

Ist das Konto gehackt, muss es schnell gehen

Erste-Hilfe-Tipps der Verbraucherzentralen, um wieder Zugriff auf das Konto zu erlangen

(verbraucherzentrale / 27.05.2024) Wenn sich Fremde Zugang zu Online-Konten verschaffen, auf Daten zugreifen oder für weiteren Betrug missbrauchen, ist schnelles Handeln entscheidend. Eine [Umfrage der Verbraucherzentralen](#) aus dem Sommer 2023 zeigt jedoch, dass gut die Hälfte der Befragten nicht weiß, wie sie sich in dieser Situation verhalten sollte. Die Verbraucherzentralen haben daher Erste-Hilfe-Tipps für den Fall eines Hacker-Angriffs zusammengestellt. Mit einem interaktiven Tool lassen sich zudem Anbieterhilfen für den Notfall ermitteln.

Ob E-Mail, Social-Media oder Shopping-Portal – Hacker können alle diese Konten angreifen. „Wer dann schnell und besonnen handelt, kann den Zugriff auf das eigene Konto zurückerhalten und größeren Schaden vermeiden“, sagt Anne Neumann von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Dafür sei es zunächst wichtig, Anzeichen für einen Missbrauch ernst zu nehmen. „Ist das Konto gesperrt, wurden Daten geändert oder teilt der Anbieter mit, dass sich jemand mit einem anderen Gerät angemeldet hat, sollten Betroffene diesen Hinweisen unbedingt nachgehen“, so Neumann.

Erste Hilfe für den Notfall

Stellt sich heraus, dass ein Online-Account gehackt wurde, gibt es grundsätzlich zwei Möglichkeiten: Betroffene können selbst versuchen, die Kontrolle zurückzuerlangen. Dafür muss in den meisten Fällen ein neues Passwort eingerichtet werden. Für nahezu jedes Online-Konto lässt sich ein neues Passwort anfordern, dass der Anbieter automatisiert an das hinterlegte Mail-Postfach versendet. Anschließend lässt sich ein neues, sicheres Passwort im Kunden-Konto hinterlegen.

Sind Betroffene in der Situation überfordert, oder wurde etwa das E-Mail-Konto gesperrt, bleibt nur der Kontakt zum Anbieter, um weiteren Schaden abzuwenden. „Leider ist nicht bei allen Konten sofort ersichtlich, wie dieser Kontakt erfolgen kann. Hier helfen unsere Informationen sowie eine digitale Anwendung, über die sich mit wenigen Klicks Kontaktdaten zu verschiedenen Hilfsangeboten der Anbieter ermitteln lassen“, erklärt Neumann.

Denn die [Umfrage aus dem Sommer 2023](#) ergab auch, dass deutlich mehr Menschen, die sich in einem solchen Fall von ihrem Anbieter haben helfen lassen, die Kontrolle über ihr Online-Konto zurückerlangten. Das interaktive Tool und die ausführliche Erste-Hilfe-Maßnahmen sind zu finden auf <https://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de/wissen/digitale-welt/phishingradar/erste-hilfe-bei-gehackten-onlinekonten-63228>.

Ausführliche Informationen**Erste Hilfe bei gehackten Online-Konten**

<https://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de/wissen/digitale-welt/phishingradar/erste-hilfe-bei-gehackten-onlinekonten-63228>

Online-Konten vor Hacking-Angriffen schützen

<https://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de/wissen/digitale-welt/phishingradar/onlinekonten-vor-hackingangriffen-schuetzen-93920>

Starke Passwörter – so geht's

<https://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/starke-passwoerter-so-gehts-11672>

Umfrage: Account gehackt – das erwarten Betroffene von den Unternehmen

<https://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/umfrage-account-gehackt-das-erwarten-betroffene-von-den-unternehmen-89064>

Beratungen zum Thema Datenschutz bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt online, telefonisch und in den Beratungsstellen persönlich vor Ort an. Das landesweite **Servicetelefon** der Verbraucherzentrale ist **unter (0345) 29 27 800 für Auskünfte und Terminvereinbarungen** zu erreichen. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de.

Für weitere Informationen:

- Anne Neumann, Referat Recht
Tel. (0345) 2 98 03-62, Fax (0345) 2 98 03-26, recht@vzsa.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

*Diese Informationen wurden gefördert vom
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz,
nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz
(Projekt „Wirtschaftlicher
Verbraucherschutz“) aufgrund eines
Beschlusses des Deutschen Bundestags.*

Hinweis an die Redaktionen:

Oben genannte Rufnummer / E-Mail-Adressen bitte nicht veröffentlichen.
Diese Presseinformation ist innerhalb von drei Wochen, gerechnet ab Ausgabedatum, zu verwenden.
Bei Nachdruck bitten wir um ein Belegexemplar.

presseinfo
presseinfo
presseinfo

Pressestelle:

Tel. (0345) 2 98 03-27
Fax (0345) 2 98 03-26
medien@vzsa.de
www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de