, das nicht auf Wikipedia verweist. Die englischsprachige Ausgabe enthält mehr als 3,9 Mio. Einträge. An zweiter Stelle folgt die deutsche mit mehr als 1,4 Mio. Artikeln (Stand Mai 2012): http://de.wikipedia.org.

Wiki: Das „Wiki" wurde mittlerweile zu einem Überbegriff für Internet-Seiten, die von den Besucherinnen und Besuchern nicht nur gelesen, sondern auch direkt geändert werden können. Dieses dialogische Prinzip steht für die Weiterentwicklung des Internets zum „Web 2.0", einem Schlagwort, das die neue Generation des Internets bezeichnet. Technische Grundlage ist wieder ein Hypertext-System, das über den reinen sprachlichen Inhalt gelegt ist und dessen Inhalte durch eine einfache



Software sehr leicht aktualisiert werden können.

Unter Wikimedia Commons[89] erreichen Sie beispielsweise eine Film- und Bilderdatenbank, deren Motive auch für die Illustration der Wikipedia genutzt werden: http://commons.wikimedia.org/wiki/Main_Page?uselang=de.

Gemeinfrei: Wikipedia und Wikimedia sind „gemeinfrei". Der Begriff bezeichnet die Idee, Wissen allgemein verfügbar zu machen und Bildungsbarrieren abzubauen. Wer seine Texte und Bilder in diese Online-Lexika einstellt, erlaubt es anderen, diese Inhalte in eigenen Publikationen mit Quellennachweis zu nutzen, aber auch frei zu verändern.

Wikifon: Bei dem privaten Anbieter Phonepublisher.de können Sie sich die Inhalte der Wikipedia auf Ihrem Telefon vorlesen lassen: ein nützlicher Service für blinde oder sehbehinderte Menschen, der lediglich die Gebühren für Gespräche ins Festnetz kostet: http://phonepublisher.de/public/wikifon.de.

Hier finden Sie Tagungen, Kurse, Sportgruppen, Fortbildungen, E-Learning-Angebote und vieles mehr.
www.wissensdurstig.de wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert.

Wissensdurstig: Wissensdurstige und Bildungshungrige gehen online. www.wissensdurstig.de, die Bildungsdatenbank 55+, informiert über Veranstaltungen und Kurse für ältere Menschen, die von über 200 Vereinen und Organisationen angeboten werden. In diesem Serviceangebot der BAGSO können sie nach Thema und Entfernung zum Wohnort gesucht werden.

E-Learning[90]**:** Wer heute im Internet unterwegs ist, kann viele Wege zum Lernen nutzen. Auch muss man nicht allein im „virtuellen Klassenzimmer" bleiben. Der kostenlose Leitfaden zum Thema E-Learning der Stiftung Warentest gibt einen Überblick über die Bandbreite digitalen Lernens: www.test.de/ bildung-beruf/infodokumente.

89) Commons, gesprochen: Kommens, engl., Allgemeinheit.

90) E-Learning, gesprochen: I-Lörning, engl. Abkürzung von Electronic Learning, Lernen mit Hilfe von elektronischen / digitalen Medien.

8. Gesundheit – Medizin-Portale im Netz

Herr Meister sucht Gesundheitstipps im Netz.

Herr Meister fühlt sich unwohl – und das in mehrfacher Hinsicht. Er ist müde und abgeschlagen und vermutet, dass ihn eine Erkältung erwischt hat. Was aber, wenn es sich um etwas Schlimmeres handelt, eine Grippe beispielsweise? Grübelnd sitzt er zu Hause und wägt ab: Soll er sich jetzt, am Freitagnachmittag, noch schnell seiner Hausärztin vorstellen, bevor das Wochenende beginnt? Oder soll er das Risiko eingehen, bis Montag zu warten und so vielleicht zu einer Verschlimmerung seines Zustands beizutragen? Wie verhält er sich am besten?

Während er sich einen Tee kocht, um seinen kratzenden Hals zu besänftigen, denkt er sein Problem systematischer durch: „Am besten prüfe ich erst einmal über das Internet, wie ich die Symptome voneinander unterscheiden kann und ab wann es angeraten ist, ärztlichen Rat in Anspruch zu nehmen." Mit einer dicken Packung Taschentücher und der Lakritz-Tüte aus dem Vorratsschrank setzt er sich vor seinen Computer. Nach zwanzig Minuten Recherche kann er sich sicher sein: Eine schlimme Erkrankung hat er nicht. Das, was in der Alltagssprache oft als „Grippe" bezeichnet wird, ist lediglich ein „grippaler Infekt", eine Erkältung mit Schnupfen, Husten, Heiserkeit. Die bedrohliche Influenza, eine Viruserkrankung, geht in der Regel mit hohem Fieber einher.

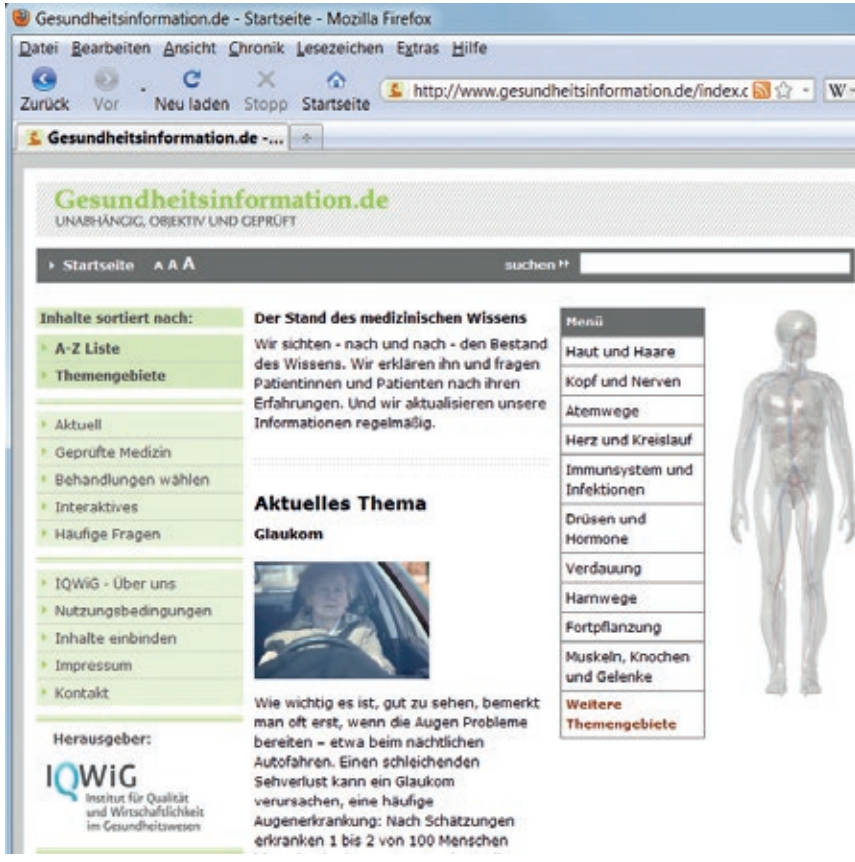
Herr Meister ist vorsichtig genug, dass er Gesundheitstipps aus dem Internet nicht einseitig vertraut. So prüft er die Einträge auf mehreren Gesundheits-Portalen, deren Aussagen in diesem Fall übereinstimmen. Auch weiß er, dass die Internet-Lektüre keinen Praxisbesuch ersetzen kann, wenn es sich um diffuse oder gravierende Krankheitsbilder handelt. Allerdings hat er die Erfahrung gemacht, dass es hilfreich ist, zu Hause in Ruhe weitere Informationen zu den Diagnosen und Therapievorschlägen seiner Ärztin nachlesen zu können.

Krankheitsbilder im Netz: Immer mehr Menschen informieren sich im Internet über Krankheiten und Therapieformen. Anders als ein kurzer, meist in Wissenschaftssprache abgefasster Eintrag im Lexikon des heimischen Bücherschrankes bietet das Internet umfangreiche Berichte, die mit Blick auf die Patientinnen und Patienten verfasst sind. Ein weiterer Vorteil: Durch die Integration von Bildern, Grafiken und auch Filmen lassen sich viele Vorgänge erheblich leichter verstehen.

Allerdings können und dürfen solche Seiten niemals Ersatz für eine (fach-) ärztliche Behandlung sein. Sie können sich selbst aber umfassend über Krankheitsbilder und Heilmethoden informieren und so eine mündige Patientin oder ein mündiger Patient werden. Gesundheit ist nach Definition der Weltgesundheitsorganisation WHO „ein Zustand vollkommenen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht die bloße Abwesenheit von Krankheit oder Gebrechen“. Das Wissen um die eigenen Bedürfnisse, Fähigkeiten und Einschränkungen bestimmt somit den individuellen Gesundheitszustand erheblich mit.

Gesetze, Verordnungen und Publikationen zum Thema Gesundheit finden Sie auf der Seite des Bundesgesundheitsministeriums: www.bmg.bund.de.

Gesundheits-Portale: Gerade im Internet ist folgender Ratschlag geboten: Sie erhalten bei häufig gebrauchten Begriffen von den Suchmaschinen eine Vielzahl an Treffern. Das Wort „Bauchschmerzen“ wird auf weit über 5 Millionen Internet-Seiten genannt! So müssen Sie Ihre Anfrage thematisch stärker eingrenzen, um eine auf Sie zutreffende Aussage zu erhalten, z. B. zu „Bauchschmerzen nach fetthaltigem Essen“. Nun aber können Sie vor dem Problem stehen, dass Ihnen in erster Linie diejenigen Antworten angezeigt werden, die genau auf die von Ihnen gewählten Formulierungen passen. Achten Sie daher darauf, konkret zu formulieren – zugleich aber nicht zu engführend!



Einfacher ist es, sich in den Gesundheits-Portalen im Internet zielgerichtet über Krankheitsbilder und Therapieformen kundig zu machen. Ohne Anspruch auf Rang oder Gewichtigkeit seien die folgenden Seiten genannt: www.apotheken-umschau.de, www.gesundheit.nrw.de, www.gesundheit.de, www.meine-gesundheit.de, www.netdoktor.de, www.onmeda.de oder auch http://de.wikipedia.org. Ihnen werden dort Fachausdrücke erklärt, Sie können Krankheiten den Symptomen nach eingrenzen und finden medizinische Artikel über neuere Forschungsergebnisse. Auch können Sie über Medikamente recherchieren. Meist handelt es sich um werbefinanzierte Portale, die von Verlagen oder Pharmafirmen betrieben werden.

Die Plattform www.gesundheitsinformation.de wird vom unabhängigen Institut für Wirtschaftlichkeit und Qualität im Gesundheitswesen betreut, einer Stiftung, die ihre Aufträge vom Gemeinsamen Bundesausschuss des Gesundheitswesens und vom Bundesgesundheitsministerium erhält. Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung erreichen Sie unter www.bzga.de. Das Robert Koch-Institut informiert auf der Internet-Seite www.rki.de über Infektionskrankheiten und empfohlene Impfungen.

Unter www.patientenuniversitaet.de finden Sie eine unabhängige Bildungseinrichtung an der Medizinischen Hochschule Hannover, die Kompetenz in Gesundheitsfragen vermittelt.

Weitere Informationen können Sie auch den Internet-Seiten der Fachgesellschaften entnehmen, so z. B. der Deutschen Krebshilfe, www.krebshilfe.de, dem Deutschen Krebsforschungszentrum, www.krebsinformationsdienst.de, oder der Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe, www.schlaganfall-hilfe.de.

Versandapotheken und Selbstmedikation: Die Eigenbehandlung mit Arzneimitteln ist bei Alltagsbeschwerden wie Erkältung, Kopfschmerzen oder Magen-Darm-Erkrankungen weit verbreitet. Bestimmte Arzneimittel dürfen nur über Apotheken abgegeben werden, andere wiederum sind freiverkäuflich erhältlich. 2004 fiel die Preisbindung für nicht verschreibungspflichtige Medikamente, seitdem ist auch der Versandhandel von Arzneimitteln über das Internet erlaubt. Das bietet so die Möglichkeit, den günstigsten Anbieter auszuwählen. Allerdings wird die Kundschaft bei der Online-Bestellung nicht immer kompetent beraten, wie die Stiftung Warentest 2010 feststellte, als sie Medikamente mit kritischen Wechselwirkungen orderte. Keine einzige der damals getesteten 23 Versandapotheken

erhielt ein „gut“ als Qualitätsurteil, der vormalige Testsieger sogar ein „mangelhaft“. Die Apotheken vor Ort, die ein persönliches Gespräch bieten, schnitten im Vergleich zu den Versandapotheken besser ab.

Übrigens gehen auch die lokalen Apotheken vermehrt dazu über, ihre Medikamente neben dem Verkauf im Laden zusätzlich über das Internet zu vertreiben. Dieser Service kann bei Mobilitätseinschränkungen hilfreich sein.

Preisvergleichs-Portale: Für Arzneimittel ohne Preisbindung können Sie Vergleiche über das Internet vornehmen. Adressen wie www.medizinfuchs.de, www.medpreis.de, www.arzneisucher.de u. w. führen Preise verschiedener Versandapotheken tagesaktuell auf. Oft werden jedoch nur Firmen gelistet, die sich gegen Entgelt registrieren ließen. So kann es sich lohnen, zum Vergleich selbst noch einmal auf die Suche zu gehen.

Gesamtkosten: Sie sollten darauf achten, dass Sie alle zusätzlichen Kosten bei

Ihrer Suche genannt bekommen – und nicht erst auf den Internet-Seiten der einzelnen Apotheken. Neben dem Endpreis für das Medikament sind dies z. B. die Versandkosten. Berücksichtigen Sie auch den Zahlungsweg: Einige Anbieter verlangen für bestimmte Zahlungsarten wie Kreditkarte oder Nachnahme-Sendungen hohe Aufschläge. Ein auf den ersten Blick günstiger Anbieter mit dem niedrigsten Produktpreis muss nach genauerer Prüfung also keineswegs der günstigste bleiben.

Weitere Anmerkungen zu Vergleichs-Portalen und zu Ihren Verbraucherrechten in der digitalen Welt finden Sie auf der ausführlichen Internet-Seite „Surfer

haben Rechte“ des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen: www.surfer-haben-rechte.de.

Selbsthilfegruppen: Über das Internet können sich Menschen mit bestimmten Erkrankungen zu Selbsthilfegruppen zusammenfinden. In der Datenbank der Nationalen Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS, www.nakos.de) sind mehr als 1.000 Einträge erfasst. Die Seite www.bag-selbsthilfe.de spiegelt die Arbeit der Bundesarbeitsgemeinschaft der Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen wider.

Ärztebewertungen: Auch dieses Thema ist durch viele Anbieter im Internet vertreten, z. B. bei www.arzt-auskunft.de, www.docinsider.de, www.weisse-liste.de und www.jameda.de. Bei allen Bewertungs-Portalen, die auf den subjektiven Angaben von Einzelpersonen beruhen, sollten Sie bedenken, dass falsche und beleidigende Bewertungen durch enttäuschte Patienten ebenso wenig auszuschließen sind wie eventuelle Negativdarstellungen durch Konkurrenten. Gleichwohl verfügen alle Portale über Filter, um missbräuchliche Einträge einzudämmen.

Krankenhaussuche: In der „Weißen Liste“ der Bertelsmann Stiftung, www.weisse-liste.de, werden die gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsberichte der Krankenhäuser ausgewertet und in eine Datenbank eingestellt. Neben einer Checkliste für den Krankenhausaufenthalt finden gesetzlich Versicherte hier Informationen zu Kliniken, Behandlungsschwerpunkten und einen „Diagnosen-Dolmetscher“, der medizinische Fachbegriffe übersetzt. Weitere Kliniken können Sie unter www.qualitaetskliniken.de recherchieren.

Pflege: Bei Fragen zur Pflegebedürftigkeit und zu den Leistungen aus der Pflegeversicherung können Sie sich u. a. beim Bundesgesundheitsministerium, www.bmg.bund.de, und dem Bundesfamilienministerium, www.wege-zur-pflege.de, informieren, ebenso bei der Zeitschrift www.senioren-ratgeber.de. Auch bieten die Sozialverbände wertvolle Hinweise, z. B. die Arbeiterwohlfahrt, www.awo-pflegeberatung-online.de, der Sozialverband VdK, www.vdk.de, der Sozialverband Deutschland, www.sozialverband.de, oder die Volkssolidarität, www.volkssolidaritaet.de. Auf diesen

Seiten erhalten Sie weitere Auskünfte zu den Bereichen Rente, Behinderung und soziale Sicherung. Unter www.compass-pflegeberatung.de finden Sie Auskünfte für privat Versicherte.

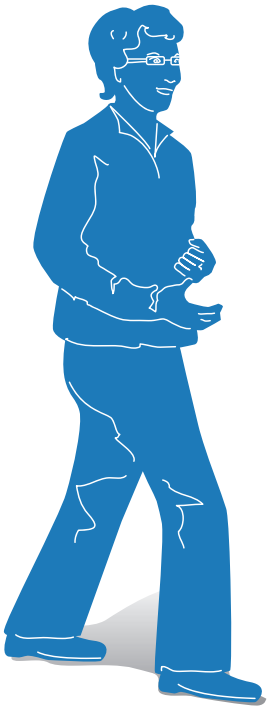
Die Seite www.pflegen-und-leben.de des Bundesfamilienministeriums gibt pflegenden Angehörigen Beratung und Unterstützung.

Heimverzeichnis: Die BIVA als bundesweite Interessenvertretung von Heimbewohnerinnen und -bewohnern initiierte die Datenbank www.heimverzeichnis.de, in der knapp 10.000 Einrichtungen der stationären Langzeitpflege mit ihren Kontaktdaten und Wohn- und Betreuungsangeboten aufgeführt sind. Ehrenamtlich engagierte Personen prüften ca. ein Drittel der Einrichtungen nach einem festen Kriterienkatalog; gefördert wurde die Initiative vom Bundesverbraucherschutzministerium.

Knapp 14.000 Pflegeheime listet die AOK in ihrer Datenbank www.pflegeheim-navigator.de auf; eine ähnlich hohe Zahl an Pflegediensten könnten Sie unter www.pflegedienstnavigator.de recherchieren.

Behinderung: Unter www.einfach-teilhaben.de unterrichtet das Bundesministerium für Arbeit und Soziales Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen über finanzielle Leistungen, barrierefreies Wohnen und Mobilitätsangebote auf Reisen und zu Hause. Die Seite www.nullbarriere.de zeigt ausführliche Beispiele zu altersgerechten Umbauten. Der Behindertenbeauftragte der Bundesregierung, www.behindertenbeauftragter.de, informiert über die rechtlichen Grundlagen für Menschen mit Behinderung.

9. Reisen – Urlaubsziele suchen und buchen



„Keine Buchung ohne klare Informationen“, betont Frau Kühn.

„Endlich! Morgen geht’s los!“ Erneut übernimmt das *Ehepaar Neumann* eine Urlaubsvertretung, während *Frau Kühn* nach Dresden fährt. *Frau Neumann* lässt sich einweisen und nimmt die Schlüssel entgegen. Stolz zeigt ihr *Frau Kühn* Prospekte mit den Sehenswürdigkeiten der Stadt. Anders als noch im letzten Jahr wird sie diesmal nicht mit einer Reisegruppe unterwegs sein, sondern fährt mit einer Freundin auf eigene Faust los.

„Alles selbst gesucht und gebucht – das Internet macht’s möglich“, freut sich *Frau Kühn. „Das ist natürlich viel individueller, als wenn ich mich einer Agenturreise anschließe. Für die Planung, an welchen Orten wir auf der Hin- und Rückfahrt halten, habe ich einen der vielen Routenplaner im Internet genutzt. Da wir mit dem Auto fahren, werden wir auf der Hinreise eine längere Kaffeepause in Weimar machen und auf dem Rückweg durch Erfurt bummeln.“*

„Wie bist Du an die Adresse des Hotels gekommen?“, möchte *Frau Neumann* wissen.

„Beim Internet-Auftritt der bei Urlaubern beliebten Städte verweist eigentlich immer ein Link auf die Seiten der Touristen-Information. Wenn Du dort ‚Übernachten‘ auswählst, kannst Du Dir die Angebote anschauen und oft auch gleich verbindlich reservieren. Bei den großen Hotels kannst Du zudem direkt auf ihrer eigenen Homepage buchen.“

„Diesmal haben wir uns aber eine hübsche Ferienwohnung direkt am Elbufer gegönnt“, fährt *Frau Kühn* fort. *„Die Adresse habe ich aus diesem Verzeichnis mit Ferienwohnungen. Natürlich gibt es auch hier wieder viele Anbieter im Internet, sieh mal hier“, zeigt sie. „Ich will vor der Buchung aussagekräftige Fotos der Wohnung und einen Grundriss ansehen können. Schließlich wollen wir zwei nicht zusammen auf bloß einer Klappcouch im Wohnzimmer mit Kochnische schlafen.“*

„Warum sind nicht einfach alle Wohnungen, die in Dresden verfügbar sind, auf einer Internet-Seite versammelt?“ Frau Neumann ärgert sich über die vielen neuen

www-Adressen. *„Weil natürlich jeder Auftritt programmiert und finanziert werden muss. Daher verlangen die Ferienhaus-Portale Gebühren fürs Einstellen dieser Angebote im Netz. Und so ist nicht jeder Vermieter überall vertreten“,* klärt *Frau Kühn* sie auf.

Reisebuchung im Internet: Das virtuelle Reisebüro wird immer stärker genutzt: Es hat ganztägig geöffnet, man kann Unterkünfte und Urlaubsanlagen ansehen und erfährt sofort, welche Schnäppchen bei Flug- und Hotelangeboten noch verfügbar sind. Schon ein Viertel aller Reisen wird bereits im Internet gebucht, Tendenz steigend.

Der klassische Prospekt wird im Netz mit Bildergalerien, Reisevideos, Hotelbewertungen, Angaben zur Länderkunde und interaktiven Lageplänen ergänzt. Von allen Urlaubsregionen können Sie erwarten, dass sie mit umfassenden und schönen Webauftritten um Ihr Interesse werben, dies allerdings nicht immer nur wirklichkeitsgetreu. So sollten Sie – wie im Fall der Prospektlektüre – darauf achten, wie manches umschrieben wird. Da schwenkt ein Video sehr schnell über die dicht befahrene Straße vor dem Hotel oder die Aussicht aus der Ferienwohnung ist nicht mit Foto belegt. „Strandnähe“ bedeutet nicht zwingend „am Strand“!

Wichtige Tipps, worauf Sie beim Buchen im Internet achten sollten, finden Sie im nächsten Kapitel zum Einkauf im Internet.

Reise-Portale: Dem Trend zur Online-Buchung folgt eine große Zahl an Reise-Portalen, die Internet-Seiten anderer Anbieter in kurzer Zeit durchforsten, bei denen Sie selbst aber keine Buchung vornehmen können. Stattdessen profitieren Sie von den Tipps anderer Reisender zu Sehenswürdigkeiten, Hotels und Restaurants und erhalten Bewertungen und Preise von Unterkünften angezeigt. Während diese Suche für Sie kostenlos ist, finanzieren sich die Portale wie www.trivago.de und www.tripadvisor.de durch Inserate und Provisionen.

Auf vielen Seiten können Sie auch direkt buchen. Entsprechende Anbieter sind

z. B. auf den Seiten www.reiselinks.de und www.die-reise.de gelistet. Es gibt aber noch viele andere Anbieter. Auch die örtlichen Reisebüros ermöglichen häufig die Buchung über ihre eigene Internetseite.

Günstiger im Netz oder im Büro? Ob Sie über das Internet oder über ein stationäres Reisebüro das günstigere Angebot finden, lässt sich pauschal nicht beantworten. Manche Angebote kosten in beiden Fällen dasselbe, andere sind nur auf bestimmten Internetseiten oder in bestimmten Reisebüros im Programm. Daher dürfte es bei Ihrer Wahl vor allem darauf ankommen, ob Sie auf eine persönliche Beratung Wert legen.

Hotels und Ferienwohnungen: Bei der Frage nach der besten Hotelunterkunft wetteifern www.hrs.de, www.hotel.de, www.booking.com und viele andere miteinander. Auch hier erfahren Sie tagesaktuelle Preise und finden positive wie negative Rückmeldungen der Gäste. Ferienwohnungen können Sie oft über die Seiten der Fremdenverkehrsbüros aufrufen und von dort auf die privaten Homepages der Vermieterinnen und Vermieter wechseln. Zusätzlich bestehen viele weitere Datenbanken, bei denen Sie gezielt nach den Kriterien Ort, Zahl der Zimmer, Nähe zu Meer oder Innenstadt, Barrierefreiheit, Preis und Verfügbarkeit etc. auswählen können. Beispielhaft seien hier nur genannt: www.bestfewo.de, www.traum-ferienwohnungen.de, www.fewo-direkt.de.

Anreise mit der Bahn: Wollen Sie mit der Bahn verreisen, dann rufen Sie die Seite der Deutschen Bahn, www.bahn.de, auf. Dort geben Sie in die Eingabemaske links auf der Startseite Ihren Abfahrtsort und Ihr Reiseziel mit entsprechendem Datum und Uhrzeit ein. Fügen Sie die Zahl der Reisenden und etwaige Ermäßigungen durch die BahnCard ein und wählen Sie, ob Sie erster oder zweiter Klasse fahren. Nach Klick auf den „Suchen"-Knopf werden Ihnen verschiedene Verbindungen angezeigt. Je eher Sie anfragen, desto höher ist die Chance, einen der begrenzten Sparpreise zu bekommen. Mit Auswahl auf den „Früher"- oder „Später"-Knopf werden Ihnen weitere Züge angezeigt: Manchmal ist eine Verbindung außerhalb der Hauptreisezeiten ebenfalls deutlich günstiger.

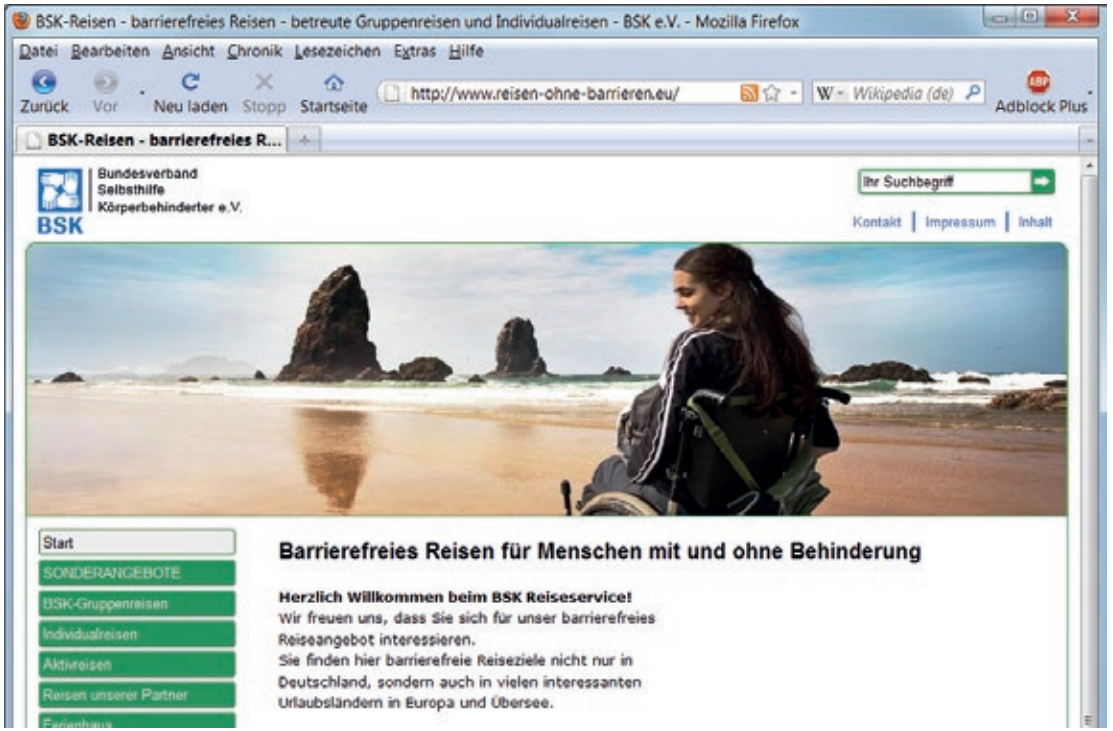
An der Schwelle zur eigentlichen Buchung müssen Sie sich entscheiden, ob Sie ein „Online-Ticket zum Selbstausdrucken" erhalten möchten oder aber eine „Fahrkarte per Post". Für das Online-Ticket benötigen Sie entweder eine Kreditkarte als Zahlungsmittel und als Ausweis während der Fahrt oder Sie melden sich im Vorfeld zum Lastschriftverfahren an und weisen sich später im Zug mit Ihrer BahnCard aus. Beachten Sie für die Registrierung Ihrer Kundendaten die Anforderungen für ein sicheres Passwort, die Sie im Kapitel 10, Bestellen und bezahlen, nachlesen können.

Flugreisen: Auch in diesem Bereich wetteifern viele Preissuchmaschinen miteinander, die günstigsten Tarife verschiedener Fluglinien aus dem Netz zu fischen. Von Adressen wie www.billigflieger.de, www.momondo.de, www.expedia.de, www.lastminute.com und

www.swoodoo.com (es gibt weitere Anbieter) werden Sie anschließend auf Seiten der Fluggesellschaften weitergeleitet. Dort können Sie buchen.

Achten Sie darauf, welche versteckten Gebühren letztlich noch hinzukommen. Mittlerweile müssen Flugpreise vollständig angezeigt werden, inklusive Steuern und Treibstoffzuschlägen. Allerdings verlangen einige Gesellschaften Aufschläge für Gepäck und bei der Zahlung mit Kreditkarte.

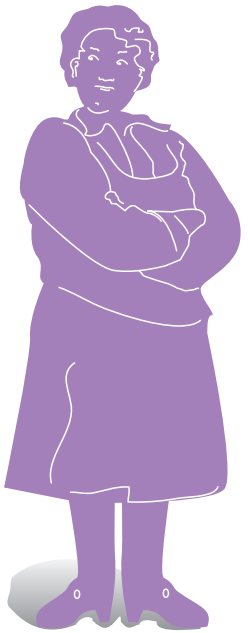
Elektronisches Ticket: Jeder Flug ist gleichzeitig auch ein Computer-Vorgang. Fast alle Fluggesellschaften haben das „ticketlose Fliegen“ eingeführt, bei dem Sie lediglich eine Codenummer erhalten. Zusammen mit Ihrem Ausweis bzw. Reisepass verschafft sie Ihnen am Flughafen den Zugang zum Abflug. Schreiben Sie den Zahlen- und Zeichencode der Flugbuchung gesondert auf. Selbst bei Diebstahl aller Reisedokumente ist Ihnen mit diesen Codes der Rückflug sicher, denn Sie sind damit im Computersystem erfasst.



Tourismus für Alle: Die Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle ist Ihr Ansprechpartner rund um das Thema barrierefreies Reisen: www.natko.de. Der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter unterrichtet auf seiner Seite www.reisen-ohne-barrieren.eu über Individual- und Gruppenreisen in Deutschland und weltweit.

Die Seite www.barrierefreier-tourismus.info wird von einer ehrenamtlich arbeitenden Redaktion gepflegt und wendet sich an Menschen mit Mobilitätseinschränkungen. Reiseanbieter, die sich auf Urlaube für Behinderte oder für Personen im höheren Lebensalter spezialisiert haben, sind dort in einer Linkliste aufgeführt.

10. Bestellen und bezahlen – Ihr Internet-Kaufhaus hat immer geöffnet



Frau Sorge betrachtet das Internet mit Skepsis.

Frau Sorge hat Besuch. Wieder einmal hilft Enkel Jan ihr, Aktualisierungen einiger Programme vorzunehmen. Außerdem möchte er mit seiner Oma im Internet „shoppen“[91] gehen. Ihre Bemerkung, sie kaufe nur im Kaufhaus, wo sie die Produkte sehen und ihre Qualität prüfen könne, reizt ihn zum Widerspruch:

„Was hilft es dir, wenn Du ein originalverpacktes Gerät vor Dir stehen hast, das Du nicht ausprobieren kannst? Da ist letztlich doch kein Unterschied zu einem Bild im Internet!“, wendet er ein. *„Hier zeige ich Dir einige Adressen, bei denen Du Benutzer-Kommentare lesen kannst. Die kannst Du dann in Deine Entscheidungen einfließen lassen: Funktioniert dieser Staubsauger gut? Lässt sich diese Kamera leicht bedienen? Schau mal, dieser sehr günstige Stuhl hat deshalb schlechte Noten bekommen, da die Beine nicht gut verzapft sind und er aus diesem Grund wackelt.“*

„Aber meine Buchhändlerin zum Beispiel, die kennt meinen Lesegeschmack“, wendet Frau Sorge ein. *„Bei interessanten Neuerscheinungen gibt sie mir immer wertvolle Tipps. Das kann das Internet nicht.“ „O.K., so ein persönlicher Kontakt ist schon etwas anderes“*, gibt der Enkel zu. *„Du kannst aber auch anders vorgehen: Du liest im Internet die Inhaltsangabe und die Kritiken des neuen Buches nach und kaufst es dann bei Deiner Buchhändlerin. Wegen der Buchpreisbindung kostet das Taschenbuch überall gleich viel.“*

Frau Sorges Enkel ruft neue Seiten auf: *„Das Internet eröffnet Dir eben einfach viele neue Möglichkeiten. Denk mal daran, als Deine Nachbarin das Gipsbein hatte. Da hat sie sich ihre Lebensmittel auch online bestellt und gegen Aufpreis nach Hause liefern lassen. Die Weinflaschen für Deinen*

91) shoppen, gesprochen: schoppen, Kunstwort nach engl. shopping, der Einkauf.

Geburtstag musst Du auch nicht mehr allein die Treppen hochtragen. Kauf sie im Internet und lass den Paketboten schwitzen“, lacht er.

„Natürlich musst Du aber auch hier auf Deine Geldbörse aufpassen. Ein sicheres Passwort, um Deine Kundendaten zu schützen, gehört zum kleinen Einmaleins des Online-Einkaufs zwingend dazu“, warnt er. *„Aber jetzt gehen wir beide erst mal zum Schaufenster-Bummel – ins Internet.“*

Einkauf im Internet: 2011 nutzten bereits 31 Mio. Menschen in Deutschland das Internet für Einkäufe von Büchern, CDs, Blumen, Kleidung, Möbeln, Lebensmitteln, Elektrogeräten und vielem mehr. Ihre Online-Bestellungen können Sie zu jeder Tages- und Nachtzeit aufgeben; diese werden jedoch meist zu den üblichen Ladenöffnungszeiten bearbeitet. Die Ware wird postalisch zugestellt, in der Regel tragen Sie die Versandkosten.

Manches Angebot ist günstiger als im Fachgeschäft oder Supermarkt. Vor allem kleine Firmen sparen bei der Lagerhaltung und bestellen ihre Waren kurzfristig bei den Produzenten. Einsparungen für Ladenmiete oder gedruckte Werbesendungen geben diese „Garagenhändler“ direkt an ihre Kundschaft weiter. Mittlerweile verzichtet selbst ein Großversender wie Neckermann auf den teuren Druck und Versand von Papierkatalogen und konzentriert sich stattdessen auf die Wachstumssparte „E-Commerce“[92], durch die er 80 % seines Umsatzes erwirtschaftet.

92) E-Commerce, gesprochen: I-Kommörs, Abkürzung für engl. electronic commerce, „elektronischer Handel“ über das Internet.

Sicherheit geht vor: Der billigste Anbieter ist aber nicht immer der zuverlässigste. Manch unseriöser Händler steckt zweitklassige Ware ins Paket, z. B. Remittenden aus dem Buchhandel oder Rückläufer aus den Kaufhäusern. Diese Artikel müssen allerdings immer als Mangelware gekennzeichnet sein.

Prüfen Sie daher bei Ihrem Einkauf den Internet-Auftritt des Händlers:

- ✓ Sind sein Name und seine Adresse vollständig angegeben?
- ✓ Werden die Gewerberegisternummer und die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer aufgeführt?

- ✓ Sind die Waren klar, umfassend und übersichtlich beschrieben sowie anschaulich dargestellt?
- ✓ Können Sie per Telefon oder E-Mail Rücksprache halten?
- ✓ Erhalten Sie Einsicht in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen / AGB, die Grundlage Ihres Kaufvertrages sind?
- ✓ Werden Ihnen alle Kosten für Versand oder im Falle von Rücksendung bereits vor Abschluss des Kaufvorgangs genannt?
- ✓ Sind Sie über Dauer und Verlauf des Lieferprozesses informiert?
- ✓ Können Sie verschiedene Zahlungsarten wählen, idealerweise auch den Kauf auf Rechnung?
- ✓ Werden Ihre Kundendaten verschlüsselt, sobald der Bestellvorgang beginnt? Dies können Sie daran erkennen, dass in der Kopfzeile „https“ [93] erscheint und das Symbol eines Vorhängeschlosses in der Fußzeile zu sehen ist.
- ✓ Erhalten Sie umgehend eine Bestätigung Ihres Bestellvorganges per E-Mail?

Auf den Seiten des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik, www.bsi-fuer-buerger.de, können Sie in Ruhe nachlesen, worauf Sie beim Online-Shopping [94] achten sollten.

Checklisten (nicht nur) für den Kauf per Internet finden Sie auf der Seite www.surfer-haben-rechte.de des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen.

Auch die Stiftung Warentest berät Sie. Geben Sie auf www.test.de die Wortfolge „Einkaufen im Internet“ in das Suchfeld ein.

93) „s“ steht für secure, sprich. sekjur, engl., sicher.

94) Online-Shopping, gesprochen: Onlein-Schopping, Einkauf über das Internet.

Gütesiegel: Die Initiative D21, ein gemeinnütziger Verein aus Politik und Wirtschaft empfiehlt folgende Qualitätssiegel. Sie garantieren Ihnen, dass unabhängige Tester jährlich die Online-Shops auf die Einhaltung von Standards wie Seriosität sowie Daten- und Liefersicherheit überprüfen. Die Kriterien finden Sie unter www.internet-guetesiegel.de:

1.

2.

3.

4.

1. Trusted Shops
2. TÜV SÜD s@fer-shopping
3. Internet Privacy Standards
4. EHI Geprüfter Online-Shop

Wenn Ihr Online-Händler nicht eines oder mehrere dieser Zertifikate auf seiner Seite ausweist, sollten Sie seine weiteren Angaben besonders aufmerksam auf Vollständigkeit prüfen.

Sicheres Passwort: Mit vier Regeln sind Sie auf der sicheren Seite:

✓ Ihr Passwort, das Sie für Ihr Kundenkonto benötigen, sollte stets Ihr Geheimnis bleiben. Wählen Sie mindestens acht Zeichen und verwenden Sie sowohl Zahlen und Sonderzeichen als auch Groß- und Kleinbuchstaben.

Damit Sie es sich gut merken können, sollten Sie sich eine Gedächtnisbrücke bauen. Wählen Sie einen Satz, an den Sie sich gut erinnern, beispielsweise eine Zeile aus einem Gedicht. Wenn Sie aus Schillers „Lied von der Glocke“ die dritte Zeile zitieren: „Frisch, Gesellen, seid zur Hand!“, so erhalten Sie das sichere Passwort: F,G,szH!

✓ Selbstverständlich können Sie auch Ereignisse aus Ihrem Leben als Anhaltspunkt für Ihr Kennwort nehmen. Benutzen Sie aber niemals Ihre Geburtsdaten, Ihre Lieblingssportvereine oder Namen aus Ihrer Verwandtschaft. Passwörter, die aus Namen, Jahrgangsdaten oder ähnlichen Begriffen gebildet sind, lassen sich leicht knacken. Wenn Sie auf Ihre Enkelkinder Bezug nehmen, könnten Sie z. B. folgendes neunstelliges Passwort wählen: „UTh2K-MuL“. Das wäre die Abkürzung des Satzes „Unsere Tochter hat 2 Kinder – Marie und Lukas“.

✓ Selbst wenn es lästig ist: Verwenden Sie nicht immer dasselbe Passwort bei verschiedenen Lieferanten und ändern Sie es regelmäßig. Das geht so: Rufen Sie Ihre Kundendaten auf, wählen Sie die Maske „Passwort ändern“ und geben Sie nach dem bisherigen das neue ein, das Sie zur Bestätigung meist noch einmal wiederholen müssen. So schließen Sie Flüchtigkeitsfehler bei der erstmaligen Eingabe aus.

✓ Speichern Sie Passwörter niemals ab, auch wenn Sie das von Ihrem Internet-Browser angeboten bekommen.

Auf diese Weise vermeiden Sie, dass ein „Hacker“ im Rechner hinterlegte Kennwörter ausspähen kann.

Weitere Hinweise für den Umgang mit Passwörtern lesen Sie auf der Seite www.sicher-im-netz.de des Vereins „Deutschland sicher im Netz“, der unter der Schirmherrschaft des Bundesinnenministers steht. Auch die weiteren in dieser Broschüre genannten Verbraucherschutz-Portale geben Ihnen wichtige Tipps.

Passwort-Hitparade: Manche Betrüger nutzen heutzutage Software-Programme, die alle Wörter eines Lexikons einsetzen, um an die (Bank-)Kontodaten der Internet-Kunden zu kommen. Die von Ihnen gewählte, recht einzigartige Kombination aus Sonderzeichen, Ziffern und Buchstaben ist vor solchen Angriffen geschützt. Betrüger kennen auch die am häufigsten gebrauchten Kennwörter. Mit an erster Stelle steht übrigens der Begriff „Passwort“ selbst! Auch Bezeichnungen wie der Name des Haustiers oder des eigenen Hobbys, die ebenfalls die Hitliste anführen, sind in den Texten der meisten Lexika vertreten.

Internet-Cafés: Wenn Sie während einer Reise ein Internet-Café besuchen und von dort aus eine Bestellung aufgeben, dann achten Sie ganz besonders auf Sicherheitsfragen. Ihre Daten sind nur so sicher wie der Rechner, mit dem Sie gerade arbeiten. Denken Sie ebenfalls daran, wenn Sie Computer in Hotellobbys, Bibliotheken oder an anderen öffentlichen Orten nutzen. Natürlich gilt auch hier wie bei Ihrem heimischen Rechner: Speichern Sie keine Passwörter auf dem Gerät. Vermeiden Sie es, von dort aus auf Ihr Bankkonto zuzugreifen und lesen Sie die entsprechenden Sicherheitstipps im nächsten Kapitel. Da Sie nicht wissen können, wie aktuell die Schutzprogramme auf diesen Rechnern sind, sollten Sie Vorsicht walten lassen.

Vergessen Sie nicht, nach Abschluss Ihrer Arbeiten alle Bearbeitungsfenster zu schließen und sich aus den Programmen auszuloggen[95]. Damit vermeiden Sie, dass eine Person, die nach Ihnen an diesem Gerät sitzt, Ihre Kundendaten erneut verwendet. Auch sollten Sie darüber hinaus den „Verlauf“ bzw. die „Chronik“ und die temporären Dateien löschen, die aufzeigen, welche Plätze im Internet Sie während Ihrer Sitzung besucht haben. Dazu rufen Sie in Ihrem Internet-Browser im Menü „Extras“ „Einstellungen“

95) Ausloggen, to log out, engl., ausbuchen.

und nachfolgend „Datenschutz“ auf bzw. wählen – je nach Programm – „Extras“ „Sicherheit“ und anschließend „Browserverlauf löschen“ aus.

Zahlungsmöglichkeiten: Sie können auf mehreren Wegen Ihre Einkäufe bezahlen:

- Per Lastschrift von Ihrem Bankkonto; hierfür erteilen Sie eine Einzugsermächtigung beim Bestellvorgang.
- Per Rechnung; die für Sie komfortable Variante wird Ihnen von manchen Versendern bei Erstbestellungen noch nicht eingeräumt – auch diese wollen auf „Nummer sicher“ gehen.
- Per Nachnahme; sie ist oft mit höheren Gebühren verbunden.
- Per Kreditkarte; auch hier achten Sie bitte darauf, ob Zusatzkosten entstehen.
- Per Vorkasse.

Übermitteln Sie Ihre Konto- oder Kreditkartendaten nur über verschlüsselte Verbindungen („https“) und kontrollieren Sie Ihre Kontoauszüge sorgfältig. Melden Sie Unstimmigkeiten sofort beim Kartenaussteller oder Ihrer Bank oder Sparkasse.

Lastschriften können Sie von Ihrer Bank oder Sparkasse mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Rechnungsabschlusses zurückfordern. Prüfen Sie daher Ihre Kontoauszüge zeitnah.

Rückgaberecht: Sie haben immer ein 14-tägiges Rückgaberecht, und zwar ohne Angabe von Gründen; egal, ob die gelieferte Ware einen Fehler hat oder ob sie Ihnen nicht gefällt. Das Rückgaberecht gilt allerdings nicht für Dateien, die Sie aus dem Internet kostenpflichtig herunterladen, wie Filme oder elektronische Bücher, oder für den Kauf von Software.

Grenzenloses Internet: Das Internet kennt keine nationalen Grenzen. Daher müssen Sie bei Bestellungen, die aus dem Ausland (auch dem europäischen)

versendet werden, evtl. Zollbestimmungen beachten. Der Flickenteppich unterschiedlicher Verbraucherrechte soll 2013 vereinheitlicht werden. Dann gilt das aus Deutschland bekannte 14-tägige Widerrufsrecht in der gesamten Europäischen Union.

Gesetzlicher Verbraucherschutz: Noch eine gute Nachricht: Seit August 2012 gibt es in Deutschland für den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen im Internet eine neue gesetzliche Vorschrift. So müssen die Verbraucherinnen

und Verbraucher unmittelbar vor Abgabe ihrer Bestellung auf die Kosten und andere wesentliche Vertragsinformationen hingewiesen werden. Das hat in hervorgehobener Weise zu geschehen. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn die Käuferin oder der Käufer ausdrücklich bestätigen, dass sie sich zu einer Zahlung verpflichten. Dies ist z. B. der Fall, wenn sie einen Button[96] drücken, der „Zahlungspflichtig bestellen" oder ähnlich eindeutig beschriftet ist.

Umgang mit Kostenfallen: Sollten Sie wider Erwarten in eine Kostenfalle getappt sein und z. B. ein Abonnement abgeschlossen haben, das Sie nicht wollen, wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale Ihres Bundeslandes oder die Beratungsstelle in der nächstgelegenen größeren Stadt. Diese Dienste sind allerdings kostenpflichtig. Die Gebühren für Servicetelefonate sind auf den Internet-Seiten ausgewiesen und werden angesagt. Unter www.verbraucherzentrale.de sind alle Adressen und Nummern der Verbraucherzentralen der Bundesländer aufgeführt.

Übrigens: Mit dem interaktiven Spiel „Vorsicht Falle" können Sie versteckte Kostenfallen im Internet aufspüren. Sie finden es neben weiteren Auskünften auf der Seite des Bundesverbraucherschutzministeriums, www.bmelv.de in der Rubrik „Verbraucherschutz und Informationsrechte".

Auch der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien, www.bitkom.de, gibt Ratschläge, wie Sie sich gegen Abo-Fallen schützen. Dazu schon einmal die folgenden drei Tipps:

- ✓ Geben Sie für angeblich kostenlose Internet-Inhalte oder Dienstleistungen keine persönlichen Informationen an. Gratisprogramme, wie sie im vorderen Teil dieser Broschüre z. B. für den Schutz vor Viren erwähnt wurden, können Sie ohne Angabe Ihrer Telefonnummern, Adressen oder gar Bankverbindungen jederzeit herunterladen.

- ✓ Wenn Sie mit Geldforderungen konfrontiert werden, lassen Sie sich nachweisen, wie der angebliche Vertrag zustande kam.

- ✓ Bleiben Sie unaufgeregt, wenn Ihnen mit Anwälten und Inkasso gedroht wird; meist handelt es sich um Strohfeuer. Lassen Sie jedoch keine juristischen Fristen verstreichen. Widersprechen Sie dem vermeintlichen Vertrag und nutzen Sie die Musterbriefe, die Ihnen die Verbraucherzentralen und die Stiftung Warentest bereitstellen.

96) Button, gesprochen: Batten, engl., Knopf. Schaltfläche bzw. optische Taste im Internet-Browser, die mit der Computermaus angeklickt wird.

Cookies: Wo immer Sie im elektronischen Kaufhaus herumstöbern, hinterlassen Sie Spuren, sogenannte „Cookies“ [97]. Und Kekse krümeln bekanntlich. Der Online-Shop kann diese „Krümel“ benutzen, um ein Benutzerprofil aus Ihren Einkäufen zu erstellen. So kann es passieren, dass Sie bei Ihrer nächsten Stippvisite mit Namen begrüßt und Ihnen Produkte empfohlen werden. Das ist vielleicht lästig, aber nicht bedrohlich. „Cookies“ sind keine Schadprogramme, sie stellen kein Sicherheitsrisiko dar wie Viren. Zudem können Sie die Einstellungen Ihres Internet-Browsers so ändern, dass diese Nutzerprofile gelöscht werden. Wie dies geht, können Sie auf der Seite www.verbraucher-sicher-online.de nachlesen.

Preisvergleiche: Auch an den Eingangstüren zum virtuellen Kaufhaus wetteifern Preisvergleichs-Maschinen um Ihre Aufmerksamkeit. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit oder Rang seien genannt: www.idealo.de, www.billiger.de, www.guenstiger.de, www.evendi.de, www.preis.de, www.preissuchmaschine.de, www.geizkragen.de u. w.

Natürlich können Sie auch ohne die Nutzung dieser Portale direkt auf die Seiten derjenigen Anbieter gehen, deren Internet-Shops Sie besuchen wollen. Wenn Sie deren korrekte Adresse im Internet nicht genau kennen, nehmen Sie einfach einen kleinen Umweg über eine Suchmaschine.

97) Cookies, gesprochen: Kuckies, engl., Kekse.

11. Bankgeschäfte – Ihr Wohnzimmer wird zur Filiale

„Online-Banken spart Euch manchen Weg“, empfiehlt Herr Meister Frau Neumann.

Frau Neumann ist rundherum zufrieden mit ihrem neuen Notebook. Doch das Problem mit ihrer Bankfiliale ist immer noch nicht gelöst. Ihre Zweigstelle wurde geschlossen, die nächsterreichbare liegt deutlich entfernter und bietet so gar keinen Anreiz für einen schönen Spaziergang. *„Nur ein Fall für Bus und PKW“*, seufzt *Frau Neumann* und ruft ihren Freund *Herrn Meister* an. Der lässt sich nur zu gern auf eine weitere Präsentation der vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten des Internets ein.

„Online-Banken[98] *ist ‚in‘“*, behauptet er. *„Ich selbst erledige meine Bankgeschäfte seit zwei Jahren am Computer. Das ist bequem und bei mir sind noch nie Unstimmigkeiten beim Kontoauszug aufgetreten.“*

Herr Meister erhält von der Bank Zahlencodes als Zugang zum Konto, die niemand außer ihm selbst, dem Kontoinhaber, kennt.

„Im Prinzip kannst Du fast alles online erledigen, nur das Bargeld musst Du Dir noch persönlich abholen. Jedenfalls kannst Du Dir manchen Weg sparen, wenn Du per Computer den Kontostand abrufst und Überweisungen tätigst. Früher habe ich mich immer über die Gebühren für Papier-Überweisungen geärgert. Und elektronische Formulare am Terminal im Bankfoyer auszufüllen, das hat mir nie behagt. Da habe ich doch zu Hause mehr Ruhe und Privatsphäre.“

Frau Neumann grübelt: *„Das ist sicher ziemlich kompliziert, gerade für uns Internet-Neulinge.“ Herr Meister* beruhigt sie: *„Keine Angst, das begreift Ihr schnell. Manche Banken haben ein Demo-Konto auf ihren Internet-Seiten, mit dem Ihr ohne die Angaben Eurer Privatdaten üben könnt.*

98) Online-Banken, gesprochen: Onlein-Bänken, Kunstwort aus engl. online, sinngemäß für „im Internet aktiv sein“ und Banking, engl., Bankwesen, Bankgeschäfte.

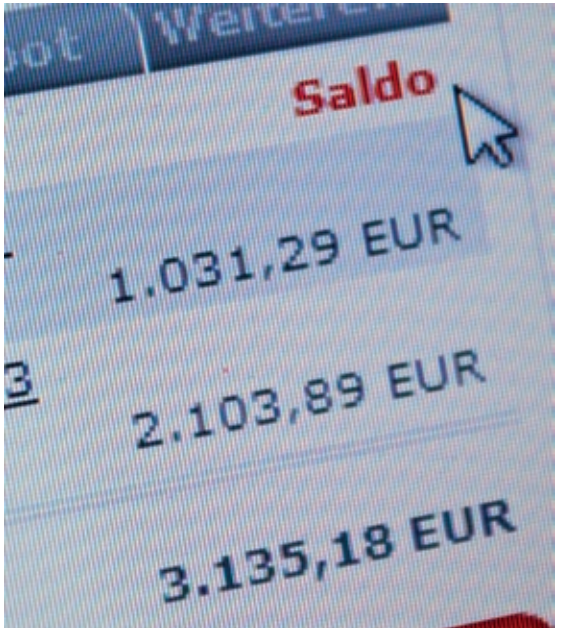
Du wirst sehen, bald wirst Du dich fragen, warum Du das nicht schon früher gemacht hast.“

Frau Neumann fasst Mut. Sie und ihr Mann vereinbaren einen Termin mit ihrem neuen Kundenberater, der ihnen das Online-Banking erklären will und Informationsmaterial bereithält. Ob sie sich dem Angebot anschließen werden, wissen sie allerdings noch nicht.

Online-Banking spart Zeit und Geld: Was die Kosten für ein Filialkonto betrifft, hat *Herr Meister* recht. Die Banken „belohnen“ die Online-Kunden mit geringeren Kosten, sofern sie nicht sowieso gebührenfreie Girokonten anbieten. Die Banken sind sehr daran interessiert, die Zahl der arbeitsintensiven Papierunterlagen, wie Überweisungen u. ä. möglichst gering zu halten. Das zeitaufwendige Eingeben der Daten in den Zentralrechner überlässt man inzwischen gern der Kundschaft selbst. Das kennen Sie sicherlich bereits in ähnlicher Form von den Geräten zur Selbstnutzung, die im Foyer Ihrer Bank stehen. Der Vorteil des Online-Bankings ist, dass Sie jederzeit Ihren Kontoauszug einsehen oder die Rechnungen bezahlen können, ohne einen Fuß vor die Tür setzen zu müssen.

Kostenersparnis und Bequemlichkeit sind sicher begrüßenswert. Allerdings muss natürlich verhindert werden, dass sich habgierige Zeitgenossen ebenso bequem von Ihrem Konto bedienen können. Wie Sie selbst hat auch jedes Kreditinstitut großes Interesse daran, dass Kundengelder nicht in dunklen Kanälen verschwinden. Also haben die Banken verschiedene Sicherheitsbarrieren eingebaut. Im Gegenzug erwarten sie, dass sich ihre Online-Kundschaft ebenfalls an die Sicherheitsrichtlinien hält.

Schadenersatz: Falls Ihnen beim Online-Banken ein materieller Verlust entsteht, ist Ihr Kreditinstitut zu Schadenersatz verpflichtet. Dies gilt jedoch nur, wenn Sie sorgfältig sind und die Sicherheitsrichtlinien einhalten. Anderenfalls geht der Schaden zu Ihren Lasten, wie der Bundesgerichtshof im April 2012 urteilte.



Achten Sie daher darauf, dass

- ✓ Sie Ihre Überweisungen verschlüsselt ausführen, ein sicheres Passwort ist hier ein Muss;
- ✓ Ihre Software auf dem aktuellsten Stand ist und
- ✓ Sie sich mit Hilfe von Schutzprogrammen vor Versuchen sichern, Ihre Passwörter auszulesen.

Kontoführungs-Programme: Beim Einstieg ins Internet-Banking kann Ihnen nicht nur Ihre Hausbank auf ihrer eigenen Internet-Seite weiterhelfen. Verschiedene unabhängige Kontoführungs-Programme unterstützen Sie bei allen Bankgeschäften und verschaffen Ihnen einen Überblick über Ihren finanziellen Status. Sie können damit alle Ihre Konten (auch bei unterschiedlichen Banken) einheitlich verwalten und sich z. B. an Zahlungen, die zu festen Terminen fällig sind, erinnern lassen. Ihre Einnahmen und Ausgaben lassen sich nach Rubriken ordnen, wie etwa „Haus und Garten", „Urlaub", „Anschaffungen" etc. Als Beispiele seien genannt WISO Mein Geld, Star Finanz Starmoney, Steganos Online-Banking. Es gibt weitere Anbieter.

Online-Zugang: Ob Sie nun diese Programme oder die Internet-Seite Ihrer Hausbank verwenden, Sie müssen sich richtig anmelden. Das geht so: In beiden Fällen müssen Sie sich für das „Netbanking"[99] mit den Ziffern Ihres Kontos und mit einer „PIN", einer persönlichen Identifikationsnummer, und meist mit einem sog. Zugriffscode, den Sie erneut eintippen müssen, anmelden. Speichern Sie die PIN nicht auf Ihrem Computer!

Wenn Sie Ihr Passwort frei wählen können, beachten Sie bitte die Hinweise, die im Kapitel 10, Bestellen und bezahlen, aufgeführt sind. Wählen Sie außerdem für Ihre Bankgeschäfte immer ein anderes Passwort als z. B. für Ihr E-Mail-Konto.

Sie werden nun mit Ihrem Namen und Ihren Kontoangaben begrüßt. Prüfen Sie: In der Adresszeile oben auf dem Bildschirm ist nun an das übliche http:// ein „s" gehängt. Das ist ein Zeichen dafür, dass Sie sich jetzt auf einer Seite mit gesicherten Daten befinden. Ihre Eingaben werden ab sofort verschlüsselt übertragen.

Überweisungsverfahren: Für Überweisungen und andere Kundenaufträge benötigen Sie Transaktionsnummern (TANs). Das sind Zahlenkombinationen, die pro Überweisung nur eine einmalige Gültigkeit besitzen und danach „verfallen". Auch dies ist ein wichtiger Schritt zur Sicherheit Ihres Internet-Kontos.

Zurzeit gibt es noch viele Verfahren nebeneinander, die sich in den nächsten Jahren wahrscheinlich angleichen werden. Um Ihnen einen Überblick zu geben, werden sie an dieser Stelle alle vorgestellt. Ihre Bank oder Sparkasse wird Ihnen eines der hier genannten Verfahren empfehlen.

iTAN-Verfahren: Sie erhalten vorab eine (Papier-)Liste mit Zahlencodes. Während Sie online eine Überweisung

99) Netbanking, gesprochen: Nettbänking, Kurzwort aus engl. Internet-Banking, Bankgeschäfte im Internet.

tätigen, bestimmt ein Zufallsgenerator der Bank, welche TAN aus der durchnummerierten (also indizierten) Liste eingegeben werden muss (daher der Name iTAN). Da das System aber geknackt werden kann, soll diese Handhabung 2013 auslaufen.

mTAN-Verfahren: Die TAN wird auf Ihr Handy oder Smartphone geschickt (daher der Name mobilTAN oder sms-TAN) und ist nur für die aktuelle Buchung gültig.

ChipTAN / Flicker-TAN / Sm@rt-TAN: Bei diesem Verfahren, das unter mehreren Namen eingesetzt wird, kaufen Sie bei Ihrem Geldinstitut für ca. 15 € ein besonderes Lesegerät, in das Sie Ihre Kontokarte einführen. Das halten Sie beim Überweisungsvorgang an den Bildschirm und bestätigen damit Ihre Buchung. Der Vorteil: Ohne Lesegerät und Kontokarte können keine Geldtransfers erfolgen, also selbst dann nicht, wenn jemand betrügerisch Zugang zu Benutzerkonten erhält.

HBCI[100] **mit Chipkarte:** Auch bei diesem Verfahren erhalten Sie von Ihrem Geldinstitut eine Chipkarte zusammen mit einem Lesegerät. Wie am Automaten in der Bankfiliale führen Sie nun zu Hause Ihre Karte in das Gerät ein und erledigen Ihre Geldgeschäfte. Auch hier ist eine Finanztransakton nur mit Ihrer

100) Homebanking Computer Interface, gesprochen: Hombänking Kompjuter Interfees, engl. für eine technische Schnittstelle zwischen Ihrem Heimcomputer und Ihrer Bank, die den Datenaustausch regelt.

Karte möglich, mit der Sie eine elektronische Signatur erzeugen.

Barrierefreies Internet-Banking: Manche Kreditinstitute bieten ihren blinden und sehbehinderten Kundinnen und Kunden besondere Zugänge an, damit sie ihre Konten online führen können.

So können Schriftgröße und Kontraste individuell angepasst und die Seiten mit einem Screenreader ausgelesen werden.

Setzen Sie auf Sicherheit: Nun gilt zwar auch beim Online-Banking, dass im Leben nichts absolut sicher ist. Die Banken haben jedoch schon im Eigeninteresse hohe Hürden gegen Missbrauch errichtet. Zusätzlich können auch Sie einiges tun, um Ihr Geld vor Diebstahl zu schützen. So können Sie etwa mit Ihrer Bank Tageslimits für das Online-Konto vereinbaren.

Wenn Sie Ihre Bankgeschäfte beenden, verlassen Sie die Internet-Seite immer über den Knopf, der alle noch offenen Felder schließt und Sie als Benutzer abmeldet.

Keylogger[101] **und Phishing**[102]**:** Bei diesen Begriffen handelt es sich um weitere hässliche Errungenschaften der digitalen Welt. Keylogger sind Schadprogramme, die Tastatureingaben bei einem Computer aufzeichnen und damit protokollieren. Sicherlich haben Sie schon gehört, dass – selten zwar – manche Bankautomaten manipuliert wurden, um die PIN einer Kontokarte zu erfahren. Auch im Internet versuchen Datendiebe auf diesem Weg, Passwörter oder Identifikationsnummern auszulesen. Ihren Virenschutz und Ihre Firewall[103] sollten Sie daher immer eingeschaltet haben.

Beinahe „einfacher" verläuft das „Phishing", mit dem Ihre Passwörter ebenfalls betrügerisch „abgefischt" werden sollen. Eine beliebte Methode ist es, ahnungslosen Kundinnen und Kunden gefälschte E-Mails mit dem Signet des Geldinstituts zuzusenden und sie aufzufordern, vertrauliche Daten im Netz einzugeben. Diese Schreiben stammen nie von der Bank Ihres Vertrauens. Sie sollten sie am besten sofort löschen.

Falls an eine solche E-Mail eine Datei angehängt ist: Öffnen Sie diese nicht! In der Regel verbirgt sich dahinter ein Schadprogramm, wie z. B. ein Trojaner. Lassen Sie sich nicht einschüchtern, falls Ihnen in der E-Mail mit einer Kontosperre gedroht oder mitgeteilt wird, dass Ihr Konto bereits deaktiviert wurde. Das ist eine beliebte und leider wohl auch funktionierende Masche, um die Angeschriebenen dazu zu bewegen, diese Dateien

101) Keylogger, sprich Kielogger, engl. für Tasten-Aufzeichner.

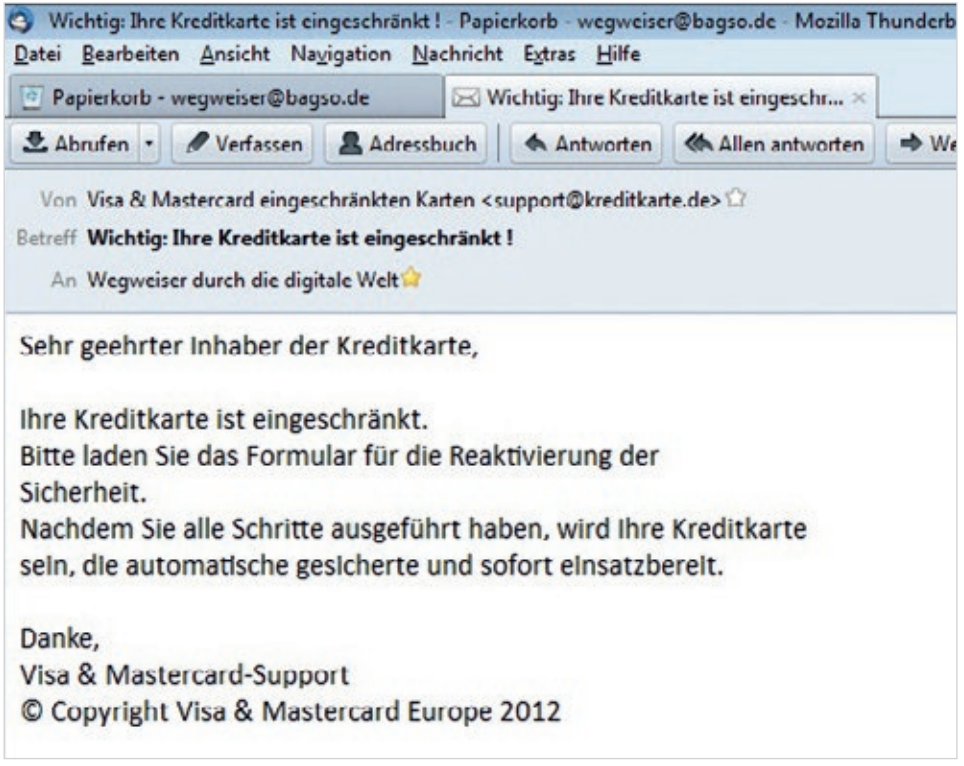
102) Phishing, gesprochen: Fisching, Kunstwort aus engl. password fishing, Passwort „abfischen".

