

Handy und Internet Tipps gegen Kostenfallen



Rheinland-Pfalz



Ministerium für Umwelt, Forsten
und Verbraucherschutz

Handy und Internet

Tipps gegen Kostenfallen



Liebe Verbraucherinnen und Verbraucher, liebe Eltern,

Jugendliche haben ihre Eltern bei der Nutzung von Handy und Internet längst überholt: 2007 besaßen 96 Prozent der 14- bis 19-Jährigen ein eigenes Mobiltelefon im Vergleich zu

89 Prozent aller 14- bis 64-Jährigen. Beim Internet fällt der Vergleich noch deutlicher aus: Im Gegensatz zu 63 Prozent aller Bürgerinnen und Bürger gehen 90 Prozent der 12- bis 13-Jährigen und 94 Prozent der 18- bis 24-Jährigen regelmäßig ins Internet.

Kinder und Jugendliche kennen sich mit den Neuen Medien bestens aus und nutzen sie für viele Alltagsgeschäfte. Dass eine Onlinebestellung per Vorkasse, das Surfen über das Handy im Ausland oder das Herunterladen eines Musikstücks Folgekosten von mehreren tausend Euro produzieren kann, ist ihnen meist weniger bewusst. Die Eltern stehen oft etwas hilflos vor dem angerichteten Schaden und zahlen eventuell entstehende Kosten viel zu schnell, weil sie ihre Rechte nicht kennen.

Mit dem Ziel, den Verbraucherschutz beim Umgang mit Neuen Medien zu stärken, habe ich den „Verbraucherdialog Neue Medien: Kundenschutz für Jugendliche“ ins Leben gerufen. Das erste Ergebnis halten Sie in der Hand. Ich bedanke mich herzlich bei der Expertenrunde für diese Arbeit und ihre Beiträge.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen dabei helfen, die zehn wichtigsten Kostenfallen bei Handy und Internet zu erkennen, und Ihnen Tipps geben, wie Sie sich dagegen wehren können oder besser: gar nicht erst hineintappen.

Wenn Sie mehr Hilfe brauchen, beispielsweise ein Eltern-Beratungsgespräch oder Rechtsberatung bei der Verbraucherzentrale, können Sie sich an die am Ende des Textes aufgelisteten Kontaktadressen wenden.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.

Ihre

A handwritten signature in blue ink that reads "Margit Conrad". The signature is written in a cursive, flowing style.

Margit Conrad

Ministerin für Umwelt, Forsten
und Verbraucherschutz

Mitglieder der Expertenrunde des Verbraucherdialogs „Neue Medien – Kundenschutz für Jugendliche“

Peter Behrens, Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

Miriam Brehm, Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

Dr. Rudolf Büllsbach, Staatskanzlei Rheinland-Pfalz

Siegfried Czernohorsky, Ministerium für Bildung, Wissenschaft, Jugend und Kultur Rheinland-Pfalz

Michael Denne, Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz

Dieter Dornbusch, Landeselternbeirat Rheinland-Pfalz

Jürgen Ertelt, IJAB e.V. – Projektbüro „Jugend online“

Torsten Feldmann, JBB Rechtsanwälte

Tobias Freise, Bundesnetzagentur

Dr. Iris Geissler-Eulenbach, Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Rheinland-Pfalz

Thomas Günther, www.jugendschutz.net

Anja Hartmann, Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Bernd Heiland, Landesarbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatungsstellen Rheinland-Pfalz

Wolfgang Hertinger, Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz

Klaus Heizmann, Bischöfliches Ordinariat Mainz

Alexander Klussmann, Ministerium für Bildung, Wissenschaft, Jugend und Kultur Rheinland-Pfalz

Dieter Kublitz, Die Verbraucher Initiative

Helmut Liesenfeld, Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz

Felix Martens, LandesschülerInnenvertretung Rheinland-Pfalz

Claudius Möller, Bundesnetzagentur

Harald Müller, Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen Rheinland-Pfalz

Benno Neuhaus, Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung Rheinland-Pfalz

Martin Pinkerneil, Projektorganisation www.handysektor.de

Ralf Quirbach, Landeselternbeirat Rheinland-Pfalz

Florian Reinert, Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung Rheinland-Pfalz

Bärbel-Maria Rösch, LandesschülerInnenvertretung Rheinland-Pfalz

Werner Sanio, Schuldnerfachberatungszentrum Rheinland-Pfalz

Guido Seibel, Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz

Dieter Schaper, Die Verbraucher Initiative

Ute Schmazinski-Damp, Ministerium für Bildung, Wissenschaft, Jugend und Kultur Rheinland-Pfalz

Stefanie Schmitt, Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz

Barbara Steinhöfel, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Klaus Wahl, Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz

Dr. Stefan Weiler, Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz

Patrick Zwiernick, LandesschülerInnenvertretung Rheinland-Pfalz

Dr. Gerald Wiesch, Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau Rheinland-Pfalz

Kostenfallen beim Handy

1	Handytarife – Flatrate nicht für jeden	6
2	Logos, Klingeltöne und Spiele – Vorsicht, Abo	7
3	Lockanrufe – zum Rückruf verführt	9
4	Flirten per SMS – Sprachcomputer statt Traummann	9
5	Handys mit Voreinstellung – unbemerkt ins Internet	10
6	Drahtlose Funkverbindungen – Fremde surfen mit	10
7	Auslandsgespräche – das wird teuer	11
8	Bilder und Musik – besser per E-Mail	11
9	Sonderrufnummern – nur mit Preisansage	12
10	Bezahlen per Handy – Kostenkontrolle wichtig	13

Kostenfallen im Internet

1	Internettarife – Angebote wechseln schnell	16
2	Internetzugang – von DSL bis Satellit	17
3	Router – rund um die Uhr im Internet	17
4	Versteckte Abos – Kosten erst im Kleingedruckten	18
5	Vorkasse – zahlen ohne Ware	19
6	Urheberrecht – Problem nicht nur bei Tauschbörsen	20
7	Datenraub – Vorsicht vor gefälschten E-Mails	20
8	Werbemails – Ärgernis auf Ihre Kosten	22
9	Angriffe aus dem Internet – Schutz- und Filterprogramme helfen	23
10	Drahtlos ins Internet – nur mit Schutz	23

Wer? Wo? Was ?

Beratungsangebote	24
Literaturtipps	27
Glossar	31
Impressum	32



1. Handytarife – Flatrate nicht für jeden

Unnötige Handykosten entstehen oft durch die Wahl des falschen Tarifmodells.

! Tarif und Netzanbieter müssen zum Telefonierverhalten passen. Wann, wie oft, wie lang und in welche Netze telefonieren Sie? Wollen Sie mit dem Handy ins Internet gehen, damit Bilder oder Videos verschicken? Welches Budget steht zur Verfügung? Erst wenn Sie diese Fragen für sich beantwortet haben, können Sie entscheiden, ob ein Laufzeitvertrag, eine Prepaid-Karte, Minutenpakete oder eine Flatrate sinnvoll ist.

! Preisvergleiche der Handytarife gibt es bei der
• Stiftung Warentest unter www.test.de.

! Erkundigen Sie sich nach speziellen Kinder- und Jugendtarifen.

! Eine gute Möglichkeit zur Kostenkontrolle bietet der
• Einzelverbindungsanruf. Die meisten Mobilfunkanbieter stellen ihn kostenlos zur Verfügung, auch bei Prepaid-Angeboten.

Tarifarten beim Handy – ein Überblick

- **Prepaid:** Sie kaufen eine Guthabekarte über einen bestimmten Geldbetrag und telefonieren, solange das Guthaben reicht. Diese lohnt sich bei Wenig-Telefonierern und wenn eine Kostenkontrolle wichtig ist. Daher ist Eltern zu empfehlen, ihren Kindern zunächst ein Handy mit Prepaid-Karte zur Verfügung zu stellen.
- **Flatrate:** Sie zahlen einen festgelegten Preis und dürfen dafür telefonieren, so viel Sie wollen. Lohnt sich für Viel-Telefonierer. Achtung: Viele Flatrates gelten nur für Anrufe ins deutsche Festnetz und ins eigene Netz.
- **Laufzeitvertrag:** Sie schließen einen Vertrag für eine bestimmte Zeit ab, der neben monatlichen Grundkosten feste Minutenpreise für das Telefonieren bietet. Neben dem Basispreis wird nur bezahlt, was vertelefoniert wurde.
- **Minuten- und Volumenpakete:** Der Vertrag umfasst eine bestimmte Anzahl an Gesprächsminuten oder Surfminuten, die monatlich inklusive sind, oder ein Datenvolumen zu günstigeren Bedingungen. Achtung: Wenn Sie Ihr „Paket“ nicht ausschöpfen, verfällt es bei einigen Mobilfunkanbietern am Monatsende.





