



**AK
YOUNG**

FAQ
FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

**20 HÄUFIG
GESTELLTE
FRAGEN**

SMART AM HANDY

KOSTEN, DATEN UND HARDWARE:

**ALLES IM GRIFF – SO NUTZT DU DEIN
SMARTPHONE SICHER**

DEINE HANDYKOSTEN IM GRIFF

ES GIBT EIN PAAR EINFACHE TRICKS, WIE DEINE HANDYKOSTEN NICHT EXPLODIEREN, UND DU TROTZDEM DEN VOLLEN SPASS HABEN KANNST – DAMIT ES BEI DER RECHNUNG KEINE BÖSE ÜBERRASCHUNG GIBT.

1

KENNST DU EIGENTLICH DEINEN TARIF?

Den eigenen Handytarif zu kennen, ist eine wichtige Grundvoraussetzung. Wenn du genau weißt, was in deinem Tarif alles abgedeckt ist, kannst du dich in diesen Grenzen völlig frei bewegen.

DIESE MONATSLIMITS SOLLTEST DU KENNEN:

-  Freiminuten
-  SMS
-  Datenvolumen
-  Freieinheiten innerhalb der EU
-  UND: Was kostet es, wenn die Limits überschritten sind?

2

PASST DEIN TARIF ZU DEINER NUTZUNG?

Der billigste Tarif ist nicht unbedingt auch für dich der billigste bzw. beste Tarif. Was nützen dir z. B. 1.000 SMS im Monat bei geringem Datenvolumen, wenn du nur WhatsApps schreibst?

Schau dir am besten verschiedene Anbieter und Tarife an. Für dich ist der Tarif der günstigste, der am genauesten zu deinem Nutzungsverhalten passt.



Es lohnt sich, die Tarife in regelmäßigen Abständen immer wieder neu zu vergleichen!



handy.arbeiterkammer.at
tarife.at
durchblicker.at/mobilfunk

3

WIE KANNST DU DATENVOLUMEN SPAREN?

Das Streamen von Videos, Filmen und Musik sowie VideoCalls erzeugen sehr große Datenmengen. Wähl dich in ein kostenloses und gesichertes WLAN ein, bevor du damit beginnst.

Auch Apps können geheime Datenfresser sein. Deaktiviere auf jeden Fall den automatischen Mediendownload in deinen Apps. Und lass die Hintergrundaktualisierung nur im WLAN zu.

4

WELCHE FALLEN KANNST DU UMGEHEN?

TEURE MEHRWERTDIENSTE

0900-Nummern oder Mehrwert-SMS können ziemlich schnell diese Kosten verursachen – so ganz nebenbei, ohne dass du zunächst etwas davon mitbekommst. Sehen wirst du es dann erst auf deiner Rechnung!

Zum Glück kannst du diese teuren Mehrwertdienste kostenlos und einfach bei deinem Mobilfunkanbieter sperren lassen.

UNERWÜNSCHTE ABOS

Manchmal genügt schon ein Klick auf einen Werbefbanner am Smartphone und schon hast du dir ein teures Abo eingefangen. Auf deiner Handyrechnung erscheint dann ein neuer Posten, der meist als „Drittanbieter“ bezeichnet wird. Davon hast du aber meistens nichts, denn diese Abos gibt es gar nicht. Du bezahlst also, ohne eine Leistung zu bekommen.

Davor kannst du dich schützen: Du kannst diese Dritt- und Content-Anbieter bei deinem Mobilfunkbetreiber sperren lassen – entweder über seine Hotline oder in deinem Kundenkonto.

5

STRESS MIT DER HANDYRECHNUNG?

Ganz wichtig: Bleib ruhig! Die meisten Dinge lassen sich regeln.

Wenn Posten unrechtmäßig verrechnet wurden, wende dich an deinen Mobilfunkbetreiber. Lege schriftlich innerhalb von 3 Monaten Einspruch gegen die strittige Rechnung ein und verlange eine Rückerstattung. Solltest du dich mit deinem Mobilfunkbetreiber nicht einigen können, beantrage bei der RTR ein kostenloses Schlichtungsverfahren.

Du kannst auch gleichzeitig mit deinem Einspruch eine Meldung an die Rundfunk- und Telekom-Regulierungsbehörde (RTR) machen. Dadurch musst du nämlich den überhöhten Rechnungsbetrag vorerst nicht bezahlen. Näheres dazu findest Du unter:
https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Schlichtung01



www.rtr.at/schlichtungsstelle
www.rtr.at/webformular



WIE KÜNDIGST DU EIN SMS-ABO?

Das ist ganz einfach: Schick ein SMS mit „Stopp“ an den Absender. Der betreffende Anbieter muss deine Kündigung sofort annehmen und umsetzen.



DU WILLST IN-APP-KÄUFE DEAKTIVIEREN?

Eine gute Entscheidung! So gehst du dafür vor:

Android-Klickplan:

-  Play Store
-  Einstellungen
-  Authentifizierung für Käufe erforderlich

iOS-Klickplan:

-  Einstellungen
-  Bildschirmzeit
-  Beschränkungen
-  Zahlencode eingeben
-  Käufe im iTunes & App Store
-  In-App-Käufe „Nicht erlauben“



WAS MUSST DU VOR EINER REISE BEACHTEN?

Roaming ist oft sehr teuer – also die Gesprächsminuten, SMS und das Datenvolumen, die du im Ausland verbrauchst,

Innerhalb der EU gilt grundsätzlich „Roam like at home“, Du zahlst genau so viel wie in Österreich. Es gibt aber ein paar Ausnahmen. Schau Dir gemeinsam mit Deinen Eltern unsere Roaming-Tipps an: https://wien.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/handyundinternet/handy/Telefonieren_und_Surfen_im_EU-Urlaub.html

Vorsicht bei Reisen außerhalb der EU – da wird es ganz schnell richtig kostspielig!

Deaktiviere direkt am Smartphone Folgendes:

-  Mobiles Internet
-  Roaming
-  Mobilbox

Kommuniziere und surfe am besten nur im gesicherten WLAN!



ÜBER MESSENGER-DIENSTE WIE SIGNAL UND WHATSAPP KANNST DU AUCH TELEFONIEREN

SCHÜTZE DEINE HARDWARE

AUF DEINEM SMARTPHONE IST DEINE GANZE DIGITALE IDENTITÄT GESPEICHERT. WENN DU ES ALSO VOR UNERWÜNSCHTEN BLICKEN UND EINGRIFFEN ABSICHERST, SCHÜTZT DU AUTOMATISCH AUCH DEINE DATEN.

9

WAS IST SINNVOLL?

Mit ein paar einfachen Aktionen bist du schon mal sehr gut dabei:

PIN-Code-Sicherung aktivieren:

Du musst die PIN – Personal Identification Number – eingeben, um das Smartphone anzuschalten.

Passwortsicherung bzw. Entsperrmuster verwenden:

Ohne die Eingabe kannst du das Handy nicht aus dem Ruhezustand holen.

Passwörter geheim halten:

PIN, PUK und Kundenkennwort nie direkt am Handy speichern.

Sicherheits-App installieren:

Informiere dich auf seriösen Portalen, welche Apps gerade die besten sind.



„MOBILE SECURITY REVIEW“ LIEFERT DIR GESICHERTE INFOS:
www.av-comparatives.org

10

WIE WICHTIG SIND UPDATES?

Sehr wichtig! Sie sind nicht nur dafür zuständig, dass dein Betriebssystem und deine Apps rund laufen, sondern sie beseitigen auch gefährliche Sicherheitslücken.



Halte deine Apps und das Betriebssystem immer auf dem neuesten Stand.

11

WAS IST MIT BLUETOOTH UND WLAN?

Als Schnittstellen nach draußen sind Bluetooth und WLAN eigentlich so etwas wie die Türen auf deinem Handy. Sie sind für viele Aktionen unverzichtbar. Aber wenn du sie gerade nicht brauchst, mach sie zu! Alle 2 kannst du ganz einfach in den Einstellungen deaktivieren.

12

WAS SOLLTEST DU BEI APPS BEACHTEN?

- ☑ Beziehe deine Apps ausschließlich aus den offiziellen Stores, Google Play und App Store
- ☑ Lies dir die Bewertungen durch, bevor du eine App herunterlädst
- ☑ Pass genau auf, welche Berechtigung du welcher App erteilst. Warum sollte z. B. eine Taschenlampen-App auf dein Adressbuch zugreifen dürfen?
- ☑ Deaktiviere In-App-Käufe
- ☑ Lösche die Apps, die du nicht mehr brauchst

13

WAS, WENN DIR DEIN HANDY GEKLAUT WURDE?

Als erstes ganz wichtig: Lass dein Handy sofort beim Mobilfunkbetreiber sperren.

ACHTUNG: Dafür musst du dein Kundenkennwort wissen!

Wenn dein Smartphone gestohlen wurde, solltest du Anzeige bei der Polizei erstatten. **ACHTUNG:** Dafür musst du die 15-stellige IMEI-Nummer deines Handys wissen. Du findest sie auf der Originalverpackung. Wenn du die Verpackung nicht mehr hast, kannst du die Nummer mit #06# abfragen – allerdings natürlich nur, solange du dein Handy noch hast!

14

DU HAST DEIN HANDY NUR VERLEGT?

Keinen Stress, das passiert uns allen einmal. Deshalb haben sich die Smartphone-Entwickler etwas einfallen lassen: Du kannst dein Handy orten, sperren und klingeln lassen.

- ☑ Für Android-Geräte macht das die Funktion „Mein Gerät finden“
- ☑ Beim iPhone musst du im Vorfeld die Funktion „Wo ist?“ aktivieren

15

WIE KANNST DU DEN SCHADEN BEI VERLUST BEGRENZEN?

Ein guter Tipp sind regelmäßige Back-Ups am PC oder über eine Cloud. Dann sind wenigstens deine persönlichen Fotos, Videos und Kontakte sicher. Der Verlust des Geräts ist ja schon ärgerlich genug.

HILFREICHE KONTAKTE

AN DIESE STELLEN KANNST DU DICH BEI VERSCHIEDENEN GROSSEN UND KLEINEN PROBLEMEN WENDEN.

-16-

NOTRUF 112 – AUCH IN DER EU?

Ja! Egal, wo du dich in der EU befindest, die Rettung erreichst du überall unter dieser Nummer. Selbstverständlich ist der Notruf immer kostenlos und du brauchst keine Vorwahl.

-17-

PROBLEME MIT DER HANDYRECHNUNG?

Wende dich an die Rundfunk- und Telekom-Regulierungsbehörde (RTR) oder AK

 www.rtr.at

 www.arbeiterkammer.at

-18-

WER BERÄT DICH ZU ONLINE-AKTIONEN?

Die AK und die Internet Ombudsstelle. Hier bekommst du eine kostenlose Beratung bei folgenden Problemen: Onlineshopping, Internet-Betrug, Datenschutz, Urheberrecht. Die Internet Ombudsstelle bietet auch eine Streitschlichtung an.

 www.arbeiterkammer.at

 www.ombudsstelle.at

-19-

WO KANNST DU DICH ALLGEMEIN ZUM THEMA INTERNET INFORMIEREN?

Viele Tipps, Anregungen und Infos, wie du das Internet und dein Smartphone sicher benutzen kannst, findest du bei Saferinternet.at.

 www.facebook.com/saferinternetat

 www.saferinternet.at

 www.instagram.com/saferinternet.at

-20-

DU HAST SORGEN?

Wenn du dich überhaupt nicht mehr auskennst, sich das alles nicht mehr ausgeht und du einfach jemanden zum Reden brauchst, wende dich an 147 Rat auf Draht. Der Notruf für Kinder und Jugendliche ist immer für dich da! Kostenlos, rund um die Uhr und anonym.

 Telefon: **147**

 Online-Beratung, Chat: www.rataufdraht.at

**Das AK
Bildungsnavi
ist deine
Orientierungshilfe
im Bildungsdschungel!**

Telefonische Beratung:

Tel.: +43 1 50165-1406

Mo und Do

9.00 bis 14.00 Uhr

Di und Mi

13 bis 18 Uhr

DU HAST NOCH FRAGEN?**WIR HELFEN DIR GERNE WEITER!****AK Wien**

1040 Wien, Prinz-Eugen-Straße 20–22

Tel.: +43 1 501 65-0

wien.arbeiterkammer.atakyoung.atfacebook.com/Arbeiterkammeryoutube.com/AKOesterreichtwitter.com/Arbeiterkammer**Alle AK YOUNG Folder kannst du kostenlos downloaden:**bildungsnavi.ak.at**Weitere Bestellmöglichkeiten:**

- E-Mail: bestellservice@akwien.at
- Bestelltelefon: +43 1 50165-1401

SMART AM HANDY Artikelnummer **584****WICHTIG**

Wir erarbeiten alle Inhalte der AK YOUNG Folder sehr sorgfältig. Dennoch können wir nicht garantieren, dass alles vollständig und aktuell ist bzw. sich seit dem Druck keine Gesetzesänderung ergeben hat. Achte bitte deshalb auf das Erscheinungsdatum dieser Ausgabe. Die AK YOUNG Folder dienen dir als Erstinformation. Sie enthalten die häufigsten Fragen, viele anschauliche Beispiele, Hinweise auf Stolpersteine und einen Überblick über die wichtigsten gesetzlichen Regelungen. Bei individuellen Fragen steht dir unsere Hotline zur Verfügung: +43 1 501 65-0

Impressum – Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien | Telefon: (01) 501 65 0; Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum

Titelfoto: © Wayhome Studio – Adobe Stock, weitere Abbildungen siehe Credit beim Foto

Grafik: Andreas Kuffner | Druck: Gugler GmbH, 3390 Melk

Stand: August 2020