103) vgl. Fußnote 35.

aufzurufen und auf diesem Weg Schadprogramme zu installieren. Nehmen Sie bei Nachfragen persönlich oder telefonisch Kontakt zu Ihrer Bank auf.

Was Sie tun sollten, um einem Ernstfall vorzubeugen, können Sie auf den Seiten des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik, www.bsi-fuer-buerger.de, nachlesen.

Weitere Sicherheitstipps erhalten Sie bei Ihrer Bank oder Sparkasse, fragen Sie das Beratungspersonal danach. Denn auch wenn Ihr Wohnzimmer nun Ihre eigene Filiale ist, sollten Sie durchaus öfter einmal im Haupthaus vorbeischauen. Auf diese Weise sind Sie gut informiert und geschützt.



12. Fernsehen und Radio – so gestalten Sie Ihr eigenes Programm

Das Internet – ein persönlicher Rundfunksender für das Ehepaar Neumann.

„Wie schade, da habe ich gestern doch noch die Sendung verpasst“. Herr Neumann ist verstimmt. Im Anschluss an das Chorkonzert seiner Frau lief der gestrige Abend mit einem stilvollen Restaurantbesuch im großen Kreis aus. Das Ehepaar kam erheblich später nach Hause als ursprünglich geplant.

Frau Neumann rät ihm, im Internet zu suchen, ob der Beitrag dort verfügbar ist. *Frau Kühn,* ihre Sangesfreundin, hat mit ihr vor wenigen Tagen im Internet eine bereits ausgestrahlte Sendung zum Jubiläum des Thomanerchors gesehen und sehr genossen. *„Sie hat mir gezeigt, dass alle großen Programmanstalten mittlerweile sogenannte Mediatheken eingerichtet haben, in denen wir die Aufnahmen noch einmal sehen oder hören können. Leider ist aber nicht jede Sparte dort vertreten – sieh doch mal nach“,* fordert sie ihren Mann auf.

Tatsächlich – in der Mediathek auf der Homepage des betreffenden Senders werden die Beiträge der letzten sieben Tage in der Rubrik „Sendung verpasst?“ angezeigt. *Herr Neumann* schaltet die Lautsprecher seines Notebooks ein und sieht fern.

Nachmittags möchte auch *Frau Neumann* vom Internet profitieren: Nicht zum ersten Mal hat sie im Radio gehört, dass vertiefende Informationen zum Thema einer Sendung im Internet bereitgestellt werden. Jetzt geht es um eine anstehende Landtagswahl. Während einer Live-Diskussion werden die Kandidatinnen und Kandidaten mit den Kernaussagen ihrer Programme vorgestellt, aber weitere Fragen bleiben offen: Wie war das Wahlergebnis vor vier Jahren? Welche aktuellen Prognosen gibt es jetzt? Welche der Parteien entspricht meinen Wünschen und Be-

dürfnissen am ehesten? Und welche Bedeutung hat diese Wahl im Vergleich zu den anderen, die in naher Zukunft anstehen?

Über den guten Service auf der Homepage des Radiosenders erfährt sie viele Details. Nun ruft sie noch die Internet-Seiten einiger Zeitungen auf, um sich anhand weiterer Texte und Grafiken kundig zu machen. Schließlich testet sie mit dem „Wahl-O-Mat" der Bundeszentrale für politische Bildung ihre Parteipräferenzen – selbstverständlich anonym.

Mediennutzung: Das Fernsehen ist das meistgenutzte Medium und wird von 99 % der Bevölkerung in Deutschland im Alter über 14 Jahre genutzt, wie der Bundesverband BITKOM im Frühjahr 2012 darlegte. Mit 94 % folgen Radio, Zeitschriften und Zeitungen in dichtem Abstand. Das Internet schließt auf: Wie schon erwähnt, surfen 75 % dieses Personenkreises im Internet; von den älteren Menschen ab 50 Jahren ist bereits jede zweite Person dort unterwegs.

Zeitungen und Zeitschriften: Das Internet verändert die herkömmlichen Lese-, Hör- und Fernsehgewohnheiten gravierend: Die Möglichkeiten, im Netz aktiv und interaktiv zu sein, sind enorm gewachsen. Alle Printausgaben der großen Zeitungen sind dort mit einer eigenen Homepage vertreten, die stets aktualisiert wird. Die genauen Adressen erfahren Sie durch Aufruf mit einer Suchmaschine. Sie können sich an der Diskussion über politische Entscheidungen beteiligen oder die sportlichen Ergebnisse vom Wochenende kommentieren. Videos ergänzen die Beiträge der Journalistinnen und Redakteure, während Bildergalerien aufregende Motive im Großformat wiedergeben.

Kosten: Manche Inhalte können Sie nur einsehen, wenn Sie ein kostenpflichtiges Zusatz-Abo abschließen; andere Seiten können Sie lesen, weil Sie ein Abonnement der gedruckten Ausgabe haben. Die meisten Internet-Seiten der Tageszeitungen stehen jedoch gratis bereit, da sie durch Werbung finanziert sind. Prüfen Sie bei Bedarf mit Hilfe Ihrer Suchmaschine, ob sich diese Werbebanner unterdrücken lassen.

Das Radio profitiert vom Netz: Das zweite Medium, das sich im Verbund mit dem Internet grundlegend wandelte, ist das Radio. Sie können die Sender nun weltweit aufrufen und die akustischen Beiträge auch optisch begleiten lassen, z. B. als Kamera-Mitschnitt einer Podiumsdiskussion. Auch können Sie beim Sender Ihrer Wahl Manuskripte ganzer Sendereihen auf Ihren Rechner herunterladen und sich zu einem späteren Zeitpunkt bequem vorlesen lassen.

Die ARD-Hörfunksender finden Sie unter http://web.ard.de/radio/radionet. Von dort aus gelangen Sie zu den jeweiligen Homepages. Auch die große Zahl der privaten Radios ist im Internet vertreten.

Podcast und MP3: Die Informationen der Sender gelangen unter dem Stichwort „Podcast“[104] auf den Computer. Darunter versteht man Mediendateien, die als Bild- und/oder Tondokumente aus dem Internet heruntergeladen werden können. Meist handelt es sich hier um sog. MP3-Dateien oder nach neuem Standard MP4. Um die Datenmenge zu begrenzen, werden nur diejenigen Audiosignale übertragen, die Menschen bewusst hören, während die restlichen „Töne“ nicht gespeichert werden. Das verringert die Datenmenge beträchtlich, so müssen Sie nicht mit langen Ladezeiten Ihres Computers rechnen.

104) Podcast, gesprochen: Podkaast, Kunstwort, gebildet aus dem Markennamen iPod, dem populären MP3-Abspielgerät der Firma Apple, und dem englischen Wort für Rundfunk, broadcast.

Monopolverlust beim Fernsehen: Sein Monopol für die Übertragung bewegter Bilder hat das Fernsehen längst verloren. Auch sind die Zeiten, als man auf ein strenges Sendeschema angewiesen war, seit Einführung der Video- und der DVD-Rekorder vorbei. Dieser Entwicklung tragen die Fernsehsender dadurch Rechnung, dass sie ihre Programme ins Internet stellen und dadurch auch nach den eigentlichen Ausstrahlungsterminen verfügbar halten.

Mediatheken: Wenn Sie eine Sendung verpasst haben, wählen Sie den gleichnamigen Knopf auf der Internet-Seite eines Senders, der Sie z. B. zu RTL, http://rtl-now.rtl.de/epg, oder SAT.1, www.sat1.de, leitet. Dort können Sie die Sendungen der letzten Tage oder Woche ansehen.

Bei den öffentlich-rechtlichen Sendern wie der ARD mit ihren weiteren Landessendern, www.ard.de, oder dem ZDF, www.zdf.de, rufen Sie den Button „Mediathek“ auf. Da die Rundfunkanstalten mit ihren umfangreichen Internet-Seiten gebührenfinanziert sind, kritisieren die Privatsender und die Zeitschriftenverlage wiederholt die nach ihrer Meinung bestehende „Wettbewerbsverzerrung“. Aus diesem Grund müssen die öffentlich-rechtlichen Sender ihre Angebote einschränken. Sportsendungen sind nur 24 Stunden verfügbar, Unterhaltungssen-

dungen hingegen sechs Monate. Wundern Sie sich also nicht, wenn Sie eine Show oder ein Quiz nicht mehr finden!

Berichte von zeitgeschichtlicher Bedeutung dürfen unbegrenzt präsentiert werden. Ein interessantes Angebot von Reportagen und Dossiers finden Sie z. B. beim Dokumentationssender Phoenix, www.phoenix.de, auf Arte, www.arte.tv/de, oder bei 3sat, www.3sat.de.

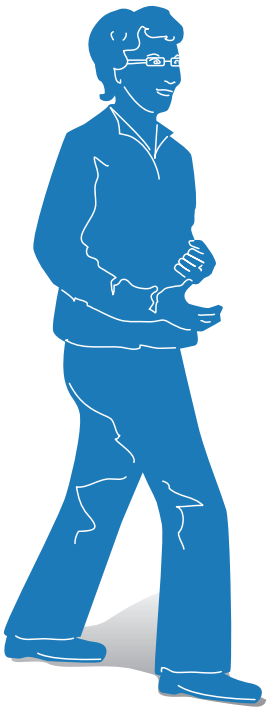
Livestream[105]**:** Sind Sie im Urlaub? Ist Ihr Fernseher defekt? Oder können Sie Ihren regionalen Sender während des Besuches bei den Kindern nicht empfangen, wollen aber im Bilde bleiben? Dafür gibt es eine Lösung: Aktuelle Sendungen können Sie im Internet häufig als Livestream abrufen. Während ein Radiosender seine Signale automatisch an eine Vielzahl von Empfängern ausstrahlt, wird der Livestream individuell angefordert: Das machen Sie direkt auf den Internet-Seiten des Senders, der Ihnen dann im Gegenzug Bilder und Töne zeigt. So können Sie z. B. die DFB-Pokalfinalspiele als eine Fernseh- oder Radioübertragung im Internet verfolgen oder die Lokaljournale online schauen.

GEZ: Die öffentlich-rechtlichen Sender finanzieren sich aus Gebühren, die im Sommer 2012 monatlich 5,76 € für das Radio und 17,98 € bei Radio- und Fernsehempfang betragen.

Da Internet-fähige Computer quasi jederzeit zum Fernseher werden können, wird 2013 ein neues Gebührenmodell eingeführt. Es sieht eine Pauschale pro Haushalt vor, unabhängig von den tatsächlich vorhandenen Empfangsgeräten. Wahrscheinlich werden auch schwerbehinderte Personen, sofern sie bislang von einer Zahlung befreit waren, mit einem niedrigeren Betrag einbezogen werden. Behalten Sie daher die aktuelle Entwicklung im Blick, vielleicht sogar mit einem Besuch auf den Seiten der Gebühreneinzugszentrale, www.gez.de, oder bei www.rundfunkbeitrag.de.

105) Livestream, gesprochen: Laifstriem, engl. für Datenströme, die von einem Rechnernetz empfangen werden.

13. Smartphone und Tablet-PC – unterwegs stets auf Empfang



Frau Kühns Smartphone zeigt ihr die Wege der Stadt.

Endlich! Das Treffen von *Frau Sorge* und *Frau Kühn,* den beiden früheren Arbeitskolleginnen, hat geklappt. Gemeinsam sitzen sie in einem seit Kurzem eröffneten Café, das *Frau Sorge* empfohlen hat.

Während diese ihre Mitgliedschaft in einem sozialen Netzwerk vor allem dazu nutzt, Nachrichten mit ihren Bekannten auszutauschen, gebraucht *Frau Kühn* das Internet umfassender. *„Man kann sich viel zu leicht daran gewöhnen, jederzeit alle benötigten Auskünfte zu erhalten“,* schimpft sie fröhlich mit sich selbst. *„Vorhin habe ich den direkten Weg zum Café nicht gefunden und musste mein Smartphone zu Hilfe nehmen. Früher hätte ich zu Hause in den Stadtplan geschaut und mir vorsorglich Notizen gemacht.“*

„Wieso weiß Dein Telefon, wo wir verabredet sind?“ Frau Sorge blickt irritiert auf das Gerät in *Frau Kühns* Handfläche. *„Das ist – ich gebe es gern zu – mein neues Lieblingsspielzeug. Ich kann damit nicht nur telefonieren, sondern auch Radio hören, fotografieren und vor allem im Internet surfen“,* entgegnet ihr *Frau Kühn. „Da ich mich verlaufen hatte, musste ich mich eben selbst suchen lassen“,* nimmt sie sich selbst aufs Korn. *„Ich habe die Adresse des Cafés eingegeben und dann mein Smartphone über WLAN orten lassen.“ Frau Sorge* runzelt die Stirn, sodass *Frau Kühn* konkretisiert: *„Wenn ich mobil ins Internet gehe, funke ich damit doch quasi einen Sendemast an, der meinen Datenaustausch weiterleitet. Nun kann ich – technisch gesehen – diesen Sender ja genauso ‚anrufen‘ und fragen, wo ich mich gerade befinde. Wenn ich diese Angaben mit Unterstützung eines kleinen Programms mit dem Straßennamen unseres Treffpunkts koppele, wird mir ein Stadtplan mit eingezeichneter Route auf das Gerät gesendet. Es funktioniert wie beim Navigationssystem im Auto und macht jeden auf die Dauer sehr bequem“,* lacht sie.

