



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# „Rate mal, wer dran ist?“

So schützen Sie sich vor Betrügern und Trickdieben



Ältere Menschen



## Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

die meisten älteren Menschen leben sicher in Deutschland.

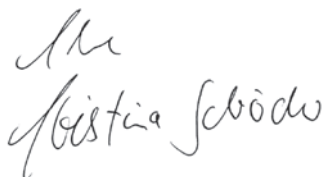
Das ist das beruhigende Ergebnis einer breit angelegten wissenschaftlichen Untersuchung in den vergangenen Jahren. Trotzdem gibt es bestimmte Lebensbereiche und Situationen,

in denen gerade die Älteren im Visier von Kriminellen sind. Geld und Wertgegenstände sind bei ihnen verhältnismäßig häufiger in Gefahr als bei Jüngeren. Ablenkung und Täuschung spielen dabei eine große Rolle und oft ist das eigene Zuhause der Tatort. Ob an der Haustür, am Telefon oder im Internet, überall gibt es verbotene Machenschaften.



Unsere Broschüre bietet einen guten Überblick, um gewappnet zu sein für derlei Gefahren im Alltag. Die typischen Maschen der Täter und Täterinnen als solche zu erkennen und nicht darauf hereinzufallen, ist das Ziel von „Rate mal, wer dran ist?“. Der als Ergänzung zur Information im

Text entwickelte Türanhänger in gelber Warnfarbe (siehe Seite 66) kann Sie daran erinnern, gerade an der Haustür bei unbekanntem Personen besondere Vorsicht walten zu lassen. Auf der Rückseite des Anhängers ist Platz zur Eintragung Ihrer „persönlichen Notrufnummer“ der örtlichen Polizeidienststelle oder anderer vertrauter Personen. So haben Sie die richtige Nummer immer gleich zur Hand.

A handwritten signature in black ink, reading "Dr. Kristina Schröder". The signature is written in a cursive, flowing style.

Dr. Kristina Schröder  
Bundesministerin für Familie, Senioren,  
Frauen und Jugend

## Inhalt

I. Ältere Menschen und Bedrohung durch Kriminalität .....	6
II. Täuschen, lügen, tricksen – Strategien von Straftätern gegenüber älteren Menschen ...	13
III. Warum können ältere Menschen für betrügerisch vorgehende Täter interessant sein?.....	15
IV. Wie gehen die Täter vor?.....	18
V. Wie erkennen Sie die Täter? .....	38
VI. Was können Sie tun, um sich zu schützen?.....	42
VII. Und wenn doch etwas passiert?.....	55
VIII. Was können Sie als Angehörige/Angehöriger eines älteren Menschen tun?.....	58
IX. Wo bekommen Sie weitere Informationen? .....	60

# I.

## Ältere Menschen und Bedrohung durch Kriminalität

### Alter und Kriminalität – wie hängt das zusammen?

Ist Kriminalität wirklich ein Thema für ältere Menschen? Spielen sich Straftaten nicht eher unter Jüngeren ab? Oder sind es doch möglicherweise Seniorinnen und Senioren, die besonders von Kriminalität betroffen sind? Suchen sich Straftäter gezielt solche Personen als Opfer aus, bei denen sie weniger Widerstand erwarten? Und sind Menschen in fortgeschrittenem Alter nicht geradezu „ideale Opfer“ – besonders dann, wenn sie gesundheitlich eingeschränkt oder gar pflegebedürftig sind? Ein Blick in die Presse verstärkt diesen Eindruck: Immer wieder wollen sensationsheischende Artikel suggerieren, dass das Leben im Alter immer unsicherer wird und man sich im wahrsten Sinne „kaum mehr auf die Straße trauen kann“. Ein Gefühl, das glücklicherweise so nicht der Realität entspricht.

### Was sagt die Forschung?

Aus wissenschaftlichen Studien der letzten Jahre wissen wir: Die Mehrheit der Seniorinnen und Senioren lebt die weitaus meiste Zeit sehr sicher in unse-

rem Land. Natürlich gibt es aber auch Bereiche, in denen gerade ältere Menschen besonderen Gefährdungen ausgesetzt sind.

Ziehen wir die jährlich vom Bundeskriminalamt für ganz Deutschland veröffentlichte Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) heran, dann lässt sich feststellen: Menschen ab 60 Jahre sind von polizeilich bekannt gewordenen Fällen der Gewaltkriminalität deutlich seltener betroffen als alle anderen Altersgruppen, die in der Statistik ausgewiesen sind. Besonders Jugendliche und junge Erwachsene sind deutlich stärker gefährdet. Im Vergleich dazu gibt es nur ganz wenige Kriminalitätsbereiche, in denen die Polizeiliche Kriminalstatistik eine andere Tendenz zeigt, also einen Anstieg des Gewaltrisikos nach dem 60. Lebensjahr. Hierzu gehört vor allem Handtaschenraub, von dem ältere Frauen vergleichsweise häufig betroffen sind. Über die Opfer von Eigentumsdelikten gibt die PKS bislang noch wenig Auskunft. Erfasst sind lediglich Raubstraftaten, also jene Fälle, in denen einer Person etwas mit Gewalt weggenommen wird. Insgesamt aber macht die Polizeiliche Kriminalstatistik klar: Seniorinnen und Senioren leben sicherer als andere Altersgruppen. Das gilt übrigens nicht nur für Deutschland, sondern auch für viele andere Länder.

Natürlich erfährt die Polizei nicht von allen Straftaten – und Vorkommnisse, die nicht angezeigt werden – fließen selbstverständlich nicht in die Statistik ein. Zum Glück liegen repräsentative wissenschaftliche Studien vor, in denen Menschen verschiedener Altersgruppen nach Straftaten befragt wurden – auch nach solchen, die möglicherweise nicht angezeigt wurden. Und siehe da: Auch hier geben ältere Menschen deutlich seltener als jüngere Erwachsene an, von Kriminalität betroffen zu sein. Im Übrigen ein Ergebnis, das sich auch in Ländern wie Großbritannien oder den Vereinigten Staaten wiederfindet, wo Bürgerinnen und Bürger seit Langem regelmäßig nach ihren Kriminalitätserfahrungen befragt werden.

**Als positives Zwischenergebnis lässt sich festhalten: Die Mehrzahl der älteren Menschen in Deutschland lebt vergleichsweise sicher und ist deutlich seltener von Kriminalität betroffen als jüngere Erwachsene.**

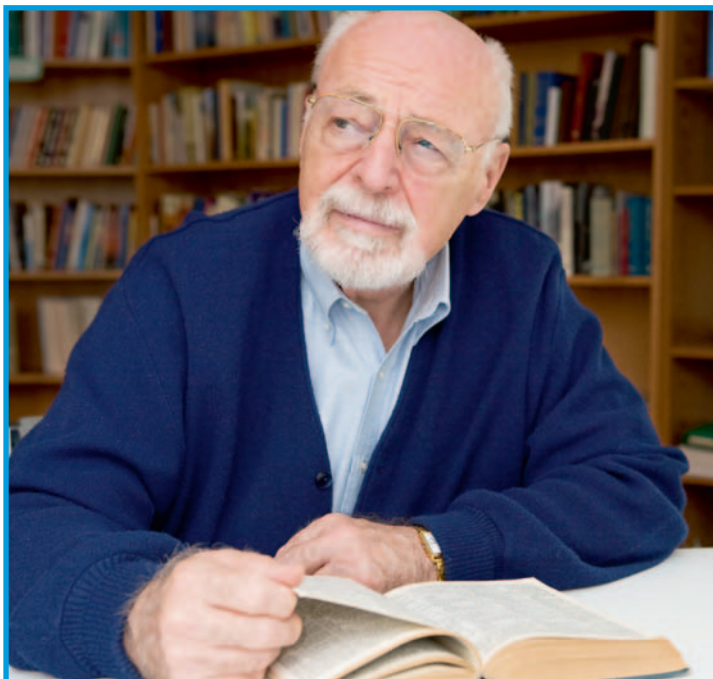
Die Forschung hat inzwischen auch den Nachweis erbracht, dass ältere Menschen – entgegen weitverbreiteter Vorstellung – nicht in besonderem Maße unter Kriminalitätsfurcht leiden. Ältere Menschen schätzen ihr Risiko, Opfer einer Straftat zu werden, nicht höher ein als jüngere. Und doch gibt es einen ganz zentralen Aspekt, bei dem das Alter eine Rolle spielt: Ältere Menschen treffen



mehr Vorsichtsmaßnahmen als jüngere, verhalten sich im Hinblick auf mögliche Gefahren achtsamer und vermindern auf diese Weise ihr Risiko, Straftaten zum Opfer zu fallen.

Dieses umsichtige und vorsichtige Verhalten zeichnet ganz besonders ältere Menschen aus. Selbstverständlich darf es nicht so weit kommen, dass die Teilnahme am sozialen Leben aus lauter Vorsicht allzu stark eingeschränkt wird. Aus Furcht vor Kriminalität das eigene Haus kaum noch zu verlassen, mindert die Lebensqualität in einem Ausmaß, das in keinem Verhältnis zur tatsächlichen Gefährdung steht. Hier gilt es, zwischen vorsichtigem Verhalten und Teilhabe am sozialen Leben eine Balance zu finden, die den eigenen Bedürfnissen gerecht wird. Wer sich zu sehr auf die Vermeidung von Gefahren konzentriert, bringt sich selbst um die schönsten Seiten des Lebens. Oftmals gibt es Wege, das Leben sicherer zu machen (und sich sicherer zu fühlen), ohne dadurch gleich Lebensqualität einzubüßen. Wenn es Ihnen zu unsicher erscheint, nach Anbruch der Dunkelheit draußen allein zu Fuß unterwegs zu sein, machen Sie es doch einfach so: Gönnen Sie sich ein Taxi, gehen Sie gemeinsam mit anderen aus oder lassen Sie sich zu Hause abholen.

Über die Kriminalitäts- und Gewalterfahrungen jener älteren Menschen, die chronisch erkrankt und pflegebedürftig sind, ist bislang wenig bekannt. Das gilt für die Forschung ebenso wie für die Polizei und andere helfende Einrichtungen. Wer pflegebedürftig ist, ist oft gar nicht in der Lage, eine Tat anzuzeigen und sich um Hilfe zu bemühen und wird auch als Interviewpartnerin oder -partner in sozialwissenschaftlichen Studien nur schwer erreicht.



Und schließlich gibt es eben doch einige Kriminalitätsfelder, in denen ältere Menschen zumindest teilweise stärker in das Visier von Kriminellen geraten als jüngere. So versuchen Ganoven beispielsweise immer wieder, Seniorinnen und Senioren zu täuschen, um auf diese Weise an ihr Eigentum und Vermögen zu gelangen. Dabei geben sie sich (am Telefon) als Verwandte oder (an der Haustür) als Handwerker aus, täuschen eine Notlage vor oder stellen ein scheinbar „sehr gutes Geschäft“ in Aussicht. Genau über diese Gefahren wollen wir Sie in dieser Broschüre informieren – und dabei natürlich über Hinweise zu Ihrer persönlichen Sicherheit.

### Worum geht es in dieser Broschüre?

Manche Straftäter und Straftäterinnen wollen ältere Menschen um ihr Vermögen bringen, indem sie ihre wahre Identität und ihre wirklichen Absichten verbergen. Dazu setzen sie allerlei Lügen, Tricks und Täuschungen ein.

Im Folgenden beschreiben wir Ihnen, wie Kriminelle vorgehen und warum manche dabei besonders ältere Menschen im Blick haben. Später wollen wir auf kriminelle Methoden im Detail eingehen. Diese Broschüre möchte Ihnen helfen, sich vor derartigen Taten zu schützen. Deshalb werfen wir Fragen auf wie ...

**I Woran können Sie Täter erkennen?**

**I Wie können Sie sich davor schützen, ihnen zum Opfer zu fallen?**

**I Was können und was sollten Sie tun, wenn doch einmal etwas passiert?**

Abschließend erfahren Sie, wo Sie weitere Informationen erhalten können.

## II.

### Täuschen, lügen, tricksen – die Strategien von Straftätern gegenüber älteren Menschen

Die Bandbreite der Täuschungen und Tricks, derer sich Kriminelle bedienen, um ältere Menschen zu schädigen, erscheint auf den ersten Blick groß. Tatsächlich aber geht es im Wesentlichen immer wieder um folgende Vorgehensweisen:

**I Betrug:** Durch eine geschickt aufgebaute Täuschung bringen Täter und Täterinnen ihre Opfer dazu, ihnen Geld oder Wertgegenstände auszuhandigen oder auf anderem Weg zukommen zu lassen. So täuschen sie zum Beispiel eine Notlage vor, appellieren an die Hilfsbereitschaft, stellen eine dreiste Forderung als berechtigt dar oder locken mit der Aussicht auf eine „günstige Gelegenheit“ und große Gewinne. Sind die Täter mit ihrer „Masche“ erfolgreich, brauchen sie der geschädigten Person die Beute gar nicht wegzunehmen – sie übergibt sie ihnen in gutem Glauben „freiwillig“. Strafrechtlich spricht man hier von *Betrug*. Betrugsstraftaten werden nach unserem Strafgesetzbuch mit Geld- oder Freiheitsstrafe geahndet; in besonders schweren Fällen können Freiheitsstrafen bis zu zehn Jahren verhängt werden.

**I Diebstahl/Trickdiebstahl:** Andere Täter oder Täterinnen nehmen das Geld bzw. die sonstigen Wertgegenstände selbst weg, täuschen dabei aber das Opfer so geschickt, dass es den Diebstahl nicht oder erst im Nachhinein bemerkt. Strafrechtlich handelt es sich hier um *Diebstahl*. Oft werden solche Taten, die mit Täuschung operieren, auch als *Trickdiebstahl* bezeichnet. Auch Diebstahl kann – wenn auch nur in besonders schweren Fällen – mit bis zu zehn Jahren Haft bestraft werden. Einen besonders schweren Fall kann das Gericht etwa dann annehmen, wenn die Täter die Hilflosigkeit ihrer Opfer ausnutzen oder gewerbsmäßig stehlen.

In dieser Broschüre wollen wir unser Augenmerk auf Vorgehensweisen von Straftätern legen, die es in besonderem Maße auf ältere Menschen abgesehen haben. Gleichwohl kommen die meisten der beschriebenen Deliktmuster auch gegenüber jüngeren Opfern vor. Manche Täter haben Ältere deshalb im Visier, weil sie sich hier günstige Bedingungen für ihre Vorhaben erhoffen. Diese Broschüre soll dazu beitragen, dass nicht Sie getäuscht werden, sondern die Täter sich täuschen – indem sie glauben, sie hätten „leichtes Spiel“.

### III.

## Warum können ältere Menschen für betrügerisch vorgehende Täter interessant sein?

Mehrere Gründe können Seniorinnen und Senioren zu einem lohnend erscheinenden Ziel für Täter machen, die es auf Betrug und Trickdiebstahl abgesehen haben:

- Menschen der älteren Generation von heute verfügen oft über beträchtliche finanzielle Mittel. Sicherlich gibt es auch viele Fälle von Armut im Alter; doch einer großen Zahl von Seniorinnen und Senioren geht es finanziell recht gut. An diesem verdienten Wohlstand möchten Kriminelle teilhaben.
- Kriminelle gehen davon aus, dass Ältere teilweise größere Summen Bargeld und vielerlei Wertgegenstände zu Hause aufbewahren.
- Manche Täter preisen in betrügerischer Absicht Produkte und Dienstleistungen an, von denen sie annehmen, dass diese gerade ältere Menschen ansprechen – etwa, weil damit das Versprechen von Jugendlichkeit, Gesundheit, Vitalität und einem langen Leben verbunden ist.

- Ältere Menschen sind tagsüber oft zu Hause und erleichtern so jenen Kriminellen die Arbeit, die ihre Taten an der Wohnungstür oder in der Wohnung der Opfer begehen.
- Viele ältere Menschen, vor allem ältere Frauen, leben alleine. Auch das kommt Kriminellen sehr entgegen; denn so müssen sie nur eine Person täuschen oder ablenken und brauchen gegebenenfalls nur eine Zeugenaussage zu fürchten.
- Viele ältere Menschen begegnen ihren Mitmenschen mit Höflichkeit und Vertrauen. Grundsätzlich hervorragende Eigenschaften – es sei denn, man hat es mit Betrügern zu tun, die auf eben diese Merkmale setzen, um leichter an ihr Ziel zu kommen.
- Täter rechnen sich bei älteren Menschen eine größere Chance aus, dass eine Straftat nicht zu einer Anzeige führt. Eine Anzeige bei der Polizei kann aus vielerlei Gründen unterbleiben – so zum Beispiel, weil das Opfer sich schämt, auf die Täuschung „hereingefallen“ zu sein; weil es fürchtet, von Angehörigen womöglich für altersverwirrt gehalten zu werden; weil das Opfer nicht weiß, wohin es sich wenden soll; möglicherweise aber auch, weil es den Betrug gar nicht erkannt hat oder sich an die Täter nicht



mehr erinnert. Ohne Strafanzeige ist eine Tat für den Täter oder die Täterin aber in aller Regel völlig gefahr- und folgenlos.

- Auch wenn die betroffene ältere Person Strafanzeige erstattet, rechnen sich manche Kriminelle besonders gute Chancen aus, ohne Strafe davonzukommen. Sie gehen davon aus, dass viele Ältere eher schlecht sehen, sich vielleicht auch nicht mehr in allen Einzelheiten an das Geschehene erinnern und damit vergleichsweise ungefährliche Zeugen sind.



# IV.

## Wie gehen die Täter vor?

Die „Arbeitsweisen“ von Kriminellen, die es auf Eigentum und Vermögen älterer Menschen abgesehen haben, können sehr unterschiedlich sein. In aller Regel steckt aber eine der folgenden „Masche“ dahinter:

- I Die Täter täuschen eine **persönliche Beziehung** vor, geben sich gar als Verwandte aus und versuchen, auf diese Weise Einfluss auf das Verhalten oder gleich Zugriff auf das Geld ihrer Opfer zu erlangen.
- I Die Täter geben vor, Ihre **Hilfe zu benötigen**. Ob es darum geht, ein Glas Wasser für ein durstiges Kleinkind zu bekommen, Ihre Toilette oder Ihr Telefon benutzen oder bei Ihnen eine Nachricht für einen angeblichen Nachbarn hinterlassen zu dürfen – der Fantasie sind hier keine Grenzen gesetzt. Gemeinsam ist allen Tricks aber immer: Die vordergründig erbetene Hilfe hat nur den Zweck, in Ihre Wohnung zu gelangen.

- | Die Täter täuschen eine **berufliche Funktion** vor, sie geben sich z. B. als Handwerker, Mitarbeiter der Stadtwerke oder sogar als Polizisten aus. Auch all diese „Maskeraden“ dienen nur dem Ziel, Ihre Wohnung betreten zu können.
  
- | Die Täter arrangieren eine **zufällig wirkende Begegnung** mit Ihnen, sprechen Sie etwa auf der Straße an und bitten Sie, ihnen Geld zu wechseln. Absicht ist es, Scheine aus Ihrer Geldbörse zu greifen, ohne dass Sie es bemerken.
  
- | Die Täter setzen sich auf unterschiedlichen Wegen –auf der Straße, an der Haustür, per Telefon und immer häufiger auch per E-Mail – mit Ihnen in Verbindung und machen Ihnen ein **„unglaublich günstig“ erscheinendes geschäftliches Angebot** (z. B. für den Kauf eines Teppichs oder für Handwerkerarbeiten an Ihrem Haus).