2. Logos, Klingeltöne und Spiele – Vorsicht, Abo

Logos, Klingeltöne oder Spiele lassen sich oft einfach per SMS anfordern. Zwar müssen die Kosten dafür in der Werbung angegeben sein, häufig werden sie aber übersehen. Wie teuer der Service tatsächlich war, erfahren Sie oft erst beim Blick auf die Handyrechnung.

Richtig teuer kann es werden, wenn mit dem angeblich gratis bestellten ersten Klingelton oder Logo ein Abo verbunden ist, für das regelmäßig Geld abgebucht wird.

! Seit September 2007 müssen die Anbieter nach dem

- Telekommunikationsgesetz vor Abschluss eines Abos per SMS deutlich über die wesentlichen Vertragsbestandteile informieren. Der Vertrag kommt nur bei einer Bestätigung, meist durch eine SMS, zustande.

Der Rat der Verbraucherzentrale: „Teilt der Anbieter die Vertragsbedingungen nicht mit und stellt trotzdem Kosten in Rechnung, müssen Sie diese nicht zahlen. Hat ein Kind über sieben Jahre ein Abo abgeschlossen, ist der

Vertrag unwirksam, wenn die Eltern die Genehmigung verweigern. Kinder bis sieben Jahre dürfen Verträge gar nicht abschließen. Teilen Sie Ihre Zahlungsverweigerung und die entsprechenden Gründe dem Anbieter per Einschreiben mit Rückschein mit. Haben Sie das Abonnement bestätigt, wollen es aber später nicht mehr in Anspruch nehmen, kündigen Sie dem Anbieter per SMS mit dem entsprechenden Stopcode und höchstvorsorglich auch per Einschreiben mit Rückschein zum nächstmöglichen Zeitpunkt.“

! Auch Anbieter, die den Preis in der Werbung nicht

- deutlich angeben, verstoßen gegen das Telekommunikationsgesetz. Melden Sie dies der Bundesnetzagentur per E-Mail an rufnummernmissbrauch@bnetza.de oder telefonisch unter 0291 9955-206.

! Es ist möglich, den Versand von Premium-SMS

- (Dienste, die über SMS gegen entsprechende Bezahlung einen Service bieten) generell sperren zu lassen. Wenden Sie sich hierfür an Ihren Mobilfunkanbieter.

! Viele Logos und Klingeltöne sind im Internet kostenlos herunterzuladen.

! Klingeltöne lassen sich auch selbst machen. Entsprechende Programme hierfür gibt es beispielsweise beim Jugend-Onlinemagazin Netzcheckers unter www.netzcheckers.de oder der Handyseite für Jugendliche www.handysektor.de.





Das Telekommunikationsgesetz – Verbraucherschutz gestärkt

Im Telekommunikationsgesetz sind viele Verbraucherschutzvorschriften festgeschrieben. Seit September 2007 gelten noch einmal wesentlich schärfere Bestimmungen gerade im Handybereich. Hier die wichtigsten Neuerungen:

- SMS-Abonnementverträge müssen vor Abschluss bestätigt werden.
- Anbieter müssen auf Nachfrage einen Warnhinweis per SMS schicken, wenn die Kosten für Abonnementverträge und Kurzwahldienste den Betrag von 20 Euro pro Monat überschreiten.
- Bei Premiumdiensten (z. B. 0900er-Nummern) muss der Preis generell, bei Auskunft- und Kurzwahldiensten (z. B. 118er-Nummern) und entsprechenden SMS oder MMS muss der Preis ab einem Betrag von 2 Euro pro Minute angesagt beziehungsweise angezeigt werden. Bei Massenverkehrsdiensten wie den 0137er-Nummern kann die Preisansage erst am Ende des Gesprächs erfolgen.
- Der Preis für zeitabhängig abgerechnete Premium-Dienste darf grundsätzlich höchstens 3 Euro pro Minute betragen.
- Der Preis für zeitunabhängig abgerechnete Premium-Dienste darf grundsätzlich höchstens 30 Euro pro Verbindung betragen. Die anfallenden Kosten müssen auf jeden Fall zu Beginn der Verbindung kostenfrei angesagt werden.
- Die Preise für Premium-, Geteilte-Kosten-, Auskunfts-, Massenverkehrs- und Kurzwahldienste müssen in der Werbung gut lesbar, deutlich sichtbar sowie in unmittelbarem Zusammenhang mit der Rufnummer und auch in der Fernseh- und Radiowerbung bzw. sonstigen Werbeformen angegeben werden.
- Die Bundesnetzagentur führt eine Sperrliste für R-Gespräche, in die Sie sich eintragen lassen können unter www.bundesnetzagentur.de.



3. Lockanrufe – zum Rückruf verführt

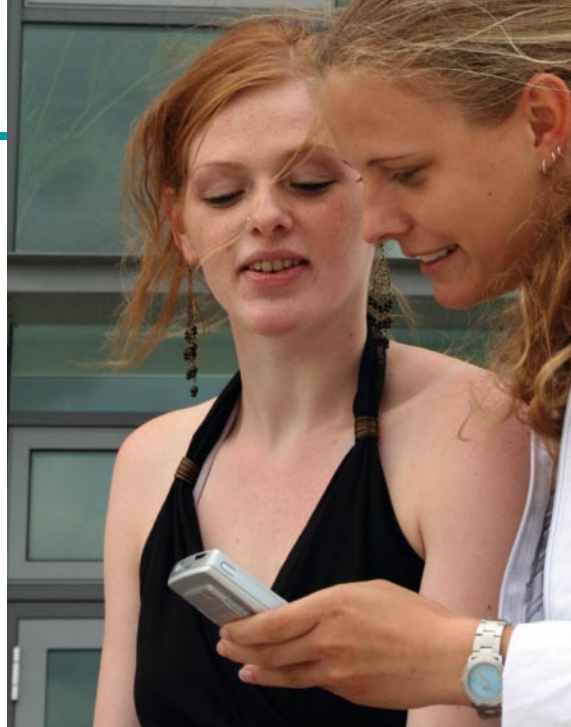
Das Handy klingelt einmal und verstummt. Auf der Anrufliste ist eine unbekannte Nummer zu sehen. Mit großer Wahrscheinlichkeit handelt es sich dabei um einen Lock- beziehungsweise Ping-Anruf: Sie sollen zum Rückruf teurer Nummern verführt werden. Vielleicht erhalten Sie auch eine SMS mit der Bitte, eine unbekannte Telefonnummer anzurufen oder eine SMS an eine unbekannte Nummer zu schicken. Zum Teil handelt es sich um ausländische Telefonnummern.

! Vorsicht beim Rückruf unbekannter Rufnummern.

- Wer Sie wirklich erreichen will, kennt auch Ihre Festnetz-Nummer oder spricht auf die Mailbox. Wenn Sie unbedingt zurückrufen wollen, prüfen Sie vorher die Rufnummer. Bei unbekanntem Nummern kann sich ein Anbieter dahinter verbergen, der Ihnen nur das Geld aus der Tasche ziehen will.

! Wenn Sie Opfer eines Lockanrufs geworden sind,

- können Sie dies der Bundesnetzagentur melden per E-Mail an rufnummernmissbrauch@bnetza.de oder telefonisch unter 0291 9955-206. Diese geht gegebenenfalls gegen die Anbieter vor.



4. Flirten per SMS – Sprachcomputer statt Traummann

„Nette Leute per SMS treffen“, „Kennenlern-Chat per SMS“ – mit solchen Slogans wird dafür geworben, über SMS neue Menschen kennenzulernen. Für hohe Kosten können Sie mit angeblich neuen Bekannten Nachrichten austauschen.

! Derartige Angebote erfüllen oft die geschaffene Er-

- wartung nicht. Oft kümmern sich professionelle Callcenter oder sogar Computer um die Beantwortung der eingehenden SMS und verschicken standardisierte Antworten, die den Chat-Partner möglichst lange bei der Stange halten sollen. Also: Finger weg von solchen Angeboten.



5. Handys mit Voreinstellung – unbemerkt ins Internet

Mit dem Handy im Internet surfen kann teuer werden, wenn Sie dafür nicht den richtigen Tarif abgeschlossen haben. Besonders tückisch sind Handys mit einer Voreinstellung, bei denen der Internet-Zugang vom Hersteller auf eine wichtige Funktionstaste gelegt wurde (Handys mit Branding). Beim Drücken dieser Taste gelangen Sie direkt ins Internet, oftmals ohne es zu merken.

! Sie können die Tasten bei gebrandeten Handys umprogrammieren. Tipps dazu gibt es zum Beispiel bei der Stiftung Warentest unter www.test.de.