„Aber ich habe noch etwas Neues für dich“, Frau Kühn versucht, ihre Freundin neugierig zu machen. Sie bietet in einem Senioren-Internet-Club ehrenamtlich Kurse an. *„Dort sitzt mir natürlich eine bunte Truppe gegenüber und nicht jeder kann immer alles. Aber mit all unseren Erfahrungen in Familie und Beruf müssen wir uns im Alter nicht unter Druck setzen lassen. Der Umgang mit neuen Technologien kann Spaß machen“,* betont sie. *„Dienstag gebe ich eine Einführung zum Tablet-PC. Komm doch auch!“*

Mobile Endgeräte: Mit einem Tablet-PC oder einem Internetfähigen Handy – einem Smartphone – können Sie jederzeit ins Internet gehen, vorausgesetzt, Sie haben einen entsprechenden Vertrag und ein Sendemast befindet sich in Ihrer Nähe. Letzteres dürfte bis auf wenige Ausnahmen jedoch kein Problem sein, da die Netzabdeckung in Deutschland sehr gut ist. Allerdings hapert es manchmal an der Geschwindigkeit, je nachdem, welcher technische Übertragungsmodus zur Verfügung steht.

Mit Ihren „mobilen Endgeräten“, wie die Bezeichnung für tragbare Kleincomputer lautet, nehmen Sie die Dienste des Internets genauso in Anspruch wie mit Ihrem Stand-PC oder Notebook, nur eben von unterwegs: So können Sie Sonderangebote im Laden mit Preisen im Internet abgleichen, die Anfangszeiten des Theaterprogramms erfragen oder die Verkehrsverbindungen für den Rückweg nach Hause prüfen.

Allerdings sind manchen Aufgaben durch das Fehlen einer Tastatur Grenzen gesetzt. Nicht alle Ihrer bisher vertrauten Programme laufen auf dem Tablet-PC. Mit dem Smartphone lassen sich längere Texte nur schwer schreiben. Auch verfügen nicht alle Geräte über weitere Anschlüsse, so dass Sie in diesem Fall weder einen Drucker benutzen noch die aus dem Netz heruntergeladenen Daten auf einem USB-Stick [106] abspeichern können.

Tablet-PC: Die Einführung des iPads [107] der Firma Apple im Jahr 2010 hat den Markt für tragbare Computer neu gemischt. Weil der Verkauf von Notebooks zugunsten von Tablet-PCs zurückgeht, haben namhafte Hersteller wie Acer, Samsung, Sony u. w. eigene Modelle entwickelt. So stehen Sie nun vor der „Qual der Wahl“, einer Konkurrenzsituation, von der Sie preislich durchaus profitieren. Ende 2011 nahmen Tablet-Computer bereits einen Marktanteil von 16 % ein, mit steigender Tendenz.

106) USB-Stick, gesprochen wie geschrieben, ist ein transportables Speichermedium, das über den USB-Stecker an den Computer angeschlossen wird. Der Stick müsste korrekterweise eigentlich als „USB-Speicherstick“ bezeichnet werden.

107) iPad, gesprochen: Ei-Päd. Das „i“ steht für das Internet, pad engl. für Schreibblock.

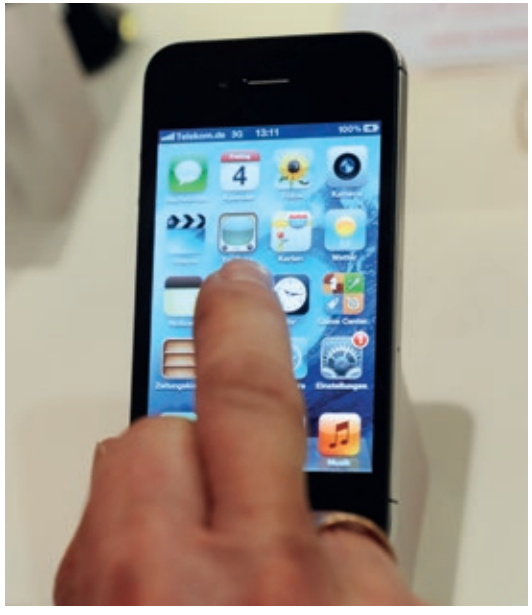
Das Multitalent ist vor allem für grafische Anwendungen geeignet. Sie können sich z. B. Filme auf den handlichen Rechner laden und während einer Bahnreise mit Kopfhörer genießen. Sie können Bücher in Dateiform (E-Books[108]) lesen oder über das Internet Radio hören.

Mit Ihren Fingern tippen oder „wischen" Sie über das Display des Kleincomputers. So blättern Sie die Seiten des E-Books ähnlich wie bei einem echten Buch weiter und „rollen" mit Ihrem Finger auf den unteren Inhalt der Internet-Seite.

E-Mails schreiben Sie, indem Sie eine Tastatur auf den Bildschirm einblenden. Manche Geräte erlauben es, dass Sie eine externe Tastatur anschließen, die den Bedienungskomfort noch erhöht.

Smartphone: Auch hier war die Firma Apple mit ihrem iPhone 2007 Trendsetter, aber mittlerweile hat eine Vielzahl von Anbietern nachgezogen. Sie können zwischen einem breiten Gerätespektrum mit Preisen von ca. 100 € bis 850 € wählen. In Verbindung mit einem Zwei-Jahres-Vertrag bei einem Internet-Anbieter werden die Gerätekosten in die monatlichen Gebühren integriert. So ködert Sie das eine oder andere Schnäppchen mit nur 1 € Einstiegspreis. Nach Angaben von BITKOM besaß im April 2012 bereits jeder dritte Deutsche ab 14 Jahren ein Smartphone, aber nur 6 % der Personen ab 65 Jahre.

Mit den Smartphones haben sich das Aussehen und das Leistungsspektrum der „Handys" entscheidend geändert. Ebenso wie bei einem Tablet-PC tippen Sie mit Ihren Fingern auf einen berührungsempfindlichen Touchscreen[109] und



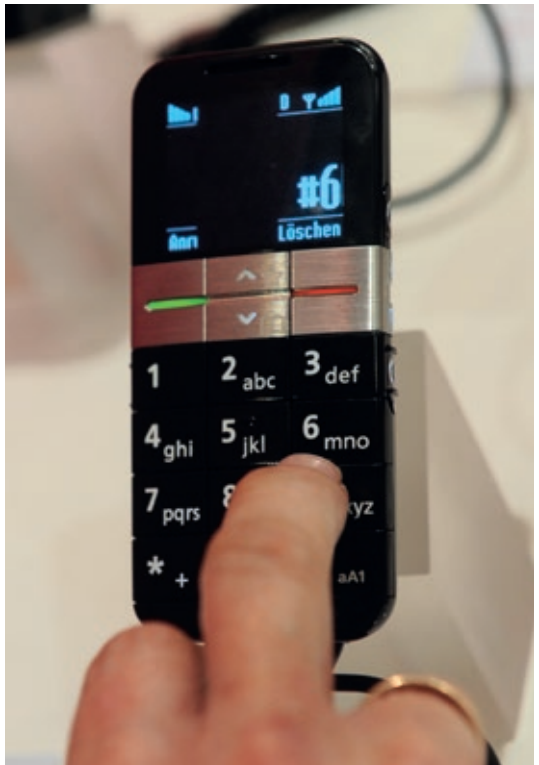
bedienen auf diese Weise Ihr Telefon. Der weitgehende Verzicht auf Tasten ermöglicht es, dass die Bildschirmgröße beinahe der Gesamtgröße des Mobilgerätes entspricht.

Die Stiftung Warentest bündelt auf ihren Internet-Seiten im Themenbereich Multimedia weiterführende Informationen: www.test.de/thema/handys.

108) E-Book, gesprochen: I-Buck, engl., Kurzform für electronic book, elektronisches Buch.

109) Touchscreen, gesprochen: Tatschskrien, engl., Berührungsbildschirm. Bildschirm, der mit Sensoren ausgestattet ist.

Seniorenhandys: Nach Umfragen des BITKOM-Verbandes besitzen fast drei Viertel der Älteren ein Mobiltelefon. Spezielle „Seniorenhandys“ zeichnen sich durch eine besonders einfache Bedienung, große Tasten und Bildschirme sowie gute Kontraste aus. Manche dieser Geräte verfügen über eine Notruftaste, mit der schnell Hilfe angefordert werden kann.



Smartphones wiederum sind in den Bereichen Bedienbarkeit und Komplexität auf den ersten Blick sicher gewöhnungsbedürftig. Gleichwohl lassen sich sinnvolle Zusatzleistungen installieren, sog. Apps. Bei Ihrem nächsten Kauf sollten Sie also überlegen, ob Sie lieber ein Telefon mit einer reduzierten, aber dafür übersichtlichen Benutzerführung besitzen möchten oder ein Smartphone, bei dem Sie dann weitere, zum Teil kostenpflichtige Programme installieren können.

Betriebssystem: Wie im Kapitel 2 beschrieben benötigen Computer[110], ein technisches Betriebssystem als Grundlage für die weiteren Programme, die Sie sich aussuchen und einrichten. Dadurch, dass die Marktentwicklung der Tablet-PCs und Smartphones noch jung und vieles im Fluss ist, bestehen zurzeit etliche Angebote nebeneinander. In wenigen Jahren werden hier sicher Bereinigungen und Angleichungen stattgefunden haben. Bei den Smartphones heißen diese bereits vorinstallierten Betriebssysteme je nach Hersteller beispielsweise Android, Bada, Blackberry OS, iOS, Symbian und Windows Phone, bei den Tablet-PCs wiederum Apple iOS, Android oder Windows RT und Windows 8.

Geschlossene Abteilung: Smartphones und Tablets sind recht gut gegen Angriffe von Viren und Co. geschützt, sofern Sie über keine weiteren Anschlüsse für Geräte wie Speichermedien verfügen.

Alle neu zu installierenden Programme und Daten – Filme, Texte und Bilder – müssen in diesem Fall über das Internet auf den Rechner gespielt werden. Das erfolgt durch eine „Schleuse“, die Dateien auf Schadprogramme prüft.

Diese bewusste Engstelle heißt bei Rechnern der Firma Apple iTunes[111] und bei

110) vgl. Fußnote 17.

111) iTunes, gesprochen: Eitjuns, engl. tune: Melodie, Lied. Kunstwort für Internet-Musik, da über das Portal anfänglich v. a. Popmusik heruntergeladen wurde.

denjenigen, die mit dem Android[112]-System der Firma Google arbeiten, Google Play. Windows Phone verfügt über einen Marketplace[113]. Es gibt noch weitere sog. App-Stores[114].

Einige der dort angebotenen Programme sind kostenfrei, andere kostenpflichtig. Es wird bemängelt, dass sich die Computer-Hersteller auf diesem Weg Monopole schaffen, welche Software in ihrem „Internet-Laden", dem Store, ausgestellt und dort zum Verkauf angeboten wird.

Apps: Applications[115], Anwendungen, werden die vielen nützlichen oder spaßigen Programme genannt, die extra für Tablet-PCs und Smartphones programmiert wurden, um den geringeren Leistungsumfang zum Stand-PC oder Notebook wettzumachen. Mit Hilfe von Icons[116] werden diese durch Fingertipp aufgerufen und ermöglichen schnelle Zugriffe auf Fotogalerien, Textdateien oder Internet-Seiten. Die beliebtesten Apps führen zu Nachrichtenseiten und Wettervorhersagen, zum Internet-Telefon Skype, zu Buchungsmasken für Bahnreisen, auf die eigenen Online-Konten etc.

Kostenfalle: Auch wenn viele Apps kostenfrei angeboten werden, müssen sich diese doch refinanzieren. Viele Programme bieten Ihnen daher kostenpflichtige Zusatzfunktionen an oder konfrontieren Sie mit Werbung. Der unschönen Praxis, dass durch das Antippen der Reklame ungewollt Abonnements ausgelöst werden, wird nun gesetzlich ein Riegel vorgeschoben. Trotzdem sollten Sie darauf achten, nicht nachlässig vorzugehen.

Die Seiten der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen unterrichten Sie über Tücken und Risiken beim Hantieren mit Apps: www.vz-nrw.de.

112) android, gesprochen: Ändreud, engl., abgeleitet von griech. android, Mensch. In Science-Fiction-Filmen auch Bezeichnung für eine menschenähnliche Maschine.

113) Marketplace, gesprochen: Marketplees, engl. Marktplatz.

114) App-Stores, gesprochen: Äpp-Stors, engl. store: Laden, Geschäft. Apps werden im Folgenden erläutert.

115) siehe Fußnote 14.

116) Icons, gesprochen: Aikons, engl. von griech. eikon, Bild. Im Computerbereich ein Bildsymbol – Piktogramm –, mit dem ein Programm aufgerufen werden kann.

Bezahltechnik: Kostenpflichtige Programme bezahlen Sie in der Regel über die Kreditkarte oder über Ihren Mobilfunkvertrag.

