

# Notfalltipps für Pechvögel

**Wertsachenverlust** Ein Moment der Unaufmerksamkeit genügt und Kreditkarte, Ausweis oder Handy sind weg. Das kann teuer werden. Die Notfalltipps helfen, den Schaden zu begrenzen.

**E**s geschieht sekundenschnell. Diebe stehlen das Portmonee samt Ausweis aus dem Rucksack. Das Handy rutscht aus der Jackentasche. Oder man vergisst seine Karte an der Kasse irgendeines Ladens.

Der Ärger über den Verlust dauert meist umso länger. Gehen die Diebe mit gestohlenen Karten einkaufen oder telefonieren sie mit dem geklauten Handy nach Übersee, können den Betroffenen hohe Kosten entstehen. Hinzu kommt die lästige Lauferei, um verschwundene Dokumente und wichtige Daten wiederzubeschaffen.

Rund 2,8 Millionen Kartenkunden müssen im vergangenen Jahr solche oder ähnli-

che Erfahrungen gemacht haben. So oft jedenfalls wurde der Notruf 116 116 angerufen, über den Bankkunden ihre Girocard oder Kreditkarte sperren können.

Auch bei den Handybesitzern sind die Verlustquoten hoch. „Im Schnitt lassen bei Vodafone rund 10 000 Kunden pro Monat ihre Handy-Sim-Karte sperren, weil das Telefon geklaut oder verloren ist“, sagt Vodafone-Sprecher Volker Petendorf.

Bei allem Ärger sollten Verbraucher im Ernstfall einen kühlen Kopf bewahren. Wer sich an folgenden Notfallplan hält, kann den Schaden zumindest begrenzen.

## **Schnell handeln bei Kartenverlust**

Sind Kreditkarte oder die Girocard weg, ist keine Zeit zu verlieren. Grund: Erst nach deren Sperrung steht die Bank und nicht mehr der Kunde für unberechtigte Transaktionen gerade. Davor haften Kreditkarteninhaber in der Regel bis zu einem Betrag von 150 Euro. Dieses Limit gilt aber nur, wenn sie keinerlei Sorgfaltspflichten verletzt oder nicht grob fahrlässig gehandelt haben.\* Wer zum Beispiel Pin und Karte zu-

\* Korrigiert am 31.3.2014



**Verlorenes Portmonee.**  
Im Ernstfall sollte der Eigentümer sofort seine Kreditkarte und Girocard sperren lassen.

FOTO: THINKSTOCK, STIFTUNG WARENTEST

sammen aufbewahrt oder sie unbeaufsichtigt im Auto liegengelassen hat, kann auch auf höheren Summen sitzenbleiben. Banken und Rechtsprechung sind hier relativ strikt. Wird beispielsweise gleich nach dem Diebstahl mit Girokarte und Pin an einem Automaten Geld abgehoben, gehen die Gerichte davon aus, dass der Karteninhaber die Geheimzahl gemeinsam mit der Karte verwahrt haben muss. Kann er nicht das Gegenteil beweisen, zahlt er den Schaden aus eigener Tasche (BGH, Az. XI ZR 210/03).

**Tipp:** Um die Girocard sperren zu können, brauchen Sie Bankleitzahl und Kontonummer, zur Sperrung der Kreditkarte die Kartennummer. Bei Diebstählen verlangen einige Institute zudem eine Strafanzeige.

### Zur Polizei bei Ausweisdiebstahl

Sind die Notrufe abgesetzt, sollten Verbraucher beim Verlust ihrer Geldbörse zum Fundbüro gehen. Allein im Zentralen Berliner Fundbüro gaben ehrliche Finder vergangenes Jahr mehr als 3600 Portmonees ab. „In mehr als der Hälfte der Geldbörsen war kein Geld mehr, aber noch die

Ausweispapiere“, sagt Manfred Schneider, Leiter der Behörde. Viele Diebe nehmen das Geld und werfen die Börse mit den Dokumenten weg. Schneider rät, Personalausweis oder Führerschein frühestens 14 Tage nach Verlust neu zu beantragen. „Viele Finder bringen Geldbörsen nicht zum Fundbüro, sondern zur Polizei“, sagt er. „Es kann Tage dauern, bis die Sachen im Fundbüro eintreffen“. Es informiert auch den Besitzer, wenn seine Adresse zu ermitteln ist.

Wurde der Personalausweis gestohlen, ist eine Anzeige bei der Polizei Pflicht. Wer sie unterlässt, riskiert bis zu 5000 Euro Bußgeld. Das gilt auch, wenn der Ausweis wieder auftaucht und es nicht angezeigt wird.

**Tipp:** Ausweise und Pässe sind beim Melde- oder Bürgeramt zu beantragen. Antragsteller brauchen ein Identitätsdokument, etwa die Geburtsurkunde, und ein Passbild.

### Tempo machen bei Handyklau

Auch wenn das Handy weg ist, heißt es: Schnell handeln. Bis die Sim-Karte gesperrt ist, haftet der Kunde für die Telefonkosten – egal, wer sie verursacht hat. Er muss die

Sim-Karte bei dem Anbieter sperren lassen, bei dem er den Vertrag abgeschlossen hat“, sagt Thomas Bradler von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Alle Gesellschaften verlangen die Kundennummer oder persönliche Pass- oder Kennwörter. Das Sperren der Sim-Karte und Zusenden einer neuen kostet je nach Anbieter schnell 30 Euro oder mehr. Über die 15-stellige IMEI-Nummer (International Mobile Equipment Identification) lässt sich jedes Gerät identifizieren und, so es wieder auftaucht, dem Besitzer zurückgeben.

**Tipp:** Kunden sollten die Nummer notieren und sicher verwahren, um sie bei einer Diebstahlanzeige angeben zu können. Sie erfahren die Nummer über die Tastenkombination \*#06#. Außerdem steht sie auf dem Typenschild unter dem Akku.

Übrigens: Mit einer Sicherheits-App auf dem Smartphone kann der Nutzer das Gerät über eine Internetverbindung selbst orten, sperren und die gespeicherten Daten per Mausklick aus der Ferne löschen. Mehr dazu auf test.de, Suchbegriffe „Sicherheits-Apps für Smartphones“.



### Ersatz vom Amt

Einen neuen Ausweis oder Reisepass gibt es beim Melde- oder Bürgeramt. Wenn Sie Ihre Papiere im Ausland verlieren, ist das deutsche Konsulat zuständig. Für den Ernstfall sollten Sie Kopien der Papiere griffbereit haben.

**Tipp:** Unter fundsuche02.kivbf.de finden Sie eine Suchmaschine für Fundsachen von mehr als hundert Kommunen. Wenn Sie den Diebstahl Ihrer Ausweispapiere bei der Polizei anzeigen wollen, ist das in den meisten Bundesländern auch online möglich. Nur Bayern, Bremen, Rheinland-Pfalz und Thüringen bieten diesen Service noch nicht.



### Notruf zur Zentrale

Wenn Ihre Kreditkarte oder die Girocard – früher ec-Karte genannt – weg ist, sollten Sie sie sofort sperren lassen. Dazu brauchen Sie die Nummer Ihrer Kreditkarte, zur Sperrung der Girocard Ihre Bankverbindungsdaten.

**Tipp:** Unter der kostenlosen Notrufnummer 116 116 lassen sich die meisten Karten sperren. Den Notruf können Sie mit der Vorwahl 0049 auch aus dem Ausland nutzen, dort manchmal aber nur übers Festnetz. Auf sperr-notruf.de steht im Internet eine Liste mit Anbietern, deren Karten sich so deaktivieren lassen. Nicht dabei ist etwa die Postbank.



### Sperre beim Anbieter

Verwahren Sie einen Zettel mit der Hotline und den zur Sperrung erforderlichen Daten (Kundenkontonummer, Passwort) griffbereit. Vertragskunden wählen: T-Mobile-Hotline: 0 800/3 30 22 02 Vodafone-Hotline: 0 800/1 72 12 12 E-Plus-Hotline: 01 77/1 77 10 00 O<sub>2</sub>-Hotline: 0 180 4/05 52 22

**Tipp:** Sperren Sie den Handybildschirm per Sicherheitskode oder Passwort. Wird das Gerät einige Minuten nicht genutzt, muss es mit dem Kode aktiviert werden. Diebe können so nicht ohne weiteres auf Ihre Daten zugreifen. Die Funktion findet sich oft unter Einstellungen/Sicherheit.