! Wenn Sie Ihren Internet-Zugang nicht benötigen, können Sie ihn beim Mobilfunkanbieter sperren lassen.

! Achtung: Handys mit Internetzugang bergen alle Risiken eines Internetzugangs. Mehr erfahren Sie im zweiten Teil dieser Broschüre „Kostenfallen im Internet“.

6. Drahtlose Funkverbindungen – Fremde surfen mit

Bluetooth und W-LAN sind drahtlose Funkverbindungen, mit denen Daten zwischen Mobilfunktelefonen (Bluetooth) oder ins Internet (W-LAN) übertragen werden. Die Gefahr ist in beiden Fällen gleich: Durch ungesicherte Schnittstellen können Fremde sich in das Handy einloggen und so auf Ihre Kosten SMS verschicken, im Internet surfen oder teure Sonderrufnummern anrufen. Aber nicht nur das: Sie können auch Daten ausspionieren oder das Handy mit einem Virus infizieren.



! Wenn Sie Bluetooth oder W-LAN nicht benutzen, können Sie diese Funktion einfach abschalten. Wenn Sie Bluetooth nutzen, sollten Sie die Bluetooth-Sichtbarkeit des Handys ausschalten. Empfehlenswert ist auch, die Schnittstellen mit entsprechenden Programmen zu sichern. Weitere Informationen gibt es beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unter www.bsi-fuer-buerger.de.



7. Auslandsgespräche – das wird teuer

Bei Telefonaten im Ausland fallen zusätzlich zum normalen Verbindungspreis hohe Gebühren für die Nutzung der Netze ausländischer Netzbetreiber an (Roaming-Gebühren). Auch die Annahme von Telefonaten im Ausland verursacht hohe Roamingkosten. Für das Telefonieren innerhalb der EU sind Höchstentgelte von 49 Cent pro Minute (plus Mehrwertsteuer) für abgehende und 24 Cent pro Minute (plus Mehrwertsteuer) für ankommende Gespräche festgelegt. Sie gelten seit Oktober 2007 für alle, die keine speziellen Auslandstarife mit ihrem Mobilfunkunternehmen vereinbart haben.

! Handy-Telefonate im Ausland sollten Sie auf das Nötigste beschränken. Eine SMS ist wesentlich günstiger als ein Telefonat.

! Achtung: Auch das Surfen im Internet oder das Abrufen der E-Mails über das Handy kann im Ausland sehr teuer werden.

! Wenn Sie auf das Telefonieren oder mobile Surfen im Ausland angewiesen sind, erkundigen Sie sich nach speziellen Tarifen oder Prepaid-Karten für Auslandsreisen. Dies gilt vor allem für das Telefonieren in Nicht-EU-Länder, die von der neuen Verordnung nicht erfasst sind.

! Es ist möglich, Handys für Auslandstelefonate zu sperren. Wenden Sie sich hierfür an Ihren Mobilfunkanbieter.

8. Bilder und Musik – besser per E-Mail

Fast jedes Handy ist inzwischen zum Fotografieren geeignet, viele können auch Videos oder Musik aufnehmen. Das Versenden einer Multimediabotschaft (MMS) kann allerdings teuer werden. Moderne Handys ermöglichen sogar das Fernsehen.

! Versenden Sie am besten keine Bilder, Videos oder Musik per MMS. Billiger ist das Verschicken per Bluetooth oder E-Mail.

! Vorsicht beim Versenden von Urlaubsfotos aus dem Ausland, denn hier kommen Kosten für die Benutzung der Netze der Auslandsanbieter hinzu.

! Wenn Ihnen das Verschicken von MMS und Videobotschaften wichtig ist, lohnt sich eventuell der Abschluss eines speziellen Tarifs.

! Das Angebot für Fernsehen über Handy (Handy-TV) ist derzeit noch klein. Achtung: Der Empfang der Programme kann hohe Kosten verursachen.





9. Sonderrufnummern – nur mit Preisansage

Auskunft, Wettervorhersage, Stau-Info, Klingeltöne oder Flirtlines werden über sogenannte Mehrwertrufnummern oder Premium-SMS bezahlt. Diese kosten zum Teil mehrere Euro pro Minute. Zu erkennen sind sie an den Vorwahlen 118, 0137 oder 0900. Premium-SMS bestehen aus meist fünfstelligen Kurzwahlen. Eine Übersicht über alle Mehrwertrufnummern finden Sie auf Seite 15.

! Es ist möglich, eine komplette Sperre von Mehrwert-
• rufnummern und Premium-SMS einzurichten. Wenden Sie sich hierzu an Ihren Mobilfunkanbieter.

! Viele Sonderrufnummern sind im Handy automatisch
• eingespeichert. Damit Sie nicht aus Versehen eine solche Nummer anwählen, sollten Sie immer Ihre Tastensperre aktivieren.

! Seit September 2007 sind außerdem Preisobergrenzen
• und Pflichten zur Preisansage beziehungsweise Preisansage festgelegt. Mehr dazu erfahren Sie auf Seite 8.

Der Rat der Verbraucherzentrale: „Hält sich ein Anbieter nicht an diese Vorgaben, sollten Sie das Telefonat beenden und den Fall der Verbraucherzentrale oder der Bundesnetzagentur melden. Entstehende Kosten müssen Sie nicht bezahlen – allerdings müssen Sie beweisen, dass der Anbieter seine Pflicht nicht eingehalten hat. Tauchen auf der Telefonrechnung Beträge für Sonderrufnummern oder -SMS auf, die Sie nicht nachvollziehen können, legen Sie Widerspruch bei Ihrem Netzbetreiber ein und zahlen Sie nur den unstrittigen Teil der Rechnung. Haben Sie die Rechnung bereits per Einzugsermächtigung oder Lastschrift bezahlt, stornieren Sie diese und überweisen nur den unstrittigen Betrag.“





10. Bezahlen per Handy – Kostenkontrolle wichtig

Ob Fahrkarten, Konzertkarten oder Parkscheine – viele Produkte lassen sich heute schon per Handy bezahlen (Handy Payment). Der Vorteil, unkompliziert bezahlen zu können, kann sich als Nachteil erweisen, wenn der Überblick verloren geht und die Kosten aus dem Ruder laufen.

! Wenn Sie Handy Payment nutzen, notieren Sie sich

- Ihre Ausgaben und prüfen Sie Ihre Telefonrechnung anschließend sorgfältig per Einzelbindungsnachweis.

! Es ist möglich, das Bezahlen per Handy über Mehrwertnummern, Premium-SMS oder Bezahlssysteme der Anbieter zu sperren. Wenden Sie sich hierfür an Ihren Mobilfunkanbieter.



PIN, PUK und Tastensperre – Sicherheit fürs Handy

- Die **PIN (Persönliche Identifikationsnummer)** ist ein vier- bis achtstelliger Sicherheitscode, der das Handy vor dem Zugriff anderer schützt. Die PIN erhält man zusammen mit der SIM-Karte. Die PIN können Sie selbst ändern. Geben Sie die PIN nicht an andere weiter und bewahren Sie sie nicht in der Nähe des Handys auf.
- Die **PUK (Personal Unblocking Key)** besteht aus einem achtstelligen Zahlencode und fungiert als zusätzliche Sicherung zur PIN. Sie wird vom Mobilfunkbetreiber beim Kauf der SIM-Karte mitgeliefert und ist nicht veränderbar. Die PUK muss eingegeben werden, wenn die PIN drei Mal falsch eingegeben wurde.
- Eine **Sperre der SIM-Karte** sollten Sie sofort veranlassen, wenn Ihr Handy verloren gegangen ist. Erstaten Sie Anzeige bei der Polizei. Nur so besteht die Möglichkeit, Ihr Handy eventuell wiederzubekommen.
- Durch seine **IMEI (International Mobile Equipment Identity)**- oder Seriennummer lässt sich jedes Handy eindeutig identifizieren. Die 15-stellige Nummer können Sie mit der Tastenkombination ***#06#** auf Ihrem Handy abfragen. Notieren Sie die Seriennummer. So lässt sich das Handy leichter finden, wenn es verloren oder gestohlen wurde.
- **Virenschutzsoftware** lässt sich auch bei vielen internetfähigen Handys installieren. Sie schützt vor den Angriffen über Bluetooth oder den Internet-Zugang.
- Geben Sie Ihre **Handynummer** nicht an Unbekannte weiter. So können Sie sich vor Werbe-SMS, Lockanrufen oder Belästigungen schützen.



Teen- und Jugendschutztarife – speziell für Eltern

- Teentarife sind spezielle Vertragsangebote für Eltern, die ihre Kinder vor hohen Handykosten schützen wollen. Den Kindern steht pro Monat ein von den Eltern festgelegter Betrag zum Telefonieren zur Verfügung. Dieser wird von der Handyrechnung der Eltern abgebucht. Teure Premiumrufnummern sind gesperrt und können so nicht angerufen werden.
- Der Wermutstropfen: Teencards gibt es oft nur als Zusatzangebote zu einem bestehenden Handyvertrag der Eltern. Das Versenden von Premium-SMS zum Herunterladen von Klingeltönen oder zur Teilnahme an Flirtlines ist möglich und wird nur auf ausdrücklichen Wunsch der Eltern gesperrt.



- Bisher bieten nur einige Mobilfunkbetreiber spezielle Jugendschutztarife an, bei denen Internetzugang, Bildversand und Bluetooth-Übertragung gesperrt werden kann. Auf Initiative des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft, Jugend und Kultur Rheinland-Pfalz hat die Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Anbieter (FSM) gemeinsam mit den Mobilfunkunternehmen Debitel, E-Plus, Mobilcom, O₂, Talkline, T-Mobile und Vodafone eine Selbstverpflichtung entwickelt. Die Unternehmen verpflichten sich in einem ersten Schritt zu Beratung und verstärkter Aufklärung für die Eltern über die mit der Handynutzung verbundenen Gefahren. Außerdem garantieren sie, dass Eltern oder Erziehungsberechtigte in allen Tarifen den Zugang zum Internet am Handy ihres Kindes generell sperren können.



012, 118, 0900 – was verbirgt sich hinter den Vorwahlen?

Nummerngasse	Kosten
(0)12 Neuartige Dienste	Siehe Preislisten der Anbieter, i. d. R. Pflicht zur Preisangabe, ab 2 Euro/Minute
(0)137 Massenverkehrsdienste, beispielsweise Televote	Festgelegte Preise für Anrufe aus dem Festnetz:
(0)137-1	14 Cent/Anruf
(0)137-2	14 Cent/Minute
(0)137-3	14 Cent/Minute
(0)137-4	14 Cent/Minute
(0)137-5	14 Cent/Anruf
(0)137-6	25 Cent/Anruf
(0)137-7	1 Euro/Anruf
(0)137-8	50 Cent/Anruf
(0)137-9	50 Cent/Anruf
(0)138	14 Cent/Anruf Für mobile Anrufe: siehe Preislisten der Anbieter Pflicht zur Preisansage nach Gespräch
(0)15 – (0)17 Mobilfunk	Siehe Preislisten der Anbieter
(0)18 Nutzergruppen	Kosten meist von Nutzergruppe festgelegt, für mobile Anrufe: siehe Preislisten der Anbieter
(0)181 Internationale Nutzergruppen	Kosten meist von Nutzergruppe festgelegt, für mobile Anrufe: siehe Preislisten der Anbieter
(0)19xy Online-Dienste	Siehe Preislisten des Online-Dienste-Anbieters

Weitere Informationen gibt es bei der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de

Nummerngasse	Kosten
(0)180 Geteilte Kosten-Dienste	Festgelegte Preise für Anrufe aus dem Festnetz:
(0)180-1	3,9 Cent/Minute
(0)180-2	6 Cent/Anruf
(0)180-3	9 Cent/Minute
(0)180-4	20 Cent/Anruf
(0)180-5	14 Cent/Minute Für mobile Anrufe: siehe Preislisten der Anbieter.
(0)32 Persönliche ortsnetzunabhängige (0)700 Rufnummern	Siehe Preislisten der Anbieter
(0)800 Entgeltfreie Dienste	Kostenlos
(0)900 Premiumdienste	Preisobergrenze i. d. R. 3 Euro/Minute bzw. 30 Euro pro Anruf, Pflicht zur Preisansage
(0)9009 Dialer	Preisobergrenze i. d. R. 3 Euro/Minute bzw. 30 Euro pro Anruf. Preisanzeige und Bestätigung vorgeschrieben
110 Polizei	Kostenlos
112 Feuerwehr	Kostenlos
115 Geplante einheitliche Rufnummer aller Behörden	Kosten noch offen
116 EU-einheitliche Nummern, z. B. 116116 zur Sperrung elektronischer Berechtigungen (Verlust der Geldkarte)	Kostenlos
118xy Auskunftsdienste	Pflicht zur Preisansage ab 2 Euro/Minute



1. Internettarife – Angebote wechseln schnell

Die Zeiten, in denen die Internetnutzung einfach zu normalen Telefonkosten abgerechnet wurde, sind lange vorbei. Kombinierte Internet-Telefon-Handy-Flatrates sind der neue Renner. Ob diese oder andere Angebote sich für Sie und Ihre Familie lohnen, sollten Sie allerdings genau prüfen.

! Die Tarife für Telefon und Internet ändern sich zurzeit schnell. Wenn Sie davon profitieren möchten, sollten Sie auf kurze Vertragslaufzeiten achten.

! Viele Provider bieten an, innerhalb ihres Angebots den Tarif jederzeit wechseln zu können. Es lohnt also, sich regelmäßig über neue Angebote zu informieren.

! Bevor Sie einen Vertrag für einen neuen Tarif abschließen, prüfen Sie Ihr Nutzerverhalten.

! Preisvergleiche finden Sie bei der Stiftung Warentest unter www.test.de.

Tarifarten im Internet – ein Überblick

- **Flatrate:** Für einen pauschalen Betrag dürfen Sie so lange surfen und so viel herunterladen, wie Sie wollen. Lohnt sich für Vielsurfer.
- **Volumenabhängiger Tarif:** Sie zahlen für bestimmte Datenmengen. Geeignet für Wenigsurfer, die große Datenmengen wie Bilder, Musik oder Filme verschicken oder herunterladen.
- **Zeitabhängiger Tarif:** Sie zahlen pro Minute Internetbenutzung eine bestimmte Summe. Geeignet für Wenigsurfer, die keine großen Datenmengen verschicken oder herunterladen.
- **Internet by Call:** Über einen anderen als Ihren regulären Telefonanbieter wählen Sie sich zu einem bestimmten Tarif ins Internet ein. Achtung: Der Tarif kann sich sehr schnell ändern. Prüfen Sie deshalb vor jeder Einwahl die Kosten. Programme, die automatisch zum günstigsten Tarif ins Internet einwählen, sollten vor jeder Einwahl eine Aktualisierung vornehmen.





2. Internetzugang – von DSL bis Satellit

DSL, VDSL, Kabel, Satellit, UMTS: Die Fülle der Möglichkeiten, einen Internetzugang einzurichten, sind inzwischen fast unüberschaubar. Die Vielzahl der Angebote ebenfalls. Dies nutzen manche Anbieter auf Kosten ihrer Kundinnen und Kunden. Immer wieder verkaufen Firmen beispielsweise DSL-Anschlüsse an Haushalte, in deren Region kein DSL zur Verfügung steht.

! Wenn Sie einen Internetzugang planen, informieren

- Sie sich sorgfältig über die Ihnen zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten und deren Kosten. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat hierfür montags und donnerstags von 14 bis 18 Uhr sowie dienstags bis donnerstags von 9 bis 13 Uhr ein eigenes Beratungstelefon eingerichtet unter 01805 60756060 (0,14 Euro pro Minute aus dem Festnetz; Tarife aus dem Mobilfunk und den Netzen anderer Anbieter können abweichen).

! Einen ungefähren Überblick darüber, welche Internetzugangsmöglichkeiten per Breitband in Rheinland-Pfalz bestehen, liefert der Breitbandatlas unter der Adresse www.zukunft-breitband.de.

! Zusatzkosten verbergen sich oft im Kleingedruckten.

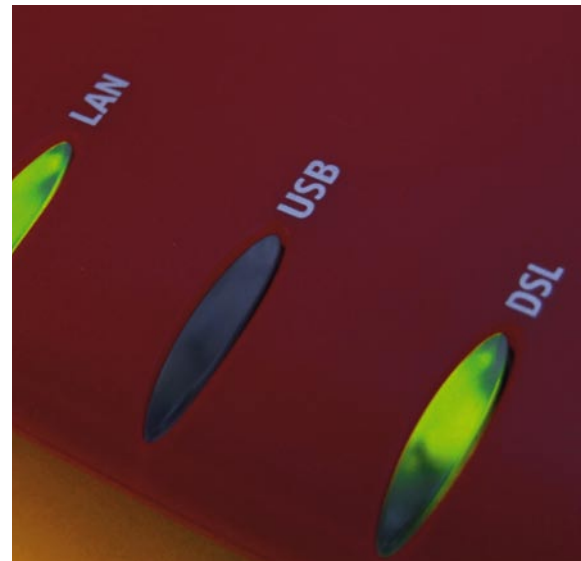
- Verlassen Sie sich daher nicht auf die Werbung, sondern lesen Sie Fußnoten, Zusätze und Allgemeine Geschäftsbedingungen genau, bevor Sie sich für ein Angebot entscheiden.

3. Router – rund um die Uhr im Internet

Router verteilen die Daten in einem Netzwerk auf die entsprechenden Geräte und ermöglichen so die Einwahl mehrerer Computer über eine Leitung. Sie werden auch im Zusammenhang mit DSL-Anschlüssen eingesetzt. Sie sind meist so eingestellt, dass sie ständig online sind oder sich aus einer Warteposition heraus selbst immer wieder ins Internet einwählen.

! Die Verwendung eines Routers, der ständig online ist,

- macht eigentlich nur Sinn, wenn Sie über eine Internet-Flatrate verfügen.





4. Versteckte Abos – Kosten erst im Kleingedruckten

Ob Lebensprognosen oder Online-Quiz, wer sich auf diesen angeblich kostenlosen Internetseiten einträgt, erhält meist kurze Zeit später eine Rechnung für die Nutzung oder einen angeblich abgeschlossenen Abo-Vertrag mit völlig überhöhten Kosten.

Weigern sich die Betroffenen zu zahlen, üben die Seitenbetreiber teilweise massiven Druck aus, um das Geld einzutreiben. Als Beweismittel werden „gespeicherte IP-Adressen“ angeführt, Mahnschreiben versendet und es wird mit Strafanzeigen gedroht. Wer sich dadurch nicht beeindruckt lässt, erhält wenig später Schreiben von Inkassobüros oder Rechtsanwälten. Oft wird auch wegen einer falschen Altersangabe mit einer Strafanzeige gedroht.



! Anbieter, die die Kosten ihres Angebots verschleiern, verstoßen gegen das Wettbewerbsrecht.

Der Rat der Verbraucherzentrale: „Bestreiten Sie den Vertragsschluss und widerrufen Sie den angeblich abgeschlossenen Vertrag höchstvorsorglich. Musterschreiben gibt es unter www.vz-rlp.de. Verträge, die von Minderjährigen abgeschlossen werden, sind ohne die Zustimmung beziehungsweise nachträgliche Genehmigung der Eltern unwirksam. Keine Angst vor Mahnungen, Inkassobüros oder Drohungen mit Strafanzeigen. Die IP-Adresse darf Ihr Provider nur dann herausgeben, wenn die Staatsanwaltschaft wegen einer Straftat ermittelt. Ein Mahnbescheid kommt ausschließlich per Postzustellung von einem Gericht! Zu jedem Mahnbescheid wird ein Widerspruchsformular mitgeschickt, mit dem Sie der Geldforderung offiziell widersprechen können.“

! Um gar nicht erst in eine Abo-Falle zu tappen, sollten Sie jede Seite, die die Eingabe Ihrer persönlichen Daten verlangt, sorgfältig prüfen. Kosten von vermeintlichen Gratisangeboten finden sich oft erst im Kleingedruckten am Seitenende oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

! Unter 01805 60756060 hat die Verbraucherzentrale ein Beratungstelefon eingerichtet. Näheres finden Sie auf Seite 24.



Minderjährige – im Vertragsrecht geschützt

- Kinder bis 7 Jahre sind nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch nicht geschäftsfähig und dürfen daher keine Verträge abschließen. Unter 18-Jährige sind nur beschränkt geschäftsfähig. Lediglich im Rahmen der freien Verwendung des Taschengeldes („Taschengeldparagraph“) können sie ohne Zustimmung der Eltern beispielsweise im Internet etwas bestellen. Bei allen anderen Käufen müssen die Eltern entweder zuvor einwilligen oder nachträglich das Geschäft genehmigen. Erteilen die Eltern keine Genehmigung und erklären dies gegenüber dem Unternehmen, ist der Kaufvertrag unwirksam. Weitere Informationen gibt es bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.
- Ähnliches gilt auch für Handyverträge. Allerdings haften bei einem genehmigten Laufzeitvertrag die Eltern für alle Kosten, die mit dem Handy verursacht werden. Ob der Kauf einer Prepaid-Karte unter den Taschengeldparagraphen fällt, ist rechtlich umstritten.
- Der Schutz von Minderjährigen im Vertragsrecht gilt für alle Vertragsgeschäfte, nicht nur für Geschäfte im Internet oder per Handy.
- Anders als im Vertragsrecht sieht es im Strafrecht aus: Ab dem Alter von 14 Jahren sind Kinder bereits „strafmündig“, können also bei Verstößen gegen das Strafgesetz zur Verantwortung gezogen werden.

5. Vorkasse – zahlen ohne Ware

Viele Produkte werden im Internet günstiger angeboten als im Handel – allerdings zum Teil mit einem hohen Risiko: Sie sollen bezahlen, bevor Sie die Ware erhalten haben, also Vorkasse leisten. Wird die Ware dann nicht geliefert, ist der Aufwand, den eigenen Anspruch geltend zu machen, oft sehr hoch.



! Auch wenn es noch so verlockend erscheint: Es ist gefährlich, ein Produkt gegen Vorkasse oder per Nachnahme zu kaufen. Kaufen Sie besser bei solchen Anbietern, die mit der Zahlung gegen Rechnung einverstanden sind oder gesicherte Bezahlsysteme verwenden. Beim Kauf per Kreditkarte oder Einzugsermächtigung können Sie das vorab gezahlte Geld zurückholen.

! Bei Anbietern von Internetauktionen besteht oft die Möglichkeit, das Geld an einen Treuhandservice zu zahlen, der es erst an den Verkäufer weiterleitet, nachdem Sie die Ware erhalten haben.

! Wenn Sie Opfer eines Warenbetrugs werden und bei der Polizei Strafanzeige erstatten, helfen Sie anderen.



6. Urheberrecht – Problem nicht nur bei Tauschbörsen

Wer Musikstücke anderer in Tauschbörsen zur Verfügung stellt, verletzt das Urheberrecht und kann sich eine Abmahnung und damit erhebliche Kosten einhandeln. Gestalten Sie die eigene Homepage mit fremden Bildern, Filmen, Texten oder Musikstücken, wird auch hier das Urheberrecht verletzt. Rechtswidrig ist es auch, kopierte CDs oder DVDs zum Kauf anzubieten. Seit dem 1.1.2008 ist es außerdem verboten, Daten aus „offensichtlich rechtswidrigen“ Quellen herunterzuladen.

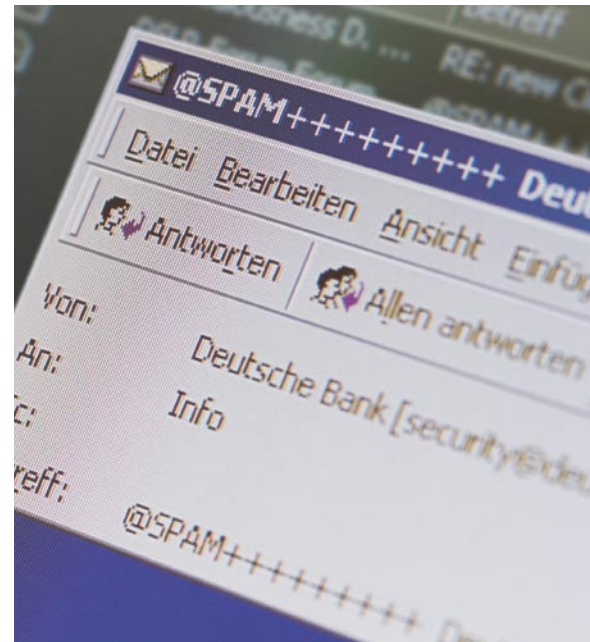
! Selbst machen ist der beste Schutz gegen Urheberrechtsverletzungen. Eigene Fotos, Filme, Musikstücke oder Texte dürfen überall verwendet werden.

! Der Verein iRights.info berät unter www.iriights.info zu allen Fragen des Urheberrechts für Privatpersonen. Auf dieser Internetseite finden Sie auch Informationen über den Umgang mit Abmahnungen. Den Verweis auf eine aktuelle Broschüre von irights.info und Klicksafe finden Sie auf Seite 28.

7. Datenraub – Vorsicht vor gefälschten E-Mails

Phishing heißt das Sammeln von Passwörtern und Zugangsdaten über gefälschte E-Mails. Mit der E-Mail wird Ihnen ein Link zugesandt, der Sie beispielsweise angeblich auf die Internetseite Ihrer Bank führt. Tatsächlich werden Sie aber auf die Seite eines Betrügers geleitet. Gelingt es, Ihnen Ihre Zugangsdaten zu entlocken, kann der Betrüger auf Ihr Konto zugreifen und Geld überweisen oder Ware in Ihrem Namen bestellen.

! In der Regel sind E-Mails, die angeblich von Geldinstituten kommen, gefälscht. Zugangsdaten oder Passwörter sollten Sie daher nicht per E-Mail preisgeben. Wenn Ihre Bank mit Ihnen per E-Mail kommuniziert, ist dies in der Regel vorher abgesprochen. Auch würde keine Bank die Eingabe Ihrer PIN oder TAN zu Kontrollzwecken verlangen.





Verträge im Internet – das Fernabsatzrecht

- Verträge, die über das Internet, per Telefon oder Fax abgeschlossen werden, können nach den Vorschriften für Fernabsatzverträge fast immer innerhalb von zwei Wochen widerrufen werden. Für Verträge über Waren, die auf Internetauktionen von einem Händler ersteigert wurden, gilt in der Regel eine Frist von einem Monat.
- Der Beginn der Widerrufsfrist setzt zunächst voraus, dass der Anbieter in Textform (zum Beispiel per Fax, E-Mail oder schriftlich) ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt hat. Die Frist beginnt dann zu laufen, wenn die Ware zugestellt wurde, bei bestellten Dienstleistungen hingegen bereits mit Vertragsabschluss.
- Kommt der Unternehmer den Informationspflichten nicht nach, beginnt die zweiwöchige Widerrufsfrist nicht zu laufen. Der Vertrag kann dann bei bestellten Dienstleistungen noch bis zu sechs Monate gerechnet ab Vertragsschluss und bei Warenlieferungen sechs Monate gerechnet ab Erhalt der Ware widerrufen werden. Wird hingegen nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt, kann der Vertrag sogar ohne zeitliche Beschränkung widerrufen werden.
- Für den Kauf bestimmter Waren ist ein Widerruf allerdings ausgeschlossen. Dazu gehören individuell angefertigte und verderbliche Produkte, Güter, die nicht zurückgesandt werden können (zum Beispiel bestelltes Heizöl), entsiegelte Software sowie entsiegelte Audio- und Videoaufzeichnungen (CDs, DVDs und Videos). Aber auch Pauschalreisen, Tickets für Freizeitveranstaltungen oder Hotelbuchungen können nicht widerrufen werden.





8. Werbemails – Ärgernis auf Ihre Kosten

Werbemails (Spam) sind nicht nur ärgerlich, sondern erhöhen auch die Onlinekosten.

! Spamming ist unzulässig und kann mit einem Bußgeld bis zu 50 000 Euro bestraft werden. Doch die Verfolgung der Anbieter ist schwierig und kann zu hohen Prozesskosten führen. Wenden Sie sich deshalb bei Problemen mit Werbemails an die Verbraucherzentrale. Diese kann Beschwerden sammeln und vor Gericht Unterlassungsansprüche einklagen.

! Wenn Sie sich vor Spam schützen möchten, sollten Sie Anti-Spam-Filter nutzen und eine E-Mail-Adresse verwenden, die nicht aus dem gängigen Muster Vorname-Nachname besteht.

! Achten Sie darauf, dass Sie der Weiterverwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie sie beispielsweise beim Onlinekauf eingegeben haben.

! Vorsicht bei der Teilnahme an Gewinnspielen! Sie geben Ihre Daten preis.

! Falls Sie an einem Gewinnspiel teilgenommen haben, aber keine Werbung erhalten möchten, genügt es in der Regel, dem Anbieter eine E-Mail zu schicken, in der Sie der Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken widersprechen.





9. Angriffe aus dem Internet – Schutz- und Filterprogramme helfen

Computer mit Internetanschluss sind Angriffen über Viren, Spionage- oder Kontrollprogramme schutzlos ausgesetzt. Diese können über den Besuch von Internetseiten oder E-Mails, beim Chatten oder über Internetforen auf den Rechner gelangen.

! Installieren Sie ein Antivirenprogramm und aktualisieren Sie es täglich.

! Installieren Sie eine Firewall, die den Datenverkehr Ihres Computers kontrolliert und unerwünschte Zugriffe von außen verhindert.

! Informieren Sie sich zudem regelmäßig über Viren, Würmer und Sicherheitslücken in Computeranwendungen. Einen kostenlosen Warn- und Informationsdienst bietet Ihnen das Projekt Bürger-CERT unter www.buerger-cert.de an. Informationen erhalten Sie beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unter www.bsi-fuer-buerger.de.

! Es ist möglich, Benutzerkonten mit eingeschränkten Rechten anzulegen und so beispielsweise das Herunterladen von Programmen zu verhindern.

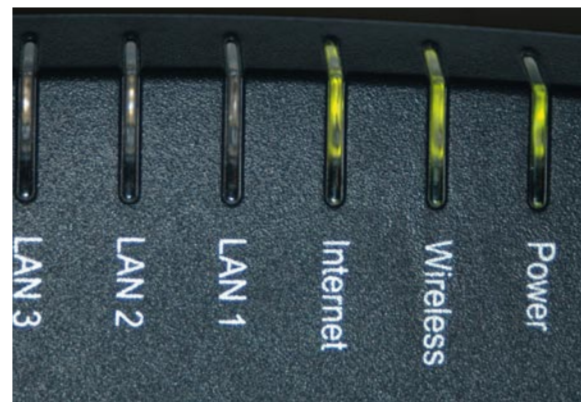
! Auch Jugendschutzfilter blockieren einen Teil der unerwünschten Inhalte. Informationen erhalten Sie bei Klicksafe unter www.klicksafe.de oder unter www.internet-abc.de.



10. Drahtlos ins Internet – nur mit Schutz

W-LAN ist eine drahtlose Funkverbindung zum Internet. Ist das Netzwerk nicht ausreichend abgesichert, können Fremde auf Ihre Kosten mitsurfen, Daten ausspionieren oder Viren auf Ihrer Festplatte installieren.

! Empfehlenswert ist, den W-LAN-Zugang mit speziellen Programmen zu sichern. Weitere Informationen gibt es beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unter www.bsi-fuer-buerger.de.





Verbraucherschutz

Verbraucherzentrale

Die Adressen der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz erhalten Sie bei der

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Geschäftsstelle
Ludwigsstraße 6
55116 Mainz
Tel.: 06131 2848-0
Fax: 06131 2848-66
E-Mail: info@vz-rlp.de
Internet: www.vz-rlp.de

Telefonberatung zu rechtlichen und technischen Fragen rund um Fernsehen, Telefon und Internet

Tel.: 01805 60756060*
* Festnetzpreis 14 ct/min
(andere Preise aus Mobilfunknetzen
möglich)
Mo und Do 14 bis 18 Uhr,
Di bis Do 9 bis 13 Uhr

Schlichtungsstelle für den Onlinehandel

www.ombudsmann.de
Die Verbraucher-Initiative
Elsenstraße 106
12435 Berlin
Tel.: 030 536073-3
Fax: 030 536073-45
E-Mail: mail@verbraucher.org
Internet: www.verbraucher.org

Bundesnetzagentur

Verbraucherservice

Telekommunikation

Tel: 030 22480-500
Mo bis Fr: 9 bis 15 Uhr oder
Tel.: 01805 101000*
* Festnetzpreis 14 ct/min
(andere Preise aus Mobilfunknetzen
möglich)

Schlichtungsstelle

Telekommunikation

Postfach 80 81
53105 Bonn
Fax: 030 22480-518
Internet: www.bundesnetzagentur.de

Beratung bei Rufnummernmissbrauch

Nördeltstraße 5
59872 Meschede
Tel.: 0291 9955-206
Mo bis Mi: 9 bis 17 Uhr,
Do: 9 bis 18 Uhr,
Fr: 9 bis 16 Uhr
Oder:
Schütt 13
67433 Neustadt
Fax: 06321 934-111
E-Mail: rufnummernmissbrauch@bnetza.de
Internet: www.bundesnetzagentur.de

Onlineberatung zum Urheberrecht in der digitalen Welt

Internet: www.irights.info



Schuldnerberatung

Die Adressen der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen in Rheinland-Pfalz erhalten Sie bei der **Landesarbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatungsstellen**
Tel.: 06131 224439 oder
Internet: www.sfz-mainz.de.

Beratung von Eltern

Beratung des Deutschen Kinderschutzbundes

Die Adressen der Orts- und Kreisverbände des Deutschen Kinderschutzbundes in Rheinland-Pfalz erhalten Sie beim **Deutschen Kinderschutzbund Landesverband Rheinland-Pfalz**
Ostbahnstraße 4
76863 Landau
Tel.: 06341 88800
E-Mail: info@kinderschutzbund-rlp.de
Internet: www.kinderschutzbund-rlp.de

Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Die Adressen der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen in Rheinland-Pfalz erhalten Sie beim **Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung**
Rheinallee 97–101
55118 Mainz
Tel.: 06131 967-376
E-Mail: Mehler.Kurt@lsjv.rlp.de
Internet: www.landesjugendamt.de

Erziehungsberatung

Die Adressen der Erziehungsberatungsstellen in Rheinland-Pfalz erhalten Sie beim **Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung**
Rheinallee 97–101
55118 Mainz
Tel.: 06131 967-376
E-Mail: Mehler.Kurt@lsjv.rlp.de
Internet: www.landesjugendamt.de

Landeselternbeirat

Mittlere Bleiche 61
55116 Mainz
Tel.: 06131 16-2926
E-Mail: leb@mbwjk.rlp.de
Internet: <http://leb.bildung-rp.de>

Onlinesucht-Beratung

Hilfe zur Selbsthilfe für Onlinesüchtige und deren Angehörige (HSO)
Kottmeierstraße 12
21614 Buxtehude
www.onlinesucht.de

Jugendschutz

Beratung zum Jugendschutz in der Öffentlichkeit

Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung
Rheinallee 97–101
55118 Mainz
Tel.: 06131 967-379
E-Mail: reinert.florian@lsjv.rlp.de
Internet: www.landesjugendamt.de

Jugendschutz.net

**Jugendschutz in Telemedien
Meldestelle der Bundesländer für Verstöße gegen den Jugendschutz**
Wallstraße 11
55122 Mainz
Tel.: 06131 328520
Fax: 06131 328522
E-Mail: buero@jugendschutz.net
Internet: www.jugendschutz.net



Beratung zur Medienkompetenz

Onlineberatung Medienkompetenz

www.klicksafe.de

c/o Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK)

Rheinland-Pfalz

Turmstraße 10

67059 Ludwigshafen

Tel.: 0621 5202271

Fax: 0621 5202279

E-Mail: info@klicksafe.de

Onlineberatung rund ums Handy

www.handysektor.de

Martin Pinkerneil

Zeltinger Straße 8

50969 Köln

Tel.: 0221 56905229

E-Mail:

redaktion@handysektor.de

Onlinemagazin von Jugendlichen für Jugendliche

www.netzcheckers.de

c/o IJAB/ Projektbüro „Jugend Online“

Godesberger Allee 142–148

53175 Bonn

Tel.: 0228 9506-0

E-Mail: jon@ijab.de

Beratung zur IT-Sicherheit

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Postfach 20 03 63

53133 Bonn

Tel.: 0228 9582-0

Internet: www.bsi.bund.de

Internet: www.bsi-fuer-buerger.de

Internet: www.buerger-cert.de

Internetberatung zum Thema

Computersicherheit

Internet: www.computerbetrug.de

Polizei

Bundesweites Internetportal der

polizeilichen Kriminalprävention

Internet: www.polizei-beratung.de

Internetportal der rheinland-

pfälzischen Polizei mit Adressen der

Dienststellen

Internet: www.polizei.rlp.de

Literaturtipps

Handy

Broschüre „Handy ohne Risiko? Mit Sicherheit mobil – ein Ratgeber für Eltern“

Erstellt von jugendschutz.net

Herausgeber: Bundesministerium

für Familie, Senioren, Frauen und

Jugend

Alexanderstraße 3

10178 Berlin

Tel.: 03018 555-0

Fax: 03018 555-4400

E-Mail: poststelle@bmfsfj.bund.de

Internet: www.bmfsfj.de

Stand: Oktober 2007

Flyer „Tipps to go. Das ist mein Handy“

Herausgeber: Handysektor

Zeltinger Straße 8

50969 Köln

Tel.: 0221 56905229

E-Mail: info@handysektor.de

Internet: www.handysektor.de



Broschüre „Elternwissen Handy“

Herausgeber: Katholische
Landesarbeitsgemeinschaft
Kinder- und Jugendschutz NW e. V.
Salzstraße 8
48143 Münster
Tel.: 0251 54027
Fax: 0251 518609
E-Mail: Kath.LAG. Jugendschutz.
NW@t-online.de
Stand: 2006

Flyer „Handy und Co: 10 Antworten“

Herausgeber: Medienpädagogischer
Forschungsverband Südwest
Rotebühlstraße 121
70178 Stuttgart
Tel.: 0711 6699131
Fax: 0711 6699111
E-Mail: info@mpfs.de
Internet: www.mpfs.de
Stand: 2007

Schuldenfalle Handy

Herausgeber: Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.
Ludwigsstraße 6
55116 Mainz
Tel.: 06131 2848-0
Fax: 06131 2848-66
E-Mail: info@vz-rlp.de
Internet: www.vz-rlp.de
Stand: November 2005

Telefon- und Handyrechnung – richtig reklamieren

Herausgeber:
Verbraucherzentrale
Bundesverband
Markgrafenstraße 66
10969 Berlin
Erhältlich in Deutsch, Russisch
und Türkisch bei
Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.
Ludwigsstraße 6
55116 Mainz
Tel.: 06131 2848-0
Fax: 06131 2848-66
E-Mail: info@vz-rlp.de
Internet: www.vz-rlp.de
Stand: Juni 2007

Flyer „Verbraucherschutz bei Rufnummernmissbrauch“

Herausgeber:
Bundesnetzagentur
Zu bestellen bei:
Außenstelle Erfurt
Druckschriftenversand
Zeppelinstraße 16
99096 Erfurt
Tel.: 0361 7398-272
Fax: 0361 7398-184
E-Mail:
Druckschriften.Versand@BNetzA.de
Internet: www.bundesnetzagentur.de

Internet

Broschüre „Ein Netz für Kinder – Surfen ohne Risiko?“

Erstellt von jugendschutz.net
Herausgeber:
Bundesministerium für Familie,
Senioren, Frauen und Jugend
Alexanderstraße 3
10178 Berlin
Tel.: 03018 555-0
Fax: 03018 555-4400
E-Mail: poststelle@bmfsfj.bund.de
Internet: www.bmfsfj.de
Stand: September 2007

Flyer „Abzocke im Internet: Erst durchblicken – dann anklicken“

Verbraucherzentrale NRW
Herausgeber: Klicksafe,
c/o Landeszentrale für Medien
und Kommunikation (LMK)
Rheinland-Pfalz
Turmstraße 10
67059 Ludwigshafen
Tel.: 0621 5202271
Fax: 0621 5202279
E-Mail: info@klicksafe.de
Internet: www.klicksafe.de
Stand: März 2007



Flyer Knete oder Knast

Herausgeber: Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.
Ludwigsstraße 6
55116 Mainz
Tel.: 06131 2848-0
Fax: 06131 2848-66
E-Mail: info@vz-rlp.de
Internet: www.vz-rlp.de
Stand: Juli 2007

Broschüre „Nicht alles, was geht, ist auch erlaubt!“

Urheber- und Persönlichkeitsrechte
im Internet“
Herausgeber:
irights.info und Klicksafe
c/o Landeszentrale für Medien
und Kommunikation (LMK)
Rheinland-Pfalz
Turmstraße 10
67059 Ludwigshafen
Tel.: 0621 5202271
Fax: 0621 5202279
E-Mail: info@klicksafe.de
Internet: www.klicksafe.de
Stand: 2008

Broschüre „Elternwissen Internet“

Herausgeber: Katholische
Landesarbeitsgemeinschaft
Kinder- und Jugendschutz NW e. V.
Salzstraße 8
48143 Münster
Tel.: 0251 54027
Fax: 0251 518609
E-Mail: Kath.LAG.Jugendschutz.NW@t-online.de
Stand: 2006

Broschüre „Internet-Tipps für Eltern“ Broschüre „Internet-Tipps für Kinder“

Herausgeber: Klicksafe
c/o Landeszentrale für Medien
und Kommunikation (LMK)
Rheinland-Pfalz
Turmstraße 10
67059 Ludwigshafen
Tel.: 0621 5202271
Fax: 0621 5202279
E-Mail: info@klicksafe.de
Internet: www.klicksafe.de
Stand: 2006

Flyer „Internet: 10 Antworten“

Herausgeber: Medienpädagogischer
Forschungsverbund Südwest
c/o Landesanstalt für
Kommunikation (LFK)
Rotebühlstraße 121
70178 Stuttgart
Tel.: 0711 6699131
Fax: 0711 6699111
E-Mail: info@mpfs.de
Internet: www.mpfs.de
Stand: 2007

IT-Sicherheit

Flyer „Erste Hilfe bei Viren & Co“

Herausgeber: Bundesamt für
Sicherheit in der Informationstechnik
Postfach 20 03 63
53133 Bonn
Tel.: 0228 9582-0
Internet: www.bsi.bund.de

Broschüre „Leitfaden IT-Sicherheit“

Herausgeber: Bundesamt für
Sicherheit in der Informationstechnik
Postfach 20 03 63
53133 Bonn
Tel.: 0228 9582-0
Internet: www.bsi.bund.de
Stand: 2007



Broschüre: „Mobile Endgeräte und mobile Applikationen: Sicherheitsgefährdungen und Schutzmaßnahmen“

Herausgeber: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Postfach 20 03 63
53133 Bonn
Tel.: 0228 9582-0
Internet: www.bsi.bund.de
Stand: 2006

Broschüre: „Drahtlose Kommunikationssysteme und ihre Sicherheitsaspekte“

Herausgeber: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Postfach 20 03 63
53133 Bonn
Tel.: 0228 9582-0
Internet: www.bsi.bund.de
Stand: Mai 2006

Broschüre „Weblogs. Podcasts & Co“

Herausgeberin: Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM)
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
Tel.: 0211 77007-0
Fax: 0211 727170
E-Mail: info@lfm-nrw.de
Internet: www.lfm-nrw.de
Stand: Januar 2007

Broschüre: „Bericht zur Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2007“

Herausgeber: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Postfach 20 03 63
53133 Bonn
Tel.: 0228 9582-0
Internet: www.bsi.bund.de
Stand: 2007

Broschüre „7 goldene Regeln für den sicheren Onlinekauf“

Herausgeber: Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes, eBay sowie der Bundesverband des Deutschen Versandhandels
Tel.: 030 8019-5161
E-Mail: info@kaufenmitverstand.de
Internet: www.kaufenmitverstand.de
Stand: 2006

Broschüre „Online-Shopping“

Herausgeber: Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM), Verbraucherzentrale NRW
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
Tel.: 0211 77007-0
Fax: 0211 727170
E-Mail: info@lfm-nrw.de
Internet: www.lfm-nrw.de
Stand: 2005

Broschüre „12 goldene Suchmaschinen-Regeln“

Herausgeber: Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM), Klicksafe
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
Tel.: 0211 77007-0
Fax: 0211 727170
E-Mail: info@lfm-nrw.de
Internet: www.lfm-nrw.de
Stand: Januar 2006

Flyer „Chatten ohne Risiko? Was Eltern und Pädagogen wissen sollten“

Flyer „Wollen wir chatten? Ja, sicher! Chatten ohne Risiko“

Herausgeber: jugendschutz.net
Wallstraße 11
55122 Mainz
Tel.: 06131 328520
Fax: 06131 328522
E-Mail: buer0@jugendschutz.net
Internet: www.jugendschutz.net
Stand: Juni 2006



Flyer „Augen auf beim Onlinekauf“

Herausgeber:
Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.
Ludwigsstraße 6
55116 Mainz
Tel.: 06131 2848-0
Fax 06131 2848-66
E-Mail: info@vz-rlp.de
Internet: www.vz-rlp.de
Stand: November 2006

Flyer „Wenn der Hammer fällt – ebay & Co“

Herausgeber:
Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.
Ludwigsstraße 6
55116 Mainz
Tel.: 06131 2848-0
Fax: 06131 2848-66
E-Mail: Info@vz-rlp.de
Internet: www.vz-rlp.de
Stand: November 2006

Schulden

**Internetseite des
Bundesministeriums für Familie,
Senioren, Frauen und Jugend**
www.meine-schulden.de

**Internetseite des Forums
Schuldnerberatung**
www.forum-schuldnerberatung.de

Faltblattreihe „Schuldnerberatung“

- 1: Wann sind Schulden wirklich verjährt?
- 2: Verzugszinsen und ihre Folgen
- 3: Das Insolvenzverfahren für Selbstständige
- 4: Vertrag – Möglichkeiten des Widerrufs
- 5: Was muss der Schuldner noch alles zahlen?
- 6: Vom Shoppen im Internet
- 7: Bürgschaften und ihre Folgen
- 8: Die SCHUFA sieht alles!
- 9: Was darf ich als Schuldner behalten?
- 10: Hilfe Mahnbescheid – was tun?
- 11: Lohnpfändung – was darf ich behalten?
- 12: Wie Sie dem Kreditihai die Zähne zeigen
- 13: Die eidesstattliche Versicherung und ihre Folgen

- 14: Die Pfändung des Girokontos
- 15: Was dürfen Inkassounternehmen?
- 16: Wenn der Gerichtsvollzieher kommt
- 17: Miet- und Energieschulden und ihre Folgen
- 18: Kontoüberziehung
- 19: Verbraucherinsolvenz macht Hoffnung
- 20: Wer zahlt den Unterhalt?

Herausgeber: Diakonisches Werk
Dortmund
Zu beziehen bei den
Schuldnerberatungsstellen in
Rheinland-Pfalz
Stand: August 2005

Verbraucherschutz

Verbraucherschutzbericht Rheinland-Pfalz 2006/2007

Herausgeber: Ministerium für
Umwelt, Forsten und
Verbraucherschutz
Kaiser-Friedrich-Straße 1
55116 Mainz
Tel.: 06131 164468
Fax: 06131 164646
E-Mail: poststelle@mufv.rlp.de
Internet: www.mufv.rlp.de



Antispamfilter	Programme, die Mails nach bestimmten Kriterien aus dem E-Mail-Posteingang herausfiltern	MMS	Multimedia Messaging Service, Handybotschaft zum Versand von Musik, Bildern und Videos
Bluetooth	Drahtlose Funkverbindung zwischen Handy und Handy oder Handy und Computer mit einer Reichweite von höchstens 100 Metern	Nummerngasse	Bestimmter Bereich von Telefonvorwahlen
Branding	Mit der Marke eines Mobilfunkanbieters gekennzeichnetes und mit entsprechender Tastenvorprogrammierung ausgestattetes Handy	Ping-Anrufe	Anrufe, die zum Rückruf teurer Nummern verleiten sollen
Chat	Internetforum zum Austausch von Nachrichten in Echtzeit	Phishing	Sammeln von Passwörtern und Zugangsdaten über gefälschte E-Mails oder Computerprogramme
Dialer	Einwahlprogramm	Premium-oder Mehrwert-SMS	SMS, über die man einen speziellen Service nutzt, zum Beispiel Stauinfo oder Wettervorhersage
DSL/VDSL	Digital Subscriber Line beziehungsweise Very High Speed Digital Subscriber Line, Telefonanschluss mit hoher oder sehr hoher Daten-Übertragungsrate	Prepaid	Bezahlweise, bei der ein bereits gezahltes Guthaben einer Telefonnummer gutgeschrieben wird
Firewall	Netzwerk-Sicherheitskomponente, die den Datenverkehr nach bestimmten Regeln filtert	Roaming	Nutzung ausländischer Mobilfunknetze
Handy Payment	Bezahlung mit dem Handy	Router	Verteiler für elektronische Daten
Handy TV	Fernsehen über Handy	SMS	Short Message Service, Textnachricht von Handy zu Handy
IP-Adresse	Internet-Protocol-Adresse, Adresse zur Identifizierung von Computern	Spam	Werbemails
Mehrwert-oder Sonder-rufnummer	Telefonnummer, über die ein spezieller Service genutzt werden kann, zum Beispiel Auskunftsdienste oder Flirlines	UMTS	Universal Mobile Telecommunications System, Mobilfunkstandard für schnelle Datenübertragung
		W-LAN	Wireless Local Area Network, drahtlose Verbindung zum Internet

**Herausgeber:**

Ministerium für Umwelt, Forsten und Verbraucherschutz
Kaiser-Friedrich-Straße 1
55116 Mainz
Tel.: 06131 16-0
Fax: 06131 16-4649
E-Mail: poststelle@mufv.rlp.de
Internet: www.mufv.rlp.de

Texte:

Ministerium für Umwelt, Forsten
und Verbraucherschutz
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Redaktion:

Ministerium für Umwelt, Forsten und Verbraucherschutz
Christiane Schäfer

Fotos:

Adpic (H. Mahsen Titelseite; M. Baumann S. 20)
Boxmann (Titelseite)
Digitalstock (Titelseite, S. 6, S. 11, S. 13, S. 14, S. 17,
S. 19, S. 20, S. 23)
Fotolia (Cmon S. 8, S. 21; Alexey Klementiev S. 13;
aidasonne S. 9; Ewe Degiampietra S. 10; JulianMay.co.uk
S. 11; Stanislav Tatarnikov S. 12; Markus Mohr S. 16;
Mikhail Tolstoy S. 18; gajatz Titelseite, S. 18; Franz Pluegl
Titelseite, S. 22; Melisback Titelseite, S. 23)
Ministerium für Umwelt, Forsten und Verbraucherschutz
(S. 3)
Panthermedia (Ralph R S. 10)

Layout:

Harald Klein Design, Mainz

Druck:

Prinz-Druck, Idar-Oberstein
Auflage: 90 000

Stand: Juni 2008