Das Telefon als Geldbörse: Neue Smartphones haben immer häufiger einen speziellen Chip eingebaut, den NFC-Chip[117]. Damit können Sie künftig per Funk bezahlen. Der Einzelhandel bereitet sich zurzeit auf die Umstellung zum bargeldlosen Portemonnaie vor. Auch die neuen Kontokarten der Sparkassen sind mit dem Chip ausgestattet, mit dem Sie aus kurzer Distanz ein Empfangsgerät, die „Kasse", im Laden anfunken und auf diese Weise Ihre Zahlung von Beträgen bis 20 € freigeben. Das neue Verfahren nennt sich girogo.

Ortungsfunktion: Mit Apps lassen sich gut Suchdienste verbinden. Besonders bei einer plötzlichen Erkrankung im Urlaub kann ein solcher Service sehr nützlich sein. Mit einer Vielzahl von Notfall-Apps können Sie die nächste Apotheke suchen, Pannenhilfe herbeirufen, Ihre Bankkarte sperren lassen oder auch eigene Angaben zum Gesundheitszustand an prominenter Stelle auf Ihrem Smartphone oder Tablet-PC ablegen.

Mobiltelefone, bei denen die Ortungsfunktion eingestellt ist, können Auskunft über den Aufenthaltsort ihrer jeweiligen Besitzer geben, z. B. falls sich diese verletzt haben oder vermisst werden.

Allerdings sollten Sie auch die andere Seite der Medaille im Blick haben, wenn Sie Ihr Gerät auf dauernden Empfang und Sendung gestellt lassen: Die Gerätehersteller, die Anbieter von Apps und die Netzbetreiber wissen dann recht schnell, wo Sie sich aufhalten und zum Teil auch was Sie gerade tun. Aus diesen Nutzungs- und Bewegungsprofilen lassen sich viele nützliche Informationen gewinnen, die dann in neue Produkte einfließen. Eine Anleitung, wie Sie die Internetfunktion auf Ihrem Smartphone vollständig ausschalten können, finden Sie auf den Seiten der Stiftung Warentest: www.test.de/multimedia/specials.

117) NFC, Near Field Communication, engl. für „Kommunikation über eine kurze Entfernung", in diesem Fall ein Datenaustausch.

Virenschutz: Ihr Smartphone oder Ihr Tablet ist genauso angreifbar wie Ihr PC zu Hause. Da letztlich nicht auszuschließen ist, dass über die App-Stores Schadprogramme versendet werden, sollten Sie auf Nummer sicher gehen.

Installieren Sie Virenschutzprogramme und halten Sie sie aktuell. Kostenfrei ist beispielsweise AVG Mobilation Anti-Virus Free oder auch Lookout Security & Antivirus. Da die Programme für unterschiedliche Betriebssysteme angeboten werden, kann an dieser Stelle keine eindeutige Internet-Adresse als Referenz genannt werden. Bitte recherchieren Sie diese und weitere Programme passgenau für Ihr Computersystem. Testergebnisse und Kaufberatungen finden Sie auf den Seiten der Stiftung Warentest, www.test.de, und ausführlicher auch in den Computerzeitschriften wie www.chip.de, www.computerbild.de, www.heise.de/ct, www.pcwelt.de und in weiteren Titeln. Wichtiger noch ist ein bewusster Umgang mit Zugriffsrechten bei der Auswahl von zu installierenden Apps.

Datenschutz: Schützen Sie Ihre mobilen Geräte vor dem Zugriff anderer: Sperren Sie diese mit dem vorgeschalteten PIN-Code. Wenn Sie Ortungssysteme benutzen, schränken Sie Ihre eigene Sichtbarkeit ein: Nicht jeder kommerzielle Anbieter sollte wissen, wo Sie sich befinden, und Ihnen infolgedessen Werbung auf Ihr Smartphone senden. Installieren Sie Apps nur aus vertrauenswürdigen Quellen und nicht unüberlegt.

Ein kleines Programm, das Sie an eine regelmäßige Erneuerung Ihres Passworts erinnert, hat die „Initiative Deutschland sicher im Netz“ entwickelt. Sie finden es hier: https://www.sicher-im-netz.de/presse/1928_1902.aspx.

Achten Sie ebenfalls darauf, dass Ihre leichten Geräte nicht leicht entwendet werden können. Im Fall des Falles: Lassen Sie Ihre SIM-Karte [118] umgehend sperren.

Wie das geht und weitere Hinweise finden Sie im Informationsblatt des Bundeswirtschaftsministeriums, „Mobile Sicherheit – Ortung – Datenschutz“. Sie können es unter dieser Adresse herunterladen: www.bmelv.de/DE/Verbraucherschutz/Internet/Internet_node.html.

Auch bietet der BITKOM-Verband einen Online-Kurs zum Datenschutz an, der ein Kapitel zu Smartphones enthält: www.bitkom.org/datenschutz.

118) SIM-Karte von engl. Subscriber Identity Module für Teilnehmer-Identitätsmodul. Wird nur in der Abkürzung gebraucht. Bezeichnung für die Chip-Karte mit Ihrer mobilen Telefonnummer.

Datenflatrate: Schon jede dritte Person besucht das Internet heute durch ein mobiles Endgerät. Wenn Sie die Internetfunktionen Ihres Smartphones ausnutzen wollen, sollten Sie zu einer Daten-Flatrate[119] greifen. Schalten Sie aber aus Datenschutzgründen Ihr WLAN oder UMTS, also Ihren Zugang ins Netz, nur dann ein, wenn Sie selbst im Internet surfen möchten. Sie sind dadurch nicht immer „online", wenn Dritte widerrechtlich auf Ihr Gerät zuzugreifen versuchen.

Roaming[120]: Das Internet-Surfen kann teuer werden, wenn Sie es vom Ausland aus tun. Die Flatrates gelten in der Regel nur innerhalb Deutschlands. Falls Sie im grenznahen Gebiet wohnen oder dort urlauben, dann sollten Sie in den Einstellungen Ihres Gerätes verhindern, dass es sich automatisch immer das beste Netz sucht: Das kann leider auch wenige Kilometer jenseits der Grenze liegen.

Und schließlich: Reisen Sie auf sicheren Wegen durchs Internet. Erleben und genießen Sie diese neue Welt. Sie werden viel Wichtiges erfahren, das Ihnen weiterhelfen kann. Tauschen Sie sich mit anderen aus. Werden und bleiben Sie im Netz aktiv!

119) vgl. Fußnote 24.

120) Roaming, gesprochen: roming, engl. für herumstreifen, durchwandern. Im Telefonbereich für das Mitbenutzen anderer Mobilfunknetze verwendet.

Weitere Informationen zur sicheren Internet-Nutzung lesen Sie hier:

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) beschäftigt sich ausführlich mit Problemen wie Phishing und Spamming sowie Viren, Trojanern und anderen Schädlingen. Die Seiten www.bsi-fuer-buerger.de halten viele nützliche Hinweise für Sie bereit, um sich sicher im weltweiten Netz zu bewegen. Im Bereich Service ist eine Liste mit interessanten Links und Downloads eingestellt. Dort finden Sie auch ein ausführliches Glossar zu Fachbegriffen: https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/Wissenswertes_Hilfreiches/Service/Glossar/glossar_node.html.

Das „Virtuelle Datenschutzbüro", ein Service der Datenschutzbeauftragten in Deutschland und weiterer Partner, berichtet zu allen Fragen rund um das Thema informationelle Selbstbestimmung unter www.datenschutz.de.

Die Bundesnetzagentur steht Ihnen als Ansprechpartnerin bei Problemen im Bereich Telekommunikation zur Verfügung. Dies können z. B. unklare Bedingungen von Anschlussverträgen und Entgeltabrechnungen sein. Ihre Beschwerden im Fall von Rufnummernmissbrauch oder unerlaubter Telefonwerbung können Sie über www.bundesnetzagentur.de mitteilen.

Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz klärt auf www.bmelv.de/DE/Verbraucherschutz/verbraucherschutz_node.html über Verbraucherschutz und Informationsrechte auf. Im Bereich „Internet und Datensicherheit" erfahren Sie u. a., wie Sie Auskunft über Ihre von Dritten gespeicherten Daten erhalten, welche Kostenfallen im Netz bestehen und was Sie beim Herunterladen von Daten beachten müssen. Sie erreichen das Ministerium telefonisch unter 0 30 / 1 85 29-0. Den Dienstsitz in Bonn können Sie unter der Adresse Postfach 14 02 70, 53107

Bonn anschreiben, den Berliner Dienstsitz unter der Postleitzahl 11055 Berlin. Hier handelt es sich um eine Großkunden-PLZ, sodass Sie kein gesondertes Postfach angeben müssen.

Das Portal „Verbraucher sicher online", www.verbraucher-sicher-online.de, bietet praktische Hilfen zur Datensicherheit im Netz, erklärt Fachbegriffe zu Hard- und Software und lädt ein, sich zum Thema Barrierefreiheit im World Wide Web kundig zu machen.

Der Internet-Auftritt „Surfer haben Rechte", www.surfer-haben-rechte.de, versteht sich als Partnerprojekt. Der Bundesverband der Verbraucherzentralen informiert Sie dort über Ihre Verbraucherrechte in der digitalen Welt, z. B. bei elektronischen Auktionen, bei Online-Shops oder bei Partnerbörsen.

Die Verbraucherzentralen erreichen Sie unter www.verbraucherzentrale.de. Dort können Sie diejenige Ihres Bundeslandes auswählen und bei Rechtsproblemen eine individuelle Beratung vereinbaren.

Die Adresse http://lfmpublikationen.lfm-nrw.de bringt Sie zu den Publikationen der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen, LfM. Unter den Rubriken „Multimedia" und „NRW digital" sind Checklisten und Broschüren u. a. zu Online-Reisebuchungen, zur Nutzung von Suchmaschinen und zu mobilen Endgeräten aufgeführt. Die Druckschriften können Sie als Datei speichern oder kostenfrei in Papierform bestellen.

Die Stiftung Warentest testet Waren und Dienstleistungen und verfasst unabhängige und objektive Empfehlungen. Die Ergebnisse können Sie in der Zeitschrift „Test" lesen oder – meist kostenpflichtig – im Internet abrufen: www.test.de.

Die „Initiative Deutschland sicher im Netz", in der sich Unternehmen, Branchen und Vereine aus der Informationstechnologie zusammengeschlossen haben, gibt auf der Seite www.sicher-im-netz.de/verbraucher/Verbraucher.aspx Tipps zu geschützten Identitäten, einem problemfreien Online-Einkauf und zur Computersicherheit.

Der Verein BITKOM versteht sich als Sprachrohr der Informationstechnologie- und Telekommunikationsbranche. Die Internet-Präsenz www.bitkom-datenschutz.de vermittelt durch Videos, kleine Spiele und ein Quiz Grundkenntnisse zum Datenschutz.

Bildnachweis:

BAGSO: S. 3, S. 7

BAGSO / Uli Deck: S. 88, S. 89

Dreamstime.com: S. 13: godfer, S. 8: Artman

Fotolia.com: S. 12: auremar; S. 13: giangi555; S. 16: vetkit; S. 20: Logovski; S. 27: Voxall; S. 28: Scanrail; S. 31: kikkerdirk; S. 35: M. Johannsen; S. 36: thingamajiggs; S. 37: teracreonte; S. 40: luna; S. 41: Wilm Ihlenfeld; S. 42: THesIMPLIFY; S. 43: ilro; S. 46: Photosani; S. 46: fotomek; S. 47: Nikolai Sorokin; S. 49: Michael Rosskothen; S. 50: frank peters; S. 50: almagami; S. 60: El Gaucho; S. 62: Vladimir Voronin; S. 65: Luis Francisco Corde; S. 69: fotomek; S. 69: Spectral-Design; S. 72: kebox; S. 73: Giovanni Cancemi; S. 74: Joachim Wendler; S. 77: MH; S. 79: VRD; S. 79: svetlana67; S. 79: seen; S. 80: maksi; S. 83: Uwe Annas; S. 84: Yuri Arcurs; S. 85: Thomas Jansa; S. 87: Ingo Bartussek; S. 88: Helix2012; S. 90: Scanrail; S. 92: babimu

iStockphoto.com: S. 33: Pawel Gaul; S. 44: Stefan Witas.jpg; S. 51: ronstik; S. 54: Catherine Yeulet; S. 78: IuriiSoko Iov; S. 91: Alex Slobodkin; S. 91: TommL; S. 93: Marcello Bortolino

Pixelio.de: S. 14: Kigoo Images; S. 17: R K B; S. 38: F. Gopp

Der „Wegweiser durch die digitale Welt – für ältere Bürgerinnen und Bürger“ richtet sich sowohl an Menschen, die ins Internet einsteigen möchten, als auch an diejenigen, die dort bereits unterwegs sind und nun tiefer in die digitale Welt eintauchen wollen.

In der Broschüre finden Sie Antworten zu Fragen wie: Wie kann ich buchen, bestellen, einkaufen …? Sie ist gut verständlich und möglichst kurz gehalten und gibt Ihnen einen Überblick über das, was das Internet für Sie leisten kann. Begeben Sie sich gemeinsam mit dem „Wegweiser“ auf eine Reise durch diese neue Welt. Sie lernen dabei das *Ehepaar Neumann* und *Frau Sorge* kennen und werden von *Herrn Meister* und *Frau Kühn* sicher begleitet. Gute Reise!

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

**aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages**