

Anhang A: Gesprächsprotokoll vom 2.11.2016: Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverband

Dann fang ich mal kurz zu meiner Person an. Ich mache die Aufgabe des Vorstandes nun seit zweieinhalb Jahren. Ich war vorher acht Jahre im Vorstand der Verbraucherzentrale in NRW.

Zum Verhältnis der Verbraucherzentralen zum Bundesverband:

Arbeitsteilung: Die 16 VZ kümmern sich um Beratung und Information der Verbraucher. Die VZBV sieht sich auch als zuständig für Qualitätssicherung und Fortbildung. Das Fortbildungsprogramm läuft über uns. Wir betreiben auch das bundesweite Intranetsystem, so dass die Berater auch in der Lage sind, auf dieselbe Anfrage auch die gleiche Antwort zu geben.

Wenn der Verbraucher in die Beratungsstelle kommt, dann ist seine Motivation nur – verständlich – das eigene Problem gelöst zu bekommen. Sie haben in der Regel kein Verständnis dafür, wenn wir weitergehende Daten erheben. Das ist natürlich ein Spagat, weil wir sehr gerne wissen würden, welche Probleme zu uns getragen werden. Das ist ja ohnehin nur die Spitze eines Eisbergs, welche Verbraucher sind das eigentlich, die zu uns kommen.

Das erste haben wir gelöst durch ein inzwischen bundesweites Erfassungssystem, wo alle knapp 2.000 Beratungskräfte nach einer Rechtsberatung zum Beispiel, nach einem Kennzahlensystem (das nach dem EU Consumer Scoreboard entwickelt wurde [siehe auch <http://ec.europa.eu>]) erfaßt, welcher Natur das Problem war, welches Themengebiet betroffen war.

Das machen die Beratungskräfte aus dem Gedächtnis unmittelbar nach dem Beratungsgespräch. Das geschieht im Rahmen des sogenannten Marktwächterprojekts. Was wir aber bewußt nicht erfassen, sind Daten über den Verbraucher, also Geschlecht, Alter, womöglich auch weitere sozioökonomische Daten wie Einkommen oder jeglicher Natur. Das haben wir teilweise mal stichpunktartig in Modellversuchen getan. Und wir haben immer die Erfahrung gemacht, dass eine solche Frage auf Mißtrauen, wenn nicht sogar auf Unverständnis oder Ablehnung trifft.

Das bedauern immer alle Kollegen, die mit uns arbeiten, weil natürlich Daten wie aus dem Sozioökonomischen Panel verschnitten mit den Verbraucherproblemen ungemein spannend wären.

Insofern gibt es ein Gefühl, welche Probleme etwas häufiger oder weniger häufig mit bestimmten Altersgruppen zusammenhängen. Aber es ist eben ein Gefühl.

GF: Aber das ist es ja, was man bei einer Expertenbefragung bekommen würde.

Die Daten dienen ja auch dazu, das eigene Beratungsangebot weiterzuentwickeln. Dazu können wir sagen, wie viele Menschen zum Beispiel zu einer Baufinanzierung Fragen haben, wie oft ist es zu einer Urheberrechtsverletzung bzw. einer Abmahnung gekommen ist. Aber wir können nicht nachweisen, welche Menschen das waren.

Das vorweggeschickt, ist das Gefühl ungefähr folgendes. Wir können eigentlich fünf bis sechs große Beratungsfelder unterscheiden:

Das erste ist der Klassiker: Ernährungs- und Lebensmittelfragen. Interessanterweise eines der am schlechtesten nachgefragten Beratungsthemen. Außer in Krisenzeiten, wenn zum Beispiel ein Skandal unterwegs ist (z.B. Pferdefleisch in Lasagne, Ehec, irgendwelche Panschereien). Dann steigt die Beratungsnachfrage an und ist dann eine, die man primär verorten kann bei den Eltern junger Familien, also etwas grob gesagt im Altersbereich 25-35. Danach nimmt das Interesse tendenziell ab. Dann gibt es noch mal einen Peak, wenn Menschen älter werden, wenn sie beginnen sich auf die Rentenzeit einzustellen, also im Alter 65 - 70.

Dann gibt es als zweites großes Beratungsnachfragethema den Finanzmarkt. Ebenfalls ein Klassiker des Verbraucherschutzes als Vertrauensgut. Hier können wir einen Schwerpunkt ausmachen vor allem wenn Menschen in der Lage sind, Geld anzulegen oder eine Immobilie zu kaufen, wenn sie sich Gedanken machen über Altersvorsorge – also 25-49 jährige. Wahrscheinlich eher sogar 30 – 40 jährige. Dazu gibt es auch immer vereinzelt jemand, der ein Problem hat mit einer Geldanlage, der sich über Kontogebühren geärgert hat, wo sozial Schwache Probleme haben, das sogenannte P-Konto [Pfändungsschutzkonto] zu bekommen. Das ist relativ gleich verteilt über die Altersschichten.

Dann gibt es einen dritten großen Bereich, das ist die sogenannte Energieberatung: Das sind Menschen, die einen Stromanbieterwechsel wollen, das sind Leute, die eine energetische Sanierung in ihren eigenen vier Wänden machen wollen, andere Menschen, die Probleme haben, die Stromrechnung zu bezahlen. Auch hier stellen wir fest, dass der Stromanbieterwechsel und die soziale Beratung bei Finanzierungsproblemen mehr oder weniger gleich verteilt ist über alle Altersschichten. Die energetische Gebäudesanierung ist natürlich klassischerweise an den Hauskauf gekoppelt oder aber zum Beispiel wenn die Kinder das Haus verlassen, da fangen Hausbesitzer nochmal mit einer Modernisierung an. Wir haben da einen Beratungsbedarf bei den 30-40jährigen und dann nochmal beim Thema Umzug, Modernisierung, teilweise auch wenn es um Barrierefreiheit geht, sobald man das mit energetischen Fragen koppeln kann, dann findet man das auch im Altersspektrum 55-70.

Das größte Beratungsgeschäft der Verbraucherzentralen betrifft dann Telekommunikation und Digitale Inhalte. Also zum Beispiel die Frage eines Telefonvertrages oder wie weit sie mit Urheberrechtsproblemen umgehen. Da sehen wir tatsächlich eine jüngere Zielgruppe, was insbesondere im Kontext von Urheberrechtsproblemen nicht verwunderlich ist. Eine Information, die wir auch z.B. in Schulen hineinragen, da haben wir eine Interessensgruppe der 15-25jährigen, die – aus Unwissenheit oder auch teilweise aus Dämlichkeit oder auch aus Vorsatz tatsächlich Filme Musik, Videos heruntergeladen haben und dann in Konflikten mit Abmahnanwälten sind. Dann haben wir den Klassiker: Alles rund um Telefonverträge, das finden wir über alle Alterskohorten hinweg mit einem leichten Schwerpunkt um 55 aufwärts, wo man einfach merkt, dass Menschen bestimmte Vertragskonstellationen einfach zu kompliziert werden.

Das letzte Thema betrifft Gesundheit und Pflege. Bei Gesundheit haben Sie die Frage von Krankenkassen, PKV-Problematiken, Erstattungsproblematiken, Igel Leistungen. Diese Themen kommen ab Berufstätigkeit von 30 bis 35 Jahren aufwärts.

Dazu kommen dann noch Pflegerechtsverträge. Ambulante und stationäre Betreuung. Da gibt es noch einmal einen Beratungsbedarf bei den Angehörigen und natürlich bei persönlich Betroffenen von 65 aufwärts.

GF: Ältere erscheinen gar nicht so oft überrepräsentiert. Schwerpunkte sind Gesundheit und Pflege.

KM: Und Digitale Themen und energetische Sanierungsfragen, die im Zusammenhang mit dem Alter stehen.

Grob gesprochen kann man sagen, das Gros der Menschen, die eine Beratung aufsuchen, sieht aus wie ein Knochen und zwar ein ungleichgewichtiger Knochen. Wir haben einen Teil von Leuten, die ins Leben starten und Familie gründen. In dieser Phase machen sich Menschen über vieles Gedanken und schätzen auch einen guten und unabhängigen Rat wert. So mit 35 bis 40 verlieren wir einen Großteil dieser Leute wieder, die haben dann einfach andere Probleme oder können ihre Probleme selber lösen und wir gewinnen sie ab 55 wieder. Da ist schon der größte Teil der Nachfrage, weil auch das Leute sind, die die Verbraucherzentrale kennen und weil es häufig auch Leute sind, die sich das auch zeitlich leisten können und die auch einen unabhängigen Rat sehr, sehr wertschätzen. Über alle Themen gibt es also eine Ungleichverteilung Richtung Ältere.

GF Es hat also etwas damit zu tun Rat wertzuschätzen und VZ zu kennen. Spielt auch das Gefühl die Rolle, es wird mir zu kompliziert?

KM Ja, das hören wir von Verbrauchern. Die artikulieren so etwas.

GF Was kompliziert ist, sind die Verträge

KM Und die Technik.

GF Viele Technologien könnten ja gerade bestimmte Defizite im Alter ausgleichen, Smartphones und Hörgeräte zum Beispiel.

KM Stimmt, und darum ist ja auch eine Beratungsaussage bei uns, wenn Sie z.B. alleine wohnen, ein entsprechendes Gerät zu haben, um Hilfe rufen zu können.

GF Eine wichtige Frage ist auch die Frage nach Grenzen und Segmenten. Wo sollte man sinnvollerweise beginnen, von der älteren Zielgruppe zu sprechen? Und gibt es dann auch noch Binnendifferenzierungen, die man sinnvollerweise durchführen müsste.

KM Das Problem ist, dass man sich damit sofort ins Fettnäpfchen setzt, ganz egal, was man als „alt“ definiert, weil das ja keiner sein möchte. Ich würde mal grob sagen 55 ist vielleicht ein Anhaltspunkt, wo die Wertschätzung von unabhängigem Rat, die Unlust, sich mit bestimmten Dingen selber beschäftigen zu müssen, die Kenntnis der Hilfequellen und die Problemlage, die man hat, so kulminiert, dass Leute dann wirklich sagen, das Internet alleine reicht mir nicht mehr, ich möchte jemand, der mir mein Problem erklärt oder löst. Ich möchte da auch jemanden, dem ich vertrauen kann.

Das kann eine sehr rationale Abwägung sein, wenn man einschätzen kann, diesen Vertrag zu lesen, zu verstehen, zu überprüfen, verlangt von mir so viel Aufwand, dass ich dazu keine Lust habe und keine Zeit habe. Umgekehrt weiß ich aber, da gibt es eine Organisation, die ist weitestgehend staatlich finanziert, da muss ich möglicherweise nur einen kleinen Obolus bezahlen, die tun das ohne jegliche Unternehmensfinanzierung oder sonstige Interessen. Die können einen solchen Stromanbieter-Vertrag mal eben gegenchecken und mir sagen, ob die Strompreiserhöhung rechtswidrig ist. Das ist ein ganz rationales Kalkül. Ebenso die Frage, gehe ich gegen einen Telefonanbieter vor, wegen 30, 40 Euro, die bei mir zu viel abge-

bucht worden sind. Genau mit meinem Namen Klaus Müller, falle ich da nicht weiter auf. Höchstwahrscheinlich wird mir der Kundenberater gar nichts sagen. Aber – ich nenne das immer das Hauptmann von Köpenick-Syndrom - wenn die VZ in meinem Namen einen Brief dahin schreibt, dann sehen die eine Institution, die klagebefugt ist und die auch in der Lage ist, eigenen Forderungen Nachdruck zu verleihen.

Also insofern finde ich, es kann vielleicht eine Verzweiflungstat sein, zu uns zu kommen (es kann auch Dummheit sein, weil wir vielleicht dazu nicht arbeiten), aber ganz häufig ist das eine sehr rationale Entscheidung.

GF Anderes Thema: Wie ist das Verhältnis von Verbraucherinitiative und Verbraucherzentrale. Worin unterscheiden sich beide?

KM Beide haben sehr unterschiedliches Profil. Verbraucherinitiative ist eine NGO, die auch für politischen Druck sorgen möchte, die aber das sehr stark in Kooperation mit Unternehmen tut, indem sie auch vorbildliche und herausragende Unternehmen unterstützt, indem sie mit denen zusammenarbeitet und dies auch hervorhebt.

Wenn sie wie die VZ staatlich finanziert sind und sehr viel die private Beratungsnachfrage bedienen, dann ist schon der „böse Schein“ unglücklich. Daher gibt es auch immer die Diskussion in der Verbraucherinitiative: ist es legitim, einen Teil der Finanzierung nicht nur von Ministeriumsprojektmitteln, sondern auch von den Unternehmen?

GF Sie sagen, um die Verbraucherzentralen zu nutzen, muss man sie kennen und ihnen vertrauen. Das ist bei Älteren eher der Fall. Ist das aus Ihrer Sicht eher ein Alters- oder ein Kohorteneffekt? Also anders gefragt: Sind die Verbraucherzentralen in allen Schichten bekannt genug, so dass es nur darauf ankommt, die Zeit und Mühe nicht mehr investieren zu wollen?

KM Das wissen wir, dass das nicht so ist. Das ist ja auch vollkommen verständlich. Das sagen auch Umfragen – der WDR hat mal eine speziell zu Finanzberatung gemacht. Die Verbraucherzentralen haben natürlich auch eine Internetpräsenz. Wir leben aber auch stark von der Mediennachfrage, vor allem in den klassischen, den Qualitätsmedien. Und zum anderen unterhalten wir ein Beratungsstellennetz. Und wenn Sie heute die Lebensgewohnheiten von 18, 19, 20jährigen anschauen, die lesen ihn der Regel nicht die FAZ oder Spiegel. Und die gehen in der Regel auch nicht in Beratungsstellen hinein. Und insofern finde ich es vollkommen natürlich, dass junge Menschen weniger Bescheid wissen. Aber die wissen auch weniger über die Polizei bescheid, und sie wissen weniger über die Rentenversicherung bescheid. Sie wissen auch weniger über andere Institutionen der Zivilgesellschaft oder des Staates bescheid. Das finde nicht weiter verwunderlich. Und umgekehrt, je älter Sie werden, desto häufiger werden Sie auch negative Erfahrungen gemacht haben, mit Unternehmen, desto besser wissen Sie bescheid. Wir beobachten das immer und wir machen uns auch Gedanken, wie wir unseren Bekanntheitsgrad bei jungen Menschen steigern können, versuchen in Stadtteilzentren, Kindergartentreffs, Moscheen Kirchengemeinden und so etwas präsent zu sein, indem dort eben auch Informationen und Angebote von uns stattfinden, damit wir unsere Ansprache so entwickeln, dass wir Leute, die uns vielleicht bislang nicht gekannt haben, erreichen.

GF Ich entnehme Ihren Ausführungen: Nachwuchs wird es nur geben, wenn man sich Mühe gibt.

KM Ich würde einen Schritt weiter gehen und sagen: Beratungsnachfrage wird es nur geben, wenn man sich Mühe gibt. Weil es heute einfach sehr, sehr viele Angebote im Internet gibt, die sind zwar häufig schlechter und nicht persönlich. Aber man muss den Leuten deutlich machen, was der Vorteil von unserer Beratung ist.

GF Kann man etwas darüber sagen, wo sich vielleicht Hemmschwellen befinden, eine Beratung aufzusuchen. Wo Beratung nötig ist, aber nicht nachgefragt wird. Etwa, indem jemand kommt und sagt: „Ich habe lang überlegt, ob ich überhaupt kommen soll...“ Dann wird man sich ja vielleicht sagen, dann ist der nicht der einzige.

KM Da bin ich nicht der richtige Ansprechpartner, da würde ich Ihnen raten, mal mit ein oder zwei Beratungskräften zu telefonieren.

GF Wie steht es um die „etwas dramatischeren Fälle“, die auch die Polizei interessieren. Geht das auch über die Verbraucherzentralen?

KM Es gibt mindestens in der Hälfte der Bundesländer offizielle Kooperationen mit den LKAs. Wobei wir natürlich im ganzen Bereich der Betrugsdelikte schon das Problem haben, dass in den Fällen von Kaffeefahrten oder Datendiebstahl es schon mehr als Abzocke ist. Da sind wir häufig eine sehr niedrige Anlaufschwelle, weil wir geniale Vertrauenswerte haben. Und da kommt es dann schon häufiger vor, dass unsere Berater sagen: ‚tut uns leid, wir können hier nur so und so weit helfen. Das ist auf jeden Fall etwas, wo Sie Anzeige erstatten müssen.‘ Weil das ja auch richtig kriminelle Banden sind und nicht nur das Versehen eines Sachbearbeiters in der Bank.

Andere Beispiele: Kriminelle Schlüsseldienste, die eine Notsituation ausnutzen, oder Schneeballsysteme... all so etwas gibt es natürlich.

GF Eine letzte Frage, wie steht es mit Statistiken über die Beratungspraxis.

KM Das ist ein bißchen heikel, weil Sie da eigentlich ein Jahr zu früh kommen. Wir haben das System 2014 eingeführt. 2014-15 waren die Testjahre. Wir ringen noch mit einer Reihe von Qualitätssicherungsproblemen, nämlich mit dem Problem, dass alle 2.000 Beratungskräfte das gleiche Problem gleich erfassen. Das ist nicht ganz trivial. Insofern veröffentlichen wir jetzt noch nicht bundesweit die Ergebnisse, um keine verzerrenden Ergebnisse zu publizieren. Einzelne Verbraucherzentralen tun das aber für ihr Land, je nachdem wie weit sie mit ihre Qualitätssicherung da sind. Insofern machen das zur Zeit noch ganz oberflächlich wie z.B. Nachweise zum Finanzmarkt, zum Energiemarkt, das vereinfacht das noch sehr. Einzelne Verbraucherzentralen machen das schon in der Tiefe und wir hoffen, dass wir 2017/18 dahin kommen.

GF Aber hierzu noch einmal die Frage: Glauben Sie die Verteilung von Anfragen spiegelt den Bedarf oder gibt es Bereiche, wo der Bedarf in Wirklichkeit größer ist, als es der Anteil an den Anfragen vermuten läßt?

KM Ich bin sicher, dass es Bedarfe gibt, von denen Verbraucher nicht wissen, dass es diesen Bedarf überhaupt gibt. Wenn man mit Verbrauchern darüber spricht, dann kommen die auch häufig zu einem Aha-Erlebnis. Wenn die sich zum Beispiel fragen, wie teuer sind eigentlich Finanzprodukte – hab ich mir keine Gedanken gemacht, weil die Provisionen für mich nicht erkennbar sind. Und ob es dann womöglich andere Finanzprodukte gibt, die besser geeignet sind, erschließt sich mir gar nicht, weil womöglich ein Bankberater das gar nicht angeboten hat.

Oder aber der weitgehende Glaube, dass man im Internet neutrale und unabhängige Informationen finden würde, zum Beispiel auch auf Vergleichsportalen. Das ist häufig der Fall. Aber wenn jemand dafür bezahlt, gerankt zu werden, oder ein Portal sich entscheidet, bestimmte Anbieter gar nicht erst zu listen, dann kriegen Sie die Informationen nicht als Verbraucher und dann wissen Sie gar nicht, dass Ihnen eine Information fehlt.

Eine solche Situation gibt es mindestens im ganzen Bereich der Vertrauensgüter, aber ich würde sagen, noch darüber hinaus.

Ein anderer Bereich ist Komplexität. Etwa beim Essen. Nahrungsmittel sind so diffizil zusammengesetzt, zusammengebaut, konstruiert kann man ja schon sagen, dass über die Frage, welche allergene Belastungen ergibt sich daraus, wie gesund ist das eigentlich, dass Sie dazu überhaupt kein Chance haben, das zu beantworten und Sie in vielen Fällen nicht einmal wissen, welche Frage Sie überhaupt stellen sollen.

Anhang B: Gesprächsprotokoll vom 4.11.2016: Ursula Lenz, Pressereferentin der BAGSO

GF: Ein Schwerpunkt des Gutachtens soll die Frage nach sinnvollen Alterseinteilungen und Segmentierungen sein. Eine krude Segmentierung könnte ja die nach Alter sein: Alle zehn Jahre beginnt eine neue Gruppe. Aber vielleicht gibt es ja noch sinnvollere.

Wir alle wissen ja, dass das kalendarische Alter nicht die wichtigste Rolle spielt. Es gibt bestimmte Veränderungen im Prozess des Älterwerdens, die man nicht negieren kann. Aber natürlich sind andere Faktoren eher ausschlaggebend: die finanzielle Situation, der Beruf und die Bildung eines Menschen, die wesentlich mehr über sein Konsumverhalten und auch den Schutzbedarf aussagen.

Und ein großes Problem in der Gruppe der über 70-Jährigen, wenn sie überhaupt noch als Konsumenten interessant sind, stellen demenziell veränderte Menschen dar. Damit werden wir häufig konfrontiert. Wobei es nicht die Menschen sind, die bereits eine ausgeprägte Demenz entwickelt haben, sondern eher diejenigen, die im Übergang sind, die leichte demenzielle Veränderungen verspüren, die sie zum einen deprimieren, zum anderen auch verunsichern. Hier spielt der Schutzaspekt eine große Rolle. Und diesen sehen wir in vielen Bereichen nicht gewährleistet. Wir sind z.B. der Meinung, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Banken viel zu wenig geschult sind im Umgang mit demenziell veränderten Menschen. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass es oft Menschen sind, die eine Demenz im Anfangsstadium haben, die auf den Enkeltrick hereinfliegen. Vielleicht können sie sich gar nicht so genau erinnern, wann sie den Enkel überhaupt zuletzt gesehen haben und wie er denn heißt. Hier gibt es viele Ansatzpunkte für Betrüger, Fuß zu fassen. Wenn dann der ältere Mensch in die Bank geht und z.B. 20.000 Euro abholt, ist niemand da, der einmal sagt: Darf ich Sie fragen, was Sie mit so viel Bargeld machen möchten?“ Wir haben uns oft gewundert, wie so etwas überhaupt möglich ist: dass einfach – ohne zu intervenieren oder Hilfe anzubieten – ziemlich große Summen (die höchste waren 60.000 !! €) einfach so ausgezahlt wurden.

Das ist ein Problem, bei dem wir Handlungsbedarf sehen. In diesem Kontext wären verstärkt Schulungen interessant, die auch Bankangestellten angeboten werden, sodass diese für solche Situationen sensibilisiert werden und dann vielleicht vernünftiger und hilfreicher reagieren können.

Ich bin von meiner Ausbildung Sozialpädagogin und bin seit 40 Jahren in der Seniorenarbeit tätig, seit 17 Jahren als Pressereferentin der BAGSO. Wir erhalten viele Anrufe von Menschen, die sich hilfesuchend an uns wenden. Oft beginnen sie ein Telefonat mit dem Satz: „Bitte sagen Sie nicht auch, dass Sie nicht zuständig sind, das höre ich dauernd und werde dann von Pontius zu Pilatus geschickt.“ Dann höre ich die abenteuerlichsten Geschichten und Erlebnisse. Oft zeigt sich im Gespräch eine massive Persönlichkeitsveränderung durch eine ausgeprägte Einsamkeit von Menschen.

In letzter Zeit ist die Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung unangenehm aufgefallen, diese macht im großen Stil kalte Akquise, d.h. sie rufen an, sind unheimlich nett und freundlich, sehr geschult, echte Kümmerer, die den alten Menschen das Gefühl geben „Hier ist endlich jemand, der sich um meine Belange kümmert, der mir was Gutes will“ – und schnell hat man einen Berater im Haus und kann sich kaum zur Wehr setzen.

Die Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung ist eine von mehreren, mit der wir auch schon aneinandergeraten sind. Ich hatte mich einmal im Bonner Generalanzeiger geäußert, in dem Sinne, dass ich gesagt habe: „Manchmal wird älteren Menschen auch ihre anerzogene Höflichkeit zum Verhängnis. Auch wenn sie keinen Besuch eines Unternehmens möchten, können sie die Frage: „Kann ich Sie einmal besuchen? Wir möchten doch, dass es Ihnen gut geht, das Sie zu Hause gut versorgt sind“ nicht einfach mit „Nein, vielen Dank. Ich möchte das nicht“ beantworten und auflegen.

So werden die Menschen „überredet“. Oft sind diese allein, wenn die Unternehmen sie besuchen und ihnen dann irgendwas verkaufen oder eine Dienstleistung anbieten. Sehr häufig unterschreiben sie auch sofort. Das sind ganz miese Sachen, die hier passieren. Ich weiß auch von anderen Organisationen, die ich jetzt nicht namentlich benennen kann, die mit Lügen arbeiten, z.B. wenn man sie fragt, woher sie die Adresse haben, scheuen sie sich nicht zu sagen: „Die haben wir über das Einwohnermeldeamt bekommen.“

Das ist ein ziemlich großer Graubereich. Ich glaube, dass ganz besonders die Menschen gefährdet sind, die eine beginnende demenzielle Veränderung haben oder aber einfach völlig vereinsamt sind.

Die Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung hat bestimmte Produkte, die sie verkauft, Notrufsysteme oder auch Dienstleistungen, die in der Regel überteuert sind. Sie machen das immer so, dass die einfach anrufen. Wir sind schon mehrfach darauf angesprochen worden, auch von Kindern, die das mitbekommen haben: „Meine Mutter hat sich nicht zur Wehr gesetzt und dann ist derjenige ins Haus gekommen“ – einmal abgesehen davon, dass das auch nicht ungefährlich ist.

Es ist ja schwierig, bezahlbare Hilfe zu bekommen, wenn man bestimmte Arbeiten im Haushalt nicht mehr selbst erledigen kann und wenn dann jemand da ist, der suggeriert, dass er sich kümmert, öffnen sich oft schnell die Tür und das Portemonnaie.

Hier schildere ich vor allem Erfahrungen am Telefon oder Hilferufe, die wir schriftlich bekommen. Die BAGSO hat selbst zum Thema Konsum im Alter Befragungen durchgeführt. Eine zum Thema Verpackungen, deren Ergebnisse immer noch zutreffen, die ein großes Problem aufzeigen: Es handelt sich um alltägliche Dinge, die man zum Leben braucht. Das hört sich erst einmal harmlos an, das ist ja nicht so schlimm, wenn man eine Verpackung nicht öffnen kann, aber es kann für Menschen, die allein leben, sehr beeinträchtigend sein und wirklich auch dazu führen, dass sie nicht mehr allein zu Hause leben können.

Ich weiß das von meinen eigenen Eltern. Meine Mutter hatte arthritische Hände und wenn sie eine Dose nicht öffnen konnte, dann musste sie ihre Nachbarin anrufen und dort fragen, ob diese einmal rüber kommen kann, d.h., aus dem Nachbarhaus 100 m entfernt. Das sind schon Probleme, vor allem bei Dosen und Vakuumverpackungen und auch bei Milchportionen, die beim Öffnen überspritzen.

Ein großes Problem sind auch Beschriftungen, und viele Gebrauchsanweisungen sind eine echte Katastrophe: vom Schriftbild her viel zu klein geschrieben und die Kontraste fehlen. Sie finden es nicht selten, dass Beschriftungen größer gedruckt werden könnten, da links und rechts noch Platz ist. Ich kann viele Dinge wirklich nicht nachvollziehen und denke, warum machen die Unternehmen das? Penny hat sogar einmal einen Prozess gegen die Verbraucherzentrale oder andersrum geführt. Und Penny hat dann tatsächlich gewonnen, d.h.

dass eine Beschriftung, die kein Mensch mehr lesen kann, noch zulässig ist. Darüber haben wir uns wirklich aufgeregt, weil das überhaupt nicht mehr nachzuvollziehen ist.

Das ist ein echtes Problem, besonders für Menschen, die bestimmte Unverträglichkeiten haben und nicht die Möglichkeiten haben, die Zutaten ohne dicke Lupe zu lesen. Die Gebrauchsanweisungen, auch im IT-Bereich, so bei technischen Geräten, sind katastrophal. Kein Mensch versteht, warum ständig englische Begriffe verwendet werden müssen, auch bei der jetzigen Generation der Älteren noch ein großes Problem. Hier wird Menschen und zwar älteren und jüngeren das Leben ohne Not schwer gemacht.

Es gibt ja erfreulicherweise auch Beispiele dafür, dass es anders geht. Es gibt Dosen, die sich leicht öffnen lassen und es gibt auch Vakuumverpackungen, die man aufreißen kann, ohne dass man einen Kraftakt anstellen muss und ohne dass der Kaffee in der Gegend rumfliegt.

Was die Beschriftung angeht, das ist auch im Bereich Gesundheitswesen anzutreffen: Schlecht lesbare Beipackzettel, Haltbarkeitsdaten sind katastrophal. So wird zum Beispiel am Ende einer Tube, die dort bereits geriffelt ist, ein Datum eingedruckt, das kein Mensch lesen kann.

Die Punkte, die wir beanstanden, das sind in der Regel Dinge, die alle ärgern. Jüngere Menschen merken das vielleicht nicht so. Schon vor langer Zeit hat ein Ingenieur einmal gesagt: „Produziere für die Jungen und du schließt die Alten aus, produziere für die Alten und du schließt die Jungen mit ein“. Und ich finde das ist haargenau so und wenn wir beanstanden, dass es keine Rolltreppe am Bahnhof Süd in Köln gibt, dann ist das nicht nur ein Problem für Ältere und behinderte Menschen, sondern genauso für Fahrradfahrer und Menschen mit Kinderwagen.

Im Alter kommen zusätzliche Erschwernisse hinzu, so verlieren häufig die Augen im Prozess des Älterwerdens an Sehkraft, sodass man einen Zettel, den man früher mit einer Lupe lesen konnte, im Alter auch mit dieser Hilfe nicht mehr lesen kann. Auch die Kontraste sind häufig zu schwach. Generell stimme ich Ihnen zu, dass viele dieser Punkte auch Jüngere stören.

Die Gruppe der Älteren mit Handicaps und bestimmten Beeinträchtigungen sollten die Unternehmen zum Maßstab machen. So läuft man nicht Gefahr, sie auszuschließen.

Wo wir auch große Defizite sehen ist die Gestaltung der Geschäfte. In Supermärkten kann man die Preise oft nicht lesen, es gibt ganz selten Sitzgelegenheiten. Es sind oft Dinge, die ohne großen Aufwand und ohne große Kosten verändert, d.h. verbessert werden könnten. Wir beanstanden dies schon seit Jahren, aber es tut sich hier leider nur wenig. Das sind Dinge, die ältere Menschen davon abhalten, zu konsumieren. Wenn es nicht einmal die Möglichkeit gibt, dass ich mich irgendwo hinsetzen kann, dann mach ich es erst gar nicht. So, wenn ich mit meiner Schwester einkaufen gehe und vor der Umkleidekabine stehen muss, dann tun mir danach alle Knochen weh. Ich gehe dann gar nicht erst einkaufen. Das kenne ich auch von älteren Menschen.

Und wir wissen es auch aus dem Bereich des Internets, dass viele sagen: Das ist für mich so umständlich und so schwer zu verstehen. Und wenn ich mich im Handel beraten lasse, werden mir nur Fachbegriffe um die Ohren geworfen, dass ich gar nichts verstehe. Außerdem haben die meist jungen Verkäufer eine Arroganz am Leib, die mich abstößt. Dieser Mangel an Kundenorientierung wird oft beklagt.

Aus vielen Gesprächen weiß ich, dass viele Ältere – nicht wenige sind ja durchaus auch recht finanzkräftig – bestimmte Produkte eher kaufen würden, wenn sie gut beraten würden. Ältere würden sicher ihre (punktuelle) Konsumverweigerungshaltung aufgeben, wenn sie das Gefühl hätten, der Handel interessiert sich für ihre Wünsche und Bedürfnisse.

Die Verbreitung der digitalen Medien bei den Älteren steigt, allerdings sehr stark vom Alter abhängig, d.h. die Gruppe der über 75-Jährigen ist noch deutlich unterrepräsentiert. Allerdings bin ich oft erstaunt, wie gut sich auch Hochaltrige zurecht finden, wenn sie begleitet werden, sei es innerhalb der Familie, sei es von sogenannten Senioren-Technik-Botschaftern. Wichtig ist, dass jemand da ist, der beim Kauf eines PCs hilft, der zeigt, wie man mit dem Computer umgeht, der ins Netz begleitet und der zeigt, wie man sich schützen kann und muss und der die Angst nimmt, etwas falsch zu machen.

Das Projekt Senioren-Technik-Botschafter, in das die BAGSO eingebunden war, ist sehr gut gelaufen ist, nachzulesen in einer Dokumentation des Projektes. Dort finden sich auch die Kontaktdaten der BAGSO Service Gesellschaft, die sich schwerpunktmäßig mit den Themen Internet, neue Medien, Technik befasst. Die Akzeptanz der Technik bei den Älteren hängt sehr stark von der Art der Vermittlung ab: Diese muss anschaulich und verständlich sein! Dies gilt insbesondere für die technikunterstützte Haushaltsführung und medizinische Betreuung, d.h., wenn die älteren Menschen sehen können, wie Technik ihr Leben erleichtert und wie einfach es auch ist, sie zu handhaben, könnte man deutlich mehr Menschen erreichen. Wir wissen, u.a. aus sogenannten Fokusgruppen, dass es am effektivsten ist, wenn Information und „Schulung“ durch andere Menschen erfolgen, wobei oft ältere Trainer bevorzugt werden, da sie sich eher auf das etwas langsamere Tempo einstellen können.

Meine Erfahrung ist, dass Menschen, die in ihrem Leben viel gelesen und auch immer gelernt haben, weniger Probleme damit haben, schriftliche Informationen zu verwerten. Aber es gibt auch viele Ältere, die eine andere Berufs- und Bildungsbiografie haben und die jemanden brauchen, der ihnen alles zeigt. Die Erfahrungen der Technik-Botschafter mit Menschen, die gewisse Vorbehalte hatten: Sie waren ganz angetan, wenn man ihnen konkret gezeigt hat, wie es geht, d.h. wenn sich jemand die Mühe macht, sich neben sie zu setzen und ihnen Schritt für Schritt alles zu zeigen. Eine größere Akzeptanz der AAL wird auch nur auf diese kommunikative Art und Weise erreicht werden können.

Bei älteren Menschen ist durchaus eine gewisse Offenheit vorhanden. Die BAGSO versucht, diese immer wieder als sinnvolle und als eine wesentliche Haltung für das lebenslange Lernen, das in unserer schnelllebigen Zeit erforderlich ist, darzustellen. So auch die Stellv. BAGSO-Vorsitzende Prof. Dr. Ursula Lehr, die 86 Jahre alt ist und sich selbst sehr gut mit dem Computer auskennt. Sie hat immer gesagt: Was ich an älteren Menschen nicht mag, ist, wenn sie sagen „Das haben wir noch nie gehabt, das brauchen wir auch zukünftig nicht“. Diese Haltung wird auch von jungen Menschen abgelehnt. Man darf auch den Anspruch an Ältere haben, dass sie etwas ausprobieren. Und wenn sie es dann ablehnen, dann wird das auch akzeptiert. Nicht jeder muss einen PC haben, aber vorschnell einen PC abzulehnen, unter dem Motto, das ist nur modernes Zeug, das kann ich nur schwer akzeptieren. Viele Menschen schneiden sich damit ins eigene Fleisch. Wenn sie es einmal ausprobiert haben und erleben, wie relativ leicht die Handhabung ist, und wenn sie auch wissen, wo sie Unterstützung bekommen, dann haben sie eine große Bereitschaft sich zu kümmern, sich Kenntnisse anzueignen und einen PC anzuschaffen.

GF: Denkansätze aus der Altersforschung besagen, dass die Flexibilität in Bezug auf Problemlösungen im Alter steigt. Und auch Ansätze aus der Konsumforschung zeigen, dass die Markentreue bei Älteren höher ist und sie sich nicht schnell auf etwas Neues einlassen.

Da bin ich eher skeptisch. Wobei ich denke, dass das nicht vom kalendarischen Alter abhängt, sondern insgesamt eher eine Frage der geistigen Flexibilität ist. Ich erlebe bei vielen Menschen ein starkes Sich-Festbeißen an bestimmten Dingen, gerade dann, wenn so viele Lebensbereiche unsicher geworden sind. So hat man etwas, woran man sich festhalten kann. Ich glaube, dass Flexibilität stark von der geistigen Flexibilität – auch bereits in früheren Lebensjahren – abhängt. Ich denke nicht, dass sich das im Alter grundlegend verändert, sondern vermute eher, dass sich die Starrheit so fortschreibt. Menschen, die schon im mittleren Lebensalter sehr flexibel waren, werden voraussichtlich auch im Alter flexibel bleiben. Andere, die sehr festgefahren sind – in Bezug auf den Urlaub, wo sie jedes Jahr an die gleiche Stelle fahren, am besten noch in die gleiche Pension, oder in Bezug auf Markenprodukte – bleiben auch unflexibel. Marken spielen in der Generation der über 60-Jährigen noch eine größere Rolle. Ich selbst bin Jahrgang 52 und merke auch bei meinen Kaufentscheidungen, dass da ein „Nein Kind, nimm das von Maggi oder von Dr. Oetker“ meiner Mutter mit-schwingt.

Was viele Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die in der Seniorenberatung tätig sind, umtreibt und beunruhigt ist die mangelnde Bereitschaft von Menschen, sich auf eine Situation, die in der Zukunft liegt, einzustellen. Ich bin nicht der Meinung, dass man alles planen kann, aber dass man einige Dinge für sich regeln kann und sollte, wenn man nicht möchte, dass andere das für einen entscheiden. Aber so etwas wie eine vorausschauende Lebensplanung ist bei älteren Menschen sehr wenig ausgeprägt. Daraus ergeben sich viele Probleme im Alltag. Ich bin mit mehreren Sozialarbeitern befreundet, die alle berichten, dass Ältere viel zu spät eine Beratung in Anspruch nehmen, z.B. zum Thema Wohnen. Hier wird selten vorausschauend gedacht, eine Beratungsstelle wird erst dann aufgesucht, wenn „das Kind bereits in den Brunnen gefallen ist“, sprich, Pflegebedürftigkeit eingetreten ist und eine Wohnraumanpassung erforderlich macht.

Fragen der Vorsorge und der rechtlichen Absicherung sind weitere wesentliche Punkte. Viele ältere Menschen rufen bei uns an und berichten von ihren schlechten Erlebnissen mit gesetzlichen Betreuern. Sie selbst haben sich im Vorfeld nie gekümmert und gehen oft von völlig falschen Voraussetzungen aus, z.B. bei Ehepaaren: Entwickelt einer eine Demenz und ist nicht mehr entscheidungsfähig, so ist der Ehepartner automatisch der Betreuer. Das ist aber nicht so, und nicht selten gibt es dann große Probleme. Bestimmte Dinge muss man machen, so etwa eine Betreuungsverfügung, eine Vorsorgevollmacht, ein Testament. Bestimmte Dinge könnte man gut vorausschauend regeln und durch einen geringen finanziellen und zeitlichen Aufwand die Voraussetzung dafür schaffen, dass man länger zu Hause bleiben kann. Sozialarbeiter in den Krankenhäusern erleben tagtäglich, dass ältere Patienten mit einem Oberschenkel-Halsbruch eingeliefert werden. In den allermeisten Fällen haben sich diese noch nie Gedanken gemacht, was ist, wenn sie nicht mehr in ihrer Wohnung leben können. Das sind dann wirklich dramatische Situationen: Sie können nicht mehr nach Hause und würden gern in das Altenheim um die Ecke ziehen, was allerdings aufgrund einer langen Warteliste nicht möglich ist. So geschieht es oft, dass derjenige weit weg, in einem anderen Stadtteil einen Heimplatz findet, wo ihn niemand besucht, da der Weg für seine ehemaligen Nachbarn, oft auch selbst alt, einfach zu weit ist. Ich finde das sehr traurig und tragisch.

Viele – nicht nur – Ältere wollen sich auch nicht mit ihren Defiziten auseinandersetzen, und es ist natürlich auch kein schöner Gedanke, evtl. pflegebedürftig zu werden. Die BAGSO animiert in ihren Publikationen ihre älteren Leserinnen und Leser immer, sich selbst zu kümmern: Wenn Sie nicht wollen, dass andere für Sie entscheiden, dann müssen Sie sich selbst kümmern, so lange es noch möglich. Wenn z.B. durch einen Schlaganfall eine Wohnungsänderung erforderlich ist, dann ist es immer mit großem Stress verbunden, und ich kann nicht nachvollziehen, wenn Menschen sich mit 65 ein neues Bad bauen und den Aspekt der Barrierefreiheit vollkommen außer Acht lassen.

Wir als BAGSO arbeiten in zwei Richtungen. Auf der einen Seite sind wir Lobby der Älteren, indem wir bei der Politik gesetzliche Veränderungen einfordern, aber wir wollen und müssen auch Einfluss nehmen auf die älteren Menschen selbst. Man kann nicht immer nur Anforderungen an den Staat stellen, sondern muss selbst auch bereit sein, bestimmte Dinge zu tun und sich um die eigenen Belange zu kümmern, d.h. Selbstverantwortung zu übernehmen.

Wir versuchen durch unsere Arbeit Einfluss auf das Altersbild insgesamt zu nehmen. Wir haben in Frau Prof. Lehr eine sehr vehemente Verfechterin eines realistischen Altersbildes. Ihr haben wir zu verdanken, dass das Defizit-Modell des Alters gekippt wurde. Im Bereich der Bildung, gerade im Vergleich mit den 1970er Jahren, hat sich viel getan, auch was die Partizipation Älterer angeht, die heute sehr oft Mitgestaltende sind. Es wird nicht nur für sie etwas getan, sondern mit ihnen. Die Kompetenzen der Älteren werden viel stärker gesehen und auch genutzt. Das sieht man auch im Bereich des freiwilligen Engagements: Ältere haben ein ganz anderes Selbstwertgefühl entwickelt.

Es gibt vieles, z.B. im Bereich der Versicherungen, das kundenunfreundlich, ja altersdiskriminierend ist. Ich kann von dem berichten, was an uns herangetragen wird. Es sind allerdings nur wenige, die ihrer Verärgerung Ausdruck verleihen, indem sie hier anrufen oder Leserbriefe schreiben. Es wird berichtet, dass langjährige Versicherungsverträge aufgrund des Alters gekündigt werden. Oder aber, dass bestimmte Versicherungen allein aufgrund des Alters erhöht werden, was wir noch akzeptieren würden, wenn es angemessen wäre. Wenn man eine Reiserücktrittversicherung betrachtet, dann ist statistisch erwiesen, dass Ältere die Versicherung häufiger in Anspruch nehmen, weil sie auf Reisen öfter erkranken und dann nach Hause geflogen werden. Aber die Erhöhungen der Prämien sind oft unverhältnismäßig und stehen in keinem Verhältnis zu der tatsächlichen Inanspruchnahme. Ich denke, dass ältere Menschen hier stärker geschützt werden müssen, sodass man ihnen ihr Alter nicht unangemessen anlastet.

Bei Versicherungen ist immer noch das Problem, dass es kalte Akquise gibt und ältere Menschen aufgefordert werden, eine Hausratversicherung, Sterbeversicherung oder auch vollkommen unsinnige Dinge abzuschließen. Die Älteren fühlen sich oft sehr unter Druck gesetzt, oft wird ihnen dann ihre Höflichkeit, ihre Dankbarkeit („Der Herr war so freundlich“) zum Verhängnis. Wir sagen dazu immer: Unterschreiben Sie nie sofort einen Vertrag, zeigen Sie ihn immer noch jemandem aus Ihrer Familie, Ihrem Bekanntenkreis, am besten Sie nehmen jemanden zum Gespräch dazu.

Das ist wirklich nicht unproblematisch – abgesehen von diesem Dschungel von Versicherungen, wo man gar nicht weiß, ob man das braucht. Es gibt ja bereits Möglichkeiten, dass Verträge zurückgenommen werden können und dennoch ist es ein Problem, dass sicherlich oft mit der Vereinsamung von Menschen zusammenhängt, die auch niemanden haben, mit dem sie darüber sprechen können.

Es kommt schon hin und wieder vor, dass Menschen hier anrufen und sagen, dass sie keinen Kredit mehr bekommen. Zum Teil ist es so, dass – wenn wir die Banken um eine Stellungnahme gebeten haben – diese dann schrieben: in ihrem System sei es gar nicht vorgesehen, dass Menschen in einem bestimmten Alter überhaupt noch einen Kredit in Anspruch nehmen können, es ist also intern eine Altersgrenze eingebaut.

Oft behauptet ein älterer Mensch, dass er keinen Kredit bekommt, weil er 78 Jahre ist. Dann stellt sich heraus, dass es nicht am Alter lag, sondern an der mangelnden Möglichkeit, eine Sicherheit zur Verfügung zu stellen. Es wird als altersdiskriminierend erlebt, aber es hat eher etwas mit der Liquidität bzw. Bonität zu tun.

Geldautomaten und Bankautomaten stellen auch ein Problem dar, da gerade von Sehbehinderten oder beeinträchtigten Menschen immer wieder beklagt wird, dass diese nicht sehr nutzerfreundlich sind. Ein Problem, das ein älterer Herr jetzt auch im Rahmen einer Petition eingebracht hat, ist: die Geldscheine werden meistens nicht mehr seitengleich ausgegeben, sodass sehbeeinträchtigte Menschen lange brauchen, um die Auszahlung zu kontrollieren, was z.B. die Gefahr vergrößert, dabei beobachtet und bestohlen zu werden.

Ich kenne es noch so: Wenn ich zur Bank ging und mir Geld ausgezahlt wurde und wenn ein Schein falsch lag, dann wurde er umgedreht. So wird es heute nicht mehr gemacht. Das Problem ist banal und technisch dürfte es möglich sein, dass die Geldscheine automatisch umgedreht werden.

Wir haben in der BAGSO eine Broschüre herausgegeben: Schuldenfrei im Alter. Diese wurde mit zwei Schuldnerberaterinnen der Diakonie in Köln erstellt. Eine Beraterin hatten wir in unsere Fachkommission „Aktuelle Fragen der Seniorenpolitik“ eingeladen. Sie berichtete, dass die Zahl älterer Menschen in der Schuldnerberatung in den letzten zehn Jahren massiv angestiegen ist und dass es nicht unbedingt Menschen aus der sozialen Unterschicht sind, sondern durchaus auch solche aus der Mittelschicht. Die Menschen, die in Rente gehen, wissen zwar, dass sie nur noch weniger als die Hälfte ihres bisherigen Einkommens zur Verfügung haben, aber sie haben aus diesem Wissen keine Planungs Konsequenzen gezogen.

Hier haben wir wieder den Aspekt der vorausschauenden Lebensplanung – man wusste es, aber man hat sich nicht wirklich damit auseinandergesetzt. Der größte Batzen ist für viele die Miete und darauf haben sie keinen Einfluss. Bei mir ist es so, dass die Miete zurzeit ein Viertel des Einkommens ausmacht, im Ruhestand ist es die Hälfte. Oft haben Ältere einige tausend Euro „für das Alter“, angespart, dieses wird dann in den ersten zwei, drei Jahren verwendet, wenn eine besondere Ausgabe ansteht. Danach ist nichts mehr da und dann geraten viele in die Fänge von irgendwelchen Finanz-Haien. Sie schämen sich, zur Bank zu gehen, um einen Kredit aufzunehmen oder befürchten, dass sie keinen bekommen und fallen auf Anzeigen im kostenlosen Wochenanzeiger herein, in denen Kredite „unbürokratisch“ und „ganz einfach“ vergeben werden – allerdings zu horrenden Zinsen. Das ist, was wir oft hören. Ich weiß nicht, was man machen kann, aber es scheint wirklich ein großes Problem zu sein.

Diese Probleme werden sich in der Zukunft noch verschärfen: Nach dem letzten Alterssicherungsbericht der Bundesregierung ist klar, dass die gesetzliche Rente allein in der Regel nicht ausreicht und alle noch privat vorsorgen müssen, es fragt sich allerdings, wer sich das leisten kann.

Außerdem ist es schwierig, 20-Jährige dazu zu motivieren, für ihr Alter vorzusorgen. Ich sehe sehr große Probleme auf uns zukommen, weil die gesetzliche Rentenversicherung droht,

ihre Legitimität zu verlieren. Wenn Menschen im Durchschnitt 35 Jahre arbeiten müssen, um eine Rente zu bekommen, die auf Grundsicherungsniveau liegt, dann überlegen sich sicher viele, ob sie das machen wollen, insbesondere diejenigen, die schwere und schlecht bezahlte Arbeiten verrichten, z.B. auch Pflegehelfer in der ambulanten und stationären Pflege.

Ich hatte noch den Aspekt Gesundheitswesen notiert. Hier haben wir auch die Problematik der schlecht lesbaren oder schlecht verständlichen Beipackzettel sowie schlechte Informationen zum Haltbarkeitsdatum. Aus unserer Sicht besteht hier ein enormer Handlungsbedarf. Schwer zu öffnende Verpackungen bzw. schwer zu teilende Tabletten sind an der Tagesordnung und es gibt noch keine wirklich gute Lösung. Ein ganz großes Problem ist auch, dass viel zu wenig fundierte Informationen in den Apotheken gegeben werden – wobei diese sich in den letzten Jahren schon angestrengt haben, weil sie ihre Beratungskompetenz ins Spiel bringen, um sich positiv von den Internetapotheken abzusetzen. Die Apotheken werben auch immer mit ihrer guten Beratung und begründen damit ihre höheren Preise.

De facto ist es aber so, dass die Beratung in den Apotheken noch sehr zu wünschen übrig lässt. Ein extremes Beispiel: Medikamente gegen Sodbrennen, die man über längere Zeit nimmt, können präsenile Demenzen auslösen. Ein Mann, Ende 50 und bereits stark demenziell verändert, hatte über 30! Jahre Medikamente gegen Sodbrennen genommen. Diese waren ihm nicht verschrieben worden, er hat sie – da sie nicht rezeptpflichtig sind – immer frei in seiner Apotheke gekauft. Ich frage mich: Wie kann ein Apotheker jemanden so ein Medikament über Jahre und Jahrzehnte verkaufen, ohne den Kunden zu befragen oder auf die Gefahren hinzuweisen. Hier ist die Gewinnsucht der Apotheker größer als ihr Verantwortungsbewusstsein. Es gibt zu wenige Informationen über Wechselwirkungen. Das ist auch ein Problem der Ärzte, die Medikamente verschreiben, die sich mit bereits verschriebenen Medikamenten nicht vertragen. Auch dazu wird in Apotheken zu selten nachgefragt.

Ganz großes Problem sind die IGEL-Leistungen, dazu bekommen wir sehr viel zu hören. D.h., Ärzte geben keine oder falsche Informationen zu den Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen. Es wird suggeriert, dass eine bestimmte Untersuchung sehr wichtig ist, dass man sie unbedingt machen lassen muss, wenn einem die Gesundheit etwas wert ist. Die Leistung übernimmt aber nicht die Kasse – das ist oft in der Form nicht zutreffend – und die Patienten müssen es selbst bezahlen.

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat ein Beschwerdeportal speziell zu Igelleistungen initiiert. Hier wurde deutlich, dass von Ärzten wirklich falsche Informationen gegeben werden. Vor dem Hintergrund, dass sich für viele ältere Menschen die finanzielle Situation von der Tendenz her eher verschlechtert und zahlreiche Medikamente aus der Liste der verschreibungspflichtigen Medikamente herausgenommen wurden, ist es ein großes Problem, wenn sie dann noch benötigte Leistungen selbst bezahlen müssen. Hier muss auch juristisch etwas passieren. Ich finde diese Vorgehensweise schlimm, weil mit der Angst der Menschen gearbeitet wird. Die Zahl der IGEL-Leistungen ist in den letzten Jahren unglaublich angestiegen.

Anhang C: Gesprächsprotokoll vom 15.11.2016: Guido Steinke, Fachreferent 60+ der Verbraucherinitiative

Herr Steinke zu seiner Person (siehe zur Person auch <http://www.steinkeundhuber.de/ra-guido-steinke.html>):

Ich mache seit 1999, also seit 17 Jahren Verbraucherschutz-Arbeit. Zunächst in den Beraterstellen, Einzelberatung, Gruppenberatung, Vorträge. Seit 2009 mache ich für die Verbraucherinitiative Vorträge für die Gruppe 60+ zum Thema „Sicher im Internet“. Das war auch bei der Verbraucherzentrale in Hamburg der Schwerpunkt.

Es hat sich früh herausgestellt, dass man im Internet vor allem auf Prävention setzen muss, denn die Abzocker, die sitzen meistens im Ausland und man kommt weder juristisch noch kriminalistisch an die ran. Deshalb haben wir im Rahmen dieser Konferenzen, wo dann bis zu 150 Senioren saßen, überlegt, wie man für diese Zielgruppe, die raus will, die sich informieren will, wie man für die noch ein weiteres Format schaffen kann, dass sie intensiver an Informationen kommen. Da haben wir uns diese Digitalen Stammtische ausgedacht [siehe hierzu <http://www.digital-kompass.de/>]. 2012 haben wir die in NRW getestet mit fünf Standorten – mit Senioren-PC-Gruppen und sechs Experten und haben den Gruppen die Vorgabe gemacht, ihr könnt euch ein Thema aussuchen. Wenn ihr ein Thema gewählt habt, wie z.B. Online Einkaufen, dann schickt mir vorab eure Fragen, die schicke ich weiter an den Experten, und ihr habt dann eine Stunde Zeit, euch mit dem Experten auszutauschen.

Das hatte für die Gruppe den Vorteil, dass die sich schon damit beschäftigt haben. Für den Experten war der Vorteil, dass er schon wußte, welche Fragen kommen. Dann haben alle eine Stunde diskutiert, und das waren immer sehr lebhaftere Runden. Das war nicht eine Stunde Vortrag, wir sind direkt eingestiegen mit den Fragen. Die meisten Gruppen sind dann meistens noch, wenn der Experte sich schon abgeschaltet hatte (das lief über Videokonferenz), da sind die noch zusammengeblieben und haben noch die Tips und Hinweise durchgesprochen.

Und so haben wir es wirklich erreicht, dass wir die Gruppe fit gemacht haben. Denn da reicht es ja schon, dass einer das verstanden hat. Die Gruppe weiß, ich sag jetzt mal: der Friedrich, der hat das kapiert, wenn dann wieder mal eine so komische Spam-Mail ankommt, dann zeige ich die mal. Und dann wird der mir schon sagen, was ich davon halten soll.

Wir haben wirklich versucht, die Gruppe fit zu machen, weil die Gruppe intelligenter ist als der Einzelne. Wir haben die Leute angeregt, dass die wirklich den Mut haben, denn die haben gesehen, dass die nicht alleine sind mit ihren Fragen – dass die wirklich lieber jemanden fragen, ehe die etwas klicken und vor allem, ehe die etwas bezahlen.

Wir wollen Gruppen fit machen, so dass die dann auch wieder Anlaufstellen sind für andere.

Das ist so der kurze Werdegang über Einzelvorträge, über Broschüren, die ich auch verfaßt habe, bis hin zu diesem Multiplikatorenprojekt. Wo wir sagen, wir machen an 100 Standorten in Deutschland Gruppen fit und weisen andere darauf hin, dass sie sich an diese Gruppen wenden können.

GF: Sie sind also über die Verbraucherzentrale an die Verbraucherinitiative gekommen.

Ja, über einen Zwischenstop bei der Bagso. Da gab es ein Projekt „Internet erfahren“, wo die Bagso sich auch gesagt hat, hier: Wenn wir schon wollen, dass die Älteren Internet nutzen, müssen wir Räume schaffen, wo sie erst mal Internet erleben können. Weil keiner, der noch nicht im Internet ist, kauft sich einfach einen Rechner und geht rein. Der wird sich nicht hinsetzen und sich alles selber beibringen. Der wird erst mal gucken, was ist denn jetzt das Internet. Dann ist es auch besser, wenn der das Internet nicht im T-Punkt Laden anguckt oder in Saturn, sondern im Umfeld mit Gleichgesinnten und bei Seriösen, wie Kirchengemeinden, Volkshochschulen, Stadtbüchereien, oder, oder...

Das war das Projekt „Internet erfahren“ bei der Bagso. Während dieses Projekts habe ich aber schon Vorträge gehalten, für die Verbraucherinitiative wie ich auch schon damals bei der Verbraucherzentrale schon sehr viele Vorträge gehalten hab.

GF: Zum Schutzbedarf der älteren Zielgruppe

Der Schutzbedarf wird immer größer, weil immer mehr von den Informationen ins Internet verlagert werden. Das ist ja auch sehr nützlich, denn man kann ja auch seine Bankgeschäfte von Zuhause aus machen. Man kann ja sogar seine Lebensmittel von Zuhause bestellen, zumindest die, die man regelmäßig bekommt, aber dann muss man ja natürlich mit den Medien umgehen können. Und man muss natürlich auch aufpassen. Es kam letztens erst wieder eine Meldung: Es gibt unheimlich viele Fake-Shops im Internet, also gefälschte Online-Geschäfte. Und wenn die Ganoven mitbekommen, dass immer mehr ältere Menschen online Sachen bestellen, werden sie sich drauf einstellen und dementsprechend auch online versuchen, an die Zielgruppe heranzukommen.

Es wird immer mehr ins Internet verlagert, was sehr praktisch ist, was aber auch zur Folge hat, dass die Angriffsfläche größer wird.

GF: Fälle, Beispiele:

Ich werde noch zwei Kontakte schicken. Es gibt bei den Landeskriminalämtern Präventionsbeauftragte für die Zielgruppe 60+ und für den Bereich Internet. Und die haben die Zahlen aus den Kriminalitätsstatistiken.

[Anmerkung GF: Die Anfragen führten zu freundlichen Reaktionen, nicht aber zu den erhofften Statistiken. Zu den anderen laufenden Anfragen kommentiert Herr Steinke: Die Kollegen sind in die Fallarbeit eingebunden und können dann oft nicht schnell antworten]

Ich bin von Haus aus Jurist. War in der Verbraucherzentrale lange Jahre zuständig für Fernabsatz, also Absatz über Telefon, Faxe, Internet. Und dann kriegt man natürlich mit, was der Gesetzgeber so macht und was er für Schutzvorschriften erlässt. Und man bekommt natürlich auch mit, ob die wirken oder nicht. Da zeigt sich, was kann der Gesetzgeber machen, was kann er nicht mehr machen, weil zum Teil die Kriminalität ja global ist. Die Anbieter dieser illegalen Geschäfte sitzen ja zum Teil wirklich in Osteuropa und Asien. Wie wollen Sie da hinter den Leuten her rennen? Da hilft es auch nicht, dass Sie das Recht haben und Anspruch haben darauf. Das bringt dann gar nichts.

Da hilft wirklich nur, die Leute im Vorfeld aufzuklären und darauf hinweisen, dass sie auf bestimmte Informationen achten sollen. Es gibt ja Impressum-Pflicht, es gibt ja die Pflicht, dass man auf das Widerrufsrecht hinweisen muss.

Und nun haben die älteren Menschen auch diese praktischen Geräte, die sich Smart Phones nennen. Da werden auch immer mehr Sachen angeboten, auch über Apps. Und man kann hinterher über Apps natürlich auch Sachen kaufen und bestellen. Und jetzt stellen Sie sich die AGBs auf dem Smart Phone vor – und Sie haben dann Grauen Star oder so etwas. Das ist ein Thema für die älteren Menschen, dass die natürlich das gerne nutzen würden, dass sie vielleicht sogar gehört haben, dass es da Impressumspflicht und andere Hinweispflichten gibt, aber wer schaut sich das auf so einem kleinen Bildschirm an?

Bis man das jetzt auch gefunden hat – und man will das jetzt und will das schnell haben, da hat man mal sehr schnell geklickt, ohne weiter runter zu scrollen, und da sehe ich eher die Gefahr, dass man da dann aus dem Graubereich heraus versucht, die Leute abzuzocken. Dass das zum Beispiel legal ist, weil die Info war da, aber keiner schaut sie sich an, weil man hätte auf dem Mini-Bildschirm halt zwanzig Mal runterscrollen müssen.

GF: Legal heißt hier also demnach: Es wurde – vorsichtig ausgedrückt – eine unvorteilhafte Entscheidung provoziert, aber nicht auf illegalem Weg.

Nicht auf illegalem Weg, denn die gesetzlichen Vorgaben wurden erfüllt. Unvorteilhaft entschieden hat man sich dadurch, dass das Gerät das nicht hergibt, jedenfalls nicht sofort und auf den ersten Blick. Denn man muss das weiterschieben oder –wischen oder sonstwas, was man dann nicht gemacht hat, weil man das entweder nicht kennt, das Gerät oder aber man wollte, dass es schnell, schnell geht.

GF: Bei so etwas sind wir doch eigentlich alle gefährdet.

Da sind wir in der Tat alle gefährdet. Das ist ja auch so, wenn die Rechtsprechung immer auf die berühmten Sternchen hinweist. Wenn Sie so Riesen Werbeplakate sehen: „Alles Gratis“ und dann unten ganz klein geschrieben: „in den ersten drei Monaten“.

Das ist die gleiche Masche, die aber bei der Zielgruppe – Ihre Recherche bezieht sich ja auf die Zielgruppe 60+ – dann doch noch wichtiger ist, eben weil die Augen nicht besser werden. Und weil die technischen Geräte eben nicht so beherrscht werden wie von Leuten, die damit aufgewachsen sind.

GF: [zum psychologischen Konzept des „Belohnungsaufschubs“] Beispiel: Etwas „schnell haben können“. Hat das mit dem Alter zu tun? Und wenn ja: Ist dann der ältere Mensch vulnerabler oder ist er vielleicht sogar besonders geschützt, weil er nicht mehr so auf die unmittelbare Gratifikation aus ist?

Da habe ich sogar letztens noch einmal einen Artikel gelesen, dass junge Leute dafür anfälliger sind. Mit diesem „gratis, gratis“ und „deine Kumpels haben das auch schon“... Da spielt einfach die Lebenserfahrung mit rein.

Ich glaube auch: Wenn man die Sachen kennt, da bleibt man auch erst mal dabei, bis man was Neues ausprobiert. Nur wenn das Neue Einzug gehalten hat, wenn man sich einmal umgestellt hat, dann ist man genauso vulnerabel, wenn dann plötzlich Sachen geändert werden. Ein klassisches Beispiel ist vor kurzem Amazon Prime. Da konnte man relativ günstig, ich glaube für 3 Euro/Monat unheimlich viel Filme, Musik, alles mögliche streamen. Jetzt haben sie den Preis fast verdoppelt. Was immer noch günstig ist, jetzt sind's fünf Euro im Monat, aber das ist eine Preiserhöhung um 70 Prozent. Aber wer kündigt denn jetzt?

Man hat sich dran gewöhnt, das betrifft dann natürlich jeden. Da sind Sie als Psychologe ja wieder zuhause. Und dann hofft man, dass von den Kunden maximal zehn Prozent abspringen, wobei der Rest aber 70 Prozent mehr Erlös bringt.

Und das funktioniert bei älteren Leuten natürlich auch, denn man kann den Leuten das Internet nehmen, aber nicht den Fernseher.

Ich bin ja jetzt kein Wissenschaftler, ich hab ja nur Erfahrungswerte und Geschichten von Leuten in meinen Stammtischen, die einen Bereich bilden und von denen ich einfach glaube, dass die übertragbar sind. Denn wenn die einmal probiert wurden von einem Unternehmen, dann werden die das nicht nur an einem Ort gemacht haben.

GF: Wenn Sie so eine Geschichte mal als Beispiel bringen wollen, nehme ich das gerne auf.

Ja, das ist so eine Sache gewesen, da hat die Verbraucherzentrale in NRW die Unitymedia abgemahnt. Das ist so ein Kabel und Telefon-Anbieter. Und die haben Trupps von Haus zu Haus geschickt, das klassische Haustür-Geschäft. Die waren nicht sofort als Mitarbeiter von Unitymedia erkennbar, die hatten so blaue Uniformen an, blaue Blousons. Das waren ein älterer Mann und ein jüngerer. Und die haben sich zumindest bei uns an der Haustür ausgegeben als Fernstechniker, sie würden gerne unseren Fernsehanschluss überprüfen, weil im nächsten Monat da etwas umgestellt werden sollte, und dann würden nur noch zwei Kanäle kriegen. Ich hab gesagt: Kommen Sie bitte mal rein – Machen Sie mal den Fernseher an – Fernseher angemacht – Ab nächsten Monat wird das alles schlimm, dann wird das alles ganz krisselig. Wenn wir weiter Fernsehen wollten, sollten wir hier unterschreiben und dann würden wir sogar noch etwas mehr kriegen.

Dann hatten sie ein Klemmbrett dabei und dann haben sie mir wirklich nur den unteren Bereich hingehalten zum Unterschreiben. Dann wollte ich dem das Klemmbrett aus der Hand nehmen, um das zu lesen, dann „Nee, nee, nee – nur unterschreiben, nicht lesen“. – wirklich der Klassiker.

Dann hab ich natürlich gesagt: Ich unterschreib doch nichts, was ich nicht gesehen. Da ist der ältere Mann schon Richtung Ausgang gegangen. Den jüngerer habe ich mir noch gegriffen. Der hatte dann auch so eine kleine Marke und hat gesagt, wir kommen von Unitymedia. „Ihr Name ist Soundso, wunderbar, Sie werden von uns hören.“ Dann hab ich halt eine Bekannte von der Verbraucherzentrale in NRW angerufen. Die hat mich gefragt, ob ich das an Eides Statt versichern könnte. Konnte ich natürlich. Und dann haben die direkt eine Abmahnung rausgejagt und auch eine Warnung.

Wir haben hier einen Haushalt, das sind acht Parteien, davon sind zwei Wohnungen an Studenten vermietet und vier Wohnungen an ältere Menschen. So, jetzt stellen Sie sich vor, Sie sind eine ältere alleinstehende Dame und da kommt ein netter junger Herr, der aussieht als wäre er ein Techniker und erklärt Ihnen, dass der Fernseher ab nächster Woche nicht mehr läuft. Das war ganz klar, dass man Studenten damit nicht ködern kann, aber ältere Menschen schon.

GF: Das ist fatal. Man kann jetzt fragen, ist das das geringere Mißtrauen, ist das die Höflichkeit? Denn man muss ja unhöflich werden. Die bieten einem an, dass man unterschreibt, und man muss gegen deren Willen z.B. das Klemmbrett in die Hand nehmen.

Man muss es denen aus Hand reißen oder aber den rausschmeißen.

GF: Genau. Und das ist ja beides etwas, das jemand, der höflich bleiben will, extrem ungern macht. Ist also so, dass man mit dem Verhalten, das man eigentlich zeigen möchte, überhaupt nicht mehr weiterkommt?

Ja, aber es ist auch ein Punkt, dass auch immer mehr ältere Menschen alleine leben. Die Kinder sind aus dem Haus, Job et cetera. Dann stirbt der Ehepartner.

Wir hatten ja auch den Punkt: Kann man homogene Gruppen bilden? Ich find das immer spannend, wenn ich mit meinen Senioren rede, weil die natürlich ein ganz breites Lebensspektrum haben. Bei Schülern, da ist der Lebenshorizont begrenzt. Die sind zur Kita gegangen, sind zur Schule gegangen, machen vielleicht noch unterschiedliche Sportarten und damit hat es sich.

Aber wenn Sie einen 70jährigen da sitzen haben, der hat vielleicht 10 Jahre im Ausland gearbeitet. Der kommt sowieso von ganz woanders her, der hat womöglich 3 Kinder und 10 Enkelkinder. Das ist ein ganz anderer Lebenshorizont als jemand, der nur 15 Lebensjahre auf dem Buckel hat.

Was ich aber festgestellt hab, vom Blickwinkel Schutzbedürftigkeit: Diejenigen, die rausgehen, die ihre Gruppen haben, die ihr soziales Umfeld haben, die können sich besser schützen halt, weil sie jemanden fragen können. Oder weil jemand da ist, der hellhörig wird, wenn man erzählt, dass da jemand zu Besuch war.

Wenn jemand aber alleine ist und dann auch noch nicht so mutig ist, mit den Nachbarn zu reden oder in seine Kirchengemeinde zu gehen, der wirklich nur Zuhause sitzt und als soziale Kontakte nur den Anruf hat von den Kindern einmal pro Woche und dann mit dem Briefträger mal kurz und dann mit der Kassiererin im Supermarkt. Der ist natürlich sehr angreifbar. Der wird auch nie sagen, dass er reingefallen ist. Das sind genau die Menschen, die die Dunkelziffer ausmachen. Die schämen sich, dass sie da die tausend Euro verloren haben, aber die sagen keinen Ton. Das ist die Gruppe, wo ich mich frage, wie kommen wir an die ran? Wie können wir die motivieren und informieren, pass mal auf, da gibt es in deiner Nachbarschaft Menschen, die sind in der gleichen Situation wie du, die helfen sich aber selber. Die tauschen sich aus, die haben jetzt auch ein neues Tablet bekommen von ihren Kindern aber die zeigen sich gegenseitig, was man damit machen kann. Und wo man aufpassen muss.

Also da versuchen wir jetzt auch in Zusammenarbeit mit einer Hochschule in Berlin, da ein paar fundiertere Datengrundlagen zu kriegen.

GF: Davon können Sie mir gerne mehr erzählen.

Ich muss erst mal die Studierenden arbeiten lassen. Wir haben da einen engagierten Professor, der schickt seine Studierenden los ins Quartier und sagt, wir haben so viele Senioreneinrichtungen, die sollen da einfach mal reingehen und mit denen Einzelinterviews führen.

GF: Aber wie Sie sagen: Man kommt an die nicht ran, die man am meisten schützen müsste.

Und da muss man überlegen, wie man die trotzdem erreicht.

GF: Jedenfalls: Über die Täter, über die Verfolgung der Täter die Delikte einzudämmen, das ist nicht sehr erfolgversprechend.

Im Internet gar nicht, sagen alle Kriminalen. Alle Leute, mit denen ich vom LKA gesprochen hab, die sagen: Im Internet hilft nur Prävention.

GF: Und da kann es ja sein, dass man im Grunde nur die erreicht, die ohnehin schon „sicher“ sind. Die wissen, dass sie sich schützen müssen und das tun, soweit das möglich ist. Erreichen Sie auch nach Ihrem Gefühl die Leute, die es besonders nötig haben?

Man muss ja immer schauen, wie man an Leute rankommt. Und die Medien leben halt leider von den Schreckensnachrichten. Vielleicht noch die öffentlich-rechtlichen, die dann halt mal einen Infotag machen, wo man dann gesagt wird, da kannst du dich hinwenden, schreib dir mal die Telefonnummer auf. Aber die meisten Medien sagen, Och, wieder der Trojaner und wieder der Millionenschaden, das führt dann dazu, dass die Leute dann gar nichts mehr machen. Man will ja, dass sie am Internet auch teilhaben und dass sie sich auch einklinken. Wir machen da auch Skype-Konferenzen, wo man von Zuhause aus auch mitmachen kann. Aber wenn die dann hören, Internet ist böse, dann machen die das erst gar nicht. Dann kommen wir ja gerade nicht an die Leute ran. Die klassischen Medien, die die Leute nutzen, Radio und Fernsehen, da könnte man noch mehr machen. Dass auch da gezeigt wird, das ist alles kein Hexenwerk, du musst nur wissen, wen du fragen kannst.

Wir versuchen aber jetzt durch die Zusammenarbeit mit Volkssolidarität, also mit Sozialverbänden, VDK, die dann ja auch Besuchsdienste haben, dass wir dann persönlich an die Leute herankommen. Durch diese Zusammenarbeit versuchen wir auch die zu erreichen. Im Dienste auch der Kirchen, die dann auch Hausbesuche machen, die sich um das Essen kümmern, das Essen auf Rädern, die wir dann fit machen, dass die dann auch den Leuten sagen können, pass mal auf, wenn du jetzt hier denkst, du bist im Internet abgezockt worden, hier gibt es eine Infostelle, hier kannst du dich sofort an die Polizei wenden an die und die Stelle. Hol dir Hilfe.

GF: Könnte man sich sogar von der Kanzel vorstellen, nach dem Gottesdienst.

Ja, muss ja nicht gleich so plakativ sein. Aber so könnte der Pfarrer sagen: Übrigens, heute nachmittag trifft sich wieder das „Tablet-Kränzchen“. Es gibt Kekse, es gibt einen Kaffee, und Sie können sich mal so ein Gerät anschauen.

GF: Segmentierung: Ich würde gerne aus Ihrer Sicht wissen, welche Merkmale Sie für wichtig halten. Ein großer Unterschied war ja schon „alleine versus immer noch verheiratet“. Wo sehen Sie noch Unterscheidungsmerkmale?

Da gibt es zwei Gruppen, die mir aufgefallen sind, das ist zum einen, wenn man im Job schon Kontakt zur Technik hatte, also generell wenn man berufstätig war und da dann also mit Computer gearbeitet hat. Da ist dann der Umgang, das Handling nicht mehr so beängstigend. Da ist man immer noch anfällig für Fallen – ist jeder. Gerade die ganzen Spam-Mails, die richten sich auch an Rechtsanwälte und Zahnärzte – nach dem Motto: Wenn die Gier groß genug ist, schaltet das Gehirn ab.

Wenn man aber vom beruflichen Umfeld schon damit zu tun hatte, ist man schon etwas vorgebildet. Und der zweite wichtige Punkt: Die älteren Menschen im Osten, die haben ja erst mal 20-25 Jahre lang Kapitalismus erleben dürfen. Die sind ja noch gar nicht „Kapitalismus-trainiert“. Und die sind ja auch in den ersten Jahren reihenweise irgendwelchen Neppern auf den Leim gegangen. Weil die wirklich gedacht haben, wenn der Mensch sagt, er verkauft mir das, dann stimmt das auch. Und das ist ja dann die erste Desillusionierung gewesen.

Und jetzt kommt auch noch Internet. Die haben vom Start schon Nachteile. Wenn man dann 75 ist und dann in Grimma aufgewachsen, wie kann man das nachholen? Einfach von meinem persönlichen Empfinden: hier im Westen tut sich total viel, da machen auch die Bundesländer total viel. In Rheinland-Pfalz gibt es Internet-Initiativen, in Baden-Württemberg. In Sachsen-Anhalt reagiert der Seniorenbeirat einfach gar nicht. Ich hab gesagt, ich richte hier Standorte ein, wo ihr zum Thema Internet Experten befragen könnt. Zwei- dreimal angerufen. Keine Rückmeldung. Mails geschrieben. Da reagiert keiner.

In Thüringen bin ich jetzt in einem Arbeitskreis des Ministeriums. Die haben jetzt überlegt, auch mal etwas zu machen, was Baden-Württemberg schon seit 15 Jahren macht. Die Ministerien und die Regierung sehen jetzt erst die Notwendigkeit, dass da was getan werden muss, was es im Westen schon seit etlichen Jahren gibt.

GF: So gesehen ist ein Segmentierungskriterium immer noch Ost und West.

Bei jungen Leuten, die nach Wende geboren wurden, natürlich nicht mehr. Die haben genauso Coca-Cola und Handy-Klingelton-Abzocke mitgekriegt. Wenn sie im Dorf irgendwo in Thüringen aufgewachsen sind, und da kommt der Autohändler und irgendwann der Versicherungsmakler und die drehen mir irgendwelche Möhren an, dann höre ich, da gibt es eine Verbraucherzentrale, dann gehe ich da mal hin, OK.

So und jetzt kommt auch noch Internet mit all seinen Verlockungen. Und der neue internetfähige Fernseher und pipapo. Da muss ich mich ja erst mal drauf einlassen. Und die Reflexe, die man jetzt schon in der Schule lernt – Verbraucherschutz geht ja jetzt schon in die Schulen – die haben die Älteren ja gar nicht mitgekriegt.

GF: Das ist doch so oder so nicht so ausgeprägt. Oder findet sich Verbraucherschutz in den Schulen jetzt häufiger?

Das wird. Vom Verbraucherzentralen Bundesverband gibt es Materialien für Lehrer. Und ich denke, dass das auch einige Lehrer übernehmen. Ich kann mir auch vorstellen, dass es zumindest in einigen Bundesländern zum Lehrplan gehört. Also nicht zur Pflichtaufgabe so wie Englisch, aber dass man im Bereich Soziales auch Verbraucherschutz lernen kann.

[Hier Gespräch über psychologische Phänomene, die Gegenstand eines solchen Unterrichtsprogramms sein könnten. Hohe Redeanteile GF. Frage, inwieweit Aufklärung bzw. „Impfung“ gegen persuasive Techniken hilft. Im Fall der Problematik Quellen- und semantisches Gedächtnis muss man m.E. sagen: Aufklärung besteht dann nur darin zu lernen: Trau deinem Gedächtnis nicht, schreib es dir lieber auf. Du wirst dich später nicht genau erinnern. Das sind keine Beispiele, wo Irrationalität der Treiber für die Vulnerabilität ist. Eher machen wir uns falsche Vorstellungen von unserem Gedächtnis. GS: Weil wir Menschen sind GF: Unser Gedächtnis ist kein Fotoapparat, ist kein Protokoll.]

Jedes Mal wenn ich mir was in den Arbeitsspeicher hole, und Sie erzählen mir was, ändert sich meine Erinnerung. Deshalb funktioniert ja auch der Enkeltrick. Wo dann wirklich ein ganz fremder Mann bei Ihnen anruft und Ihnen irgendwie klar macht, er sei der Enkel oder der Freund des Enkels. Irgendwann glauben Sie dem. Da fragt sich der rational denkende Mensch: „Wie kann diese Oma so doof sein?“ Ja, kann sie, weil sie ein Mensch ist.

GF Und das könnte man, wenn man das gut anstellt, mit fast jedem. Mit den einen leichter als mit anderen. Und mit den Alten und Einsamen leichter als mit denen, die das Problem erst mal nicht haben.

Da haben wir ja nochmal den sehr wichtigen Punkt, warum Menschen vulnerabel sind: Da klingelt jemand an der Tür. Und da kommt vielleicht wirklich der Ehemann und fragt, wer sind Sie, was wollen Sie? Dann hat man doch noch mal eine weitere Meinung. Und, was ich als Verbraucherschützer noch sage: Schlaf eine Nacht drüber und sprich mit jemand drüber. Und: Laß dir etwas schriftlich geben.

Und wenn man jetzt voraussetzt, dass die Menschen alleine sind, und wir haben wieder den Bereich Internet: Wen sollen die denn fragen? Da gibt es bestenfalls noch eine Telefonnummer, da rufen Sie da an. Aber inzwischen sind die Gangster ja so geschult, die haben da wirklich ein Call-Center dahinter geschaltet. Und wenn man dann wirklich da anruft, dann sitzen da auch wieder Ganoven. Die können Ihnen das alles dann nochmal bestätigen und sagen, das ist alles toll und gut. Und wenn Sie sich ganz schnell entscheiden, dann kriegen Sie heute nochmal einen Rabatt.

Viele Menschen haben ja keinen anderen Kontakt mehr. Die können dann nicht sagen, ich leg jetzt erst mal auf. Ich red mit meinen Kindern darüber. Ich red mit meinem Lebenspartner darüber, ich red mit meiner Verbraucherzentrale. Wer das nicht hat, ist anfällig.

Die Leute, mit denen Sie sprechen, sitzen ja vielleicht in Hongkong. Die sind in sicherer Entfernung. Da können Sie ja auch nicht hingehen. Wenn Sie das in einem Geschäft um die Ecke machen, dann können Sie sicher sein, dass Sie da hin und wieder einen wütenden Rentner im Laden haben. Das geht ja nicht im Internet, dass man da mal vorbeikommt und denen die Meinung sagt.

Das ist halt das Besondere am Internet, dass man sein gegenüber ggf. noch hören kann, aber man kann den nicht greifen. Und das macht es einfacher, Leute abzuzocken. Die Oma auch nicht, die kann mir keinen wütenden Enkel vorbeischicken. Deshalb mach ich das mit dem Enkeltrick oder mit diesem Fake-Shop. Für den Ganoven ist das leichter. Das Risiko, das die eingehen, ist deutlich geringer als für einen Einbrecher. Wenn da mal jemand zu früh nach Hause kommt, muss er gucken, dass er schnell wekommt.

GF: Wie würden Sie das Verhältnis der Verbraucherzentralen zu der Verbraucherinitiative beschreiben? Wo liegt der Unterschied?

Die Beziehung ist komplementär. Die Verbraucherzentralen haben einen Beratungsauftrag, die haben deswegen auch Beratungsstellen. Die Verbraucherinitiative nicht, aber wir können natürlich ergänzende Sachen machen, wie die Verbraucherkonferenzen 60+ oder diese Stammtische. Das sind Formate, die können Verbraucherzentralen nicht mal eben so organisieren, aber bei unseren Veranstaltungen stellen die natürlich die Experten. Sowohl bei den Vortragsveranstaltungen als auch bei den Stammtischrunden, da integrieren wir die Berater, die es schon gibt und übernehmen den Job, den Experten zum Senior zu bringen. Das ist eine Komplementärfunktion. Die Zusammenarbeit funktioniert auch sehr gut, in allen Bundesländern eigentlich, in denen ich aktiv bin, kooperieren wir mit den Verbraucherzentralen.

GF: Wobei mir NRW bei meinen Recherchen immer besonders aufgefallen ist.

Ja, die haben 60 Beratungsstellen. Mecklenburg-Vorpommern hat zwei oder drei. Die haben auch eine Regierung, die offen ist. Wir haben 2012-13 die Stammtische in NRW getestet. Wir haben gesagt, ich will das mal ausprobieren. Und die fanden das super.

Wir haben eine Gruppe, die trifft sich einmal im Monat freitags nachmittags in einer Sprechstunde von 15-17 Uhr. Von 15-16 Uhr haben die dann immer einen Experten gehabt, den sie

befragen konnten. Dann haben die sich vorher mit dem Thema befaßt, dann haben sie eine Stunde dem Experten zugehört und danach noch eine Stunde Zeit gehabt, das zu vertiefen. Und das war dann so meine Idee, wenn es mehrere Gruppen gibt, die sich da einmal im Monat treffen, kann ich über das Jahr verteilt immer wieder aktuelle Informationen in diese Gruppen einspeisen. Und die geben das natürlich weiter an ihre Vereinsmitglieder oder Kirchengemeinden oder wo die sich treffen.

Aber das Problem bleibt, und da werden noch einige Gutachten und Dissertationen den Rhein runtergehen. Das Problem bleibt, wie komme ich an die Menschen an, die nicht rauskommen? Wo die Kinder im Ausland sind, wo der Mann verstorben ist, die dann wirklich am Tag nur zwei, drei Außenkontakte haben. Die sind dann wirklich anfällig, wenn dann wieder Unitymedia bei denen klingelt und sagt, der Fernseher fällt nächste Woche aus.

GF: Gibt es denn ein Handlungsfeld, bei dem Sie sagen würden, da könnte man gut Unterstützung brauchen?

Gesetze sind jedenfalls im Internet ein stumpfes Schwert. Ich schließ mich da den Kollegen vom LKA an: Prävention. Wo man halt schaut, welche Präventionsmöglichkeiten gibt es noch und wie erreiche ich womöglich auch alleinstehende Senioren.

GF: Wie steht es um „Signale der Seriosität“: Die kann man ja einbinden in seinen Auftritt und auf die könnte man ja achten.

Die kann man aber immer kopieren. Es gibt ja Trusted Shop – es gibt Logos von irgendwelchen Siegelanbietern. Im Nullkommanichts sind die kopiert. Und dann muss man den Leuten sagen: Da muss man dann drauf klicken und dann muss sich diese Seite öffnen, und das Zertifikat überprüfen – und dann stellen Sie sich mal so ein Smartphone vor. Da klicken Sie dann drauf, dann tut sich vielleicht sogar eine Seite auf, denn die kann ich ja auch fälschen. Und dann müssen Sie Ihrem kleinen Bildschirm erkennen, ob das die Seite von Trusted Shop ist oder nicht.

Siegel gibt es, wird gemacht, wird auch empfohlen. Da haben wir wieder das Hindernis des kleinen Bildschirms, oder aber der schlechten Augen.

Anfangs war das ja auch so dass man die Phishing-Mails einigermaßen gut erkennen konnte, die waren in einem schlechten Deutsch geschrieben oder noch schlechterem Englisch. Man merkte sofort, das kam nicht von der Deutschen Bank oder von der Sparkasse. Inzwischen sind die auch besser geworden. Und dann hat man auch die Seite der Sparkasse so getreu nachgebaut, dass man wirklich denkt, ich bin jetzt bei der Seite von der Sparkasse. Da hilft nur Aufklärung, dass auch meine Bank sagt: Wir schicken Ihnen keine Emails. Da hilft auch immer nur, das mantramäßig zu wiederholen. Da kann auch ein Gesetzgeber nichts machen.

GF: Naja ein Ministerium kann in das Mantra mit einstimmen.

Ja, man kann zum Beispiel die Verbraucherbildung in Schulen fördern. Damit erreichen wir die zukünftigen Senioren, die in 50 Jahren so weit sind.

GF: Ein interessanter Befund ist ja auch der Generationen- oder Jahrgangseffekt. Ich lese zum Beispiel, dass die nachkommenden Senioren die 68er schon voll erlebt haben und einen großen Teil ihrer Berufstätigkeit auch schon mit digitalen Medien konfrontiert wurden. Merkt man das?

Doch, das merkt man. Zumindest in meinen Veranstaltungen. Dass man da wirklich Leute hat, die sich nicht mehr leicht veräppeln lassen. Die rebellischer sind, das merkt man schon. Die sind noch krasser als ich. Ich sag dann oft einfach, das gibt eine Anzeige und dann meldet man das bei der Verbraucherzentrale – die werden zum Teil noch handgreiflicher. Ich hatte denen erzählt von Unitymedia. Da sagt einer: „Ich hätte die eingesperrt und die Polizei gerufen.“

Aber um nochmal auf die Psychologie zurückzukommen: Es gibt ja wirklich Mechanismen, da ist keiner gegen gefeit. Deswegen sind die Senioren [also die „rebellischen“] auch gefährdet. Und da bleibt einem wirklich nur, den Leuten anzutrainieren, noch die berühmte Nacht darüber zu schlafen. Und was der Gesetzgeber ja auch noch gemacht hat, ein 14tätiges Widerrufsrecht. Dass man wirklich 14 Tage Zeit hat und in der Zeit hoffentlich, hoffentlich mit jemandem darüber spricht und der dann sagt: „Sag mal, was haben die dir da verkauft?“ Dass man dann das nochmal rückgängig machen kann. Diese Instrumente gibt es ja schon.

Man muss den Reflex den Leute beibringen, dass die sagen Nee, warte mal.

Wenn das jetzt ein 10-Euro-Geschäft ist, gut. Man muss nicht wegen 10 Euro so einen Aufwand betreiben. Aber wenn es wirklich um hunderte von Euros geht, dass ich da wirklich nochmal eine Nacht drüber schlafe oder mich beraten lasse. Es muss wirklich so einen Reflex geben, wie man ja auch zum Arzt bei bestimmten Sachen geht, also z.B. alle zwei Jahre zur Vorsorgeuntersuchung. Dass man in den Menschen rein kriegt: Du hast drei Tage Kopfschmerzen, geh zum Arzt. Dass man so etwas schafft für alle Generationen. In der Schule ist man ja noch greifbar, aber danach verliert es sich.

Es gibt ja auch den digitalen Marktwächter. Das ist eine Stelle, die bei den Verbraucherzentralen eingerichtet wurde. Die haben die Aufgabe, erst einmal selbst zu recherchieren, was an auffälligen Abzockmustern gibt. Die haben aber auch die Möglichkeit, dass man als Bürger Sachen melden kann.

Die haben eine Datenbank, die bauen die auf. Ich weiß nicht, ob die das schon publizieren [Anmerkung: über die Webseite <http://www.marktwaechter.de/der-marktwaechter> kann man als Verbraucher Beschwerden loswerden. Der Marktwächter ist eine Plattform, wo sich die einzelnen Verbraucherzentralen Themen (Digitale Welt, Finanzsektor etc.) zugeordnet haben und diesen spezieller nachgehen. Im Rahmen des Projekts Marktwächter Finanzen wird keine individuelle Beratung zu einzelnen Beschwerden oder Themen angeboten. Wenn man Details möchte, wird man auf die Homepages der VZn geleitet. Eine Datenbank ist über die Seite leider nicht abrufbar.] Und die haben die Aufgabe zu schauen, was man machen kann. Was man immer machen kann, ist Warnungen herausgeben. Also wenn man plötzlich merkt, es gibt eine neue Masche, kann man die kundtun. Das würde in den Bereich Prävention passen, dass man Leute, die pfiffiger sind, dazu bringt, das zum melden. Und dass dann der Verbraucherschutz, die Verbraucherzentralen mit Pressemeldungen, mit Newslettern etcetera vor Maschen warnen können. Und die haben auch die Möglichkeit, dagegen vorzugehen. Also wenn das jetzt ein Anbieter in Deutschland ist, den zum Beispiel abzumahnen.

Aber wie schon gesagt: Im Internet ist die Prävention eigentlich wichtiger. Wenn der Anbieter jetzt in Hongkong sitzt oder in der Ukraine, dann hilft Abmahnung nicht. Mit dem Digitalen Marktwächter kooperieren wir auch. Ich hab einige fitte Senioren dabei, denen muss ich nur zeigen, wie sie das melden, und die melden das dann.

Anhang D: Gesprächsprotokoll vom 7.10.2016: Volkmar Hahn, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

- Wir haben tausende unmittelbare Verbraucherkontakte“
- Beratung online und in den Beratungsstellen. Weitergehende Befragungen zu Sachverhalten. Z.B. in den Verbraucherzentralen. Dieses Angebot wäre da.
- Anfragenstatistik zum Alter– „das machen wir nicht“
- Consumer Scoreboard. Beschreibung: Welcher rechtliche Sachverhalt war im Gespräch dominant. Betrifft Verbraucherbeschwerden.
- Es gibt auch Verbraucher, die sich nicht beschweren. Es fragen auch Leute an, welche Versicherung ist für uns die richtige. Auf S. 7 werden die problematischen Branchen erfasst. Gibt es auch Bundesweit. Die hat nur unser Bundesverband. (nicht so ausführlich wie in SA).
- Die telefonische Beratung ist gar nicht erfasst, denn die kostet 1 Euro pro Minute. Da sind nur die ausführlichen (kostenpflichtigen) Beratungsgespräche erfasst – nicht, wenn einer nur kommt und sich eine Broschüre holt. Größenordnung der Statistik ca. 15.000. Auch die Onlineberatung (ebenfalls kostenpflichtig).
- Man könnte sich schon vornehmen, Unterschiede zu erfassen. Haben wir aber nicht. Alter wird nur in Ausnahmefällen erfasst.
- „Aus Marketingaspekten wäre eine ausführliche Datenerfassung sinnvoll, Datenschutz etc. soll gewahrt werden“, daher auch anonyme Rechtsberatung
- in speziellen Fall: Datenerfassung für die Medien- („Die brauchen eine weinende Oma für die Kamera“) →Datenschutz speichern nur dann, wenn es einen Zweck gibt.
- das Alter wird nur im Sonderfall erfasst
- Verzerrungen in der Statistik dadurch, dass Senioren eher vor Ort erscheinen, während jüngere Leute eher online gehen oder telefonieren. → Senioren nutzen eher das persönliche Gespräch
- Datenerfassung über BASIS = Vorgangserfassungssystem. Für das eigene Controlling und für die Berichte. (Das machen mittlerweile alle).
- BASIS wurde hausintern entwickelt
- In der Beratungspraxis vor Ort sind es mehr Beschwerden (Selektivität, man muss sich extra aufmachen, Leidensdruck) Insgesamt überwiegen die Anfragen gegenüber den Beschwerden.
- ab 2017 neue Webseite: wird im nächsten Design eine Gliederung, nicht wie bisher nach Themen, sondern nach Lebenswelten bekommen. Dadurch werden Senioren auch gezielter angesprochen
- Wir haben ja Seniorengeschichten gemacht, meist aber ohne Empirie. Der Hintergrund war eher: Es gibt Leute, die haben diese Probleme, was machen wir dann. Gefahr, dass viele Organisationen und Anbieter (z.B. Gesundheitsmarkt) über das Internet Informationen präsentieren. Einen Teil der Senioren, die nur in der analogen Welt verharren, denen werden diese Informationen vorenthalten („Ich sehe schon die Gefahr, dass die Senioren, welche keinen Internetzugang haben, diese Informationen vorenthalten werden.“)

- Die Generation der 70jährigen braucht jemanden, der ihnen hilft, diese Informationen zu bekommen. Die klassischen analogen Informationen (z.B. der Arzt) sind oft nicht da. Das verwächst sich, aber ich sehe da Defizite.
- Unterscheidung zw. „analogen“ und „digitalen“ Zugang für den Verbraucher. Senioren werden weiterhin die Beratung vor Ort suchen, statt im Internet.
- das Internet ist nicht geeignet für spezielle Probleme
- Wir haben ja auch unsere Kunden auch befragt: Der schwierige Spagat: Beratungsstellen haben und gleichzeitig im Internet sein. Vorvertragliche Beratungen (keine Standardprodukte, eher so: Welche Altersvorsorge kommen in Frage) gehen nicht gut ins Internet.
- Fragen mal zukommen lassen. Ich hab bei der VZ ja keinen Seniorenreferenten. Ich hab jemand für Telekommunikation, für Energie etc. Aber eben nicht für Senioren.
- Auf die Frage: „werden schwierige Beratungsgespräche mittels Supervisionen ausgewertet?“ → „Nur in der Schuldnerberatung, ansonsten erfahren unsere Mitarbeiter regelmäßige Weiterbildungsangebote.“
- Fragebogen auch für Beratungskräfte. Das könnte man machen zwischen 20 – 30. 42 sind auf der Gehaltsliste. (Da ist auch Energieberatung dabei).
- Es ist offenkundig, dass es Dinge gibt, da sind Senioren häufiger Opfer als jüngere. Z.B. weil sie sich nicht auskennen, oder auch wegen kognitiver Einschränkungen. Bsp. Inkassoschreiben, Kaffeefahrten
- Das gibt es, das ist auch zu beschreiben. Vielleicht mit einem Art Protokoll eines Beraters oder beim Dabeisein, wenn Berater mit Senioren spricht.
- Abzocke-Opfer Schiene. Da gibt es Szenarien, die kann man beschreiben.
- Viele Senioren kaufen in den Märkten schlechtere und teurere Dienstleistungen oder Produkte, weil sie nicht wissen, dass es bessere und weniger teure Dienstleistungen gibt. Ich bin mir sicher, dass viel mehr Senioren in der Energieversorgung oder bei den Finanzdienstleistungen bei Produkten oder Verträgen sind, die eigentlich ungünstig sind, als jüngere. (Sind Erfahrungshypothesen)
- In den Märkten ist vermutlich eine De Facto-Diskriminierung schon vorhanden. Das geht über Abzocke hinaus.
- Lebensmittelmärkte – Thema für sich. Nahrungsergänzungsmittel. Riesenmarkt. Halb an der Apotheke vorbei. Werden oft eingeworfen ohne Nutzen und Sinn.
- Wenn man das mit unseren Experten macht. Expertenbefragung. Beschreibung dessen, dass man fragt: Wo geht es Senioren anders?

Anhang E: Zusammenfassung der Ergebnisse einer informellen Befragung von BeraterInnen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt (Karolin Hohmeyer)

- Senioren = heterogene Gruppe
 - kein Unterschied zwischen Senioren und jüngeren Altersgruppen im Konsum
 - problematische Prädispositionen: körperliche und geistige Handicaps, künftige Altersarmut, verminderte Fähigkeit mit modernen Geräten umzugehen -> daraus folgt Leitbild: „verletzliche Verbraucher“ → mit verstärktem Hilfe- und Beratungsbedarf
 - bestehende Problematik speziell für Senioren: Zunehmende Digitalisierung des Lebensumfelds und daraus resultieren: erschwerter Zugang zu Informationsquellen und Märkten
 - ➔ oben beschriebene Handicaps sind mögliche Ursache für Betrugsfälle (Telefonbetrug, Haustürgeschäfte...)
 - unseriöse Geschäftsmethoden zielen genau auf diese Schwäche ab
- „Mit Postwurfsendungen und diversen Gewinnversprechen werden sie in Verkaufsveranstaltungen und Kaffeefahrten gelockt, bei denen ihnen mit irreführenden Methoden unnötige Produkte wie beispielsweise Nahrungsergänzungsmittel, Magnetmatten oder Rheumadecken verkauft werden.“ (Herr Hahn) → resultierend daraus erhebliche wirtschaftliche Schäden und vereinzelt gesundheitliche Folgen
- Druck auf Senioren in diesem Zusammenhang durch zweifelhafte Inkassounternehmen (durch Mahnbescheide, Androhung von Zwangsvollstreckung)
 - 10 Fälle von Betrug im Zeitraum Januar bis Oktober 2016 erfasst → entspricht nicht der Realität
 - fehlende notwendige Erfassung von Betrugsdelikten
 - Verbraucher werden bei „Betrug“ an zuständige Ermittlungsbehörden verwiesen
 - offene Frage: Wie viele Betrugsfälle kommen tatsächlich zur Anzeige?
 - Verbraucher hat weniger Interesse an Strafverfolgung, es besteht vielmehr der Wunsch, sein Geld zurück zu erhalten
 - Verbraucherzentralen versuchen über Broschüren und Flyer aufzuklären
 - subjektiv empfunden nutzen Senioren häufiger Beratungsstellen → mögliche Ursache: fehlender Zugang zu modernen Medien → durch gegenwärtige Finanzierung besteht Lücke im System für immobile Verbraucher (wie kann man diesem Personenkreis gerecht werden?)
 - für sehbehinderte Menschen: bestehende Kooperation mit Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V. → entsprechende Informations- und Beratungsangebote vorhanden (aber auch hier: Problem der personellen Kapazitäten)

Pflegebedürftige Menschen:

- knappes Angebot an Pflege-/Betreuungsplätzen, sowie Pflegekräften
- = Marktungleichgewicht zw. Verbrauchern und Anbietern
- Betroffene oft auf sich allein gestellt
 - unangemessene Angebote von Pflegedienstleistern
 - dringend notwendig: rechtliche Beratung und Stärkung des kollektiven Rechtsschutzes

- durch gesundheitliche Probleme Zielgruppe von fragwürdigen Nahrungsergänzungsmitteln etc.
- Verbraucherzentrale greift Problematik wie „Unleserlichkeit von Etiketten“ oder „Essen auf Rädern“ auf („Fit im Alter“)

Anhang F: Zusammenfassung digital-kompass.de (Isabell Koch)

Auftraggeber: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Auftragnehmer: BAGSO und Deutschland sicher im Netz (DsiN)

Portal, auf dem Schulungsmaterial, Broschüren, Tipps und Hilfen zur Verfügung gestellt werden und der Austausch zwischen den älteren Multiplikatorinnen und Multiplikatoren gefördert wird

Hier können Senioren:

- Materialien finden und teilen. - LEHRMATERIALIEN, Broschüren, Filme, Arbeitsblätter und praktische Tipps für Ihre Treffen, Ihre Beratungen und Kurse rund ums Thema Internet und neue Medien.
- Hilfe und Unterstützung bekommen. – Über DIGITALEN STAMMTISCH durch Expertenfragerunde
Bsp: An der Berliner Hochschule für Kommunikation, Medien und Wirtschaft findet am 13. Dezember 2016, 17 - 20h ein Stammtisch statt, der von Studierenden organisiert und begleitet wird. Zu Gast: Frau Katharina Wiatr von der Landesbeauftragten für den Datenschutz
- sich austauschen und informieren – in einem ONLINE-FORUM oder per BLOG der page.

Relevanter Auszug aus der Materialsammlung:

- Digitaler Nachlass [...]
- Gesundheitsinformationen im Netz [...]
- Verbraucherschutz:

Digitaler Verbraucherschutz ist heute vielfältiger denn je. Zum einen gibt es viele Tipps und Anregungen wie Sie sich als Verbraucher sicher im Internet bewegen, aber das Internet bietet den Nutzerinnen und Nutzern auch die Möglichkeit den Verbraucherschutz aktiv zu betreiben wie zum Beispiel mit Hilfe von Plattformen wie www.lebensmittelklarheit.de. Das vom BMEL geförderte Internetportal ist Teil der Initiative "Klarheit und Wahrheit", die aus mehreren Elementen besteht und Verbraucher und Unternehmer in einen Dialog bringen soll. Im Rahmen solcher Angebote haben auch Sie die Möglichkeit als Verbraucher auf Missstände aufzuklären und Einfluss zu nehmen.

Gesetzlicher Verbraucherschutz beim Onlinekauf [...]

Umgang mit Kostenfallen

[...] 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. Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien, www.bitkom.de, gibt Ratschläge, wie Sie sich gegen Abo-Fallen schützen. -> hier folgt die Verlinkung zum [„Wegweiser durch die digitale Welt – für ältere Bürgerinnen und Bürger“](#), 7. Auflage 2013, welcher von der BAGSO erstellt wurde

Konsum im Alter

Das höhere Lebensalter und seine Relevanz für den
Verbraucherschutz

Felser, G.

2018, XV, 147 S. 8 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-20242-2