



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



Gegen Verherrlichung von Ess-
störungen im Internet.

Ein Ratgeber für Eltern, Fachkräfte und Provider.

Gegen Verherrlichung von Essstörungen im Internet.

Ein Ratgeber für Eltern, Fachkräfte und Provider.

Inhalt

Wer ist Ana?.....	6
So erkennen Sie Ana.....	8
Warum ist Ana (so) gefährlich?.....	9
„Nicht tabuisieren, sondern aufklären“ (Interview).....	10
Das können Sie gegen Ana unternehmen.....	12
„Ana war für mich ein Ansporn“ (Interview).....	14
Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe.....	15
Glossar.....	17

Wer ist Ana?

„Erlaube mir, mich vorzustellen. Mein Name, oder wie ich von sogenannten ‚Ärzten‘ genannt werde, ist Anorexie. Mein vollständiger Name ist Anorexia nervosa, aber du kannst mich Ana nennen. Ich hoffe, wir werden gute Freunde.“

Aus: „Anas Brief“ (zentrales Pro-Ana-Manifest)

Rund 20 Prozent der 11- bis 17-Jährigen in Deutschland zeigen Anzeichen einer Essstörung. Bei Magersucht und Bulimie, den folgenschwersten Essstörungen, hungern sich die Betroffenen bewusst ins Untergewicht oder leiden an Ess-Brech-Sucht. Sie eifern einem krankhaften Schlankheitsideal nach, für das sie auch radikale, lebensbedrohliche Maßnahmen ergreifen: Bis zu 15 Prozent der Magersüchtigen sterben an den Folgen ihrer Essstörung. Magersucht und Bulimie sind oft nicht einfach zu erkennen, da die Betroffenen ihre Probleme vor ihrem Umfeld verbergen. Häufig beginnt die Krankheit in der Pubertät.



**Verherrlicht und verharmlost:
Essstörungen im Internet**

Im Internet bekommen Essstörungen eine neue Dimension. Auf Websites und in Foren werden Magersucht und Bulimie bewusst verherrlicht oder verharmlost und als erstrebenswerter Lifestyle dargestellt. Die Angebote werden ebenso

wie die Anhängerinnen und Anhänger verniedlichend als Pro-Ana (= Anorexia nervosa, Magersucht) und Pro-Mia (= Bulimia nervosa, Ess-Brech-Sucht) bezeichnet.

Genutzt und betrieben werden die Websites zumeist von Jugendlichen (v. a. von Mädchen und jungen Frauen), die selbst erkrankt sind, aber keine Heilung oder Therapie anstreben.

Die Pro-Ana-/Mia-Bewegung nutzt verschiedene Internetdienste, von Weblogs über Diskussionsforen bis hin zu Chats. Auch in Angeboten des sogenannten „Web 2.0“, wie Videoplattformen und sozialen Netzwerken, gibt es zunehmend Beiträge, die Essstörungen verherrlichen.

**Sigrid Borse,
Geschäftsführerin des Frankfurter Zentrums
für Essstörungen:**

„Pro-Ana-Websites stellen mit ihrer Verherrlichung von Anorexie als Lifestyle eine große Gefährdung für Jugendliche dar. Der Krankheitswert von Magersucht wird verleugnet. Sektenähnliche rigide Regeln bestärken die jungen Menschen in der Aufrechterhaltung ihrer Essstörung und tragen zu einer Chronifizierung der Erkrankung bei.“



So erkennen Sie Ana

„Du denkst du bist nun hübsch genug? Hast nun genug abgenommen? So wird es nie sein! Siehst du die Mädchen? Siehst du sie? Sie sind viel schöner als du!“

Aus: „Anas 7 Sünden – Eitelkeit“ (typischer Motivationstext)

Typisch für Pro-Ana-/Mia ist eine mangelnde Krankheitseinsicht, die Glorifizierung der Essstörung als anzustrebender Lebensstil und die Verharmlosung jeglicher Risiken. Die Inhalte der Webseiten animieren zum Ausprobieren und Nachahmen.

Die Botschaften sind von den oft selbst jugendlichen Urheberinnen und Urhebern meist in einer Weise gestaltet, die Jugendliche besonders anspricht, mit vielen Fotos, Videos und Illustrationen. Diese zeigen „Vorbilder“, etwa andere Betroffene oder extrem schlanke Models. Balletttänzerinnen, Feen oder Engelsflügel stehen für körperliche Perfektion, Leichtigkeit und Anmut.

Folgende Inhalte sind besonders bedenklich und können Hinweise auf ein Pro-Ana-/Mia-Angebot sein:

- I Anas und Mias Brief:** Die Essstörung stellt sich als einzig wahre Freundin dar.
- I Gebote, Gesetze, Glaubensbekenntnisse, Psalme:** Verhaltensanweisungen in Form von Glaubensregeln.
- I Thinspirations:** Fotos und Videos als Inspiration zum Dünnsein (thin: engl. dünn).
- I Tipps und Tricks:** zum Abnehmen und zur Geheimhaltung der Essstörung.
- I Motivation und „Hilfe“:** Ess-/Gewichtstagebuch, Abnehm-Wettbewerbe, Suche nach Abnehmpartnerinnen und -partnern, Motivationsverträge.
- I Pro-Ana-/Mia-Forum:** Austausch mit anderen Pro-Anas/-Mias, häufig „hinter verschlossenen Türen“ (Zugang nur mit Passwort).

Warum ist Ana (so) gefährlich?

„Dünn sein ist wichtiger als gesund sein. Du bist niemals zu dünn!“

Aus: Anas „10 Geboten“ (typischer Motivationstext)

Die Anhängerinnen und Anhänger von Pro-Ana-/Mia kennen die typischen Inhalte meist auswendig und halten sich strikt daran. Bei einem „Verstoß“ strafen sie sich mit exzessivem Sport, Erbrechen und weiterem Fasten. Online werden sie von anderen Betroffenen unterstützt und ermutigt. So suggeriert die Internetgemeinschaft ein gefährliches „Wir-Gefühl“, das als Ersatz für den sozialen Umgang im Familien- und Freundeskreis dienen kann und zudem zur Geheimhaltung animiert. Beim Austausch in geschlossenen Zirkeln bestätigen sich die Nutzerinnen und Nutzer in ihrer verzerrten Wahrnehmung von Körper- und Schönheitsidealen und verlieren zunehmend den Bezug zur Realität. Das scheinbare „Verständnis per Mausclick“ kann so die Suchtwirkung der Essstörung verstärken und betroffene Jugendliche davon abhalten, sich gegen die Krankheit zu stellen.

Auf Jugendliche können Pro-Ana-/Mia-Websites einen besonders starken und gefährlichen Einfluss haben. Denn in der Pubertät haben sie oftmals mit großen Verunsicherungen zu kämpfen und sind in ihrer Persönlichkeit und ihrem Körperbild noch nicht gefestigt. Es besteht zudem die Gefahr, dass sie auf der Suche nach Hilfsangeboten im Internet durch Pro-Ana-/Mia-Seiten in ihrer Krankheit bestätigt werden und statt der benötigten Hilfe Tipps zum Weitermachen finden.

In Einzelfällen könnte sogar die Gefahr bestehen, dass auch Gesunde zu einer Essstörung verführt werden.

Katrin Raabe,
Geschäftsführerin des Internetprojekts „Esstoerungen.net“:

„Das Gefährliche an den Pro-Ana-Foren liegt in den schon fast konspirativen Zügen, in dem Eingebundensein in eine Gemeinschaft, die als Stütze erlebt wird, aber letztlich krankheitserhaltend ist.“

„Nicht tabuisieren, sondern aufklären“

Jasmin Hemicker
ist Vorsitzende von **Hungrig-Online e.V.**

Der Verein betreibt das größte deutschsprachige Internet-Selbsthilfeangebot zum Thema Essstörungen.

Was sind Ihre Erfahrungen mit Webseiten, die Essstörungen verherrlichen?

Viele unserer Ehrenamtlichen im Forum sind ehemalige Betroffene und kennen solche Seiten aus der Zeit, als sie noch selbst essgestört waren. Die Gefährlichkeit der Angebote ist uns daher aus eigener Erfahrung bekannt. Es kommt zudem vor, dass in unser Forum Links zu Pro-Ana-/Mia-Angeboten eingestellt werden. Diese Links entfernen wir jedoch so schnell wie möglich. Das Thema wird aber nicht gänzlich tabuisiert; stattdessen versuchen wir, uns damit auseinanderzusetzen und darüber aufzuklären.

Was denken Sie über die typischen Pro-Ana-/Mia-Inhalte?

Ich halte sie für sehr gefährlich. Statt Betroffene darin zu unterstützen, den Teufelskreis zu durchbrechen, spornen sie diese noch an, an der Essstörung festzuhalten. Befolgen sie die Tipps, drohen schwere gesundheitliche Folgen.

Wie schätzen Sie deren Gefährdungspotenzial ein?

Die Seiten durchbrechen zwar die selbst auferlegte Isolation durch den Kontakt mit anderen Betroffenen, doch statt einander zu helfen, bestärken sie sich in ihrem Essverhalten. Der Schritt aus der Krankheit heraus fehlt meist. Zudem besteht die große Gefahr, dass potenziell gefährdete Menschen, z. B. Jugendliche in der Pubertät, über diese Seiten schneller in eine Essstörung abrutschen, da sie dort quasi die Anleitung und Motivation dazu finden.

Sollten solche Angebote frei zugänglich im Netz stehen?

Nein. Wichtig ist es jedoch, die Betroffenen nicht alleine zu lassen. Eine Sperrung des Angebotes nimmt ihnen ihre oftmals einzige Kommunikationsmöglichkeit. Stattdessen sollten Pro-Ana-/Mia-Inhalte durch positive Beratungsangebote ersetzt werden. So finden die Betroffenen Anlaufstellen und Wege zu Hilfsangeboten.

Wie hilft Ihre Onlineberatung Betroffenen und deren Angehörigen?

Unsere Plattform bietet einen Austausch, der weit über das Thema Essen hinausgeht. Wir versuchen, die hinter einer Essstörung liegenden Probleme in den Vordergrund zu rücken. Unser Team besteht aus ehemaligen Betroffenen, aber auch aus Fachleuten aus Psychologie, Medizin und Ernährungswissenschaften. Für Angehörige von Essgestörten haben wir eine eigene Mailingliste eingerichtet und für Betroffene eine Reihe von Foren, z. B.: „Therapie“, „Träume und Ängste“, „Ehemalige“.

Hungrig-Online bietet ein niederschwelliges Angebot, das heißt: keine komplizierte Anmeldung oder Preisgabe von persönlichen Details. Alles ist für alle sichtbar und man kann auch einfach nur mitlesen, wenn einem danach zumute ist. Viele Betroffene und Angehörige erfahren durch das Lesen der Gedanken und Ängste anderer, dass sie mit ihren Problemen nicht allein sind.

Gerade diese Anonymität erleichtert es vielen, nach Hilfe zu fragen und den ersten Schritt aus der Essstörung heraus zu tun. Wir möchten mit unseren Angeboten Hilfe zur Selbsthilfe geben und Mut machen, weiter gegen die Essstörung zu kämpfen.

Das können Sie gegen Ana unternehmen

Tipps für Angehörige und Freunde

Essgestörte versuchen meist, ihre Krankheit geheim zu halten. Bei folgenden Verhaltensänderungen sollten Sie aufmerksam werden:

- | **Veränderungen im Essverhalten**
- | **ständige Gewichtskontrolle**
- | **Ausreden, um nichts essen zu müssen oder das gemeinsame Essen zu verpassen**
- | **häufiges Erbrechen**
- | **sozialer Rückzug**
- | **exzessiver Sport**
- | **deutlicher Gewichtsverlust oder starke Gewichtsschwankungen**

Wenn Sie eine Essstörung vermuten, überfallen Sie die Betroffene oder den Betroffenen nicht mit Appellen, Forderungen oder gar Zwang. Was Sie stattdessen tun können:

- | **Sich informieren.** Über Ursachen, Behandlungsmöglichkeiten und Hilfsangebote.
- | **Selbstwertgefühl stärken.** Indem Sie z. B. besondere Fähigkeiten hervorheben. Machen Sie Betroffenen Mut, zu sich selbst zu stehen.
- | **Negative Bemerkungen vermeiden.** Z. B. übers Gewicht oder den Körper. Sie verschlechtern sonst ein möglicherweise labiles Selbstbild.
- | **Internetverhalten beachten.** Surfen die Betroffenen auf Pro-Ana-/Mia-Sites? Bedenkliche Angebote sollten Sie bei **www.jugendschutz.net**, **www.internet-beschwerdestelle.de** oder beim Internetanbieter (z. B. Anbieter von Speicherplatz für Blogs und Foren, sozialen Netzwerken und Videoportalen) melden. Dadurch schützen Sie auch andere Betroffene.

I Gespräche und Hilfe anbieten. Dabei aber nicht aufdrängen. Zeigen Sie Verständnis und Gesprächsbereitschaft, auch bei ausweichenden oder ablehnenden Reaktionen.

Bestätigt sich Ihr Verdacht, vermitteln Sie Zuversicht, dass es Hilfe gibt. Kontaktieren Sie eine Beratungsstelle für Essstörungen und ermutigen Sie die betroffene Person zu einem Beratungsgespräch.

Eine Selbsthilfegruppe für Angehörige oder professionelle Hilfsangebote im Internet (s. S. 15–16) können Ihnen dabei helfen, mit der Situation umzugehen.

Ist bereits eine starke gesundheitliche Gefährdung zu vermuten, kann schnelles Handeln notwendig sein. Sprechen Sie dann das weitere Vorgehen mit einer Beratungsstelle oder einer Ärztin oder einem Arzt ab.

Tipps für Internetanbieter

Als Anbieter von Speicherplatz für fremde Inhalte tragen Sie eine große Verantwortung. Denn die Betreiberinnen und Betreiber von Pro-Ana-/Mia-Angeboten sind meist selbst essgestört. Sie als Provider können am effektivsten dazu beitragen, dass Jugendliche keinen Zugang zu Seiten haben, die sie zwanghaft zum weiteren Abnehmen auffordern. Dazu können Sie auf einfache Mittel zurückgreifen:

- I Aufnahme einer Klausel in die AGB,** die Pro-Ana-/Mia-Inhalte bzw. die Verherrlichung von Essstörungen verbietet.
- I Schließung** des Angebotes und Einstellen einer Ersatzseite zum Thema Essstörungen mit Links zu Beratungsangeboten.
- I Die Betreiberin oder den Betreiber der Website auffordern, das Angebot zu ändern,** Informationen und Links zu Beratungsangeboten einzubauen oder das Angebot mit einem technischen Altersschutz zu versehen.
- I Das Angebot von Expertinnen oder Experten auf sein Gefährdungspotenzial prüfen lassen.** Hierbei können Sie sich beispielsweise an www.jugendschutz.net oder an eine Beratungsstelle (s. S. 15–16) wenden.

„Ana war für mich ein Ansporn“

Francy (17) leidet seit zwei Jahren an Bulimie.

Im Internet wurde sie in ihrer Krankheit bestärkt, fand aber auch Hilfe. Zusammen mit anderen Essgestörten lebt sie nun in einer therapeutischen Wohngruppe von ANAD e. V.

I Wann wurde dir bewusst, dass du Bulimie hast?

Mit Mitte 15. Ich mache Kampfsport und irgendwann hatte ich überhaupt keine Kraft mehr. Da wurde mir klar, dass ich was machen muss. Dann habe ich mich meiner besten Freundin anvertraut. Sie war ziemlich erschrocken, hat mich dann aber gut unterstützt und quasi gezwungen, zu einer Beratungsstelle zu gehen.

I Kennst du sogenannte Pro-Ana-/Mia-Webseiten?

Damals habe ich nach solchen Seiten gesucht. Ich habe nicht richtig mitgemacht, sondern mir das einfach durchgelesen, ob ich irgendwelche Tricks und Motivationen finde. Da ging es knallhart zu. Unter den Mädchen mit dem niedrigsten BMI konnte man die „Ana der Woche“ wählen. Es gibt Regeln, nach denen darf man am Tag nur 450 Kalorien zu sich nehmen.

I Haben dich solche Seiten fasziniert?

Ja. Ich war begeistert, wie die das schaffen. Das war ein Ansporn.

I Wie stehst du heute zu solchen Seiten?

Das ist echt abartig, wenn man mal nachdenkt. Dadurch wird man wirklich nur kränker. Teilweise wird dort ein BMI von 13 gefordert, das ist ja schon lebensgefährlich.

I Kennst du Beratungsseiten im Internet?

Irgendwann habe ich eine entdeckt. Dort hat mich eine Frau per Mail ermutigt, zu einer Beratungsstelle vor Ort zu gehen, was auch am besten ist. Sehr gut finde ich auch den Chat von ANAD: Die sind immer online und beantworten wirklich jede Frage.

I Wie kann man Betroffenen helfen?

Auf keinen Fall sollte man sie zwingen zu essen oder sie dauernd kontrollieren. Man muss sich etwas Gutes einfallen lassen, sodass die Betroffenen selbst merken, dass sie Hilfe brauchen.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe

Aufklärungs- und Informationsangebote	
	<p>www.bmg.bund.de</p> <p>Die Initiative „Leben hat Gewicht – gemeinsam gegen den Schlankheitswahn“ hat das Ziel, jungen Menschen ein positives Körperbild zu vermitteln. Gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus Verbänden, Medizin und Hilfseinrichtungen möchten die Bundesministerien für Gesundheit, für Bildung und Forschung sowie für Familie, Senioren, Frauen und Jugend die Öffentlichkeit für das Thema sensibilisieren.</p> <p>Weitere Informationen dazu unter www.bmg.bund.de, Prävention, Gesundheitsgefahren, Essstörungen.</p>
	<p>www.bundesfachverbandessstoerungen.de</p> <p>Der Bundesfachverband Essstörungen (BFE e. V.) ist ein bundesweiter Zusammenschluss von ambulanten Beratungs- und Therapieeinrichtungen, psychosomatischen Kliniken, therapeutischen Wohngruppen sowie psychotherapeutischen Praxen.</p>
	<p>www.bzga-essstoerungen.de</p> <p>Zentrale Informationsplattform der Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung (BZgA) mit Informationen zu Essstörungen, Hinweisen auf Hilfsangebote und weiterführenden Links. Anonyme telefonische Beratung unter 0221 892031.</p>
Beratungsstellen	
	<p>www.hungrig-online.de</p> <p>Hier können sich Betroffene und Angehörige anonym über Essstörungen austauschen und nach Hilfe suchen; z. B. in moderierten Mailinglisten, einem Chat und einem Diskussionsforum.</p>
	<p>www.anad.de</p> <p>ANAD e. V., Beratungsstelle bei Essstörungen, bietet auch ambulante Gesprächsgruppen und vermittelt an therapeutische Einrichtungen.</p>
	<p>www.magersucht.de</p> <p>Der Verein „Selbsthilfe bei Essstörungen“ bietet Hilfe für Betroffene und Angehörige. Zudem wird eine Austauschplattform angeboten.</p>

 <p>Mädchen Haus Heidelberg e.V.</p>	<p>http://ess-stoerungen.net Das Internetprojekt bietet zahlreiche Informationen zu Beratung und Therapie. In einem betreuten Diskussionsforum können sich Betroffene mit anderen austauschen. Das Projektteam bietet außerdem eine E-Mail-Beratung.</p>
 <p>Frankfurter Zentrum für Essstörungen Durch Blick und Glimm</p>	<p>www.esstoerungen-frankfurt.de Die Internetseite des Frankfurter Zentrums für Essstörungen bietet Informationen über Essstörungen, Beratungs- und Therapiemöglichkeiten.</p>
	<p>www.cinderella-rat-bei-essstoerungen.de Cinderella e. V. ist eine Beratungsstelle mit Einzelberatung, therapiebegleitenden Angeboten und Therapienachsorge.</p>
<p>Meldestellen für Pro-Ana-/Mia-Webseiten</p>	
	<p>www.jugendschutz.net Die länderübergreifende Stelle für den Jugendschutz im Internet setzt sich dafür ein, dass Webseiten, die Essstörungen verherrlichen, aus dem Netz gelöscht und Betroffene auf seriöse Beratungsangebote aufmerksam gemacht werden. Bedenkliche Internetinhalte wie Pro-Ana-Angebote können über eine Hotline gemeldet werden.</p>
	<p>www.internet-beschwerdestelle.de Gemeinsame Hotline von ECO (Verband der deutschen Internetwirtschaft e. V.) und der FSM (Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia), bei der bedenkliche Internetinhalte aus WWW, Diskussionsforen oder E-Mails gemeldet werden können.</p>

Glossar

Blog (Abk. von Weblog): Kunstwort aus „Web“ und „Log“ (engl. Logbuch). Webdienst, der Speicherplatz für eine Art öffentliches, selbst gestaltetes Internet-Tagebuch zur Verfügung stellt.

BMI: Abk. Body-Mass-Index, auch: Körpermassenindex, Körpermassenzahl. Zahl zur Bewertung des Gewichts in Bezug auf die Körpergröße. Berechnung: Körpergewicht (in kg) geteilt durch die Größe² (in Metern).

Forum: Kommunikationsplattform im Internet, auf der asynchron (nicht in Echtzeit) über Textbeiträge kommuniziert wird.

Pro-Ana/-Mia: Ana und Mia leiten sich ab von den medizinischen Begriffen Anorexie und Bulimie; Pro-Ana/-Mia bezeichnet eine befürwortende, positive Haltung gegenüber den Krankheiten. Der Begriff wird sowohl für die Internetangebote, die Anhängerschaft als auch für die Bewegung selbst verwendet.

Provider: Anbieter von Internetdiensten, in denen Speicherplatz für fremde Inhalte zur Verfügung gestellt wird.

Soziale Netzwerke: Auch: Social Communities. Internetangebot, auf dem Nutzerinnen und Nutzer persönliche Profile anlegen, sich vernetzen und miteinander kommunizieren können, z. B. schuelervz, wer-kennt-wen. Oft viele zusätzliche Dienste wie Fotogalerien, Foren etc.

Thinspiration: Kunstwort aus „thin“ (engl. dünn) und „inspiration“, bezeichnet Bilder und Videos dünner, z. T. ausgemergelter Frauen, die als Ideal und Motivation dienen.

Videportal: Webdienst für Videos, der v. a. durch Nutzerinnen und Nutzer gestaltet wird. Videos können angesehen und kommentiert, eigene Inhalte hochgeladen und zur Verfügung gestellt werden.

Web 2.0: Sammelbegriff für verschiedene, durch Interaktion geprägte Webdienste, deren Inhalte hauptsächlich durch Nutzerinnen und Nutzer eingespeist und gestaltet werden (z. B. Blogs, Videoplattformen oder soziale Netzwerke).

Herzlichen Dank

Für die Unterstützung bei der Erstellung der Broschüre danken wir der Initiative „Leben hat Gewicht“, der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung und insbesondere den Beratungsstellen: Hungrig-Online e. V., ANAD e. V., Frankfurter Zentrum für Ess-Störungen, Selbsthilfe bei Essstörungen e. V., Ess-Stoerungen.net und Cinderella e. V.

Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung;
sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend
11018 Berlin
www.bmfsfj.de



Diese Broschüre wurde erstellt von jugendschutz.net
– Jugendschutz im Internet –
www.jugendschutz.net

Für den Text sind die Autorinnen verantwortlich:

Katja Rauchfuß, Medienwissenschaftlerin, jugendschutz.net
Lucie Höhler, Medienwissenschaftlerin und Germanistin, jugendschutz.net

Unter Mitarbeit von:

Hanna Wittstadt, jugendschutz.net
Hungrig-Online e. V., ANAD e. V., Frankfurter Zentrum für Ess-Störungen, Selbsthilfe bei
Essstörungen e. V., Ess-Stoerungen.net und Cinderella e. V.

Bezugsstelle:

Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09
18132 Rostock
Tel.: 0180 5 778090*
Fax: 0180 5 778094*
Gebärdentelefon: gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
www.bmfsfj.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser
Servicetelefon: 0180 1 907050**
Fax: 030 18555-4400
Montag–Donnerstag 9–18 Uhr
E-Mail: info@bmfsfj.service.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115***
Zugang zum 115-Gebärdentelefon: 115@gebaerdentelefon.d115.de

Artikelnummer: 5BR41

Stand: Oktober 2011, 4. Auflage

Bildnachweis Titelbild: © Alina Isakovich - Fotolia.com

Gestaltung: www.avitamin.de

Druck: DCM Druck Center Meckenheim GmbH, Meckenheim

* Jeder Anruf kostet 14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz,
max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen.

** 3,9 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen

*** Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche
Behördenrufnummer 115 von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr zur Verfügung.
Diese erreichen Sie zurzeit in ausgesuchten Modellregionen wie Berlin, Hamburg, Hessen,
Nordrhein-Westfalen u. a.. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.d115.de;
7 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen.