

Die Schummelzettel zum Ausdrucken

Hallo-KI.de

Fünf Merkblätter für neben die Tastatur und neben das Telefon. Drucken Sie sie aus, am besten beidseitig: vorne der Zettel zum Draufschauen, hinten die Erklärung zum einmal Nachlesen. Wer mag, laminiert die Vorderseiten.

Schummelzettel 1: Meine ersten 5 Fragen

Vorderseite

Neben die Tastatur. Diese Fragen tippen Sie bei ChatGPT ein: entweder im Internet unter chatgpt.com oder in der ChatGPT-App auf dem Handy oder Tablet. Eine App ist ein kleines Programm, das man über ein Symbol auf dem Bildschirm öffnet.

Die Angaben in [eckigen Klammern] sind nur Beispiele. Die ersetzen Sie durch Ihre eigenen. Die Klammern selbst tippen Sie nicht mit.

- 1. Zum Aufwärmen:** „Erkläre mir in drei Sätzen, warum der Himmel blau ist.“
- 2. Für die Küche:** „Ich habe noch [Kartoffeln, Eier und Lauch] im Haus. Welche drei einfachen Gerichte kann ich daraus für zwei Personen kochen?“
- 3. Für den Schreibtisch:** „Schreibe einen freundlichen Brief an [meinen Vermieter]: [Der Wasserhahn im Bad tropft], ich bitte um Reparatur.“
- 4. Für das Herz:** „Schreibe ein herzliches, kurzes Gedicht zum [Geburtstag meiner Schwester]. Sie [gärtnert gern und lacht viel]. Warm, aber nicht kitschig.“
- 5. Für den Kopf:** „Stelle mir zehn Quizfragen über [die 1960er-Jahre]. Erst alle Fragen, die Antworten auf mein Kommando.“

Passt die Antwort nicht?

Dann tippen Sie einfach darunter, in dasselbe Gespräch: „Bitte kürzer.“ Oder: „Bitte einfacher.“ Nichts nochmal erklären. Innerhalb derselben Unterhaltung weiß die KI normalerweise noch, worüber Sie geredet haben.

Zehn Sätze zum Nachhaken stehen auf der Rückseite.

Rückseite: Warum das so ist

Frage 1 hat keinen Zweck außer einem. Sie sehen zum ersten Mal, wie die Antwort erscheint. Wort für Wort, wie von einer unsichtbaren Hand geschrieben. Danach wissen Sie, wie sich das anfühlt.

Warum nur fünf Fragen? Wer mit dreißig Vorschlägen anfängt, fängt gar nicht an. Hundert weitere stehen in Kapitel 4. Die laufen nicht weg.

Die erste Antwort ist ein Entwurf. Immer. Das ist keine Panne. Bei einem Brief, den Sie selbst schreiben, ist die erste Fassung ja auch nicht die letzte. Nur dass die Umschreibarbeit hier die KI macht.

Wenn ein Gespräch lang wird, kann die KI einzelne Angaben von weiter oben übersehen. Dann schreiben Sie die wichtige Angabe einfach noch einmal hin. Das ist kein Fehler von Ihnen.

Zehn Sätze zum Nachhaken:

1. „Bitte kürzer.“
2. „Bitte einfacher. Erkläre es, als wäre ich neu im Thema.“
3. „Bitte freundlicher.“ (oder: „Bitte bestimmter.“)
4. „Bitte drei andere Vorschläge.“
5. „Das war zu förmlich. Bitte so, wie ich es einer Nachbarin sagen würde.“
6. „Bitte als fertigen Brief mit Anrede und Grußformel.“
7. „Der zweite Absatz gefällt mir, der Rest nicht. Behalte ihn und schreibe den Rest neu.“
8. „Ergänze bitte noch: [dass ich seit 20 Jahren Kundin bin].“
9. „Warum schlägst du das vor? Bitte in zwei Sätzen.“
10. „Woran erkenne ich, ob das stimmt? Was sollte ich selbst nachprüfen?“

Frau Osterloh, 66, aus Lüneburg war die Einladung zum Sommerfest ihres Chors zu steif geraten. „Das klang wie vom Amt“, sagte sie. Sie tippte Satz 5, dann Satz 8 mit dem Kuchen. Fertig.

Nachhaken ist kein Zeichen, dass Sie es nicht können. Es ist der normale Weg zum guten Ergebnis. Ich hake bei fast jedem Text zwei- bis dreimal nach, und ich mache das beruflich. Die KI wird dabei nie ungeduldig. Beim fünften Mal ist der Ton genauso freundlich wie beim ersten. Sie seufzt nicht. Kein Mensch, den ich kenne, schafft das.

Schummelzettel 2: Die drei Daten-Regeln + Familien-Codewort

Vorderseite

Neben das Telefon oder an die Pinnwand.

Regel 1: Keine Zugangsdaten, keine Kontodaten. Niemals Passwörter, PIN oder TAN eintippen. Kontonummer, IBAN und Kreditkartennummer ebenfalls nicht. Für keine einzige Aufgabe, die Sie mit der KI erledigen, braucht es diese Angaben. Für keine.

Regel 2: Keine vollen Namen mit Adresse. Schreiben Sie „meine Schwester“ statt „Ingrid Müller, Gartenstraße 12“. Den echten Namen setzen Sie hinterher selbst ein.

Regel 3: Nur so viel Persönliches wie nötig. Allgemein fragen: „Was bedeutet ein erhöhter Blutdruckwert?“ Das geht — als Erklärung, nicht als Urteil über Sie. Einen einzelnen Befund übersetzen lassen: Das geht auch, aber nur ohne alles, was zu Ihnen führt. Also ohne Name, Geburtsdatum, Versichertennummer, Praxis und Datum der Untersuchung. Ihre ganze Krankengeschichte oder einen Kontoauszug abtippen: Das nicht. Auch nicht ohne Namen.

Und diese Grenze gilt immer: Was der Wert bei *Ihnen* bedeutet, sagt Ihnen Ihr Arzt. Nicht die KI.

Die Merkhilfe: Tippen Sie nichts ein, was Sie einem freundlichen Fremden im Zugabteil nicht auch erzählen würden.

Und wenn Sie zögern, die schärfere Frage: Möchte ich, dass dieser Text dauerhaft außerhalb meiner Wohnung gespeichert wird?

Unser Familien-Codewort:

Hier bitte nichts eintragen. Dieses eine Wort bleibt im Kopf. In keine E-Mail, in keine Nachricht, auf keinen Zettel — auch nicht auf diesen hier. Sobald es irgendwo steht, kann es jemand finden. Vereinbart wird es mündlich: beim Kaffeetrinken, am Telefon, im Garten.

Bei Anrufen, in denen es um Geld geht — in dieser Reihenfolge:

1. **Legen Sie auf.** Sie brauchen keinen Grund und keinen klugen Satz.
2. **Rufen Sie selbst zurück.** Nur unter der Nummer, die Sie seit Jahren gespeichert haben. Niemals unter der, die im Display steht oder die der Anrufer Ihnen nennt. Nehmen Sie dafür am besten ein anderes Telefon.
3. **Fragen Sie nach dem Codewort** — als zusätzliche Prüfung. Kein Codewort, kein Geld. Ein genanntes Codewort ist ein gutes Zeichen, aber kein Beweis: Auflegen und selbst anrufen bleibt trotzdem der erste Schritt.
4. **Zeitdruck ist selbst schon ein Alarmzeichen.** „Sofort!“ und „sag niemandem etwas!“ sind keine Dringlichkeit. Das ist die Masche.

Dasselbe gilt für die Nachricht „Hallo Mama, das ist meine neue Nummer“: nicht auf der neuen Nummer antworten. Auf der alten anrufen. Nichts überweisen, bevor Sie gesprochen haben.

Rückseite: Warum das so ist

Zu Regel 1, falls die Begriffe verschwimmen: Die PIN ist die meist vierstellige Geheimzahl Ihrer Karte oder Ihres Bankzugangs. Mit einer TAN oder einer Freigabe in der Banking-App bestätigen Sie einen einzelnen Auftrag. Früher kam die TAN als Nummer per Nachricht, heute erzeugt sie meist die App selbst. Beides ist der Schlüssel zu Ihrem Geld. Ihre IBAN ist kein Schlüssel — sie steht auf jeder Überweisung. In die KI gehört sie trotzdem nicht, denn sie führt direkt zu Ihnen. Wenn Sie das Gefühl haben, Sie bräuchten diese Angaben doch: Dann stimmt etwas anderes nicht.

Zu Regel 2: Die KI schreibt den Brief genauso gut, wenn sie den Namen nicht kennt. Sie setzt eine Lücke ein, etwa „Liebe [Name]“. Die füllen Sie hinterher aus, zu Hause, mit der Hand oder in Ihrem Schreibprogramm. Zwanzig Sekunden, und Ihre Angaben bleiben bei Ihnen.

Zu Regel 3: „Welche Fragen sollte ich meinem Arzt zur Knie-Operation stellen?“ ist in Ordnung. Ein Kontoauszug ist es nicht. Der Unterschied: Beim einen geht es um ein Thema. Beim anderen um Sie persönlich.

Dazwischen liegt der Fall, den Sie in Kapitel 3 gesehen haben: Frau Tillmann hat ihren Röntgenbefund abgetippt und sich Wort für Wort übersetzen lassen. Das war richtig, und zwar weil sie vorher alles weggelassen hat, was zu ihr führt — den Briefkopf, ihren Namen, ihr Geburtsdatum, die Versichertennummer, das Datum der Aufnahme. Übrig blieben fünf Zeilen über einen Nacken, die auf Zehntausende passen.

Daran sehen Sie, worauf es ankommt. Nicht darauf, dass Sie nie etwas Medizinisches eintippen dürfen. Sondern darauf, dass niemand sagen kann, bei **wem** es steht.

Und deshalb macht der Name allein den Unterschied eben nicht. Ein Kontoauszug ohne Namen enthält immer noch Ihre Buchungen. Eine ganze Krankengeschichte ohne Namen immer noch Ihre Diagnosen, und zwar alle auf einmal. Ein Aktenzeichen, eine seltene Erkrankung, eine ungewöhnliche Buchung — daraus lässt sich ein Mensch wiedererkennen. Namen wegstreichen macht ein Dokument also nicht automatisch harmlos. Es macht es erst einmal nur namenlos.

Die Frage, die Sie sich stellen: Könnte jemand, der das liest, darauf kommen, dass ich das bin? Bei fünf Zeilen Halswirbelsäule: nein. Bei „mein Mann war Bäcker hier im Ort und ist im Februar gestorben“: ja, in einem Dorf sofort.

Zur Merkhilfe: Über Ihr Knie würden Sie mit dem Fremden im Zugabteil reden. Ihre Kontonummer würden Sie ihm nicht sagen. Genau diese Grenze gilt hier auch.

Zum Codewort: Nicht der Name des Hundes, den halbe Straßen beim Gassigehen kennen. Nicht der Geburtsort, der in jedem Formular steht. Nehmen Sie das Wort, mit dem Ihr Enkel als Kleinkind den Staubsauger bezeichnet hat. Oder den Spitznamen, den nur der Opa hatte. Wer es nicht nennen kann, bekommt kein Geld — egal, wie echt die Stimme klingt.

Warum es trotzdem an dritter Stelle steht: Es ist eine Hürde, kein Beweis. Familiendinge stehen heute in sozialen Netzwerken, in alten Nachrichten, in Gesprächen, die jemand mitbekommen hat. Ein Betrüger, der gut zugehört hat, kennt womöglich den Hundenamen. Ein *fehlendes* Codewort ist ein klares Nein — ein genanntes ist noch kein Ja. Deshalb: erst auflegen, dann selbst anrufen, und das Wort obendrauf.

Falls Ihr echter Sohn es im Schreck nicht zusammenbekommt: auflegen und ihn selbst zurückrufen. Er ist Ihnen deswegen nicht böse. Er ist erleichtert.

Bei uns ist es ein Wort, das meine Mutter falsch ausgesprochen hat, ihr Leben lang, und das wir ihr nie ausgedet haben. Kein Betrüger der Welt kommt darauf. Suchen Sie sich so etwas. Ausführlich steht das in Kapitel 5.

Schummelzettel 3: Wenn etwas nicht klappt. 5 schnelle Lösungen

Vorderseite

Neben die Tastatur. Fast immer hilft einer dieser fünf Schritte.

- 1. Seite neu laden.** Oben im Browser, meist links neben der Adresszeile, sitzt ein runder Pfeil. Klicken Sie ihn an. An den meisten Windows-Computern tut die Taste F5 dasselbe. Das löst die meisten Hänger sofort.
- 2. Neue Unterhaltung beginnen.** Suchen Sie den Punkt „Neuer Chat“ oder ähnlich. Meist am oberen oder am linken Bildschirmrand. Sie bekommen ein leeres Blatt. Wenn Sie angemeldet sind, bleibt das alte Gespräch im Verlauf erhalten. Es rutscht nur zur Seite.
- 3. Frage anders formulieren.** Dieselbe Sache noch einmal, aber mit anderen Worten. Oder ergänzen Sie eine Angabe. Zwei helfen fast immer: für wen das gedacht ist, und in welcher Form die Antwort kommen soll.
- 4. App oder Browser neu starten.** Am Handy: die App ganz schließen, nicht nur zurückgehen. Dann neu öffnen. Am Computer: den Browser komplett zumachen, kurz warten, wieder öffnen.
- 5. Ruhig bleiben. Durch eine ungeschickte Frage geht nichts kaputt.** Mit einer gewöhnlichen Textfrage beschädigen Sie weder Ihren Computer noch Ihr ChatGPT-Konto. Es entstehen keine Kosten, solange Sie die kostenlose Grundversion benutzen.

Was Sie eintippen, geht trotzdem an die Firma OpenAI. Deshalb gelten die drei Regeln von Zettel 2.

Rückseite: Warum das so ist

Zu Schritt 1: Der Browser ist das Programm, mit dem Sie ins Internet gehen. Bei vielen Computern heißt es Edge, Chrome oder Firefox, bei Apple-Geräten Safari. Der runde Pfeil sieht aus wie ein Kreis mit einer Pfeilspitze. Die Taste F5 finden Sie ganz oben auf der Tastatur, in der Reihe über den Zahlen.

Zu Schritt 2: Ein neuer Chat hilft, wenn die KI wirre Antworten gibt oder sich irgendwie festgebissen hat. Vergleichbar mit einem Gespräch, das sich verrannt hat: Manchmal muss man einmal von vorn anfangen, statt weiter am Knoten zu ziehen. Solange Sie angemeldet sind, finden Sie das alte Gespräch danach in der Liste am linken Rand wieder. Ohne Konto ist es nach dem Schließen weg.

Zu Schritt 4: Das hilft bei fast allem, was Schritt 1 nicht gelöst hat. Warum, weiß ich auch nicht immer. Es ist trotzdem so.

Zu Schritt 5: An Ihrem Computer richtet keine Frage Schaden an. Ihr Konto bleibt, wie es ist. Etwas löschen können Sie durchaus — Unterhaltungen etwa, und das endgültig. Aber das passiert nicht aus Versehen beim Tippen, sondern nur, wenn Sie es ausdrücklich anstoßen. Wie, steht in Kapitel 5. Und manchmal liegt es gar nicht an Ihnen: Manchmal ist der Dienst schlicht überlastet, weil gerade viele Menschen gleichzeitig etwas fragen. Dann hilft eine Tasse Kaffee und ein neuer Versuch in zehn Minuten. Das nervt mich übrigens genauso wie Sie.

Ob es an Ihnen liegt oder an denen, können Sie sogar nachsehen. Tippen Sie oben in die Adresszeile: **status.openai.com**. Die Seite ist auf Englisch, aber die Farben genügen. Grün heißt: Die Firma meldet keine Störung — dann liegt es eher an Ihrem Internet oder Gerät. Gelb oder rot heißt: Es liegt an denen, und Sie können nichts tun als warten.

Und der häufigste Schreck von allen: „Meine Gespräche sind alle weg.“

Sie sind fast nie weg. Sie schauen nur ins falsche Konto.

Der Grund: Wer sich einmal über Google anmeldet und beim nächsten Mal mit seiner E-Mail-Adresse, der landet nicht in seinem alten Konto, sondern legt sich ein zweites, leeres an. Es sieht genauso aus. Nur ist nichts drin.

Prüfen Sie deshalb zuerst: **Bin ich über denselben Weg hereingekommen wie sonst?** Melden Sie sich ab und noch einmal an, diesmal über den Weg, der auf Ihrem Zettel steht. Fast immer ist dann alles wieder da.

Deswegen steht auf dem Zettel aus Kapitel 2 ganz oben die Zeile: „Ich melde mich an über: ...“ Sie sieht harmlos aus. Sie erspart Ihnen diesen Schreck.

Zum Hinweis unten auf der Vorderseite: Was Sie eintippen, landet auf einem Rechner der Firma OpenAI. Das hat nichts mit Kaputtgehen zu tun. Die drei Regeln von Zettel 2 gelten nicht, weil Sie etwas falsch machen könnten, sondern weil bestimmte Angaben dort schlicht nichts verloren haben.

Schummelzettel 4: Die vier Zutaten einer guten Frage

Vorderseite

Für etwas Größeres. Einen Brief, der wirklich sitzen muss. Oder eine Rede.

Füllen Sie die vier Zeilen mit dem Bleistift aus. Nehmen Sie sich Zeit, das ist die eigentliche Arbeit. Danach tippen Sie die vier Zeilen hintereinander weg ab, als wäre es ein einziger Absatz. Absenden. Fertig.

1. Was ist meine Lage? (in einem Satz — nicht, wer ich bin) _____

Beispiel: „Ich bin 71, koche für zwei Personen und mag es einfach.“

2. Was möchte ich? (die Bitte, so genau wie möglich) _____

Beispiel: „Ich möchte einen Widerspruch gegen die Nebenkostenabrechnung schreiben.“

3. Für wen oder wofür? (der Zusammenhang) _____

Beispiel: „Der Brief geht an die Hausverwaltung, es geht um 340 Euro Heizkosten-Nachzahlung.“

4. In welcher Form? (wie die Antwort aussehen soll) _____

Beispiel: „Als fertiger Brief, höflich, aber bestimmt, höchstens eine Seite.“

Alle vier Zeilen zusammengelesen ergeben Ihre Frage.

Wenn Sie nicht weiterwissen: „Stelle mir Rückfragen, bevor du antwortest.“ Die KI fragt dann selbst nach, was ihr noch fehlt.

Wenn es um Geld oder Recht geht: Den Entwurf holen Sie sich von der KI. Das Urteil darüber holen Sie sich bei einem Menschen.

Rückseite: Warum das so ist

Sie brauchen nicht immer alle vier Zeilen. Für „Wie lange koche ich Rote Bete?“ reicht die Frage allein. Aber je mehr von den vier Sie mitgeben, desto besser passt die Antwort zu Ihnen. Verlassen Sie sich dabei nicht darauf, dass die KI etwas von früher noch weiß. Schreiben Sie für jede wichtige Aufgabe noch einmal dazu, was sie dafür wissen muss. Das kostet zwei Zeilen und erspart Ihnen eine Antwort, die an Ihnen vorbeigeht.

Eine Anmerkung zum Widerspruch aus Zeile 2: Formulieren kann die KI ihn gut. Sie findet die richtigen Worte und den richtigen Ton. Was sie nicht kann: beurteilen, ob Ihr Widerspruch rechtlich trägt. Oder ob die Frist noch läuft. Das weiß sie nicht, und sie sagt Ihnen das manchmal auch nicht von selbst. Deshalb der letzte Punkt auf der Vorderseite: Den Menschen finden Sie beim Mieterverein, bei einer Beratungsstelle, meinetwegen auch beim Anwalt. Auf dieser Trennung reite ich im ganzen Buch herum, und das mit Absicht.

Wie das ausgefüllt klingt:

Herr Brandt, 69, aus Gütersloh sollte bei der goldenen Hochzeit seiner Schwester eine Rede halten. Fünf Minuten, vierzig Gäste. Er hatte, wie er sagt, seit der Beerdigung seines Vaters keine Rede mehr gehalten und schon damals gezittert. Seine vier Zeilen sahen so aus:

- „Ich bin der Bruder der Braut und kein Redner.“
- „Ich brauche eine Rede von fünf Minuten.“
- „Goldene Hochzeit, 40 Gäste, meine Schwester und ihr Mann haben sich im Turnverein kennengelernt.“
- „Herzlich, mit einer kleinen Pointe, kein Pathos.“

Abgetippt, abgeschickt. Drei Minuten später lag ein Entwurf da. Die Geschichte mit dem Turnverein hat er dann selbst ausgebaut. Wie sein Schwager beim Kreisturnfest zweimal vom Barren rutschte, sich das dritte Mal oben hielt und am Ende trotzdem mit dem Pokal nach Hause fuhr. Das konnte die KI ja nicht wissen. Sie hat ihm das Gerüst gebaut. Das Herz hat er selbst hineingelegt.

Schummelzettel 5: Woran ich einen Betrugsversuch erkenne

Vorderseite

Neben das Telefon. Ein Warnzeichen reicht. Sie müssen dann gar nichts mehr entscheiden.

Es geht um Geld, Wertsachen, Zugangsdaten — oder darum, dass Sie etwas anklicken oder installieren sollen.

Warnzeichen am Telefon:

- Jemand gibt sich als Angehöriger aus und ist in Not.
- Es muss sofort sein. In der nächsten Stunde.
- Niemand darf davon wissen. „Bitte sag Papa nichts.“
- Sie sollen am Apparat bleiben statt zurückzurufen.
- Jemand kommt das Geld abholen: ein Bote, ein Anwalt, jemand von der Bank. Ein Titel, den Sie nicht überprüfen können.
- Sie sollen etwas installieren, damit jemand „auf Ihren Rechner schauen“ kann.

Am Telefon — in dieser Reihenfolge:

1. **Auflegen.** Immer erlaubt. Auch mitten im Satz. Kein Grund nötig.
2. **Selbst zurückrufen** — nur unter der Nummer, die ich seit Jahren habe. Nie unter der, die im Display steht oder die der Anrufer nennt. Am besten von einem anderen Telefon aus.
3. **Nach dem Codewort fragen** (Zettel 2) — als zusätzliche Prüfung, nicht als Beweis.
4. Nichts herausgeben: kein Geld, keine Karte, keinen Schmuck, keine PIN, keine TAN. Schon gar nicht an der Haustür.
5. Mit einem Menschen sprechen. Tochter, Nachbar, Freundin.

Bei „Hallo Mama, neue Nummer“ (WhatsApp/SMS): nicht auf der neuen Nummer antworten. Auf der alten anrufen. Nichts überweisen, bevor ich gesprochen habe.

Der eine Satz, der reicht: „Ich rufe Sie zurück.“

Warnzeichen in E-Mails und Nachrichten:

- Ein Link, hinter dem Sie Passwort oder TAN eingeben sollen.
- Ihr Konto sei „gesperrt“, „auffällig“, „zu bestätigen“.
- Ein Gewinn bei einem Gewinnspiel, an dem Sie nie teilgenommen haben.
- Eine Rechnung für etwas, das Sie nie bestellt haben.

Bei E-Mails:

1. Nichts anklicken. Keinen Anhang öffnen. Nicht antworten.
2. Die Seite selbst aufrufen: Adresse im Browser eintippen oder die gewohnte App öffnen. Über den Link in der Mail melde ich mich nie an.

3. Im Zweifel anrufen — unter der Nummer vom Kontoauszug oder aus dem Telefonbuch. Nicht unter der aus der Mail.
4. **Erst wenn der Betrug feststeht:** in den Spam-Ordner schieben oder löschen. Nicht vorher — sonst verpasse ich womöglich eine echte Frist.

Das Codewort hilft nur am Telefon. Bei einer E-Mail gibt es niemanden zu fragen.

Rückseite: Warum das so ist

Zur Stimme: Auf Ihr Ohr dürfen Sie sich nicht verlassen. Eine nachgemachte Stimme kann völlig echt klingen — ohne Stocken, ohne falsche Betonung, ohne die Ausrede mit der Erkältung. Wenn Ihnen etwas auffällt, ist das ein Warnzeichen. Wenn Ihnen nichts auffällt, ist das kein Beweis. Entscheidend ist deshalb nicht der Klang, sondern der Rückruf: auflegen und die Nummer wählen, die Sie schon haben. Das Codewort kommt obendrauf — es ist die zusätzliche Hürde, nicht der Beweis. Warum das so ist, steht in Kapitel 5.

Zum Link in E-Mails: Ein Link ist ein anklickbarer Text oder Knopf, der Sie auf eine andere Internetseite bringt. Die Regel lautet nicht „echte Banken machen das nie“ — das hilft Ihnen nur, solange die Fälschung schlecht ist. Sie lautet: **Bei einer unerwarteten Nachricht melde ich mich nie über deren Link an.** Tippen Sie die Adresse Ihrer Bank selbst oben in den Browser ein, oder öffnen Sie die Bank-App, die Sie sonst auch benutzen. Ist die Nachricht echt, kommen Sie so genauso hin — Sie verlieren also nichts.

Und noch eines, weil es der häufigste Irrtum ist: Eine unpersönliche Anrede („Sehr geehrter Kunde“) ist ein Warnzeichen. Eine persönliche Anrede mit Ihrem Namen ist **kein** Beweis für Echtheit. Namen und Logos sind schnell nachgemacht.

Zum Auflegen: Höflichkeit ist hier keine Pflicht. Sie schulden einem Anrufer nichts, auch keine Erklärung. Das fällt vielen schwer, mir auch. Es hilft, sich einmal zu sagen: Ein fremder Anrufer ist kein Gast.

Zum Zurückrufen: Nur unter der Nummer, die seit Jahren gespeichert ist. Sonst rufen Sie den Betrüger zurück, und der freut sich.

Zum Menschen: Betrug lebt vom Alleinsein. Deshalb der Satz „sag niemandem etwas“. Wer laut ausspricht, was gerade passiert, hört es meistens schon beim Aussprechen. Notfalls reicht die Frau an der Kasse.

Warum der eine Satz reicht: Wer echt ist, hat mit „Ich rufe Sie zurück“ kein Problem. Wer Druck macht, wenn Sie zurückrufen wollen, hat sich damit selbst verraten.

Umgekehrt gilt das aber nicht. Wenn jemand den Rückruf freundlich anbietet, ist er deshalb noch lange nicht echt — er nennt Ihnen dann eben seine eigene Nummer. Der Rückruf schützt Sie nur unter der Nummer, die Sie längst haben.

Frau Sowa, 74, aus Gelsenkirchen hat genau das gemacht. Am Apparat war „ihr Sohn“, er habe einen Unfall gehabt und brauche dringend 9.000 Euro. Sie sagte: „Ich rufe dich zurück.“ Der Anrufer wurde laut. Da wusste sie Bescheid. Ihr Sohn saß derweil in Dortmund am Schreibtisch und wusste von nichts. Am Abend rief er an und sagte, sie habe alles richtig gemacht.