



Die  
**BAGSO**



# WEGWEISER

# DURCH DIE DIGITALE WELT

FÜR ÄLTERE BÜRGERINNEN UND BÜRGER

## VORWORT

*„Wenn Sie alles noch einmal nachlesen oder hören wollen, können Sie das im Internet auf unserer Seite ‚www...de‘ tun und sich weitere Informationen herunterladen.“*

Diesen Satz kennen Sie bestimmt. Wenn Sie fernsehen, Radio hören oder Zeitung lesen, überall begegnet Ihnen das Internet. Es ist allgegenwärtig und aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken, ob uns das nun ärgert oder freut.

Ich freue mich, dass Sie sich entschieden haben, sich mit diesem Medium vertraut zu machen. Eine gute Entscheidung, denn das Internet bietet gerade älteren Menschen sehr viele Möglichkeiten.

Unser „Wegweiser durch die digitale Welt – Für ältere Bürgerinnen und Bürger“ zeigt Ihnen, wie das Internet Ihren Lebensalltag bereichern und erleichtern kann, klärt Sie über Ihre Rechte auf und gibt Ihnen nützliche Tipps und Hinweise. Haben Sie keine Scheu und probieren Sie es einfach aus. Ich bin überzeugt: Sie werden begeistert sein und das Internet nicht mehr missen wollen.

Wir freuen uns, wenn Sie uns dann auch einmal unter [www.bagso.de](http://www.bagso.de) besuchen.

Unser Dank gilt allen, die an diesem Projekt beteiligt waren, besonders dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für die finanzielle Unterstützung.

Ich wünsche Ihnen viel Freude und natürlich auch Erfolg auf Ihrer Abenteuerreise ins weltweite Netz.

Ihr



Walter Link  
BAGSO-Vorsitzender



Die Erstellung der Broschüre „Wegweiser durch die digitale Welt – Für ältere Bürgerinnen und Bürger“ wurde durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) finanziert.

**Herausgeber:**

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e.V.

Bonngasse 10

53111 Bonn

Tel.: 0228 / 24 99 93 - 0

Fax: 0228 / 24 99 93 - 20

E-Mail: kontakt@bagso.de

Internet: www.bagso.de

**Gestaltung und Satz:** Nadine V. Schwarz, Mediengestaltung Digital und Print, Bonn

**Druck:** Druckhaus Marburg GmbH

**Impressum:**

**Texte:** Bodo Pipping, Elke Pipping, Guido Steinke, Stefanie Chowaniec:

Wegweiser durch die digitale Welt – Für ältere Bürgerinnen und Bürger.

**Redaktion:** Bettina Kloppig, BAGSO Service GmbH

**Redaktionelle Beratung:** Inge Michels, Fachjournalistin, familientext.de

**Korrektorat:** Helga Vieth, Vera Klier

2. akt. Auflage, hrsg. von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e.V. – Bonn: BAGSO, 2008

ISBN: 978-3-9809618-5-1

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;

detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Die Broschüre erscheint in der Publikationsreihe der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) als Publikation Nr. 20.

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>01.</b>	Internet als Chance	Seite 06
<b>02.</b>	Welchen Computer und welchen Internetzugang brauche ich?	Seite 10
<b>03.</b>	Internet verbindet: E-Mail als bereicherndes Kommunikationsmittel	Seite 20
<b>04.</b>	Suche nach seriösen Informationen im Netz	Seite 26
<b>05.</b>	Das Netz als zuverlässiger Helfer	Seite 30
<b>06.</b>	Im Internet einkaufen	Seite 34
<b>07.</b>	Reisen: Informieren, Vergleichen und sicheres Buchen	Seite 40
<b>08.</b>	Online-Banking: Warum lohnt es sich?	Seite 46
<b>09.</b>	Mehr als Surfen: Aktiv im Netz	Seite 52
<b>10.</b>	Gesetzlicher Verbraucherschutz	Seite 62
<b>11.</b>	Glossar	Seite 70

**9. Deutscher Seniorentag  
8. – 10. Juni 2009  
Congress Centrum Leipzig**



Die Broschüre **WEGWEISER** DURCH DIE DIGITALE WELT –  
FÜR ÄLTERE BÜRGERINNEN UND BÜRGER  
kann kostenlos bezogen werden über:

Bundesarbeitsgemeinschaft der  
Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO)  
Bonngasse 10  
53111 Bonn  
Tel.: 02 28 / 24 99 93 - 0  
Fax: 02 28 / 24 99 93 - 20  
E-Mail: [wegweiser@bagso.de](mailto:wegweiser@bagso.de)  
Mo. bis Fr. 9.00 – 12.00 Uhr

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09  
18132 Rostock  
Tel.: 0 18 05 / 77 80 90\*  
Fax: 0 18 05 / 77 80 94\*  
E-Mail: [publikationen@bundesregierung.de](mailto:publikationen@bundesregierung.de)

\* jeder Anruf kostet 14 Cent pro Minute aus dem  
deutschen Festnetz, abweichende Preise aus den  
Mobilfunknetzen möglich

Die BAGSO vertritt als Dachverband von rund 100 Organisationen ca. 13 Mio.  
ältere Menschen. Alle drei Jahre veranstaltet sie den Deutschen Seniorentag.

Der **9. Deutsche Seniorentag** findet vom 8.–10. Juni 2009 in Leipzig statt, die  
Schirmherrschaft hat Bundeskanzlerin Angela Merkel übernommen. Unter dem Motto:  
„Alter leben – Verantwortung übernehmen“ bietet er Veranstaltungen mit bundes-  
politischer Prominenz, ganztägige Foren zu Grundsatzfragen des Älterwerdens sowie  
Workshops zu speziellen Themenbereichen für viele tausende ältere Menschen.

Informationen zum 9. Deutschen Seniorentag können bei der BAGSO angefordert  
werden.



*Frau* und *Herr NochNicht* sind sehr interessiert, zögern anfangs noch, wagen dann aber ihren Einstieg. Ähnlich *Frau EigentlichAber*, die sich Unterstützung aus der Verwandtschaft holt. *Herr AlterHase* und *Frau WageMut* repräsentieren die erfahrenen und mutigeren Surfer, die gerne ihre Erfahrung mit Ratschlägen untermauert weitergeben.

**E**s ist wie mit dem Strom. Aber wehe, der Strom fällt auch nur für Sekunden aus. Ist das Internet schon so unverzichtbar wie der Strom? Wir hören Ihren Protest: Ich bin bisher auch ohne Internet gut zurechtgekommen, das stiehlt mir nur meine Zeit und ist viel zu kompliziert.

Lebensnotwendig ist das Medium nicht, das ist richtig. Tatsache ist aber auch: Das Internet durchdringt immer mehr Lebensbereiche und kann uns vieles erleichtern. Halten wir uns vor Augen, was es leisten kann:

- ✓ Per E-Mail, dem elektronischen Postkasten, halten wir Kontakt zu Kindern, Enkeln, Freunden, im Verein.
- ✓ Wir haben Anschluss an das Wissen der Menschheit und können uns Rat in allen Lebenslagen holen über elektronische Lexika und Ratgeber.
- ✓ Wir können zeitlich und räumlich uneingeschränkt im Netz kaufen, verkaufen, buchen, er- und versteigern.
- ✓ Meistens können Bankgeschäfte von zu Hause aus erledigt werden.
- ✓ Medien wie Zeitung, Radio, Fernsehen werden ergänzt.

„Das geht uns alles zu schnell!“ ruft der eine oder die andere. Dafür haben wir eine tröstliche Geschichte. Bill Gates, der mit Software für Computer zu einem der reichsten Männer der Welt wurde, schrieb 1995 das Buch „Der Weg vor uns“. Darin kam nicht ein einziges Mal

das Wort „Internet“ vor. Es war dasselbe Jahr, in dem sein Konzern Microsoft, der das Computerprogramm „Internet Explorer“ schuf, mit dem heute die meisten Menschen (mehr als eine Milliarde) mit Zugang zum Netz darin herumstöbern. Eines übrigens noch zur Beruhigung:

Internet ist kein Medium, das in Sekunden-schnelle vorbeihuscht. Mit meinen Händen bestimme ich, in welchem Rhythmus ich die Welt in Form von Klicks zu mir ins Haus lasse.

Um die Erlebnisse eines Menschen ohne Netz-Zugang zu veranschaulichen, stellen wir uns einen Tag im Leben des Ehepaars *NochNicht* vor:

*Herr NochNicht* hat einen frustrierenden Tag. Es fängt damit an, dass eine Postkarte ins Haus kommt. Sie kam aus Australien und war 14 Tage unterwegs. Der Sohn schreibt den Eltern: „*Ich wünschte, ihr hättet E-Mail. Dann könnte ich euch mehr berichten und Fotos beifügen.*“

Bei der Morgentoilette hört *Herr NochNicht* Radio. Ein Experte berichtet Interessantes. Eben noch scheint alles mit der Flüchtigkeit des Mediums verloren. Da sagt die Moderatorin: „*Wenn Sie das alles noch einmal nachlesen oder hören wollen, können Sie das im Internet auf unserer Seite*

*„www...de“ tun und weitere Informationen herunterladen.*“

Es klingelt an der Haustür. Der braun gebrannte Nachbar, *Herr AlterHase*, holt sich seine Post ab. Er schwärmt von seinem Urlaub. „*Hab' ich mir alles vorher angesehen, im Internet, und dort auch gebucht. War ein Schnäppchen.*“

*Frau WageMut* schneit ins Haus. Die Freundin erzählt mit leuchtenden Augen, wie sie die Kaffeekanne zu ihrem Liebesservice bei eBay, dem Auktionshaus im Internet, gefunden hat. Die alte Kanne sei ihr neulich heruntergefallen. Demnächst wolle sie den alten Fotoapparat ihres verstorbenen Mannes dort versteigern. Sie habe jetzt eine kleine, handliche Digitalkamera. Der alte Apparat sei ihr zu schwer und zu umständlich zu handhaben. Da er aber ein gutes Objektiv habe, finde sie sicher bei eBay einen Abnehmer. *Frau NochNicht* staunt. „*Das geht ganz einfach. Ist wie Flohmarkt, nur eben elektronisch*“, versichert die Freundin.



*Herr AlterHase* hat seinen Urlaub im Internet gebucht und dabei ein Schnäppchen gemacht.





„Wir müssen uns wohl doch mal mit dem Internet beschäftigen“, sagt **Herr NochNicht** zu seiner Frau.

Am späten Vormittag: Der Fernseher muss ersetzt werden. Der neue soll zukunftssicher sein und wenig Strom verbrauchen. Die Technik entwickelt sich ständig weiter, alles ist sehr verwirrend.

*Frau NochNicht sagt: „Ruf doch deinen künftigen Freund AlterHase an!“* Der rät zum Vergleich der Geräte und Preise im Internet. „Hab ich nicht“, knurrt Herr NochNicht, inzwischen schon ziemlich genervt. „Na, gut: Ich mach es für euch und schicke euch dann eine Mail – ach, das geht ja auch nicht!“

Rechnungen müssen bezahlt werden. Auf zur Bankfiliale. Doch kürzlich wurden die Öffnungszeiten geändert, die neuen seien im Internet abrufbar. Vielleicht kennt Freund AlterHase die Zeiten? Der versteht noch nicht einmal das Problem. „Ich mache Online-Banking.“ Frustriert blickt Herr NochNicht in den Himmel, der seine Schleusen geöffnet hat. Er verschiebt die Sache mit der Rechnung.

*Frau NochNicht* ist im Kirchenchor. Die nächste Probe muss verschoben werden. Zwölf Damen sind zu benachrichtigen. Sie ruft vier Damen an, teilt den neuen Termin mit und schickt an die restlichen ein Fax.

Ihre Chor-Freundin *Frau WageMut* erklärt energisch: „Du brauchst unbedingt Internet. Da schreibst du eine E-Mail mit Verteiler an alle. Von neun Chormitgliedern weiß ich, dass sie im Netz sind. Dann hast du nur noch drei Telefonate oder Faxe.“

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

Wenn das Internet nur nicht so eine Welt wäre, die sich mit englischen Abkürzungen und unverständlichen Spezialbegriffen abzuschirmen scheint. Es beginnt schon mit dem Wort Internet (es steht für **interconnected networks**, mitein-

ander verbundene Rechner-Netzwerke). Man muss mit dem Internet-Anschluss einen **Provider** (Anbieter) haben und einen **Browser** (Computerprogramm zum Betrachten von Webseiten). Es soll Viren, Würmer und anderes Ungeziefer im Netz geben. Wie soll man sich da zu-rechtfinden?

Und wie auch sonst im Leben gilt: Wenn man etwas nicht versteht, sollte man fragen. Entweder interneterfahrene Kinder, Enkel, Freunde oder – das Internet. Dort

gibt es Nachschlagewerke und spezielle Seiten, die auf fast alles eine Antwort wissen. Außerdem: Man muss nicht alles bis ins letzte Detail verstehen, man muss es nur anwenden können. Siehe das Beispiel Strom am Anfang dieses Kapitels. Zum anderen nähert man sich der Internet-Welt gewöhnlich in kleinen Abschnitten, Schritt für Schritt. Die einfachsten Dinge versucht man zuerst und langsam tastet man sich immer weiter vor und wird sicherer. Dabei soll Ihnen diese Broschüre helfen.



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



„Ein Computer muss her“,  
sagt **Herr NochNicht** zu seinem  
Freund **Herr AlterHase**.

Die Entscheidung ist gefallen, ein Computer muss her!“ so empfängt Herr NochNicht seinen Freund AlterHase zum gemeinsamen Abendessen.

Herr NochNicht hat eine besonders nützliche Eigenschaft: Er trifft keine Kaufentscheidung, ohne vorab eigene Informationen einzuholen. Naturgemäß verlängert dieses Verhalten zwar den Entscheidungsprozess, aber hinterher will sich das Ehepaar NochNicht nicht ärgern. Bereitwillig gibt ihnen Herr AlterHase Auskunft und freut sich, sich künftig auch über das Netz mit ihnen austauschen zu können.

### Entscheidung zwischen Stand-PC und Notebook

Die Entscheidung zwischen einem Stand-PC und einem Notebook fällt dem Ehepaar NochNicht besonders schwer. Frau NochNicht lässt sich die wichtigsten Unterschiede erklären.

**Vorteil des Stand-PCs:** Wenn Sie ein leistungsstarkes Gerät schätzen, da-

für einen festen Platz vorgesehen haben und lieber komfortabel an einem größeren Bildschirm arbeiten möchten, ist ein Stand-PC eine akzeptable und preislich günstigere Lösung. Ein vergleichbares Notebook ist immer teurer.

**Vorteil des Notebooks:** Ein Notebook (engl. Notizbuch) oder Laptop (engl. lap = Schoß) ist ein mobiler Rechner, in dem Bildschirm, Tastatur und ein Zeigergerät, das als integrierte Computer-Maus genutzt werden kann, eingebaut sind. Sie können es überallhin mitnehmen und es braucht in Ihrer Wohnung keinen festen Platz. Sie haben auch die Möglichkeit, einen größeren Bildschirm, eine extra Tastatur und eine Maus anzuschließen. Diese Hilfsmittel erleichtern Ihnen die Navigation und ermöglichen einen besseren Komfort beim Schreiben.

Herr NochNicht kramt das Anzeigeblättchen eines Elektronikmarktes hervor und wirkt etwas verzweifelt. „Oje, worauf man alles achten muss. Und wofür stehen die ganzen Abkürzungen? Das ist ja fast eine

Art Geheimsprache. Sicher sind jedoch nicht alle Angaben gleich wichtig oder?“ fragt Herr NochNicht seinen Freund AlterHase.

„Ganz wichtig sind ein leistungsfähiger Arbeitsspeicher und eine gute Auflösung des Bildschirms. Vergesst auch nicht eine gute und solide Verarbeitung des Rechners. Wie bei allen anderen technischen Geräten in eurem Haushalt solltet ihr auch hier auf eine einwandfreie Verarbeitung achten. Schaut doch morgen einmal beim Fachhändler um

die Ecke vorbei. Dort könnt ihr euch verschiedene Stand-PCs und Notebooks anschauen, ausprobieren und werdet meist gut beraten. Noch ein Tipp von mir: Es lohnt sich, beim Fachhändler zu kaufen, auch wenn die Geräte dort teurer sind. Ihr werdet nicht nur gut beraten, sondern könnt euch auch nach dem Kauf jederzeit an ihn wenden.“

Gesagt, getan.

Am nächsten Morgen lässt sich das Ehepaar NochNicht vom Fachhändler die Be-

### Egal ob Stand-PC oder Notebook:

**Arbeitsspeicher** (Abkürzung RAM): Das Betriebssystem Windows Vista von Microsoft setzt einen Speicher von 1 Gigabyte (GB) voraus. Aber auch wenn es sich um Rechner mit der Vorläuferversion Windows XP handelt, sollten Sie an einen solchen Arbeitsspeicher denken. Größer als 2 GB braucht er allerdings auch nicht zu sein.

**Bildschirm** (engl.: display): Es sind heute Flachbildschirme, sogenannte TFT, was soviel heißt wie, dass „Flüssigkristalle dünn aufgetragen“ sind. Es gibt sie mit Glanz oder Mattglanz. Doch aufgepasst: Bei hellem Umgebungslicht gleicht mancher Bildschirm mehr einem Spiegel als einem Bildschirm. Noch ein Hinweis: Schauen Sie einmal seitlich auf den Schirm. Wenn die Farben nur wenig verändert sind, können auch mehrere Personen gleichzeitig auf einen Bildschirm schauen.

### TIPP

Installation durch Fachhändler?

Kaufen Sie bei einem Fachhändler zusätzlich noch Software, zum Beispiel Textverarbeitung, so sprechen Sie Ihren Fachhändler auf eine mögliche kostenlose Installation der Software an. In der Regel ist dies kein Problem.