**Schauen wir uns einige typische Vorgehensweisen näher an.**

### Enkeltrick:

Schon am Namen wird hier deutlich, dass es sich um eine „Masche“ handelt, bei der die Täter vor allem ältere Menschen im Blick haben. Dabei gehen die Kriminellen wie folgt vor: Im Telefonbuch suchen sie sich Personen mit „altmodisch“ klingenden Vornamen heraus. Hinter diesen Namen vermuten sie Seniorinnen oder Senioren, die sie dann gezielt anrufen. Typischerweise verwickeln Enkeltrickbetrüger den Angerufenen zunächst einmal in eine Art Ratespiel („Rate mal, wer dran ist!“). Die Täter hoffen, so den Namen einer Person aus dem Verwandten- oder Bekanntenkreis genannt zu bekommen. Nennt die angerufene Person einen Namen (zum Beispiel: „Bist Du es, Holger?“), bestätigt der Täter dies und gibt sich in der Folge als „Holger“ aus. Er sagt dann z. B., er sei gerade in der Nähe. Leider habe sein Fahrzeug einen nicht mehr zu reparierenden Motorschaden erlitten, und nun habe er eine unglaublich günstige Gelegenheit entdeckt, einen neuen Wagen zu kaufen, benötige dafür aber noch heute eine größere Summe (z. B. 10.000 €). Konsequenterweise folgt die Frage, ob man ihm kurzfristig helfen könne. Und selbstverständlich werde das Geld umgehend zurückgezahlt. Meist erkennen die Angerufenen die Täuschung oder werden misstrauisch, sodass sie das Gespräch abbrechen. Manchmal aber geht die Sache weniger glimpflich ab.

Geht die ältere Person auf die Bitte des vermeintlichen Angehörigen ein (die oder der auch eine „Nichte“, ein „Neffe“ oder ein anderer „Verwandter“ sein kann), macht sie sich in aller Regel auf den Weg zur Bank bzw. zum Geldautomaten, um die geforderte Summe abzuheben. Zurück in der Wohnung, erreicht sie dann meist ein zweiter Anruf. Der „Enkel“ meldet sich wieder, bedankt sich für die Hilfsbereitschaft und berichtet bedauernd, er könne leider nicht selbst das Geld abholen. Andere dringende Termine werden oft als Begründung angeführt. Aber „Holger“ hat schon eine Lösung gefunden: Ein guter, absolut vertrauenswürdiger Freund werde das Geld in Empfang nehmen. Geht der ältere Mensch hierauf ein, steht kurz darauf der „Freund“ vor der Tür, nimmt das Geld dankend und mit vielen Grüßen von „Holger“ in Empfang und verschwindet auf Nimmerwiedersehen.

Bei diesem Enkeltrick setzen die Täter auf die Bereitschaft älterer Menschen, einem Familienmitglied zu helfen. Oft werden solche Taten von kriminellen Banden begangen, die in großer Zahl Menschen anrufen und „ihr Glück versuchen“. Vielleicht können Sie sich kaum vorstellen, dass man Familienangehörige am Telefon nicht richtig erkennt. Die Täter gehen hier aber sehr raffiniert vor. Viele ältere Menschen haben in ihrer Ver-

wandtschaft Neffen, Großneffen, Nichten, Großnichten, Enkel oder andere Verwandte, mit denen sie schon längere Zeit nicht mehr gesprochen haben (über deren Anruf sie sich aber vielleicht sehr freuen würden). Genau hier setzen die kriminellen Anrufer an und überlassen es den älteren Menschen, sie namentlich zu identifizieren. Ist man erst einmal überzeugt, mit „Holger“ zu sprechen, kann es schwer sein, sich von dieser Vorstellung wieder zu lösen und die kriminelle Absicht des Anrufers zu durchschauen.

### **Betrügerische „Handwerker“:**

Eine immer wieder praktizierte „Masche“ besteht darin, dass angebliche Handwerker unangekündigt und ungefragt an der Haus- oder Wohnungstür älterer Menschen klingeln und ihre Arbeit zu einem scheinbar sehr günstigen Preis anbieten. Oft handelt es sich hierbei um Arbeiten am Dach oder um Rohrsanierungen, die nach Angaben der „Handwerker“ dringend erforderlich bzw. gesetzlich vorgeschrieben seien. Diese Arbeiten werden dann nur zum Schein oder jedenfalls in sehr mangelhafter Qualität ausgeführt. Die Täter bestehen in der Regel auf Barzahlung. Sie suchen bevorzugt allein lebende ältere Menschen auf, weil sie hoffen, dass diese ihnen glauben und zudem Schwierigkeiten haben werden, die sachgerechte Ausführung der Arbeiten zu überprüfen.

### **Teppichtrick/Lederjackentrick:**

Hier werden die Betroffenen typischerweise mit der Aussicht auf einen angeblich besonders günstigen Kauf gelockt. Manche Täter suchen gezielt ältere Menschen auf, von denen sie wissen, dass sie in der Vergangenheit in typische „Teppichländer“ gereist sind (vor allem nach Nordafrika) und dort bereits Teppiche gekauft haben. Sie geben an, gerade mit wertvoller Ware in Deutschland zu sein und kurzfristig Bargeld zu benötigen, z. B. um Waren auszulösen, die vom Zoll beschlagnahmt wurden oder für eine dringende Autoreparatur. Die gekauften bzw. von den Tätern als „Sicherheit“ für das „kurzfristige Darlehen“ hinterlassenen Teppiche erweisen sich dann als wertlos. Beim Lederjackentrick ist das Vorgehen ähnlich. Jacken von vermeintlich höchster Qualität werden zu einem günstig erscheinenden Preis angeboten bzw. als Sicherheit für einen kurzfristigen Kredit hinterlassen. Die Käuferinnen und Käufer stellen später fest, dass sie minderwertige Ware erworben haben; der „Kredit“ wird selbstverständlich nie zurückgezahlt.

### **Betrug über das Internet:**

Das Internet ist nicht nur ein hervorragendes Informations- und Kommunikationsinstrument, das von Menschen aller Altersgruppen genutzt

wird. Auch Kriminelle haben das Internet längst für sich entdeckt. Dabei sind Internetdelikte meist (noch) nicht gezielt auf ältere Menschen ausgerichtet. Da aber auch immer mehr Seniorinnen und Senioren dieses Medium nutzen, sind auch sie zunehmend von Betrugsversuchen betroffen. Internettäter gehen etwa wie folgt vor:

- Betrüger bieten im Internet Waren zu scheinbar sehr günstigen Bedingungen an. Nach einer Vorauszahlung wartet der Käufer vergeblich auf die Lieferung der Ware.
  
- Es wird mit der Aussicht auf große Geldsummen gelockt, die angeblich aus Quellen in fernen (oftmals afrikanischen) Ländern stammen und – angesichts der dortigen politischen Verhältnisse – in Deutschland in Sicherheit gebracht werden sollen. Für den Geldtransfer sollen die per E-Mail Angesprochenen ein Konto zur Verfügung stellen, im Gegenzug wird hierfür eine hohe Provision versprochen. Zeigen die Adressaten Interesse, werden kurz vor der angekündigten Überweisung der Summe zusätzliche Bedingungen genannt. So müssten z. B. im Herkunftsland des Geldes Beamte oder Bankmitarbeiter bestochen werden, oder es fallen angeblich hohe Anwalts- oder Überweisungskosten an. Hierfür müsse – damit das Geschäft schnell abgewickelt werden



könne – die Adressatin bzw. der Adressat der Nachricht in Vorleistung treten. In der Regel geht es hierbei um beträchtliche Summen, oftmals um mehrere 10.000 €. Lässt sich die angeschriebene Person darauf ein und überweist sie das Geld, so bricht die Gegenseite sofort den Kontakt ab. Die Strafverfolgung bleibt im Hinblick auf die Herkunftsländer der Täter oftmals ohne Erfolg. Ähnlich wie beim Enkeltrick setzen die Täter darauf, dass in der großen Masse der Personen, zu denen sie Kontakt aufnehmen, einige sein werden, die auf das „Geschäftsangebot“ eingehen.

- Je mehr Menschen ihre Bankgeschäfte über das Internet tätigen (Online-Banking), desto häufiger versuchen Straftäter, an die Daten von Bankkunden zu kommen, um auf deren Konten zugreifen zu können (sog. Phishing). In E-Mails, die aussehen, als würden sie von Ihrer Hausbank kommen, werden Sie aufgefordert, auf der Internetseite Ihrer Bank Ihre Daten einzugeben, darunter auch vertrauliche Informationen wie Passwörter, „Geheimnummern“ (PINs/TANs) oder Ihre Kreditkartennummer. Bei der Internetseite, auf die Sie gelangen, handelt es sich aber ebenfalls um eine Fälschung. Sie wurde nur zu dem Zweck eingerichtet, an Ihre Kontodaten heranzukommen und so Buchungen zu Ihren Lasten vornehmen zu können.

- Sie erhalten eine E-Mail (manchmal auch einen Brief) und werden gebeten, eine bestimmte Geldsumme an den Absender zu schicken. Danach sollen Sie die E-Mail (bzw. den Brief) an eine vorgegebene Anzahl von Bekannten weitersenden, die Ihnen wiederum Geld überweisen und ihrerseits die Nachricht weiterleiten. Angeblich sollen Sie auf diese Weise viel mehr Geld erhalten, als Sie selbst investiert haben. Man spricht hier von Schneeball- oder Pyramidensystemen. Hiervon können allenfalls diejenigen profitieren, die ganz am Anfang der Kette stehen. In Deutschland untersagt das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb das Betreiben von Schneeball- oder Pyramidensystemen.

Bei allen beschriebenen Vorgehensweisen verfolgen Kriminelle ein und dasselbe Ziel: Die Betroffenen sollen ihnen ihr Geld, ihre Wertgegenstände oder wichtige Informationen selbst aushändigen oder übermitteln. Dagegen spezialisieren sich andere Täter darauf, mit Tricks und Täuschungen älteren Menschen Geld und Wertsachen wegzunehmen, also zu stehlen. Solche Taten ereignen sich einerseits in der Wohnung des Opfers, ande-

rerseits aber auch im öffentlichen Raum, also etwa auf der Straße, in einem Geschäft oder einem öffentlichen Verkehrsmittel.

### **Trickdiebstähle in der Wohnung:**

Wesentliches Ziel der Täter ist es hier, in Ihre Wohnung zu gelangen, genauer gesagt: Sie dazu zu bringen, ihnen den Zutritt zu Ihrer Wohnung zu gestatten. Normalerweise würden Sie eine Ihnen unbekannte Person wohl kaum „einfach so“ in Ihre Wohnung lassen. Darum legen es die Täter darauf an, Ihnen dafür einen scheinbar „guten Grund“ zu geben.

Täter und Täterinnen täuschen die Opfer darüber, wer sie sind und worin ihre Absichten bestehen. Oft kommen sie zu zweit, und während einer die Aufmerksamkeit des älteren Menschen auf sich zieht, sucht der andere nach Geld und Wertgegenständen. Oder die Wohnungstür bleibt „zufällig“ einen Spalt offen und während der erste Täter das Opfer ablenkt, durchsucht eine zweite, unbemerkt eingetretene Person die Wohnung. Dabei bedienen sich die Kriminellen vor allem zweier „Maschen“.

**Variante 1:****Die Täter kommen in „amtlicher“/„beruflicher“ Funktion:**

Die Täter klingeln – meist unangekündigt – an der Haustür und täuschen eine berufliche Funktion oder Aufgabe vor. Etwa folgendermaßen:

- „Guten Tag, ich komme von den Stadtwerken. Wir müssen dringend Ihre Wasserleitungen überprüfen.“
- „Guten Tag, Elektro Meier. Wir sind von der Hausverwaltung beauftragt, Ihre Elektroleitungen zu prüfen. Die werden nächstes Jahr in der ganzen Siedlung modernisiert und wir müssen uns das vorher mal alles ganz genau anschauen.“
- „Guten Tag, Kriminalpolizei. Hier in der Gegend ist Falschgeld im Umlauf. Wir überprüfen kostenlos, ob auch Sie davon betroffen sind.“
- „Guten Tag. Wir führen im Auftrag der Stadtverwaltung eine Umfrage zu den Problemen von Senioren durch.“

An dem zuletzt aufgeführten Beispiel – einer angeblichen Umfrage – lässt sich das Vorgehen der Täter genauer erläutern. Ein höfliches, gut gekleidetes Paar erscheint unangemeldet an der Haustür und gibt vor, im Rahmen einer Umfrage mehr über die Alltagsprobleme von Seniorinnen und Senioren erfahren zu wollen. Prompt bittet die ältere Dame oder der ältere Herr die Besucher herein. Im weiteren Verlauf des Gesprächs – oft bei einem Kaffee im Wohnzimmer – verhalten sich die „Meinungsforscher“ freundlich und zuvor-

kommend. Irgendwann bittet die Frau die ältere Person, die Toilette benutzen zu dürfen. Während die Seniorin oder der Senior mit dem Mann im Wohnzimmer zurückbleibt, durchsucht die Frau rasch und routiniert die anderen Räume (Küche, Schlafraum etc.). Nach dem Ende der „Befragung“ verabschieden sich die beiden freundlich und bedanken sich für den Kaffee und die Teilnahme an der Umfrage. Erst später bemerkt die betroffene Person, dass sie bestohlen worden ist.

In der Regel „arbeiten“ die Täter bei solchen Taten zu zweit. Manche bewerkstelligen den Diebstahl aber auch alleine. Das kann z. B. geschehen, indem der Täter sich als Mitarbeiter der Stadtwerke ausgibt und zwecks „Überprüfen der Wasserleitungen“ die Bewohnerin in den Keller schickt, um dort den Wasserhahn aufzudrehen. Das gibt ihm Zeit, in Küche, Schlaf- und Wohnzimmer nach Beute zu suchen. Plätschern und Rauschen des Wassers verdecken die Geräusche, die er möglicherweise dabei verursacht.

**Variante 2:****Die Täter bitten an der Wohnungstür um Hilfe/  
um eine Gefälligkeit:**

Auch hier klingeln ein oder zwei Täter an Ihrer Tür. Sie bitten um Ihre Hilfe bzw. um eine Gefälligkeit. Sie fragen z. B. nach einem Zettel und einem Stift, um eine Nachricht für einen Nachbarn zu hinterlassen. Eltern mit Kind bitten um heißes Wasser für eine Babyflasche oder um die Erlaubnis, mit dem Kind Ihre Toilette benutzen zu dürfen. Ein Mann fragt Sie, ob er ein Glas Wasser haben könne, da ihm im Treppenhaus übel geworden sei. Andere Täter fragen Sie höflich, ob sie ganz kurz mal Ihr Telefon nutzen könnten, um einen „äußerst wichtigen Anruf“ zu tätigen. Hier kommen die Täter in der Regel entweder sofort zu zweit (z. B. als Elternpaar) oder der erste Täter versucht, die Haus- oder Wohnungstür für einen bereits im Hintergrund wartenden Komplizen offen zu lassen. Während einer der Täter Sie ablenkt, nutzt der andere die Zeit, um Ihr Geld und Ihre Wertgegenstände zu suchen und zu stehlen.

**Trickdiebstähle im öffentlichen Raum:**

Nicht alle Trickdiebstähle an älteren Menschen werden direkt in der Wohnung begangen. Täter nutzen auch den öffentlichen Raum als Tatort. Typische Merkmale solcher Trickdiebstähle sind:

- Die Täter führen für Sie unerwartete und „wie zufällig“ aussehende Situationen herbei, in denen sie Ihnen nahe kommen können.

- I Die Täter lenken Ihre Aufmerksamkeit so, dass Sie den Diebstahl in aller Regel erst zu spät bemerken.
  
- I Die Täter handeln oft zu zweit und teilen die zu erledigenden „Aufgaben“ – Ablenken einerseits, Stehlen andererseits – untereinander auf.

### **Geldwechseltrick:**

Beim Geldwechseltrick spricht der Täter eine Person auf der Straße an und bittet darum, ihm Geld zu wechseln (z. B. zum Telefonieren oder für einen Fahrscheinautomaten). Erklärt die angesprochene Person sich hierzu bereit und zückt sie ihre Brieftasche, um nach passenden Münzen zu suchen, versucht der Täter, unbemerkt Scheine zu entwenden, etwa indem er bei der Suche nach Münzen „hilft“. Die Täter gehen dabei mit großer Geschicklichkeit vor, sodass die Betroffenen den Diebstahl zunächst gar nicht bemerken und oftmals auch später kaum sagen können, wie es dazu kam.

Natürlich ist das nicht die einzige Vorgehensweise, mit der Täter auf der Straße oder etwa bei einer Veranstaltung versuchen könnten, unbemerkt an Ihr Geld zu gelangen. So kann es zum Beispiel vorkommen, dass Sie scheinbar aus Versehen angepöbelt werden, der Verursacher Sie dabei z. B. mit

einem Getränk bekleckert, sich wortreich entschuldigt und sogleich beginnt, Ihr verschmutztes Kleidungsstück mit seinem Taschentuch zu „säubern“. Dies kann Teil eines Ablenkungsmanövers sein, bei dem diese Person, wahrscheinlicher aber noch ein Komplize oder eine Komplizin unbemerkt Ihre Briefftasche zu „ziehen“ versucht. Oder Sie werden von einer Ihnen fremden Person nach dem Weg gefragt. Während Sie auf den hingehaltenen Stadtplan schauen (und dadurch abgelenkt sind), greifen die Täter nach Ihrer Geldbörse.

Die Betroffenen bemerken den Diebstahl meist erst, wenn der oder die Täter längst im Gedränge verschwunden sind. Gelegentlich wird die geworfene Briefftasche, manchmal sogar mit Papieren, gefunden und abgegeben – das Geld aber ist fast immer verloren.

### Unseriöse Geschäfte

Neben eindeutig kriminellem Handeln gegenüber älteren Menschen gibt es viele Handlungsweisen, die oftmals in einem Graubereich zwischen mangelnder Seriosität und echter Kriminalität liegen. Hier können neben der Polizei insbesondere auch die Verbraucherzentralen für Sie gute Ansprechpartner sein. Unsere Auswahl beschreibt einige typische Vorgehensweisen.



### Unseriöse Haustürgeschäfte:

Immer wieder wird gerade gegenüber älteren Menschen der Versuch unternommen, mit nicht ganz seriösen Methoden zum Geschäftsabschluss zu kommen. So wirbt etwa ein Mann an der Haustür für einen Telefonanbieter, preist die günstige Tarifgestaltung an und fordert die Seniorin oder den Senior auf, ihm „doch mal die letzte Telefonrechnung zu zeigen“. In manchen Fällen überträgt der „Werber“ dann die Daten aus der Telefonrechnung in einen vorbereiteten Vertrag und drängt zur Unterschrift.



Bekannt wurden Fälle, in denen „Telefonwerber“ die Unterschrift unter dem Vertrag fälschen. Dann ist die Grenze zur Straftat klar überschritten. In den meisten Fällen geht es aber um den Versuch, einen älteren Menschen durch Ausnutzen einer gezielt herbeigeführten Situation dazu zu bewegen, selbst seine Unterschrift unter einen Vertrag zu setzen. Meist wird mit angeblich sehr günstigen Angeboten gelockt, teils aber auch mit dem Hinweis geworben, der Erlös fließe sozialen Zwecken zu. Manche Verkäufer setzen auf Mitleid, geben sich etwa als Strafverurteilte aus, die gerade auf Bewährung aus der Haft entlassen wurden und die nun angeblich für ihren Lebensunterhalt sorgen müssen. Andere haben großes Talent darin, genau zu spüren, was der angesprochenen Person wichtig ist und wo sie zu „packen“ ist. Ältere Menschen sind hier in besonderem Maße betroffen, weil viele tagsüber zu Hause sind und zudem oft alleine leben.

Viele Kunden werden bei solchen Geschäften überrumpelt. Sie kaufen aus der Situation heraus, haben keine Möglichkeit, Preise zu vergleichen, glauben den Beteuerungen des Verkäufers oder wollen ihn vielleicht auch nur los sein. Der Gesetzgeber weiß, dass an der Haustür oft Verträge zustande kommen, die der Kunde schon bald

wieder bereut. Daher sind besondere gesetzliche Möglichkeiten geschaffen worden, solche Kaufverträge – in der Regel innerhalb einer Frist von zwei Wochen – wieder rückgängig zu machen. Seit 2002 regelt dies das Bürgerliche Gesetzbuch, insbesondere §§ 312, 355 BGB, womit die entsprechenden Regelungen des Gesetzes über den Widerruf von Haustürgeschäften und ähnlichen Geschäften (1986–2001) abgelöst wurden. Teilweise versuchen Täter, diesen Weg zu versperren, indem sie das Datum auf dem Vertrag rückdatieren.

### **Kaffeefahrten:**

Für sogenannte „Kaffeefahrten“ wird mit der Aussicht auf gesellige Ausflüge in schöne Landschaften oder reizvolle Städte geworben – Ausflüge, die zudem dem Anschein nach besonders preiswert sind. Oftmals geht es den Veranstaltern aber nur um eines: Seniorinnen und Senioren in eine Situation zu bringen, in der sie Waren zu stark überhöhten Preisen kaufen. Auch hier gehen die Veranstalter geschickt vor. So kann es passieren, dass sie während der Fahrt angebliche Familienfotos zeigen, um eine scheinbar persönliche Atmosphäre zu erzeugen. Häufig wird darauf verwiesen, dass der Veranstalter mit der preisgünstigen Fahrt eine „großzügige“ Vorleistung erbracht habe und man nun von den Teilnehmerinnen und Teilneh-

mern eine Gegenleistung – nämlich den Kauf der Produkte – erwarte. Im Rahmen der Verkaufsveranstaltung wird dann hervorgehoben, es gebe nur noch ganz wenige Exemplare des Produkts oder das Angebot bestehe nur hier und heute. Verkäufer bei Kaffeefahrten verstehen sich häufig darauf, Ängste zu schüren – etwa indem sie vor drohenden gesundheitlichen Schäden warnen, wenn ein angeblich gesundheitsförderndes (in Wirklichkeit oft nutzloses oder gar schädliches) Produkt nicht erworben wird. Teilweise werden scheinbare Mitreisende, in Wahrheit Helfer des Verkäufers, als „Eisbrecher“ eingesetzt, die Waren kaufen und dadurch andere zum Kauf animieren sollen. In einzelnen Fällen berichteten Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Kaffeefahrten sogar, dass ihnen gedroht wurde, der Bus werde erst dann wieder nach Hause fahren, wenn entsprechende Umsätze erzielt worden seien.

### Gewinnmitteilungen:

Angebliche Gewinnbenachrichtigungen landen täglich in großer Stückzahl in den Briefkästen (und noch viel häufiger im elektronischen Postfach des Computers). Geld, Reisen, Autos und vieles mehr werden den „glücklichen Gewinnern“ in Aussicht gestellt. Um an den angeblichen Gewinn zu kommen, soll oft eine kostenpflichtige Telefonnummer (meist 0900 ... oder 0137 ...) angerufen werden. Oder der Gewinn muss im Rahmen einer „Ausflugsfahrt“ abgeholt werden, die sich wiederum als reine Verkaufsveranstaltung entpuppt. Beliebt sind auch „Gewinne“ von Reisen in typische Urlaubsländer, bei denen dann aber „Nebenkosten“ anfallen, die den Preis einer regulär gebuchten Reise teilweise weit überschreiten.



# V.

## Wie erkennen Sie die Täter?

Leider sind Betrüger und Trickdiebe nicht so leicht zu erkennen, wie man denken könnte. Moderne Täter sind vielfach gut gekleidet, treten höflich und selbstbewusst auf. Gerade betrügerisch vorgehende Kriminelle sind hierin wahre Meister. Ihnen geht es ja darum, das Vertrauen der Opfer zu gewinnen – und nicht etwa auf rohe Gewalt und Körperkraft zu setzen, um ans Ziel zu kommen. Erfolgreiche Betrüger sind geschickt und versuchen, die Opfer zu „entwaffnen“, indem sie ihnen mit Charme und Freundlichkeit begegnen.

Das heißt, dass Sie Täter nicht am Aussehen, sondern nur am Verhalten erkennen können. Die bereits beschriebenen typischen Vorgehensweisen von Tätern geben Hinweise auf verdächtige Situationen und Personen, denen Sie mit großer Vorsicht begegnen sollten.

## Was sind Warnsignale am Telefon?

**Sie sollten erhöhte Vorsicht walten lassen, wenn ...**

- ein Anrufer das Gespräch mit einer Art „Ratespiel“ beginnt („Rate mal, wer hier ist!“);
- ein Anrufer kurzfristig Hilfe in Form von Bargeld benötigt;
- dieser Anrufer sich bald darauf erneut meldet und vorgibt, verhindert zu sein, weshalb Sie das Geld einer anderen Person übergeben sollen;
- Sie sich am Telefon unter Druck gesetzt fühlen.

## Was sind Warnsignale an Ihrer Haus- oder Wohnungstür?

**Sie sollten besonders vorsichtig sein, wenn ...**

- Handwerker oder Behördenmitarbeiter ohne Ankündigung an Ihrer Tür erscheinen;
- Sie an Ihrer Haus- oder Wohnungstür von Fremden um Hilfe und Unterstützung gebeten werden, ohne dass Sie einen guten Grund dafür erkennen, warum die Person gerade **Sie** um Hilfe bittet;

- I Ihnen an Ihrer Haus- oder Wohnungstür ein Geschäft oder eine Ware angeboten wird, ohne dass Sie um ein solches Angebot gebeten haben. Besonders bedenklich sind „unerbetene Geschäftsbesuche“, wenn die „Verkäufer“ zu zweit auftreten. Möglicherweise will der eine Sie durch ein Verkaufsgespräch ablenken, während der andere es auf Ihre Wertsachen abgesehen hat.

### Was sind Warnsignale bei Geschäftsangeboten?

#### **Hier sollten Sie besonders „hellhörig“ sein, wenn ...**

- I Ihnen Angebote gemacht werden, die zu schön sind, um wahr zu sein – wahrscheinlich sind sie dann nämlich weder schön noch wahr;
- I Ihnen schneller Reichtum versprochen wird und Sie etwas bekommen sollen, ohne selbst viel investieren zu müssen;
- I der Anbieter auf Barzahlung besteht;
- I der Anbieter Sie ermahnt, niemandem etwas von dem „tollen Angebot“ zu erzählen;



- der Anbieter Sie zu einem schnellen Geschäftsabschluss drängt, er Ihnen das tolle Angebot nur heute machen kann und dies angeblich Ihre letzte Chance ist, es wahrzunehmen.

### Was sind Warnsignale bei Gewinnbenachrichtigungen?

#### **Erhöhte Vorsicht ist geboten, wenn ...**

- Sie angeblich etwas gewonnen haben, ohne dass Sie überhaupt an einem Gewinnspiel teilgenommen haben;
- von Ihnen „Vorleistungen“ erwartet werden, um Ihren angeblichen Gewinn in Anspruch nehmen zu können (Anruf bei 0900-Nummer, Teilnahme an einer Fahrt etc.);
- der angebliche Gewinn von einer Firma kommt, die ihren Sitz im Ausland hat oder nur eine Postfachadresse angibt.



# VI.

## Was können Sie tun, um sich zu schützen?

Gute Information ist die beste Voraussetzung, um sich wirksam zu schützen. Wenn Sie die Vorgehensweisen der Täter kennen, können Sie es ihnen schwermachen, Sie zu betrügen oder zu bestehlen.

### Diese Tipps helfen Ihnen, sich zu schützen

- Handeln Sie gegenüber Unbekannten nicht einfach nach dem ersten positiven Eindruck. Betrüger wirken oft seriös, verwenden Argumente, die auf den ersten Blick vernünftig klingen, und sind darauf trainiert, Ihnen die windigsten Geschäfte schönzureden. Genau das ist ihr „Beruf“. Eine seriös klingende Stimme ist kein Indiz für ein seriöses geschäftliches Angebot.
- Werden Sie nicht zum Opfer Ihrer eigenen guten Manieren. Sparen Sie Ihre Höflichkeit und Freundlichkeit für jene auf, die es verdienen. Wenn Ihnen jemand „nicht geheuer“ ist, dann trauen Sie Ihrem Gefühl. Sagen Sie klar und deutlich „Nein!“, beenden Sie das Gespräch und lassen Sie die Person nicht in Ihre Wohnung.

- Heben Sie nach Möglichkeit keine großen Bargeldbeträge ab. Erledigen Sie größere Zahlungen bargeldlos. Bewahren Sie größere Summen Bargeld nicht zu Hause auf. Allen Bankenrisiken zum Trotz ist Ihr Geld beim örtlichen Geldinstitut Ihres Vertrauens in aller Regel sicherer aufgehoben als zu Hause.

### Wie schützen Sie sich vor dem Enkeltrick und anderen „Maschen“ am Telefon?

- Da die Täter oft im Telefonbuch nach „altmodisch“ klingenden Vornamen suchen, sind Sie unter Umständen besser geschützt, wenn Sie sich nur mit abgekürztem Vornamen ins Telefonbuch eintragen lassen.
- Lassen Sie sich am Telefon nicht ausfragen. Geben Sie keine Details Ihrer familiären oder finanziellen Verhältnisse preis.
- Versuchen Sie, die Angaben des Anrufers („Ich bin gerade hier in der Stadt“) zu überprüfen (z. B. durch einen Anruf bei den Eltern des „Enkels“).

- Rufen Sie den „Verwandten“ zurück. Verwenden Sie dazu die Telefonnummer, unter der Sie ihn auch bisher erreichen konnten – nicht aber eine Nummer, die der Anrufer Ihnen möglicherweise gegeben hat.
  
- Lassen Sie sich von einem Anrufer nicht drängen und unter Druck setzen. Vereinbaren Sie frühestens für den kommenden Tag einen weiteren Gesprächstermin. Versuchen Sie bis dahin die Angaben zu überprüfen.
  
- Bevor Sie jemandem (auch einem angeblichen „Verwandten“) mit Geld zu helfen versprechen: Besprechen Sie die Angelegenheit mit einer Person Ihres Vertrauens, z. B. mit einem Familienmitglied, einem Freund oder einer Bankmitarbeiterin. Wenn Ihnen die Sache „nicht geheuer“ ist, informieren Sie bitte sofort Ihre örtliche Polizeidienststelle.
  
- Übergeben Sie kein Geld an Personen, die Ihnen nicht bekannt sind.
  
- Haben Sie bereits eine Geldübergabe vereinbart? Informieren Sie noch vor dem Übergabetermin die Polizei. Sie können Ihre Polizei unter der Nummer 110 erreichen. Darüber hinaus finden

Sie Rufnummern Ihrer Polizeidienststelle im Telefonbuch, der Tageszeitung oder Sie können sie bei der Auskunft erfragen.

- Notizen zu Telefonaten können der Polizei helfen, den Tätern auf die Spur zu kommen. Konnten Sie eine Telefonnummer erkennen? Was hat der Anrufer gesagt? Wie klang seine Stimme, wie war seine Sprechweise?

Wie schützen Sie sich vor „Stadtwerke-Tricks“ und ähnlichen Vorgehensweisen an Ihrer Haus- oder Wohnungstür?

- Sie sind nicht verpflichtet, jemanden unangemeldet in Ihre Wohnung zu lassen. Bieten Sie in einem solchen Fall an, mit der Behörde oder dem Unternehmen einen Termin zu vereinbaren. Rufen Sie gegebenenfalls bei der Firma oder Behörde an und vergewissern Sie sich, dass von dort tatsächlich ein Auftrag erteilt wurde. Suchen Sie hierzu die Nummer selbst heraus, während der unangemeldete Besucher vor der Tür wartet. Lassen Sie die Tür geschlossen bzw. die Kette vorgelegt.
- Lassen Sie Handwerker nur dann in Ihre Wohnung, wenn Sie sie selbst bestellt haben oder wenn sie vom Vermieter oder Hausverwalter

angekündigt wurden. Sind Sie unsicher, rufen Sie beim Vermieter oder Verwalter an. Lassen Sie sich die Telefonnummer nicht von der Ihnen unbekanntem Person geben. Verwenden Sie die Ihnen bekannte Nummer oder schauen Sie im Telefonbuch nach bzw. rufen Sie die Auskunft an.

- Wenn Sie einen Besucher nicht kennen, lassen Sie die Kette vorgelegt und sprechen mit ihm durch die halb geöffnete Tür. Sollten Sie noch keine Kette haben, lassen Sie eine anbringen. Notfalls schauen Sie durch den Spion und sprechen durch die geschlossene Tür mit der unbekanntem Person.
- Gibt der unbekanntem Besucher an, von einer Behörde oder von der Polizei zu kommen: Lassen Sie sich den Dienstaussweis zeigen und prüfen Sie ihn bei guten Lichtverhältnissen und gegebenenfalls mit Ihrer Lesebrille. Lassen Sie währenddessen die Person vor der Tür warten.
- Die Polizei prüft an Ihrer Haustür oder in Ihrer Wohnung kein Falschgeld. Polizeibeamte fragen Sie nicht nach Geldverstecken oder Kontodaten. Informieren Sie in einem solchen Fall sofort die Polizei (Telefon 110).

- Ist eine Person an Ihrer Haustür zu aufdringlich und lässt sich von Ihnen überhaupt nicht abwimmeln: Benachrichtigen Sie die Polizei.

Wie schützen Sie sich vor Diebstählen durch unbekannte Personen, die Sie an Ihrer Haus- oder Wohnungstür um eine Gefälligkeit bitten?

- Lassen Sie niemanden in Ihre Wohnung, der Ihnen aufdringlich erscheint oder über dessen Absichten Sie sich nicht im Klaren sind. Stellen Sie sich die Frage: Warum wendet diese Person sich ausgerechnet an *mich*? Gibt es andere Stellen, an denen sie Hilfe bekommen könnte (z. B. in einem Lokal oder einer Apotheke)?
- Sie können der Hilfe suchenden Person anbieten, jemanden anzurufen, der helfen könnte. Sie können auch Papier und Stift (für die „Nachricht an die Nachbarn“) oder das Glas Wasser (gegen „Übelkeit“) hinausreichen. Öffnen Sie dabei Ihre Wohnungs- oder Haustür nicht ganz, sondern lassen Sie sie durch die Kette gesichert.
- Auch hier gilt: Lässt die unbekannte Person sich gar nicht abwimmeln, benachrichtigen Sie die Polizei.

## Wie schützen Sie sich vor Trickdiebstählen im öffentlichen Raum?

Hier hängt viel davon ab, wie gut Ihr Geld und Ihre Wertsachen vor fremdem Zugriff geschützt sind.

- Nehmen Sie nur so viel Bargeld mit, wie Sie tatsächlich benötigen.
- Tragen Sie Ihr Geld möglichst nah am Körper und nicht in einer Handtasche oder Umhängetasche. In den Innentaschen Ihrer Oberbekleidung ist Ihre Brieftasche geschützt. Auch Brustbeutel oder Geldgürtel sind besser als Handtaschen.
- Wenn Sie Ihr Geld doch in einer Hand- oder Umhängetasche mit sich führen: Halten Sie die Tasche verschlossen. Klemmen Sie sie unter Ihren Arm oder tragen Sie sie auf Ihrer Körpervorderseite (sodass Sie sie stets im Blick haben können) und mit dem Verschluss zum Körper. Eine lose über die Schulter gehängte Tasche haben Sie nicht im Blick – für geübte Taschendiebe ein leichtes Spiel.
- Vorsicht, wenn jemand Sie auf der Straße bittet, ihm Geld zu wechseln. Halten Sie Abstand. Lassen Sie sich auf keinen Fall beim Heraussuchen



der Münzen „helfen“. Niemand darf in Ihre Geldbörse greifen. Notfalls sollten Sie laut werden und um Hilfe rufen. Übergeben Sie das Wechselgeld erst dann, wenn Sie zuvor Ihr Geld bekommen haben.

### Wie schützen Sie sich vor betrügerischen oder unseriösen Handwerkern mit „günstigen Angeboten“?

- Seien Sie auf der Hut, wenn Handwerker ungefragt an Ihrer Haustür erscheinen und Ihnen „Sonderpreise“ anbieten. Lassen Sie sich nicht von dem scheinbar günstigen Angebot blenden. Fragen Sie sich: Warum muss jemand, der solche günstigen Preise machen kann, auf der Suche nach Kunden von Haus zu Haus ziehen?
- Holen Sie Informationen zum Angebot und zur Firma ein. Die Verbraucherzentralen können Ihnen Auskünfte geben. Informationen zur Erreichbarkeit finden Sie am Ende dieser Broschüre. Auch Handwerkskammern oder Gewerbeaufsichtsämter können für Sie Ansprechpartner sein.
- Schließen Sie Verträge über Arbeiten an Haus oder Wohnung nicht an der Haustür und nicht ohne vorheriges schriftliches Angebot ab. Ver-

langen Sie einen Kostenvoranschlag und holen Sie mehrere Angebote ein. Am sichersten gehen Sie, wenn Sie ortsansässige Firmen wählen, mit denen Sie bereits zusammengearbeitet haben.

- Bezahlen Sie Handwerker nicht bar. Bestehen Sie auf einer schriftlichen Rechnung; diese muss den Namen, die vollständige Adresse und die Telefonnummer Ihres Geschäftspartners enthalten.

### Wie schützen Sie sich vor unseriösen Geschäftsangeboten am Telefon?

- Lassen Sie sich am besten nicht auf Geschäfte ein, bei denen Sie ohne eigenes Zutun angerufen wurden.
- Bitten Sie um schriftliche Unterlagen. Fragen Sie den Anrufer nach Namen, Adresse und Telefonnummer.
- Lassen Sie sich nicht zu einer schnellen Kaufentscheidung drängen. Fühlen Sie sich durch einen Anrufer bedrängt oder belästigt: Legen Sie auf!
- Melden Sie aufdringliche und verdächtige Anrufe der Verbraucherzentrale oder der Polizei.
- Die wichtigste Regel: Haben Sie keine Scheu, „Nein, danke!“ zu sagen.

## Wie schützen Sie sich vor unseriösen Haustürgeschäften?

- Lassen Sie unaufgefordert kommende „Verkäufer“ nicht in Ihre Wohnung.
- Auch hier gilt: Es ist Ihr gutes Recht, „Nein, danke!“ zu sagen.
- Haustürgeschäfte können innerhalb von 14 Tagen ohne besondere Angabe von Gründen rückgängig gemacht werden. Das gilt auch für Geschäfte, die bei „Kaffeefahrten“ oder sogenannten Verkaufspartys abgeschlossen wurden. Senden Sie Ihren Widerruf rechtzeitig und am besten per Einschreiben mit Rückschein. Dabei ist zu beachten:
  - Manche Verkäufer datieren den Geschäftsabschluss zurück, um so die Widerrufsfrist zu manipulieren. Achten Sie bei einem Vertragsabschluss unbedingt darauf, dass das richtige Datum eingetragen wird.
  - Haben Sie den Vertreter/Verkäufer selbst zu sich nach Hause bestellt, entfällt das besondere Widerrufsrecht. Das gilt auch, wenn der Verkauf notariell beurkundet wurde. Auch wenn es um einen Warenwert von höchstens 40 € geht und Sie sofort bezahlt haben, gilt die zweiwöchige Widerrufsregelung nicht.

## Wie schützen Sie sich vor „Gewinnmitteilungen“?

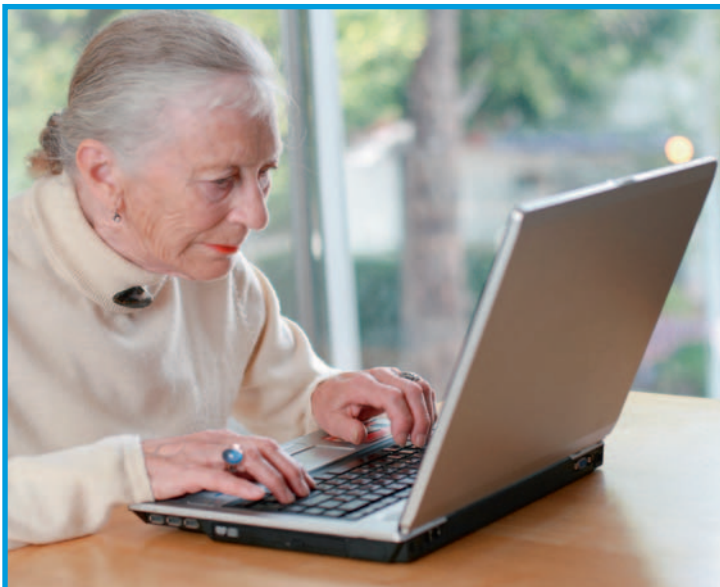
- Wenn Sie nicht an einer Verlosung, einem Preisausschreiben etc. teilgenommen haben, können Sie auch keinen Preis gewonnen haben. Reagieren Sie in solchen Fällen (und das sind die meisten) nicht auf Gewinnbenachrichtigungen.
- Leisten Sie keine Vorauszahlungen. Wenn für einen „Gewinn“ etwas gezahlt werden soll, stimmt etwas nicht. Rufen Sie keine gebührenpflichtigen Telefonnummern (0900..., 0137...) an, um Näheres über Ihren „Gewinn“ zu erfahren.
- Lesen Sie das „Kleingedruckte“. Insbesondere bei „Gewinnen“ von Reisen ist der „Gewinn“ oft daran gekoppelt, dass Sie andere Leistungen teuer buchen (z. B. die Unterkunft, die Sie angeblich benötigen, weil man Ihnen die Anreise „geschenkt“ hat).
- Die Verbraucherzentrale Hamburg hält eine ständig aktualisierte Liste unseriöser Firmen bereit, die mit Gewinnmitteilungen arbeiten. Sie finden diese Liste im Internet unter **[www.vzhh.de/~upload/vz/VZTexte/TexteRecht/GewinnspieleListe.htm](http://www.vzhh.de/~upload/vz/VZTexte/TexteRecht/GewinnspieleListe.htm)**

## Wie schützen Sie sich vor unseriösen Anbietern von Kaffeefahrten?

- Wer Fahrten günstig anbietet, wird an anderer Stelle Gewinn machen wollen. Die versprochenen Geschenke haben oft nur geringen Wert. Die angebotenen Waren sind häufig überteuert. Am besten melden Sie sich erst gar nicht an.
- Niemand darf Sie zwingen, während eines Ausflugs an einer Verkaufsveranstaltung teilzunehmen. Auch wenn Sie währenddessen etwas anderes unternehmen, muss der Anbieter die versprochenen Leistungen zur Verfügung stellen.
- Misstrauen gegenüber den Werbesprüchen der Anbieter ist angebracht. Wundermittel entpuppen sich als wirkungslos, Sonderangebote als viel zu teuer. Lassen Sie sich nicht zu einer Unterschrift drängen. Lassen Sie sich nicht einschüchtern. Sagen Sie „Nein, danke!“.
- Verträge, die auf Kaffeefahrten geschlossen werden, können Sie ohne Begründung innerhalb von zwei Wochen per Einschreiben widerrufen. Wenn Sie über dieses Widerrufsrecht nicht ordnungsgemäß informiert wurden, haben Sie sogar noch länger Zeit. Haben Sie eine Ware im Wert von maximal 40€ sofort bezahlt und mitgenommen, können Sie den Vertrag allerdings nicht widerrufen.

## Wie schützen Sie sich beim Online-Banking?

- Ignorieren Sie E-Mails, in denen Sie angeblich von Ihrer Bank aufgefordert werden, Kontodaten per E-Mail mitzuteilen oder auf einer Internetseite einzugeben.
- Geben Sie die Internetadresse Ihrer Bank immer selbst ein. Klicken Sie nicht auf mitgeschickte Adressen („Links“) in E-Mails, die angeblich zur Internetseite der Bank führen sollen.
- Geben Sie keine persönlichen Informationen wie Telefonnummer oder Adresse oder Kontoverbindung, PIN/TAN an Unbekannte.



# VII.

## Und wenn doch etwas passiert?

Manchmal reicht alle Vorsicht nicht aus, und man wird doch bestohlen oder von Kriminellen „übers Ohr gehauen“. Jetzt ist das Wichtigste:

- (1) Ganz schnell alles tun, um möglichen weiteren Schaden zu verhindern.** Wurden EC- oder Kreditkarten gestohlen oder haben Sie möglicherweise Ihre Daten auf einer betrügerischen Internetseite angegeben, setzen Sie sich sofort mit Ihrer Bank in Verbindung. Ihre EC-Karte können Sie rund um die Uhr kostenlos unter der Telefonnummer 11 61 16 sperren lassen. Ebenso kann die Bank Ihre PIN- und TAN-Nummern für das Online-Banking sperren lassen.
- (2) Dazu beitragen, dass die Täter ihr „mieses Geschäft“ aufgeben müssen.** Benachrichtigen Sie die Polizei, erstatten Sie Strafanzeige. Je rascher Sie das tun, desto größer ist die Chance, dass die Täter gefasst werden können. Haben Sie keine Scheu, Ihre Polizei einzuschalten – die Beamten kommen lieber einmal umsonst als einmal zu spät. Wenn Sie schlechte Erfahrungen mit unseriösen Geschäftemachern gesam-

melt haben, geben Sie die Information auch an Ihre örtliche Verbraucherzentrale weiter.

Gerade wenn es sich um eine Tat handelt, bei der man getäuscht und ausgetrickst wurde, stellt sich – neben dem berechtigten Zorn auf die Täter – oft ein Gefühl der Beschämung ein. Niemand gesteht sich gerne ein: „Das hätte ich doch eigentlich merken müssen! Wie konnte ich nur so blind sein?“ Hinzu kommen vielleicht weitere Überlegungen wie „Das wäre anderen bestimmt nicht passiert!“ oder „Was wird meine Familie, mein Partner, was werden meine Nachbarn und Freunde von mir denken?“ Vielleicht denkt ein älterer Mensch sogar: „Wenn meine Kinder das erfahren, werden sie denken, dass ich nicht mehr für mich selbst Verantwortung tragen kann.“

Solche Gefühle und Gedanken sind verständlich, aber unbegründet und dürfen in keinem Fall dazu führen, dass Kriminelle unbehelligt davonkommen. Die Einzigen, die sich schämen müssen (oder das wenigstens tun sollten), sind die Täter. Sie sind diejenigen, die sich in unverantwortlicher Weise verhalten, die anderen Menschen etwas vorspielen, an ihre Hilfsbereitschaft appellieren und dabei nichts als ihren persönlichen Vorteil im Auge haben.



Behalten Sie die Tat nicht schamvoll für sich. Helfen kann man Ihnen nur, wenn Sie auch Hilfe suchen und annehmen. Scham nützt den Tätern, und Ihr redlich verdientes Geld ist dann in aller Regel verloren. Schamvolles Verschweigen gefährdet auch andere, die bislang noch nicht betroffen waren. Wenn Polizei und Justiz nicht informiert sind, können sie gegen die Täter nichts unternehmen. Jeder Tag, an dem Sie nicht zur Polizei gehen, ist nicht nur ein Tag Vorsprung für den Täter, um Ihr Geld auszugeben, sondern auch, um neue Opfer zu finden.

Sie sollten auch dann die Polizei informieren, wenn es Ihnen gelungen ist, die Täuschung zu erkennen und abzuwenden und Ihnen zum Glück kein Schaden entstanden ist. Wenn Sie auch hier die Polizei einschalten, helfen Sie anderen.



# VIII.

## Was können Sie als Angehörige/Angehöriger eines älteren Menschen tun?

Auch als Angehörige bzw. Angehöriger eines älteren Menschen können Sie dazu beitragen, dass es nicht zu Betrug und Diebstahl kommt oder wenigstens die Folgen in Grenzen gehalten werden.

- Sprechen Sie mit Ihrer bzw. Ihrem Angehörigen über Verhaltensweisen, an denen man Betrüger erkennen kann.
- Bestärken Sie Ihre Angehörige/Ihren Angehörigen darin, einfach aufzulegen, wenn ein Anruf verdächtig oder aufdringlich erscheint.
- Wenn Ihre Angehörige/Ihr Angehöriger Opfer von Kriminellen wurde: Unterstützen Sie sie oder ihn dabei, sich an geeignete Einrichtungen zu wenden, die weiterhelfen können. Das ist in erster Linie Ihre Polizei. Bei unseriösen Geschäftspraktiken können vielfach auch Verbraucherzentralen behilflich sein.
- Schimpfen Sie nicht mit Ihrer bzw. Ihrem Angehörigen. Viele kluge und selbstbewusste Men-

schen werden Opfer von Betrügern. Hinterher weiß man es immer besser, aber in der Situation verhalten sich Straftäter oft so geschickt, dass die Täuschung nicht erkannt wird.

- Drohen Sie Ihrer bzw. Ihrem Angehörigen keinesfalls damit, man müsse ihr bzw. ihm die Verfügung über ihre/seine Konten und ihr/sein Vermögen entziehen.
- Bestärken Sie Ihre Angehörige bzw. Ihren Angehörigen darin, dass Betrug eine Straftat ist und dass Betrüger Kriminelle sind, die strafrechtlich verfolgt werden müssen.



# IX.

## Wo bekommen Sie weitere Informationen?

Neben dieser Broschüre gibt es eine Reihe weiterer Informationsquellen, die für Sie nützlich sein können. Im Folgenden sind einige wichtige Quellen genannt. Die dort angeführten Materialien wurden zum Teil auch bei der Erstellung der vorliegenden Broschüre zu Rate gezogen.

### Bei Ihrer Polizei

The screenshot shows the website [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de). The main headline is "So schützen Sie sich vor Kriminalität. Ihre Polizei." Below this, there are several articles and advertisements. One article is titled "Bald beginnt die große Reisezeit" and discusses the risks of bringing prescription drugs from abroad. Another article is titled "Radeln ohne Angst vor Dieben" and features a "STOPP dem Fahrraddiebstahl!" banner. There are also advertisements for "SÜDDEUTSCHER KARS", "POLIZEISHOP.de", and "Zwei erstklassige Gewinne...". The footer contains the text "Bundesministerium für Innere Angelegenheiten" and "www.bmi.bund.de".

Die Adresse und Telefonnummer Ihrer nächstgelegenen Polizeilichen Beratungsstelle können Sie bei jeder Polizeidienststelle oder im Internet erfahren.

Auf den Internetseiten der Polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes finden Sie unter [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de) eine Vielzahl an Infor-

mationen zu allen Bereichen der Kriminalitätsvermeidung und der Hilfe für Kriminalitätsoffer.

Speziell für Ältere wurde die Broschüre **Der goldene Herbst: Sicherheitstipps für Seniorinnen und Senioren** veröffentlicht. Darin geht es u. a. um „Tricks an der Haustür“, den „Enkeltrick“ und „Windige Geschäftemacher“. Die Broschüre hält ferner Informationen zu Taschendiebstahl, Handtaschenraub, Kaffeefahrten und zu vielen anderen Fragen bereit. Sie kann über Ihre polizeiliche Beratungsstelle bezogen oder im Internet heruntergeladen werden (unter [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)).

**Polizeiliche Kriminalprävention des Bundes und der Länder, Zentrale Geschäftsstelle beim Landeskriminalamt Baden-Württemberg, Taubenheimstraße 85, 70372 Stuttgart  
Tel.: 0711/54 01-20 62**

In vielen Städten und Regionen arbeiten inzwischen von der Polizei geschulte ehrenamtliche Sicherheitsberater für Seniorinnen und Senioren. Diese Berater informieren ältere Menschen über Kriminalität und geben praktische Hinweise, wie man sich wirkungsvoll schützen kann. Auch hierzu kann Ihnen Ihre Polizeiliche Beratungsstelle nähere Auskunft geben.

## Bei den Verbraucherzentralen



Die deutschen Verbraucherzentralen verstehen sich als unabhängige Interessenvertretungen der Verbraucher. Dort erhalten Sie Informationen über Ihre Rechte als Verbraucher und über Möglichkeiten, diese Rechte durchzusetzen. Die Verbraucherzentralen unterhalten Beratungsstellen und -hotlines. Umfangreiche Informationen sind über das Internetportal der Verbraucherzentralen in Deutschland **www.verbraucherzentrale.de** verfügbar. In den Beratungsstellen und im Internet unterhalten die Verbraucherzentralen eine Infothek als unabhängiges Selbstinformationssystem für

Verbraucher. Im „Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.“ (VZBV) sind neben den 16 Verbraucherzentralen der Bundesländer auch derzeit 25 verbraucherpolitisch orientierte Verbände zusammengeschlossen, darunter die Bundes-

arbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e. V. Der VZBV ist telefonisch unter 030/25 80 00 erreichbar (im Internet: [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)).

**I Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.,**  
 Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin,  
 Tel.: 030/258 00-0

### Bei der Deutschen Seniorenliga

Die Deutsche Seniorenliga e. V. hat gemeinsam mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein eine Broschüre **Tipps gegen Tricks: ein Verbraucherservice** herausgegeben. Die Broschüre fragt „Wie geraten Senioren ins Visier von Trickbetrügern?“, informiert über „Tipps gegen Tricks zu Hause (Haustür- und Telefongeschäfte)“, „Tipps gegen Tricks bei Kartenzahlungen“ und „Tipps gegen Tricks beim Bestellen im Internet“. In Kooperation mit dem Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen hat

The screenshot shows the website of the Deutsche Seniorenliga e.V. The header includes the organization's name and a navigation menu with links for 'Presse', 'Kontakt', 'Mitgliedschaft', 'Impressum', 'Datenschutz', and 'about'. The date 'Freitag, 08.05.2009' is displayed in the top right. The main content area is divided into several sections:

- Ihre Spende:** A sidebar section with a 'Spendenkonto' button.
- Wir über uns:** A section with a 'Wir über uns' button.
- Aktuelles:** A section with an 'Aktuelles' button.
- Initiativen & Partner:** A section with an 'Initiativen & Partner' button.
- Hinweise für Verbraucher:** A section with a 'Hinweise für Verbraucher' button.
- Mitglieder:** A section with a 'Mitglieder' button.

The central content area features a large banner for 'Unsere neue Broschüre' and a section titled 'Aktuelle Pressemitteilung vom 27.04.2009' with the headline 'Eigeninitiative unerlässlich bei der Altersvorsorge'. Below this, there is a sub-section 'Neuer kostenloser Ratgeber der Seniorenliga „Die neue Altersvorsorge“' with a detailed text block and a small image of a person. The text discusses the 'Altersentgeltgesetz' and its impact on retirement savings. On the right side of the page, there is a search bar and a 'Schrift normal / Schrift größer' option.

die Deutsche Seniorenliga e. V. die Broschüre **Ihr Recht! Ein Ratgeber für ältere Verbraucherinnen und Verbraucher** veröffentlicht. Hier erhalten Sie vertiefende Informationen u. a. zu unerwünschter Telefonwerbung, zu Haustürgeschäften und Kaffeefahrten, Gewinnmitteilungen und Adresshandel, Sicherheitsfragen bei Kartenzahlung und möglicher Altersdiskriminierung bei der Kreditvergabe.

Beide Broschüren sind über die Deutsche Seniorenliga e. V. erhältlich (Deutsche Seniorenliga e. V., Heilsbachstr. 32, 53123 Bonn; E-Mail: [info@deutsche-seniorenliga.de](mailto:info@deutsche-seniorenliga.de); Internet: [www.deutsche-seniorenliga.de](http://www.deutsche-seniorenliga.de)).

## Beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hält Informationen u. a. zu Online-Banking, Phishing, Einkaufem im Internet bereit. Unter [www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de) finden Sie Seiten zu diesen und vielen weiteren





Themen. Die Seite [www.bsi-fuer-buerger.de/abzocker/05\\_08.htm](http://www.bsi-fuer-buerger.de/abzocker/05_08.htm) informiert speziell über Versuche, Online-Banking für kriminelle Zwecke zu missbrauchen.

Auf der Internetseite [www.pfiffige-senioren.de](http://www.pfiffige-senioren.de)

Im Internet finden Sie unter **www.pfiffige-senioren.de** umfangreiche Informationen und Sicherheitshinweise zu typischen Betrugs- und Diebstahlsdelikten gegenüber älteren Menschen.



**Bildnachweise:**

[www.fotolia.com](http://www.fotolia.com)

Titel: © edbockstock

Seite 10: © Lisa F. Young

Seite 17: © Lisa F. Young

Seite 33: © edbockstock

Seite 37: © Farina3000

Seite 41: © Beckie

Seite 54: © Konstantin Sutyagin

Seite 57: © Uwe Bumann

Seite 59: © absolut



Den Türanhänger können Sie unter folgender Adresse oder telefonisch bei unserem Publikationsversand bestellen.

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09  
18132 Rostock  
Tel.: 018 05/77 80 90\*  
Fax: 018 05/77 80 94\*  
E-Mail: [publikationen@bundesregierung.de](mailto:publikationen@bundesregierung.de)  
[www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de)

\* jeder Anruf kostet 14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich





Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung;  
sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

**Herausgeber:**

Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend  
11018 Berlin  
www.bmfsfj.de

**Autor:**

Prof. Dr. Thomas Görgen

**Bezugsstelle:**

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  
www.bmfsfj.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser  
Servicetelefon: 0 18 01/90 70 50\*\*  
Fax: 0 30 18/5 55 44 00  
Montag–Donnerstag 9–18 Uhr  
E-Mail: info@bmfsfj-service.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115\*\*\*

**Stand:** März 2010, 4. Auflage

**Gestaltung:** www.avitamin.de

**Bildnachweis Frau Dr. Schröder:** BMFSFJ/L. Chaperon

**Druck:** Druckhaus Diesbach GmbH, Weinheim

- \* jeder Anruf kostet 14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz,  
abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich
- \*\* 3,9 Cent/Min. aus dem dt. Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen
- \*\*\* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche  
Behördenrufnummer 115 von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr zur  
Verfügung. Diese erreichen Sie zur Zeit in ausgesuchten Modellregionen wie Berlin,  
Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen u.a. Weitere Informationen dazu finden Sie unter  
www.d115.de; 7 Cent/Min. aus dem dt. Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen