

Reiseplanung im Internet



HAND-
REICHUNG
#6

www.digital-kompass.de

Herausgeber:



**Deutschland
sicher im Netz**

Mit Unterstützung von:



Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Impressum

Herausgeber:

Digital-Kompass

c/o Deutschland sicher im Netz e.V.

Albrechtstraße 10 c

10117 Berlin

info@digital-kompass.de

www.digital-kompass.de

V.i.s.d.P.:

Dr. Michael Littger

Redaktion:

Dr. Annika Schach & Joachim Schulte

Gestaltung und Satz:

alles mit MEDIEN, www.allesmitmedien.de

Druckerei:

WIRmachenDRUCK GmbH, www.wir-machen-druck.de

Erscheinungsjahr:

3. Auflage 2019

Titelbild:

© Monkey Business / Fotolia.com

Die Inhalte dieser Veröffentlichung unterliegen, sofern nicht anders gekennzeichnet, der Creative Commons Lizenz (CC BY 4.0). Diese Lizenz erlaubt Dritten, ein Werk zu kopieren, verbreiten und zugänglich zu machen, sowie Abwandlungen und Bearbeitungen des Werkes anzufertigen und zu verbreiten, auch kommerziell, solange die Urheber des Originals genannt werden. Weitere Informationen unter <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.de>

Die Abbildungen sowie das Titelbild sind von der Lizenz ausgenommen.



Reiseplanung im Internet

Einleitung	5
1. Grundlagen: Wie hilft das Internet bei der Reiseplanung?	6
2. Wie buche ich eine Reise?	13
3. Welche Informationsquellen helfen im öffentlichen Nahverkehr?	21
4. Welche Möglichkeiten bieten GPS-Anwendungen?	27
5. Wie vermeide ich Kosten für die Online-Nutzung im Ausland?	36
Übungsaufgaben	38

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

das Internet bietet eine Fülle von Chancen, unseren Alltag zu erleichtern. Das gilt in besonderem Maße für ältere Generationen. Dafür setzen wir auf Ehrenamtliche wie Sie, die ältere Menschen über den sicheren Umgang mit dem Internet aufklären. An Sie wenden wir uns mit dem *Digital-Kompass*.

Der *Digital-Kompass* umfasst Angebote, die Sie in Ihrem Engagement unterstützen. Die vorliegende Reihe von Handreichungen gehört dazu: mit kompakten Informationen und praktischen Übungsaufgaben, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit mit Senioren verwenden können. Weitere Dokumente finden Sie in der *Material-Fundgrube*.

In unseren *Digitalen Stammtischen* laden wir Sie außerdem ein, online mit Experten und Gleichgesinnten über aktuelle Fragen rund ums Internet zu sprechen. Melden Sie sich doch gleich einmal an. Gerne können Sie uns auch weitere Themen vorschlagen, die Sie interessieren.

Der *Digital-Kompass* ist ein Verbundprojekt von Deutschland sicher im Netz e.V. und der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen mit Förderung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz – in Partnerschaft mit der Verbraucher Initiative e.V. und anderen Organisationen.

Besuchen Sie uns unter www.digital-kompass.de.

Viel Vergnügen beim Lesen!

Ihr
Dr. Michael Littger
Geschäftsführer
Deutschland sicher im Netz e.V.

Ihr
Joachim Schulte
Projektleiter Digital-Kompass
Deutschland sicher im Netz e.V.

Einleitung

Egal ob Sie eine Urlaubsreise planen, ein Zugticket benötigen oder nur wissen wollen, wie lange Sie zu Fuß zu einem bestimmten Restaurant benötigen: Das Internet kann Ihnen dabei helfen. Denn die digitale Welt fördert Mobilität – von der Planung bis zur Buchung. Das Angebotsspektrum ist dabei riesig. Es gibt beispielsweise einen großen Online-Markt für Reisebuchungen und -vergleiche, dem Sie direkt Bewertungen entnehmen und Preise vergleichen können. Wer genau weiß, was er will, kann im Internet gezielt ein Hotel oder einen Flug buchen. Online-Tickets der Deutschen Bahn ersparen Ihnen das zuweilen sehr stressige Anstehen in den Reisezentren am Hauptbahnhof. Auch wenn Sie den öffentlichen Personennahverkehr nutzen, können Ihnen Auskünfte aus dem Internet das Leben einfacher machen. Die digitale Welt bietet nicht nur Möglichkeiten von Ihrem Computer zu Hause aus. Viele Menschen nutzen das Netz heute mobil über einen Tablet-Computer oder das Smartphone. GPS-Anwendungen und standortbasierte Dienste bieten viele Chancen, wenn Sie sich beispielsweise in einer fremden Stadt zurechtfinden müssen. So groß die Vorteile auch sind, gerade im Bereich „Reiseplanung im Internet“ sollten Sie sich mit versteckten Kosten auseinandersetzen, damit es kein böses Erwachen bei der Buchung gibt.

In dieser Handreichung geben wir Ihnen einen Einblick in die Möglichkeiten des Internets, wenn Sie eine Reise organisieren oder ein Ticket buchen möchten. Wir zeigen Ihnen,

wie Sie die Informationsquellen des Internets und der standortbasierten Dienste in Ihrem Alltag für sich sinnvoll nutzen. Und nicht zuletzt schärfen wir Ihren Blick für Schnäppchen, Angebote und mögliche versteckte Kosten, damit Sie von den echten Vorteilen profitieren können.

1. Grundlagen: Wie hilft das Internet bei der Reiseplanung?

Sehr viele Menschen informieren sich vor einer anstehenden Reise über das Reiseziel im Internet – selbst wenn Sie gar nicht online buchen. Etwa 75 Prozent der Bevölkerung, die ihre Reise nicht über ein Online-Portal planen und buchen, nutzen die Online-Plattformen für Auskünfte und Inspirationen zu ihrem Urlaub. Man kann sich über Länder und Regionen informieren und sich erkundigen, wann die beste Reisezeit ist. Man kann sich mögliche Unterkünfte in Text und Bild anschauen und sich über die An- und Abreise informieren. Wenn man sich nicht auf die Hochglanzbilder von Hotelkatalogen verlassen möchte, lassen sich auf Bewertungsplattformen viele Berichte und Fotos von Gästen einsehen, die oftmals einen Anhaltspunkt geben, ob das Hotel wirklich so ruhig ist, wie vom Touristikunternehmen angepriesen. Durch die Vergleichsmöglichkeiten im Internet können Destinationen, Pauschalangebote, Hotel- und Flugreisen gegenübergestellt werden und somit das beste Ange-

bot für die individuellen Wünsche ermittelt werden. Auch preislich hat man die Chance, ein besonders gutes Angebot zu erwischen.

Marlies Müller (72 Jahre)

Frage: „Aber was ist, wenn ich viele Nachfragen oder sogar eine Reklamation habe?“



Grenzen der Online-Reisebuchung

Wenn die Vorteile des Internets bei der Reiseplanung und -buchung so groß sind, warum buchen dann nicht alle Menschen ihre Reisen im Internet? Das liegt an einigen Aspekten, die das Internet nicht leisten kann und bei denen das Reisebüro klar im Vorteil ist. Für viele Menschen spielt die kommunikative Komponente eine wichtige Rolle. Fehlende Ansprechpartner bei Problemen und Stornierungen sowie begrenzte Möglichkeiten, Extrawünsche zu äußern, lassen Nutzerinnen und Nutzer einer Online-Buchung kritisch gegenüberstehen. Außerdem sind einige Portale nicht sehr nutzerfreundlich und unübersichtlich aufgebaut. Manche Personen sorgen sich um die Sicherheit der persönlichen Daten und die Seriosität einiger Anbieter.

Auch in puncto Preis liegt das Internet nicht immer vor dem Reisebüro: Ob Sie über das Internet oder über ein stationäres Reisebüro das günstigere Angebot finden, lässt sich pauschal nicht beantworten. Manche Angebote kosten in beiden Fällen dasselbe, andere sind nur auf bestimmten

Internetseiten oder in bestimmten Reisebüros im Programm. Daher dürfte es bei Ihrer Wahl vor allem darauf ankommen, ob Sie auf eine persönliche Beratung Wert legen. Im Internet werden vorwiegend einzelne Segmente gekauft oder gebucht, die weniger beratungsintensiv sind, wie zum Beispiel Flug- und Bahntickets, Hotels oder Mietwagen. Bei der Suche nach der geeigneten Pauschalreise gehen viele hingegen ins Reisebüro. Dort kann man als Kunde auf das Know-how der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zurückgreifen, die oft selbst sehr reiseerfahren sind, das Land, die Region oder in vielen Fällen gar das Hotel persönlich kennen.

Erkundigungen im Internet – Beispiele

Wenn Sie noch nicht wissen, wohin Sie in Urlaub fahren wollen, können Sie sich im Internet Inspirationen holen. Egal ob Sie sich für einen Erholungsurlaub interessieren, für eine Kulturreise oder ein Städtewochenende, im Internet finden Sie Informationen zu vielen Destinationen, Hotels und Freizeitangeboten. Gerade für Kulturfans ist das Internet eine ideale Informationsquelle, denn hier können Sie sich über Sehenswürdigkeiten oder den Spielplan von Opern und Theatern am Urlaubsort schlau machen. Auch auf die Frage, welche Kleidung, Schuhe oder andere Utensilien Sie für Ihre Reise benötigen werden, lohnt sich ein Blick ins Internet.

Online-Plattformen zum Thema „Reisen“

Diese Auflistung soll Ihnen helfen, einen Überblick über aktuell gängige Online-Plattformen rund um das Thema Reisen zu erhalten. Die Auflistung ist keinesfalls abschließend und stellt keine Werbung dar.

a. Reisevermittler

Über sogenannte Reisevermittler können Sie viele Angebote für Flüge, Hotels, Mietwagen, Last-Minute- und Pauschalreisen, Events, Tickets und Kreuzfahrten ansehen, auswählen und buchen. Beispiele sind:

- www.ab-in-den-urlaub.de
 - www.travel24.com
 - www.expedia.de
 - www.lastminute.de
 - www.opodo.de
- und viele weitere

b. Meinungsportale für Reise und Urlaub

Meinungsportale bieten Bewertungen von Hotels mit Texten, Fotos und Videos, die von jeder Nutzerin und jedem Nutzer eingestellt werden können. Viele Plattformen bieten zusätzlich noch eine Preisvergleichsfunktion an. Beispiele sind:

- www.holidaycheck.de
 - www.travelbook.de
 - www.tripadvisor.de
- und viele weitere

c. Online-Reisebüros der Touristikunternehmen

Hier können Sie Angebote des jeweiligen Unternehmens buchen. Beispiele sind:

- www.neckermann-reisen.de
- www.thomascook.de
- www.tui.com

und viele weitere

d. Online-Buchungsportale der Fluggesellschaften

Jede Fluggesellschaft bietet eine Online-Buchungsmöglichkeit an. Sie haben die Gelegenheit, sich dort Flugstrecken und verschiedene Tarife anzusehen, gleich online einen Sitzplatz zu buchen und auch das Ticket auszudrucken. Beispiele sind:

- www.easyjet.com
- www.lufthansa.com

und viele weitere

Wer heute einen günstigen Flug im Internet sucht, kann auch Meta-Suchmaschine konsultieren, wie

- [swoodoo \(www.swoodoo.com\)](http://www.swoodoo.com),
- [momondo \(www.momondo.de\)](http://www.momondo.de) oder
- [Google Flights \(www.google.de/flights\)](http://www.google.de/flights).

So ersparen Sie sich das Aufrufen diverser Airline-Homepages. Sekundenschnell werden die günstigsten Tickets für die gewünschte Strecke ermittelt. Bei Bedarf wird der User zur jeweiligen Seite des Anbieters weitergeleitet, sei es zur Homepage einer Fluggesellschaft oder zu einem Flugbuchungsportal.

e. Hotelbuchungsportale

Spezialisierte Webseiten, auf denen Sie Hotels, aber auch Appartements buchen können, wenn Sie beispielsweise einen individuellen Städtetrip planen oder Freunde besuchen wollen. Beispiele sind:

- www.booking.com
 - www.hrs.de
- und viele weitere

f. Online-Portale für Ferienhäuser

Diese werden meist von Vermittlungsagenturen betrieben, können aber auch von privaten Besitzern von Häusern oder Wohnungen gestaltet sein, die ihre Immobilie für Urlaubsgäste anbieten möchten. Ferienwohnungen können Sie oft auch über die Seiten der Fremdenverkehrsbüros aufrufen und von dort auf die privaten Homepages der Vermieterinnen und Vermieter wechseln. Beispiele sind:

- www.casamundo.de
 - www.fewo-direkt.de
 - www.hometogo.de
- und viele weitere

g. Online-Portale für Privatvermietungen

Ein neuer Trend ist das Übernachten bei privaten Gastgebern. Auf Vermittlungsplattformen wie airbnb (www.airbnb.de) können Privatpersonen Häuser, Wohnungen oder Zimmer inserieren und Reisende diese für einen bestimmten Zeitraum anmieten. Das funktioniert national wie auch international.



Aufgabe 1

Suchen Sie im Internet den günstigsten Flug, der heute in einer Woche von Frankfurt nach New York geht.

Bei allen Online-Plattformen, auf denen Sie Reisen buchen können, sollten Sie auf die Gütesiegel für Online-Shops achten (siehe Handreichung Nr. 5 „Online-Einkaufen und Online-Banking“). Das garantiert Ihnen ein seriöses Angebot.



Marlies Müller (72 Jahre)

Frage: „Wie erkenne ich seriöse Plattformen?“

» Link-Tipp:

Eine Schritt-für-Schritt Anleitung zur Buchung von Reisen bei der Deutschen Bahn finden Sie in der Material-Fundgrube des Digital-Kompass unter dem Suchbegriff „Bahnreisen“:

www.digital-kompass.de/material-fundgrube

2. Wie buche ich eine Reise?

Wenn Sie sich für ein Angebot entschieden haben, können Sie online eine Buchung vornehmen. Am häufigsten werden in Deutschland Unterkünfte online gebucht. Erst danach folgen Pauschalreisen und Flugtickets. Die meisten großen Reiseportale sind benutzerfreundlich aufgebaut. In eine Suchmaske gibt man die Reisedaten ein, z.B. den Abflugs- und Zielort, das Reisedatum und die Personenzahl, um eine Liste mit Angeboten angezeigt zu bekommen. In der Detailsuche kann man verschiedene zusätzliche Kriterien angeben, zum Beispiel ob man direkt fliegen möchte oder ob man einen Morgen- oder Abendflug bevorzugt und welche Preiskategorie einem vorschwebt. Kommen mehrere Objekte oder Hotels in die engere Auswahl, sollte man in jedem Fall die Rezensionen ehemaliger Gäste lesen. In den Bewertungen findet man Aufschluss darüber, wie zufrieden andere Urlauber mit dem Service, der Sauberkeit im Hotel oder der Auswahl beim Frühstücksbuffet waren.

Wie nutze ich Bewertungsplattformen?

Bewertungsplattformen geben oftmals einen realistischen Eindruck, wie es in dem Feriendomizil aussieht. Dennoch sollten Sie immer im Hinterkopf haben, dass Bewertungen auch gefälscht sein können oder vielleicht von zu starker Emotion der Menschen geprägt sind. Wenn Sie beispielsweise durchweg positive Bewertungen lesen und einige wenige kritische, kann es dafür auch andere Gründe geben. Da treffen Sie

am besten persönlich eine Einschätzung über die Glaubwürdigkeit – manchmal ist das natürlich nur gefühlt objektiv. Bewertungsplattformen können Sie dann aber auch nach Ihrem Urlaub nutzen und somit anderen Urlaubssuchenden bei der Entscheidung helfen. Ob schöner Urlaub oder enttäuschender Reinfall: Sie haben heute die Möglichkeit, Ihre Reise im Nachhinein online zu bewerten. Teilweise werden Sie nach Abschluss einer Reise sogar von dem Buchungsportal dazu aufgefordert. Ihre Bewertung ist wichtig: So helfen Sie anderen Menschen bei der Wahl der richtigen Unterkunft und ersparen ihnen somit eventuell viel Ärger. Bewertungsplattformen funktionieren nur, wenn viele Menschen mitmachen. Allerdings müssen Sie sich darüber im Klaren sein, dass hierbei einige Fallen lauern.



Aufgabe 2: Reisebewertung schreiben

Überlegen Sie, wie Ihnen ihr letzter Urlaub gefallen hat. Schreiben Sie einen Text, den man für eine Bewertungsplattform nutzen könnte und der anderen Reisesuchenden helfen würde.

Vorsicht bei der Verwendung von Fotos

Die Verwendung von Bildern ist nicht unproblematisch. Um Mängel gegenüber dem Veranstalter zu belegen, sind Fotos zwar unerlässlich. Jedoch sollten Sie darauf achten, dass Sie keine Fotos von Mitarbeitern oder Gästen veröffentlichen. Zudem handelt es sich bei einem Hotel nicht um einen öffentlichen Raum, der Eigentümer kann die Veröffentlichung der dort erstellten Fotos per Hausrecht ausschließen, was häufig der Fall ist. Auch Außenanlagen wie der Pool oder eine Terrasse fallen darunter. Im Zweifelsfall sollten Verbraucher lieber von einer Verwendung ihrer Bilder absehen. Was weiterhin wichtig ist: Bei Tatsachenbehauptungen müssen die Fakten stimmen. Man sollte sich also nur auf die eigene Wahrnehmung berufen und nicht etwa Gerüchte von Dritten weitergeben.

Achtung:

Nutzen Sie bei Bewertungen nur Fotos, auf denen keine Mitarbeiter oder Gäste zu sehen sind, und halten Sie sich an die Tatsachen.



Tipps und Tücken: Die erfolgreiche Flugbuchung

Wenn Sie einen Flug im Internet buchen wollen, sollten Sie in erster Linie darauf achten, welche Gebühren zu dem eigentlichen Flugpreis noch hinzukommen. Mittlerweile müssen Flugpreise vollständig angezeigt werden, nämlich inklusive Steuern und Treibstoffzuschlägen. Allerdings verlangen einige

Gesellschaften Aufschläge für Gepäck und bei der Zahlung mit Kreditkarte. Passen Sie gut auf: In Meta-Suchmaschinen werden manchmal nicht die wirklichen Endpreise angegeben. Achten Sie auch bei der Auswahl des Zahlungsmittels auf mögliche Zusatzkosten. Häufig ist das Lastschriftverfahren eine kostenlose Option – allerdings ist diese manchmal bei kurzfristigen Buchungen nicht mehr möglich. Wer besonders günstig fliegen möchte, kann durch einen flexiblen Abflugtag Geld sparen. Hier sollten Sie auf jeden Fall vergleichen. Wenn Sie eine Wahl über ein Vergleichsportal getroffen haben, prüfen Sie das Angebot am besten noch direkt bei der Fluggesellschaft. Meist offeriert diese ebenfalls einen günstigen Preis. Zusatzkosten beispielsweise für das Gepäck werden oft nachvollziehbarer kommuniziert. Lassen Sie sich gerade beim Thema Versicherungen nicht verunsichern und prüfen Sie genau, welche Sicherheiten Sie in Ihrer konkreten Situation brauchen und welche nicht. Auch ohne Extra-Rücktrittsversicherung sind Sie gesetzlich geschützt und haben ein Recht darauf, nicht angefallene Steuern und Gebühren erstattet zu bekommen.

Merksatz:

Beurteilen Sie ein Reiseangebot bei der Online-Buchung immer nach dem finalen Endpreis und achten Sie auf versteckte Gebühren, die sich erst später im Prozess zeigen.

Die wichtigsten Regeln bei der Online-Reisebuchung

1. Achten Sie auf eine Kennzeichnung des Anbieters.

Auf der Webseite sollten der Name, die Rechtsform des Unternehmens, zum Beispiel GmbH, der Name des Vertretungsberechtigten, die vollständige Adresse, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse und die Handelsregisternummer deutlich sichtbar angegeben sein.

2. Ein verständlicher Buchungsvorgang ist wichtig.

Die einzelnen Buchungsschritte sollten als solche gekennzeichnet sein, sodass zu jeder Zeit ersichtlich ist, wo Sie sich im Buchungsvorgang befinden und was das Ergebnis der Transaktion sein soll. Eine Buchungsbestätigung per E-Mail sollte auf jeden Fall alle Reisedaten sowie den finalen Reisepreis ausweisen.

3. Kontrollieren Sie, ob alle Eckdaten genannt werden.

Prüfen Sie, ob neben Reiseziel, Unterbringung und Verpflegung auch Transportmittel, Reisepreis, Pass- und Visumerfordernisse sowie die vorgeschriebenen Impfungen angegeben sind. Je mehr Einzelheiten Sie über ein Hotelzimmer oder eine Ferienwohnung bereits vor der Buchung erfahren, umso leichter können Sie urteilen.

4. Drucken Sie sich alle relevanten Informationen aus.

Bei allen Rückfragen, Umbuchungen oder Reklamationen ist es wichtig, dass Sie die vereinbarten Eckdaten der Reise nachweisen können.

5. Die Kosten müssen transparent und nachvollziehbar sein.

Halten Sie sich bei „Gratis-“ oder Billigangeboten stets vor Augen, dass niemand etwas zu verschenken hat. So könnten beispielsweise für Hotelzimmer, in denen die Übernachtung kostenlos sein soll, ein „Mindestverzehr“ und für die Vermittlung ein „Serviceentgelt“ oder eine „Bearbeitungsgebühr“ fällig werden.

6. Zahlen Sie für Pauschalreisen nur mit Sicherungsschein.

Reiseveranstalter müssen gegen Insolvenz und Zahlungsunfähigkeit versichert sein, was sie durch einen Sicherungsschein nachweisen. Dieser Sicherungsschein oder andere geeignete Informationen zur Versicherung sollten sich online abrufen lassen. Veranstalter und Reisebüro dürfen weder den vollständigen Reisepreis noch eine Teilzahlung verlangen, solange Sie den Sicherungsschein nicht in den Händen halten.

7. Bevorzugen Sie Angebote mit verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten.

Nutzerinnen und Nutzer sollten bei Online-Buchungen die Wahl zwischen mindestens zwei Zahlungsmöglichkeiten haben, zum Beispiel zwischen Überweisung und Lastschriftverfahren. Die Datenübermittlung sollte auf jeden Fall verschlüsselt erfolgen. An der Web-Adresse können Sie sehen, ob eine Seite verschlüsselt ist: Statt mit „http“ beginnen gesicherte Seiten mit „https“.

Aufgabe 3



Erstellen Sie sich eine persönliche Checkliste für die Reisebuchung im Internet. Worauf sollten Sie achten, woran müssen Sie denken?

Ihr Recht: Die wichtigsten neuen Regelungen im Überblick

Es gibt einige neue Regelungen im Online-Geschäft, die die Verbraucherrechte stärken.

Darf ein Online-Händler Voreinstellungen wie Häkchen für Zusatzleistungen verwenden?

Nein. Vereinbarungen über Zusatzleistungen, die durch solche Voreinstellungen herbeigeführt werden, sind nicht wirksam. Zusatzleistungen müssen von Verbrauchern bewusst gebucht werden.

Darf ein Online-Händler Zusatzkosten für bestimmte Zahlungsmittel wie Kreditkarte oder virtuelle Konten verlangen?

Zuschläge für Zahlungsmittel sind seit dem Jahr 2014 nur noch dann zulässig, wenn den Verbrauchern alternativ eine andere kostenlose und gängige Zahlungsart zur Verfügung gestellt wird. Außerdem darf ein Händler nur die Kosten, die ihm selbst entstehen, an den Verbraucher weitergeben.

**Spiel: Die perfekte Unterkunft****Spielen Sie Online-Reisebüro und suchen für folgende Anfrage das perfekte Urlaubsdomizil:**

Ein älteres Ehepaar plant eine Urlaubsreise nach Mallorca. Die beiden möchten im September dieses Jahres noch einmal das gute Wetter der beliebten Urlaubsinsel genießen und stellen sich einen Aufenthalt von drei Wochen vor. Beide wünschen sich eine ruhige Unterkunft, ein Ferienhaus oder eine Finca, die sehr nah am Strand und an Einkaufsmöglichkeiten gelegen ist. Die besondere Herausforderung: Die beiden haben einen Zwergpudel, den sie gern bei der Reise dabei hätten. Bei der Region sind sie nicht so wählerisch, möchten aber eine beschauliche Ecke der Insel kennenlernen.

Wer findet welche perfekte Urlaubsunterkunft?

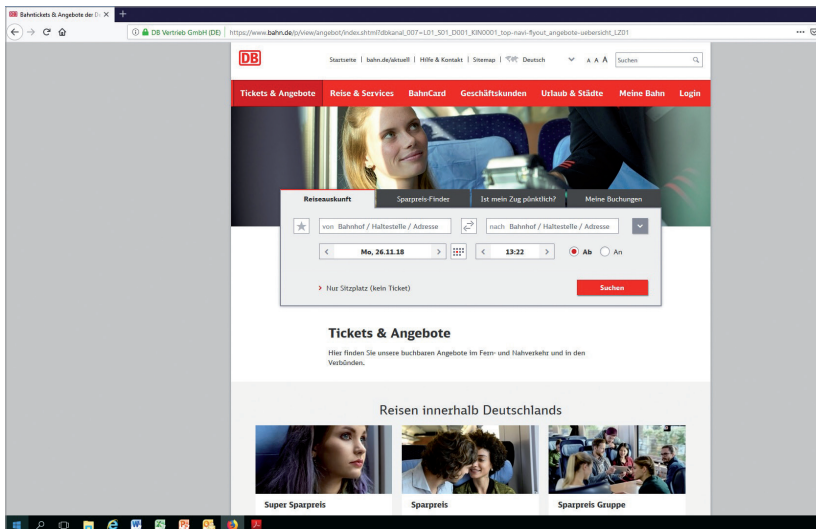
3. Welche Informationsquellen helfen im öffentlichen Nahverkehr?

Das Internet macht mobil, nicht nur bei der Planung einer Urlaubsreise, auch bei Besuchen der Verwandtschaft oder im Personennahverkehr in der eigenen Stadt machen Online-Möglichkeiten das Leben einfacher. Eine oft besuchte Buchungsplattform ist das Angebot der Deutschen Bahn, die man mit einem Browser aufrufen oder über die App für das Smartphone benutzen kann. Wer kennt nicht übervolle Reisezentren oder streikende Automaten am Bahnhof? Online-Buchungen von Bahntickets sind eine echte Erleichterung, da man sie gleich ausdrucken kann und bei rechtzeitiger Buchung auch attraktive Sparpreise ergattern kann.

Wie kann ich Zugtickets buchen?

Der Buchungsvorgang ist klar gegliedert und in einfachen Schritten durchzuführen. Legen Sie sich allerdings vor der Buchung alle notwendigen Informationen zurecht, z.B. gewünschte Abfahrtszeit, Bahnhöfe, gegebenenfalls eine Bahn-card. Rufen Sie die Webseite der Deutschen Bahn auf, die Sie unter www.bahn.de finden.

Links auf der Startseite sehen Sie die Eingabemöglichkeit für Ihre Reisedaten.



Startseite der Webseite der Deutschen Bahn, [© www.bahn.de]

Nach der Eingabe der Daten klicken Sie auf den Suchen-Button und bekommen die verschiedenen Verbindungen angezeigt. Mit der Auswahl über die „Früher“- oder „Später“-Option können Sie sich noch frühere oder spätere Zugverbindungen ansehen. Wenn Sie sich für eine Verbindung entschieden und gegebenenfalls die Rückreise gleich hinzugefügt haben, können Sie sich auch Sitzplätze buchen. Ein Bahnticket können Sie kaufen, wenn Sie ein Kundenkonto angelegt haben, aber auch ohne. In diesem Fall tragen Sie Ihre persönlichen Daten ein. An der Schwelle zur eigentlichen Buchung müssen Sie sich entscheiden, ob Sie ein „Online-Ticket zum Selbstaussdrucken“ erhalten möchten oder aber eine „Fahrkarte per Post“. Für das Online-Ticket benö-

tigen Sie entweder eine Kreditkarte als Zahlungsmittel und als Ausweis während der Fahrt oder Sie melden sich im Vorfeld zum Lastschriftverfahren an und weisen sich später im Zug mit Ihrer BahnCard aus. Sie können sich Ihr Ticket heute sogar auf das Smartphone senden lassen. Dann brauchen Sie nur Ihr Handy bei der Ticketkontrolle.

» **Link-Tipp:**

Die Deutsche Bahn erklärt auf ihrer Webseite den Buchungsprozess:

www.kurzelinks.de/bahn-hilfe

Reiseplanung mit dem Auto

Wenn Sie eine Fahrt mit dem Auto planen, können Sie über die Suchmaschinen im Internet verschiedene Routenplaner finden. Dort geben Sie Start- und Zielort ein und bekommen dann verschiedene Routen angezeigt. Viele Routenplaner liefern auch die Fahrzeit und den geschätzten Benzinverbrauch für die Strecke mit dazu.

Internetangebot der regionalen Verkehrsbetriebe

Die wichtigste Frage im öffentlichen Personennahverkehr lautet wohl: Wann kommen die Bahn und der Bus? Alle regionalen Verkehrsbetriebe sind heute im Internet vertreten und bieten Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit, die regulären Fahrpläne der verschiedenen Linien einzusehen, wie sie an den Haltestellen hängen. Darüber hinaus kann

man meist auch über ein Abfrageformular seinen Start und sein Ziel eingeben und bekommt dann die beste Verbindung mit dem öffentlichen Personennahverkehr angezeigt. Viele Verkehrsbetriebe bieten darüber hinaus auch die Möglichkeit, dass man sich die Fahrkarte online buchen, bezahlen und ausdrucken kann. Der Ablauf ist ähnlich einem Online-Shop. Die Kundin und der Kunde werden durch den Bestellprozess geführt und bekommen angezeigt, wie die nächsten Schritte sind.

The screenshot shows the BVG Online-Shop interface. On the left, there's a navigation menu with options like 'STARTSEITE', 'FAHRINFO', 'TICKETS', 'ABO BESTELLEN', 'AKTUELL', 'SERVICE', and 'MEINE BVG'. Below this is a login section for 'Meine BVG' with fields for 'Benutzername' and 'Passwort', and a 'Anmelden' button. A map of Berlin's fare zones (A, B, C) is displayed, with a text box explaining the zones and the 'Tageskarte' (Day Card) options. The main content area shows the 'Tageskarte' purchase process, including a calendar for selecting the ticket date. The calendar shows the month of November 2018, with the 26th highlighted. Below the calendar, there are options to 'Drucken und Losfahren' (Print and Go) and a 'Zum Warenkorb' (Add to Cart) button.

Beispiel: Online-Shop der Berliner Verkehrsbetriebe, [©www.bvg.de]

Das Ticket lässt sich nach Abschluss des Kaufvorgangs als pdf-Format herunterladen und ausdrucken.

» **Link-Tipp:**

Eine Übersicht aller verfügbaren Online-Fahrpläne von überregionalen und regionalen Verkehrsbetrieben finden Sie hier:

<http://fahrplan.bahnen-und-busse.de/>

Alternative Fernbus: Vergleich und Buchung

Eine weitere, oftmals sehr günstige Möglichkeit, innerhalb Deutschlands und Europas von A nach B zu kommen, sind die Fernbus-Verbindungen. Die Zahl der Anbieter ist in den letzten Jahren enorm gestiegen. Seit der Öffnung des Marktes Anfang 2013 hat das Angebot inzwischen auf über 300 Linien zugenommen. Immer mehr Menschen steigen auf die oftmals kostengünstigere Lösung im Vergleich zum eigenen Auto um, da sich auch der Komfort und die Verfügbarkeit stark verbessert haben. Die Busfahrten sind unkompliziert im Internet zu buchen, jedoch auch zu gleichen Preisen an zahlreichen Verkaufsstellen und in Reisebüros erhältlich. Fahrscheine können verbessert beim Busfahrer gekauft werden, allerdings nur zum Normaltarif. Da es auf dem Markt sehr viele Anbieter gibt, kann man sich durch einen Fernbus-Preisvergleich einen guten Überblick verschaffen. Preisvergleich-Plattformen für Fernbusse sind u. a. www.checkmybus.de oder www.busliniensuche.de.



Spiel: Auto, Bus oder Bahn?

Es geht um eine Reise von Hamburg nach Berlin.

Carola Müller möchte Ihre Tochter in der Hauptstadt von Freitag bis Montag besuchen. Sie fragt sich nun, welche Reiseoption die beste für sie ist.

Wie kommt sie am schnellsten und am günstigsten ans Ziel?

Suchen Sie die Verbindungen mit einem Auto (Route und Spritverbrauch), eine Reiseoption mit der Deutschen Bahn und mit einem Fernbusanbieter für Frau Müller heraus.

Was würden Sie empfehlen?

4. Welche Möglichkeiten bieten GPS-Anwendungen?

Standortbezogene Dienste, wie beispielsweise GPS-Anwendungen, werden auch LBS-Dienste genannt. Die Abkürzung stammt aus dem Englischen und steht für Location-based Services. Damit sind mobile Dienste gemeint, die positionsabhängige Daten der Nutzerinnen und Nutzer verwenden, um bestimmte Informationen oder Service-Leistungen zu erbringen. Der Handybesitzer kann z. B. bei einem Dienst erfahren, wo sich das nächste Restaurant befindet. Um das zu leisten, muss der Betreiber natürlich wissen, wo sich diejenige Person befindet, und sie orten. Es gibt jedoch auch proaktive Dienste, die reagieren nicht auf Anfrage, sondern selbstständig, beispielsweise beim Betreten einer bestimmten Zone. Durch diese neuen Dienste können Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Sozialen Netzwerken zum Beispiel jederzeit erkennen, wo sich ein Familienmitglied oder ein Freund aufhält oder auf welchem Parkplatz sie ihr Auto abgestellt haben. Das klingt für viele eher nicht so attraktiv, denn sie scheuen sich vor der vermeintlichen „totalen Überwachung“ der eigenen Person.

Standortbasierte Dienste benötigen:

1. Das Mobilgerät der Nutzerin oder des Nutzers
2. Ortsbestimmer, z.B. Mobilfunknetzbetreiber. Er bereitet die gelieferten Daten so auf, dass sie an den Dienstanbieter übermittelt werden.
3. Diensteanbieter, hier werden die Daten weiterverarbeitet und der Dienstanutzerin oder dem Dienstanutzer zur Verfügung gestellt.

Wie werden Nutzer geortet?

Es gibt verschiedene Techniken, mit denen ortsbezogene Daten ermittelt werden – streng genommen werden dabei natürlich nie die jeweilige Nutzerin oder der Nutzer selbst, sondern immer das zugehörige Gerät mit mehr oder weniger großer Genauigkeit geografisch bestimmt.

Lokalisierung per IP-Adresse

Hier erfolgt die Ortung über die IP-Adresse des Computers, die er im Internet zugewiesen bekommt. Darüber lassen sich das Land und häufig auch die Region oder Stadt zuordnen. Geo-Lokalisierung mittels IP-Adresse kommt in vielen Bereichen zum Einsatz. Download- und Streaming-Plattformen setzen entsprechende Techniken ein, um zu steuern, in welchen Ländern die Inhalte verfügbar sind. Ein weiterer großer Einsatzbereich sind Werbe-Einblendungen auf Webseiten oder Suchmaschinen, die zusammen mit weiteren Daten

ebenfalls den Standort des Nutzers berücksichtigen können. Konkret: Nur der Computernutzer in Hamburg z. B. soll spezifische Restaurant-Tipps aus Hamburg erhalten.

Mobile Lokalisierung per GPS, Funkzellen und WLAN-Netze

Ortungsdienste bei Smartphones basieren in der Regel auf GPS, aber auch auf den Daten der jeweiligen Mobilfunkzellen und den Signalen von WLAN-Netzwerken. Das Smartphone oder Tablet sieht dann beispielsweise nach, welches WLAN-Netz in der Nähe ist.

Das bekannteste Positionsbestimmungssystem: GPS

Das „Global Positioning System“, offiziell NAVSTAR GPS, ist ein globales Navigationssatellitensystem zur Positionsbestimmung. Es wurde in den 1970er Jahren vom US-Verteidigungsministerium entwickelt. GPS ist seit Mitte der 1990er-Jahre voll funktionsfähig und ermöglicht auch zivilen Nutzerinnen und Nutzern eine Genauigkeit von unter zehn Metern. Der Begriff GPS ist inzwischen so sehr etabliert, dass er umgangssprachlich als generische Bezeichnung für alle Satellitennavigationssysteme benutzt wird.

Wo kommt GPS zum Einsatz?

- Die Einsatzmöglichkeiten von GPS sind vielfältig und erstrecken sich vom geschäftlichen und sicherheitstechnischen Bereich bis zum medizinischen und privaten Umfeld. Beispiele:
- Elektronisches Fahrtenbuch: Ermittlung und Speicherung von Routen und Zeiten.
- Lokalisation der Standorte, zum Beispiel von Mitarbeitern, Produkten oder Schutzbefohlenen wie Kindern, Kranken und ältere Menschen.
- Verfolgung von Standorten und Geschehnissen in Echtzeit, z.B. für den Personen- und Fahrzeugschutz bei Werttransporten.
- Automatische Steuerung, Überwachung und Aufzeichnung von landwirtschaftlichen Geräten bei der Bestellung von großen Flächen durch Mähdrescher mit GPS-Technik.
- Elektronische Fußfessel: die modernen Ausführungen sind mit GPS ausgerüstet.
- Der bekannteste Einsatzbereich im Privaten: mobile Navigationssysteme für die Benutzung im Auto, auf dem Fahrrad oder zu Fuß. Hier handelt es sich um GPS-Geräte, die mit umfangreicher Landkarten- und Stadtplan-Software

ausgestattet sind. Sie ermöglichen meist akustische Richtungsanweisungen an den Fahrer, der zum Beispiel am Beginn der Fahrt lediglich den Zielort wie Straßennamen und Ort einzugeben braucht.

In letzter Zeit sind Navigationssysteme für Smartphones und mobile Geräte sehr beliebt geworden, da sie flexibel eingesetzt werden können. Meist wird die Routenführung grafisch auf einem Farbbildschirm mit Touchscreen dargestellt.

Welche standortbezogenen Dienste gibt es für das Smartphone?

Verschiedene Angebote lassen sich verwenden, wenn die Position der Handynutzerin oder des Handynutzers zur Verfügung steht. Dafür ist im Besonderen ein Mobiltelefon geeignet, da dort bereits ein Medium die Position des Endgerätes kennt – das Mobilfunknetz. Über kleine Softwareprogramme, sogenannte Applikationen (Apps), können passende Dienste auf das Smartphone heruntergeladen werden, je nachdem, was man selbst für sich nutzen möchte.

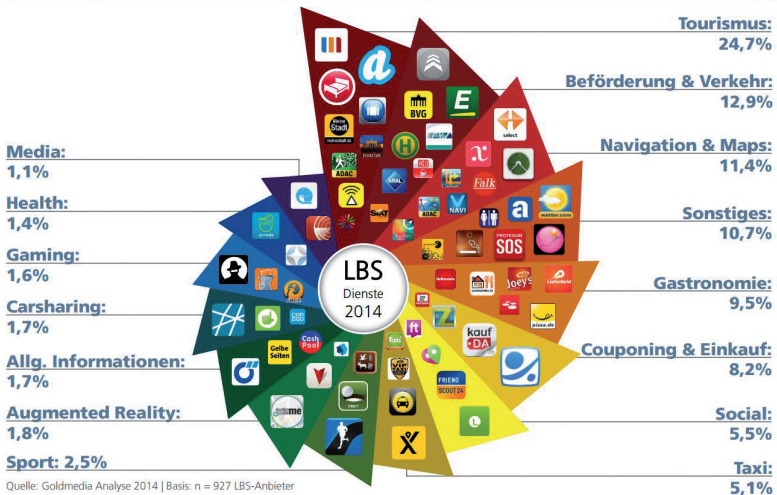
Folgende Auflistung gibt einen kleinen Ausschnitt über die möglichen Einsatzbereiche der standortbezogenen Dienste:

- Suche von interessanten Orten in der Nähe
- Antwort auf die Frage: Wo bin ich? Oder wo sind meine Freunde?
- Sicherheit für Eltern: Verlässt mein Kind den Zielkorridor?
- Der richtige Weg zum Ziel: Routenplaner und Routenoptimierung
- Reisezeitvorhersage: Wie lange brauche ich im heutigen Verkehr?
- Ortsbezogene Spiele, zum Beispiel eine Online-Schnitzeljagd
- Ortsbezogene Werbung und Kommunikation

Einen Überblick über die Einsatzmöglichkeiten standortbasierter Dienste gibt folgende Grafik:

Deutscher LBS-Markt 2014 zu rd. 60% von Mobilitäts-Apps dominiert; Social-Apps nur noch mit 5,5% Marktanteil

Verteilung deutscher Location-based Services nach Kategorien, 2014



[© www.goldmedia.com]

Positiver Nutzen: Wenn viele Menschen aktiv werden

Geodaten werden im Netz immer wichtiger. Schon lange werden zum Beispiel Fotos von Nutzerinnen und Nutzern mit den Koordinaten des Aufnahmeortes versehen, aktuelle Kameras machen das ganz automatisch. Aber auch viele weitere Inhalte und Daten werden mit Geo-Koordinaten verknüpft. Einige Dienste können einen enormen gesellschaftlichen Nutzen haben, wenn freiwillig Geodaten durch viele Menschen gesammelt werden. Nach der Tsunami-Katastrophe in Japan etwa trugen Nutzerinnen und Nutzer dort

Meldungen über Vermisste und die Versorgungslage vor Ort per SMS, Smartphone oder Karteneintrag über das Web zusammen.

**Konrad Schröder (67 Jahre)**

Frage: „Was mache ich, wenn ich nicht geortet werden möchte?“

Für viele Menschen sind diese Dienste eine große Erleichterung, viele halten Sie aber auch für sicherheitsbedenkliche Spielerei. Um die Privatsphäre der Nutzerinnen und Nutzer zu schützen und Missbrauch zu verhindern, sind die Mobilfunkanbieter daher verpflichtet, den Teilnehmer nach seiner Einwilligung für eine beabsichtigte Lokalisierung zu fragen. Ausgenommen davon sind Situationen, in denen gegenwärtige Gefahr für das Leben oder die Gesundheit eines Menschen besteht.

Vage Klauseln bei Standortdaten

Kritiker weisen auf die zu vagen Formulierungen der Unternehmen in Bezug auf den Datenschutz hin, da den Verbrauchern oftmals nicht klar ist, wofür sie eigentlich eine Zustimmung geben. Somit ist es den Nutzerinnen und Nutzern überlassen, für sich persönlich einen Nutzen-Risiken-Abgleich zu machen, ob man diese Möglichkeiten für das Privatleben nutzen möchte oder einem persönlich die

Lokalisation und Weiterverarbeitung der Daten unangenehm ist. Dann verweigert man die Einwilligung.

Spiel: Umkreissuche



Wie viele Supermärkte, Bäckereien und Frisöre gibt es in einem Umkreis von 5 Kilometern zu Ihrem jetzigen Standort?

Nutzen Sie dazu einen standortbasierten Dienst auf Ihrem Computer oder Smartphone.

Hinweis: Dazu müssen standortbasierte Daten freigegeben werden. Wer das nicht möchte, kann selbstverständlich bei diesem Spiel aussetzen.

Was würden Sie empfehlen?

5. Wie vermeide ich Kosten für die Online-Nutzung im Ausland?

Beim Thema „Reisen“ ist der Bereich der Kosten ganz entscheidend, nicht nur bei der Online-Reisebuchung selbst, sondern auch bei der Internetnutzung im Ausland. Zusätzliche Gebühren für Gepäck, unnötige Versicherungen oder Bearbeitungskosten – wie Sie bei der Online-Reisebuchung auf versteckte Kosten achten, haben Sie bereits im Kapitel 2 gelesen.

Neues zum Auslandsurlaub:

Telefonieren und Surfen auf Reisen

Das sogenannte „Roaming“ wurde innerhalb der EU abgeschafft, aber außerhalb der EU gilt es weiterhin: Damit nach dem Urlaub keine böse Überraschung wartet, sollten Reisende rechtzeitig herausfinden, welche Tarife im Urlaubsland für das Telefonieren und Surfen gelten, und folgende Tipps beachten:

- Informieren Sie sich, welche Kosten im Urlaubsland für Telefonieren, SMS und Datennutzung entstehen. Gegebenenfalls kann eine Prepaid-SIM-Karte eines lokalen Anbieters im Urlaubsland die günstigere Variante sein.
- Einige Telefonanbieter informieren über die Kosten im Ausland automatisch bei der Einreise in ein anderes Land per SMS. Lesen Sie diese Informationen aufmerksam.

- Sollten Sie in deutschen Grenzgebieten Urlaub machen, sollten Sie Ihr Handy auf manuelle Netzwahl umstellen. Sonst bucht sich das Gerät eventuell in fremde Netze ein.

Aufgabe 4



Erkundigen Sie sich bei Ihrem Mobilfunkanbieter über die Roaming-Kosten im EU-Ausland. Finden Sie die Informationen im Internet?

Übungsaufgaben

Buchstabenrätsel

Jetzt haben Sie schon viele Begriffe aus dem Themenbereich Reiseplanung im Internet kennengelernt. Im folgenden Buchstabenrätsel haben sich zehn Begriffe versteckt, die in diesem Zusammenhang verwendet werden. Können Sie alle Begriffe finden? Ein Hinweis: Suchen Sie in allen Richtungen – also beispielsweise auch diagonal und rückwärts.

G	E	O	D	A	T	E	N	M	T	R
E	P	Q	T	Z	H	G	K	N	E	O
B	E	S	Q	W	S	D	O	I	Ü	A
U	R	R	E	W	S	A	S	E	Ö	M
E	T	T	I	C	K	E	T	S	M	I
H	Z	M	C	X	P	P	E	I	N	N
R	U	N	V	O	Ö	Ü	N	E	B	G
E	I	B	R	Y	L	Ä	U	R	V	A
N	L	T	K	J	H	G	F	G	C	D
D	A	T	E	N	S	C	H	U	T	Z
L	B	S	D	E	R	T	Z	Z	X	Y

Ampelfragen zur Lernkontrolle



Frage: Was bedeutet die Abkürzung LBS im Online-Bereich?



Frage: Wo lauern bei der Online-Buchung am häufigsten versteckte Kosten?



Frage: Welche Verkehrsmittel kann man im Internet buchen?

Lösungen der Aufgaben

Buchstabenrätsel

G	E	O	D	A	T	E	N			R
E	P						K		E	O
B		S					O	I		A
U							S	E		M
E		T	I	C	K	E	T	S		I
H					P		E	I		N
R				O			N	E		G
E			R					R		
N		T						G		
D	A	T	E	N	S	C	H	U	T	Z
L	B	S						Z		

Geodaten, Roaming, GPS, Gebuehren, Tickets, Zugreise, Datenschutz, LBS, Reiseportal, Kosten

Lösungen der Ampelfragen



Antwort: LBS ist die Abkürzung für Location-based Services (auf Deutsch: Standortbasierte Dienste).



Antwort: Versteckte Kosten lauern meist bei Gebühren für Gepäck und Zahlarten, bei überflüssigen Versicherungen.



Antwort: Flugreisen, Zugfahrten, Busse und Bahnen und weitere

Bestellung weiterer Handreichungen

Der Digital-Kompass wurde für Sie entwickelt: Sie erhalten die Möglichkeit, neues Wissen zu erwerben, Ihre gesammelten Erfahrungen auszutauschen und an ältere Menschen weiterzugeben. Hierfür bieten wir Ihnen didaktisch aufbereitete und für Sie kostenfreie Handreichungen, die Sie in Ihrem Engagement unterstützen sollen. Sie finden darin kompakte Informationen sowie praktische Übungsaufgaben, die Sie für den Austausch mit Ihren Seniorengruppen verwenden können.

- #1:** Was ist das Internet? Eine Einführung
- #2:** Surfen im Internet – Zu Hause und mobil
- #3:** Online-Kommunikation – E-Mails, Messenger und Videotelefonie
- #4:** Soziale Netzwerke im Internet – Miteinander in Kontakt bleiben
- #5:** Online-Einkaufen und Online-Banking – Sicher im Internet bestellen und bezahlen
- #6:** Reiseplanung im Internet
- #7:** Mediennutzung im Internet – Fotos, Musik und Videos
- #8:** Digitale Zukunft – Neue Anwendungen und Möglichkeiten
- #9:** Datenspeicherung im Internet

Bitte denken Sie daran, die Postadresse anzugeben, an die wir die Handreichungen schicken dürfen. Ihre personenbezogenen Daten werden wir ausschließlich im Rahmen dieses Bestellvorgangs verwenden. Wenn Sie fortlaufend über Neuigkeiten des Digital-Kompass informiert werden wollen, geben Sie das bitte bei Ihrer Bestellung zusammen mit Ihrer E-Mail-Adresse an – Sie erhalten dann einmal im Monat unseren Newsletter:

www.digital-kompass.de/newsletter

Digital-Kompass
c/o Deutschland sicher im Netz e.V.
Albrechtstraße 10 c, 10117 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 76 75 81-520
info@digital-kompass.de
www.digital-kompass.de



Eine Publikation von Deutschland sicher im Netz im Rahmen des Verbundprojekts **Digital-Kompass** mit der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen und ermöglicht durch Förderung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Der **Digital-Kompass** ist ein Treffpunkt für alle Fragen rund ums Internet und Co., die ältere Menschen bewegen. Auf www.digital-kompass.de gibt es vielfältige praxisnahe Materialien, Broschüren, Filme und Arbeitsblätter. Darüber hinaus finden Sie praktische Tipps für Treffen, Beratungen und Kurse rund um die digitale Welt.

Die Digitalen Stammtische ermöglichen einen Austausch zu aktuellen IT-Themen mit Experten und Gleichgesinnten deutschlandweit.

Bundesweit werden zahlreiche Digital-Kompass Standorte aufgebaut. Dort schaffen Internetlotsen eine vertrauensvolle (Lern-)Umgebung für ältere Menschen und unterstützen sie dabei, digitale Dienste auszuprobieren und einen souveränen Umgang mit dem Internet zu erlernen. Die Digital-Kompass Standorte sind zugleich Anlaufstellen für Internetlotsen, die sich weiterbilden oder in das Projekt einbringen möchten.



info@digital-kompass.de
www.digital-kompass.de



Deutschland
sicher im Netz



Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

www.digital-kompass.de