

REISE-ÄRGER UND URLAUBSABZOCKE VERMEIDEN

Richtig planen

Vor jeder Reise ist die Planung das Wichtigste. Wer eine Reise bucht, sollte sich im Vorfeld genau überlegen, wie der Urlaub aussehen soll. Insofern ist entscheidend, ob man eher der Sport- und Freizeittyp ist oder ob man kulturelle Ziele besuchen will. Mit diesen Rahmenbedingungen kann dann gezielt eine Reise in seiner Wunschregion gesucht bzw. durch das Reisebüro zusammengestellt werden.

Richtig buchen

Um den Urlaub auch richtig genießen zu können, sollten die Wege vom Flughafen oder Bahnhof zum eigentlichen Urlaubsziel oder Hotel nicht zu weit sein. Gerade bei vermeintlichen Schnäppchenreisen fallen Ankunfts- und Abflugzeiten häufig in Randzeiten, so dass man durch die ungünstigen Flugzeiten gerne mal einen Urlaubstag verliert. Auch sollten bei Pauschalreisen Transfers zum Hotel oder Flughafen inkludiert sein.

Ein häufiger Stolperstein bei der Anreise sind außerdem zusammengesetzte Flugreisen, die gerne von Reiseportalen angeboten werden. Bei Verspätungen des ersten Fluges werden

Anschlussflüge häufig nicht mehr erreicht und der Urlaub startet gleich mit einem Fiasko.

Bei der Reisesuche sollten Sie im Vorfeld gezielt nach Negativbewertungen über Anbieter im Netz suchen und sich die Lage der Unterkunft auf Satellitenkarten ansehen. Nicht selten ist das „strandnahe Hotel“ kilometerweit vom nächsten Strand entfernt und das „ruhige Hotel“ befindet sich direkt in einem Kneipenhotspot. Auch wichtig zu wissen: Bei der Buchung im Netz lassen sich Pauschalreisen nicht so gut auf die eigenen Bedürfnisse zuschneiden, da die Urlaubspakete hier meist unveränderbar sind. Möchten Sie einzelne Posten ändern, kommen oft nicht unerhebliche Zusatzkosten auf die Reisenden zu. Dagegen können im stationären Reisebüro Sonderwünsche teilweise ohne Aufpreis berücksichtigt und einzelne Reisebausteine ausgetauscht werden – etwa ein anderes Hotel in der gleichen Kategorie.

Reisen sie mit dem Flugzeug, können viele Kostenfallen auf Sie warten: Bei Billig-Airlines sind die Nebenkosten für Gepäck oder Sitzplatzreservierungen häufig teurer als das Ticket selbst. Andere Airlines bieten mit regulären

Tickets diese Nebenleistungen dagegen ohne Aufpreis an. Insbesondere wenn Familien mehr Gepäck haben und im Flieger zusammensitzen wollen, sollten Sie auf diese Zusatzkosten genau achten. Die Buchung von Zusatzoptionen sollte bei der Ticketbuchung oder online erfolgen, denn die Buchungen von Zusatzoptionen direkt am Flughafen sind doppelt oder dreimal so teuer.

Fake-Angebote erkennen

Fake-Angebote gibt es auch im Reisebereich immer mehr: nichtexistierende Apartments, Pauschalreisen oder Flüge lassen einem die Lust auf Urlaub fast wieder vergehen. Schon aufgrund der meist hohen Anzahlungen für Reiseangebote ist es wichtig, die vermeintlich guten Angebote genau zu prüfen. Meistens können Sie über eine Internetrecherche zu Erfahrungen mit dem betreffenden Anbieter feststellen, ob es sich um ein reales oder ein Fake-Angebot handelt. Auch eine Bilderrückwärtssuche gibt oftmals Aufschluss über die Echtheit eines Angebots.

Fortsetzung auf Seite 7



Cornelia Tausch,
Vorständin der Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

Sommerzeit, Urlaubszeit! Zumindest hoffe ich, dass Sie – auch wenn Sie nicht in den Urlaub fahren – ein paar schöne urlaubshafte Tage in der Sonne haben oder haben werden und über andere Dinge als Arbeit nachdenken können. Falls Sie doch fortfahren oder -fliegen sollten, haben wir gleich auf dieser Seite ein paar nützliche Tipps für Sie, um Reise-Ärger zu vermeiden.

Wussten Sie schon, dass es Fake-Seiten gibt, die Verbraucher:innen beim Vignettenkauf abzocken? Nein? Dann lesen Sie am besten gleich auf Seite 2, wie Sie Betrugern beim Kauf von Vignetten für Österreich nicht auf den Leim gehen.

Außerdem freue ich mich, Ihnen in dieser Ausgabe unser neues Projekt „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget“ vorstellen zu können, das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert wird. Wie sich Menschen, die kleine Budgets haben, trotzdem gesund und ausgewogen ernähren können, vermitteln unsere Ernährungsberater:innen in interaktiven Vorträgen und Workshops – lesen Sie mehr auf Seite 4.

Auch unsere Rechtsabteilung war wieder fleißig und hat sich für Ihr gutes Verbraucherrecht stark gemacht. Stichwort: Irreführende Preisangaben. Wir sorgen dafür, dass Unternehmen wie Aldi, Lidl, Netto, Rewe, Penny und Co. and die Preisangabenverordnung halten und irreführende Werbungen unterlassen. Mehr dazu auf Seite 6.

Auf den hinteren Seiten versorgen wir Sie wieder mit wichtigen Kontakten, neuen Terminen für spannende Online-Seminare und Buchtipps.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen
Ihre Cornelia Tausch



© cameraman / AdobeStock

KOSTENFALLE STATT VIGNETTE – SO ZOCKEN FAKE-SEITEN AB

Die Sommerferien stehen vor der Tür – da lockt ein Ausflug ins benachbarte Österreich. Es fehlt nur noch die Vignette für die österreichische Autobahn. Schnell online gekauft und weiter geht's? Vorsicht! Genau an dieser Stelle schlagen Betrüger zu – mit professionell gestalteten Fake-Webseiten, die den Webseiten der offiziellen Verkaufsstellen täuschend ähnlich sehen.

Was bei Suchmaschinen wie Google ganz oben als „offizielle Seite“ für den Vignettenkauf erscheint, ist häufig eine bezahlte Anzeige von Kriminellen. Die Seiten wirken seriös, nutzen vertraute Logos und Bezeichnungen. Manchmal ist der Unterschied zur echten Seite nur minimal. Wer etwa unterwegs im Auto die Vignette schnell per Smartphone und Kreditkarte kaufen will und unter Zeitdruck steht, landet leicht in der Falle. Nach den letzten Feiertagen meldeten sich etliche Verbraucher:innen bei der uns, die von den Betrügern abgezockt wurden. Die Bank weigerte sich, den entstandenen Schaden zu erstatten.

Besonders perfide: Nach Eingabe der Kreditkartendaten folgt meist die Zwei-Faktor-Authentifizierung. Die Zahlung muss dann in der Banking-App freigegeben werden. Doch statt der 12,40 Euro für die 10-Tages-Vignette erscheint plötzlich ein deutlich höherer Betrag

– teils mehrere Hundert Euro. Manche Betrüger buchen sogar in fremden Währungen, etwa Armenischen Dram. Ein Betrag wie „500.000,00 AMD“ wirkt auf den ersten Blick wie ein technisches Buchungszeichen. Tatsächlich entspricht er über 1.000 Euro. Der Betrug fällt vielen erst auf, wenn das Geld bereits abgebucht wurde.

Doch Sie können sich vor diesen fiesen Tricks schützen, wenn Sie wachsam sind und wenn Sie wissen, worauf Sie achten müssen: Notieren Sie sich vor der Reise die korrekte Internetadresse – in diesem Fall asfinag.at. Klicken Sie nicht auf gesponserte Suchanzeigen, sondern scrollen Sie weiter, bis Sie die echten Suchergebnisse erhalten. Prüfen Sie nach dem Kauf die Push-Nachricht Ihrer Bank sorgfältig: Wer will da überhaupt welchen Betrag genau und in welcher Währung abbuchen? Stimmt der Betrag nicht exakt mit der offiziellen Gebühr überein oder erscheint eine fremde Währung – sofort abbrechen!

Die Betrüger haben sich längst nicht mehr nur auf Vignetten spezialisiert. Auch bei Online-Anträgen für Führungszeugnisse, Wunschkennzeichen, Rundfunkbeitrag oder die neue Einreisegenehmigung nach Großbritannien (ETA) häufen sich die Beschwerden. Deshalb gilt: Ein kurzer, prüfender Blick kann viel Geld und Ärger ersparen. ■



© Christin-Klose / AdobeStock

IST DIE KRITIK AN MSCI-WORLD-ETFs WEGEN IHRES HOHEN US-GEWICHTS GERECHTFERTIGT?

Die Zollpolitik der Trump-Administration hat seit Anfang April für große Verunsicherung an den globalen Aktienmärkten gesorgt. Stehen Verbraucher:innen, die mit Investmentfonds und ETFs Vermögen zur Alterssicherung aufbauen wollen also schwierige Zeiten bevor? Muss man sich wegen des hohen US-Anteils Sorgen machen, wenn man mit ETFs, die den MSCI World Index nachbilden, vorsorgt? Immerhin machten US-Aktien zuletzt über 70 Prozent des Index aus. Mit diesen und ähnlichen Fragen haben sich zuletzt viele Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale gewandt, die eines der Online-Seminare zur Geldanlage mit ETFs besucht haben. Es besteht jedoch kein Grund zur Sorge.

In den letzten 50 Jahren gab es keine Anlagestrategie, die den MSCI World Index nachhaltig übertroffen hat. In diesem Zeitraum haben sich die Gewichte der einzelnen Anlegeregionen immer wieder geändert. In den 70er Jahren war der Anteil der USA ähnlich hoch wie heute; Anfang der 90er Jahre dominierte Japan die Aktienmärkte. Es gab also reichlich Gelegenheiten für aktive Fondsmanager, durch eine gezielte Gewichtung höhere Renditen zu erzielen als mit einer simplen Investition in den MSCI World Index. Und doch ist es ihnen nicht gelungen. Das liegt daran, dass in den Aktien- und übrigens auch in den Währungskursen bereits alle bekannten Informationen eingepreist sind. Das macht es auf Dauer praktisch unmöglich, überdurchschnittliche Renditen zu erzielen.

Tun Sie einfach gar nichts!

Turbulenzen am Aktienmarkt sind nichts Ungewöhnliches. Entweder Sie habendie Gelassenheit, sie auszusitzen, oder Sie überdenken ihr Engagement am Aktienmarkt. Dies gilt jedenfalls, wenn Sie einen Anlagehorizont von mindestens fünf Jahren haben. Wenn Sie auf das Geld kurzfristig angewiesen sind, kann das anders aussehen: In diesem Fall sollten Sie überlegen, ob Sie die Anlagesumme weiterhin dem Risiko kurzfristiger Kursschwankungen aussetzen wollen.

Und was ist mit dem hohen US-Anteil im MSCI World?

Wem der hohe US-Anteil im MSCI World dennoch ein Dorn im Auge ist, der kann einem MSCI World ETF auch zwei weitere ETFs beimischen, die ihren Schwerpunkt auf Europa und die Schwellenländer legen. Das könnte zum Beispiel so aussehen:

- 65 % MSCI World
- 10 % europäische Aktien (z. B. mit dem Stoxx 600 oder dem MSCI Europe)
- 25 % Schwellenländer (z. B. MSCI Emerging Markets)

So reduzieren Sie den US-Anteil und gewichten die Regionen entsprechend ihrem Anteil am weltweiten Bruttoinlandsprodukt. Ob sich die Rendite dadurch in Zukunft steigern oder senken wird, bleibt abzuwarten. Niemand kann die Renditen einzelner Anlageregionen zuverlässig vorhersagen. Er verringert jedoch die Abhängigkeit von den USA und dem US-Dollar. Wie auch immer Sie sich entscheiden: Die wichtigsten Erfolgsfaktoren einer langfristigen Anlagestrategie am Aktienmarkt sind eine breite Risikostreuung, niedrige Kosten und Gelassenheit, um sich vom natürlichen Auf und Ab an den Börsen nicht aus der Ruhe bringen zu lassen. ■



© Tada Images / AdobeStock

AUS DER BERATUNG:

WANN DIE BANK KEINE VORFÄLLIGKEITSENTSCHÄDIGUNG VERLANGEN DARF

Wenn Verbraucher:innen ihren Immobilienkredit vorzeitig zurückzahlen, verlangt die Bank in der Regel eine so genannte Vorfälligkeitsschädigung. Vereinfacht gesagt handelt es sich dabei um den entgangenen Gewinn, der der Bank bei Fortführung des Vertrages zugestanden hätte. Eine solche Forderung ist aber nicht immer gerechtfertigt – denn es gibt Ausnahmen.

Eine Vorfälligkeitsschädigung ist grundsätzlich ausgeschlossen, wenn der Bank durch die vorzeitige Rückzahlung kein finanzieller Schaden entsteht. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn der vereinbarte Darlehenszins nur 1,5 Prozent beträgt, die Zinsen am Kapitalmarkt mit 3 Prozent aber deutlich höher liegen. In diesem Fall profitiert die Bank sogar von der vorzeitigen Rückzahlung, weil sie das Geld zu besseren Konditionen weiterverleihen kann.

Ferner räumt das Bürgerliche Gesetzbuch Verbraucher:innen bei Darlehensverträgen mit einer Zinsbindung von mehr als zehn Jahren ein ordentliches Kündigungsrecht ein. Sie dürfen ein Darlehen mit einer Zinsbindung von 15 oder 20 Jahren bereits nach Ablauf von zehn Jahren kündigen. Nach Ablauf der Kündigungsfrist von sechs Monaten dürfen Sie das Darlehen kostenfrei zurückzahlen. Außerdem darf keine Vorfälligkeitsschädigung verlangt werden, wenn die Bank das Darlehen selbst kündigt, weil die Kunden die Raten nicht mehr bedienen können. In diesem Fall darf die Bank lediglich Verzugszinsen verlangen.

Schließlich stoßen wir in unserer Rechtsberatung immer wieder auf Darlehensverträge, in denen die Banken unzureichend über die konkrete Berechnung der Vorfälligkeitsschädigung informiert haben. Ist das der Fall, entfällt der Entschädigungsanspruch vollständig. Die Frage, wann die Angaben unzureichend sind, beschäftigt seit einigen Jahren immer wieder die Gerichte. Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass das Kreditinstitut die für die Berechnung der Vorfälligkeitsschädigung wesentlichen Parameter in groben Zügen angeben muss. Außerdem darf die Information keine falschen Angaben enthalten.

So konnten wir Rahmen einer Beratung einer Verbraucherin helfen, sich gegen eine Entschädigungsforderung über 2.800 Euro zu wehren. Unsere Prüfung ergab, dass aufgrund unzureichender Vertragsinformationen kein Anspruch auf eine Vorfälligkeitsschädigung bestand. Die Verbraucherin hat sich mit unserer Argumentation an ihre Bank gewandt, die sodann auf ihrer Forderung verzichtete.

Lassen Sie eine geforderte Vorfälligkeitsschädigung daher gerne durch Ihre Verbraucherzentrale überprüfen. ■

BERATUNGSDOKUMENTATION BEI VERSICHERUNGEN – WARUM SIE WICHTIG IST

Versicherungsverträge sind keine greifbaren Produkte, sondern vielfältig gestaltbare Absicherungen für finanzielle Risiken. Viele dieser Risiken, wie Krankheit, Berufsunfähigkeit oder die Haftung für einen verursachten Schaden, sind für Verbraucher:innen so bedeutsam, dass ohne eine Absicherung der finanzielle Ruin, zumindest ein empfindlicher finanzieller Schaden droht. Was versichert ist, wird in den Bedingungen genau festgelegt, ist aber oft kompliziert beschrieben und schwer verständlich. Es ist jedoch wichtig, dass Verbraucher:innen genau wissen, was sie da abschließen – und ob es zu ihrer persönlichen Situation passt.

Individuelle Absicherung statt Standard

Jede Lebenssituation ist anders, die jeweiligen Einschätzungen und Neigungen von jeder Verbraucherin und jedem Verbraucher können ganz unterschiedlich sein, und damit der individuell gewünschte Absicherungsumfang. Die Beratung durch Versicherer und Vertrieb soll gewährleisten, dass der zum Absicherungswunsch passende Versicherungsschutz gefunden und dokumentiert wird.

Konkret bedeutet das: Der Vermittler oder der Versicherer muss ermitteln, was Verbraucher:innen wirklich wollen, indem er ihre individuellen Wünsche und Bedürfnisse erfragt und ihnen anschließend passende Produkte vorschlägt. Wenn dieser Prozess klar und nachvollziehbar abläuft, ist die Wahl des richtigen Tarifs keine Glückssache.

Was die Beratung leisten muss – gesetzlich vorgeschrieben

Der Gesetzgeber hat klar geregelt, was eine Beratung im Versicherungsbereich leisten muss:

- Der Bedarf des Kunden muss durch gezielte Fragen ermittelt werden.
- Es müssen passende Tarife empfohlen werden, die diesem Bedarf entsprechen.
- Es muss erklärt werden, warum genau dieser Tarif empfohlen wird.
- Die Beratung muss schriftlich dokumentiert werden

Nur in wenigen Ausnahmefällen darf auf eine Beratung verzichtet werden – und das nur, wenn Kundinnen und Kunden ausdrücklich erklären, dass keine Beratung erwünscht ist.

Beratung ist Pflicht, kein Extra

Nach einer Klage der Verbraucherzentrale zeigt ein aktuelles Urteil des Landgerichts München (3 HK O 9060/24, nicht rechtskräftig), wie ernst das Thema ist: Ein Versicherer wurde verpflichtet, grundsätzlich eine Beratung anzubieten – es sei denn, der Kunde erklärt einen gesonderten Beratungsverzicht. Der Anbieter darf also nicht den Eindruck erwecken, dass eine Beratung unnötig sei, oder einen stillschweigenden Beratungsverzicht unterstellen. Auch ein Chatbot auf der Webseite geht nicht als „Beratung“ durch, vor allem nicht, wenn er kryptisch unter einem allgemeinen Menüpunkt der Website wie „Hilfe & Kontakt“ versteckt ist.

Warum die Beratungsdokumentation so wichtig ist

Die schriftliche Zusammenfassung der Beratung ist für Verbraucher:innen gleich mehrfach bedeutsam:

- Sie dient als Beweis, falls es später zu Streit oder Problemen kommt – etwa, weil der Versicherungsschutz nicht greift. Ohne eine ausreichende Dokumentation ist es fast unmöglich, nachzuweisen,

dass Sie schlecht beraten wurden. Dann kann der Versicherer oder Vertrieb einfach behaupten, er habe alles richtig gemacht – auch wenn das nicht stimmt. Die Dokumentation als Kontrolle kann also auch vor leeren Versprechungen und Missverständnissen schützen.

- Sie können nachlesen, ob Ihre eigenen Wünsche richtig verstanden und mit welchen Begründungen in die Tarifempfehlung umgesetzt wurden. Denn durch die Vielzahl angesprochener Aspekte und die Informationsasymmetrie zwischen Versicherern und Verbraucher:innen lässt sich oft schwer erinnern, was eigentlich besprochen wurde.

Was eine gute Dokumentation ausmacht – und worauf man achten sollte

Nicht jede Beratungsdokumentation erfüllt ihren Zweck. Ein paar Hinweise helfen, die Qualität zu beurteilen:

- **Zu kurz?** Wenn alles auf eine Seite passt, ist das regelmäßig zu wenig – besonders, wenn dort auch noch Werbung oder die Visitenkarte des Beraters untergebracht ist.
- **Nur Kästchen zum Ankreuzen?** Das reicht nicht. Jeder Mensch hat individuelle Bedürfnisse – die lassen sich nicht in ein paar Standardschubladen pressen.
- **Keine klare Begründung für die Empfehlung?** Dann ist unklar, ob bedarfsgerecht beraten wurde.

! FALL AUS DER BERATUNGSPRAXIS:

ARZT WOLLTE 100 € FÜR VERPASSTEN TERMIN

Ein Verbraucher hat sich bei uns gemeldet, weil seine Arztpraxis 100 Euro Ausfallhonorar verlangte, nachdem er einen Termin nicht wahrgenommen hatte. Da ihm das fragwürdig vorkam, schickte er uns die Behandlungsvereinbarung der Praxis, die für alle Patientinnen und Patienten – egal ob gesetzlich oder privat versichert – gilt.

Darin stand, dass Termine verbindlich seien und bei einer Absage diese spätestens 48 „Werkstunden“ vorher erfolgen müsse, da ansonsten eine Ausfallpauschale von 100 Euro fällig würde. Die Praxis erklärte außerdem, dass es keine Rolle spiele, aus welchem Grund man nicht erscheinen könne – das Honorar sei auf jeden Fall zu zahlen.

Wir haben dem Verbraucher erklärt, wie die Rechtslage aussieht, sowohl im Allgemeinen als auch in seinem konkreten Fall. Dabei wurde deutlich, dass die Vereinbarung mehrere rechtliche Probleme enthält und in der Form, wie sie die Praxis verwendete, nicht zulässig ist.

Vor allem die Fristangabe von 48 „Werkstunden“ ist problematisch. Der Begriff ist frei erfunden, im Verbraucherrecht völlig unbekannt und für Patient:innen nicht verständlich. Wenn eine Regelung unklar oder unbestimmt ist, ist sie rechtlich unwirksam.

Außerdem kann eine Praxis nicht einfach pauschal eine bestimmte Summe verlangen, ohne Ausnahmen oder Prüfungen. Verbraucher:innen müssen immer die Möglichkeit haben, nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringer Schaden entstanden ist. Diese Möglichkeit war hier nicht vorgesehen. Es gibt auch Situationen, in denen jemand völlig unverschuldet nicht erscheinen kann – zum Beispiel bei einem Unfall oder in einem medizinischen Notfall. Auch dann darf nicht automatisch eine Zahlung verlangt werden.

Wir haben die Praxis darauf hingewiesen und abgemahnt. Sie hat daraufhin eingeräumt, dass ihr Vorgehen nicht rechtskonform war und zugesichert, die problematischen Klauseln künftig nicht mehr zu verwenden und sich in bestehenden Fällen nicht mehr darauf zu berufen.

Gut für den betroffenen Verbraucher: Die Forderung über 100 Euro ist unzulässig und muss nicht bezahlt werden. ■

- **Der Vermittler drängt auf einen Beratungsverzicht?** Das ist unzulässig – und ein absolutes Warnsignal.

nicht unterschreiben – das ist gesetzlich nicht vorgeschrieben.

Bestehen Sie aus den beschriebenen Gründen deshalb auf einer ausführlichen Beratung! Verlangen Sie eine klare, verständliche Dokumentation – keine Häkchenliste. Lassen Sie sich nicht zu einem Beratungsverzicht überreden. Lassen Sie sich die Dokumentation vom Vermittler unterschreiben. Sie selbst müssen

Eine gute Beratung und eine ordentliche Dokumentation helfen nicht nur im Moment des Vertragsabschlusses. Sie sind auch Jahre später noch wertvoll, etwa wenn man den Vertrag an neue Lebensumstände anpassen will. Eine gute Beratungsdokumentation hilft dabei, dass Sie wirklich die Versicherung bekommen, die zu Ihnen passt. ■



AUF ZUM WASEN – SO VERMEIDEN SIE BÖSE ÜBERRASCHUNGEN BEIM FESTZELTBESUCH

Am 26. September startet das Cannstatter Volksfest in Stuttgart. Jedes Jahr strömen Millionen von Menschen auf das Wasen-Gelände und in die Festzelte. Und jedes Jahr erreichen uns Beschwerden zum Festzeltbesuch.

Reservierungen für Plätze im Festzelt sind jeweils auf den Internetseiten der Festzeltbetreiber möglich. Die Reservierungsbedingungen und -informationen können nur für das jeweilige Festzelt eingesehen werden und sind für Verbraucher:innen nicht überall einfach nachzuvollziehen. Daher haben wir uns die Angebote der Festzeltbetreiber im Vorfeld genauer angesehen. Vor allem war uns wichtig zu prüfen, ob alle wichtigen Informationen für Verbraucher:innen vorhanden und gut auffindbar sind und die rechtlichen Regelungen eingehalten werden. Vor einigen Jahren hatten wir mehrere Festzeltbetreiber erfolgreich abgemahnt, weil sie vor Ort ein zusätzliches Bedienungsgeld verlangt hatten, ohne bei der Reservierung darüber zu informieren. Im Folgejahr war die Information dann entweder abrufbar oder es wurde kein zusätzliches Bedienungsgeld verlangt.

Für 2025 haben wir auch die Reservierungsbedingungen wie Mindestverzehr, erforderliche Personenanzahl und zusätzliche Gebühren der einzelnen Festzelte miteinander verglichen.

Hohe Preisspannen je nach Festzelt, Zeltbereich und Besuchszeit

Das Ergebnis: Wer kein bestimmtes Lieblingszelt hat, sondern nach dem günstigsten Angebot sucht, braucht Zeit und gute Nerven. Die Angebote unterscheiden sich nicht nur von Zelt zu Zelt, sondern auch nach Wochentag, Uhrzeit und Zeltbereich. Meist ist eine Reservierung erst ab fünf Personen möglich, teilweise müssen ganze Tische für zehn, zwölf oder auch 16 Personen gebucht werden. Die Preisspanne für Mindestverzehr und Einlassband pro Person ist riesig und reicht von insgesamt 16,50 Euro an Angebotstagen bis 156,20 Euro am Wochenende in der Loge – siehe Grafik unten.

Gegenwert für Mindestverzehr nicht immer klar

Bei Redaktionsschluss Ende Mai war bei keinem Zelt eine gültige Speisekarte mit Preisen abrufbar. Vereinzelt gab es nur Informationen zum Bier- oder Hähnchenpreis oder veraltete

Speisekarten vom Frühlingsfest oder aus dem Jahr 2024. Somit war bei Reservierungen nicht klar, was für die vorab bezahlten Verzehr-gutscheine genau gegessen und getrunken werden kann.

Überhöhte Versand- und Bearbeitungs-gebühren

Für den Versand von Einlassbändern und Verzehr-gutscheinen berechnen die Festzeltbetreiber zwischen zehn und 18 Euro pro Reservierung. Zwei Festzelte bieten auch eine kostenlose Abholung an. Bei drei Festzelten kommt zusätzlich eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro dazu, ein Festzelt verlangt dafür nochmals fünf Euro.

Aus unserer Sicht dürften die Versandkosten nicht höher sein als der Standardpreis für ein versichertes Paket per Post. Die Bearbeitung der Reservierungen liegt im Interesse der Unternehmen und dürfte nicht als Extrakosten in Rechnung gestellt werden. Daher lassen wir rechtlich prüfen, ob diese Gebühren so verlangt werden dürfen.

Nicht eingelöste Verzehr-gutscheine verfallen

Alle Festzeltbetreiber geben an, dass die Verzehr-gutscheine nur für den Tag der Reservierung gültig sind. Nicht eingelöste Verzehr-gutscheine und Restbeträge verfallen ausnahmslos. Ob das erlaubt ist oder Verbraucher:innen dadurch unangemessen benachteiligt werden, lassen wir ebenfalls rechtlich prüfen.

Unser Fazit

Wem es nicht nur auf die Festzeltgaudi ankommt, sondern auch auf ein passendes Preis-Leistungsverhältnis, hat es schwer. Damit der Festzeltbesuch rundum zum Genuss werden kann, sehen wir noch erheblichen Verbesserungsbedarf bei den Informationen im Vorfeld zur Reservierung. Einige Reservierungsbedingungen verstoßen aus unserer Sicht gegen Verbraucherschutzvorschriften, Abmahnverfahren laufen. ■

UNSER PROJEKT „GESUND UND NACHHALTIG ESSEN MIT KLEINEM BUDGET“ IST GESTARTET!

Die Preise für Lebensmittel schießen durch die Decke und Menschen in Deutschland sind immer häufiger von Armut betroffen. Wer sich in solchen Zeiten ausgewogen ernähren möchte, muss sich innerhalb einer komplexen Ernährungsumgebung gut auskennen. Das ist für viele Menschen aufgrund mangelnder Fachkenntnisse und aus finanziellen Gründen oft schwierig. Doch das soll mit unserem neuen Projekt so nicht bleiben.

Das IN FORM Verbund Projekt „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget“ wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert, von den Verbraucherzentralen sowie der Europauniversität Flensburg (EUF) umgesetzt und ist für drei Jahre angesetzt (Mai 2024 - Mai 2027). Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist seit September 2024 ebenfalls an der Umsetzung des Projektes beteiligt und hat hierfür zwei neue Mitarbeiterinnen eingestellt. Ziel des Projektes ist es, Menschen mit wenig Geld oder wenig Ernährungswissen zu helfen, gesund und nachhaltig zu essen. Unsere Zielgruppen sind etwa Alleinerziehende, Mehrkinderhaushalte, Personen mit Migrationshintergrund, Student:innen, Senior:innen, Erwerbslose und weitere Personengruppen, die mit kleinem Budget ihren Lebensunterhalt gestalten müssen.

Um ihre Ernährungskompetenzen zu stärken, bieten wir kostenlose Informations- und Bildungsveranstaltungen an. Unser Angebot wird laufend erweitert und ergänzt.

Außerdem wollen wir Multiplikator:innen erreichen, die ihr Wissen an ihre Zielgruppe weitergeben können.

Über unser Angebot können Sie sich auf der Internetseite informieren: <https://www.vz-bw.de/guenstig-gut-gesund>

Do's & Don'ts beim Einkauf und beim Lagern

Lagern Sie Ihre Lebensmittel im richtigen Fach Ihres Kühlschranks, damit sie möglichst lang frisch bleiben? Kennen Sie die tückischen Tricks der Supermärkte oder wissen Sie, wann welches Lebensmittel frisch geerntet werden kann?

Diesen und weiteren Fragen gehen wir in unseren interaktiven Vorträgen und Workshops auf die Spur, da sie der Schlüssel zu einer möglichst günstigen und

nachhaltigen Ernährung sind. Wussten Sie beispielsweise, dass Fleisch, Milch und ihre verarbeiteten Produkte die Mehrheit der CO₂-Emissionen unserer Ernährung ausmachen? Außerdem ist Fleisch teuer und kann sehr gut mit pflanzlichen Eiweißquellen wie Hülsenfrüchten, Tofu oder Pilzen abgewechselt werden. Haben Sie schonmal Linsenbolognese, einen Döner mit Falafelbällchen oder marinierte und angebratene Tofustückchen probiert? Wir zeigen Tipps und Tricks, mit denen Verbraucher:innen auch mit kleinen Veränderungen einen bewussteren und günstigeren Umgang mit Lebensmitteln haben können.



© Andrey Popov / AdobeStock

Erzählen Sie's rum!

Haben Sie Kontakt zu einer interessierten Zielgruppe und möchten eine Veranstaltung durchführen? Kontaktieren Sie uns einfach und erzählen Sie anderen Menschen und Multiplikatoren davon! Wir schauen dann gemeinsam, welches Format am besten zu ihrer Zielgruppe passt.

Unsere Angebote sind alle kostenlos.

Melden Sie sich gerne bei Sabrina Del Galdo (Mannheim) und Pia Ulbrich (Stuttgart): guenstig.gut.gesund@vz-bw.de ■

DIE MOGELPACKUNG DES SOMMERS: SPARE RIBS VOM SUPERMARKT

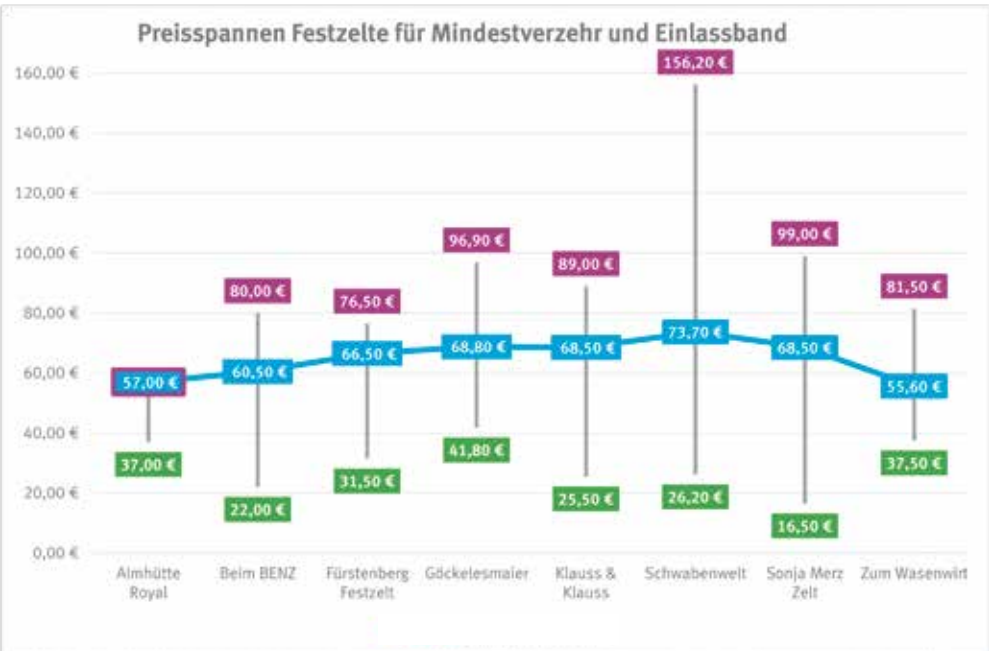
Frau L. kaufte im Supermarkt eine Packung Spare Ribs. Doch als sie diese zu Hause aus der Verpackung nahm, kam die Ernüchterung: Die Hälfte der langen Plastikhülle war nicht etwa mit Fleisch, sondern mit Marinade gefüllt. Der Karton war größer, als er sein müsste – Frau L. fühlte sich getäuscht und wandte sich an die Verbraucherzentrale.

Dort lagen ähnliche Beschwerden bereits auf dem Tisch und die Verbraucherzentrale bewertete die Verpackung eindeutig als Mogelpackung, durch die eine größere Menge Inhalt

vorgetäuscht wurde, als tatsächlich enthalten war. Zwar war auf der Verpackung das tatsächliche Gewicht angegeben. Doch der Eindruck, der durch die Verpackung erweckt wurde, war nach Auffassung der Verbraucherzentrale irreführend.

Die Verbraucherzentrale kontaktierte daraufhin das zuständige Eichamt und die Lebensmittelüberwachung, denn bei einem Verstoß gegen das Mess- und Eichgesetz können die Behörden direkt einschreiten.

Die Rückmeldung ließ nicht lange auf sich warten: Das Eichamt nahm direkt Kontakt mit dem Anbieter auf, woraufhin sich das Unternehmen bereit erklärte, die Verpackung zu überarbeiten. Vier Monate später stellte die Verbraucherzentrale durch einen Probe-kauf fest, dass der Anbieter die Verpackung tatsächlich geändert hatte: Sie ist nun deutlich kompakter. ■



BARES FÜR RARES? VORSICHT BEIM PELZ- UND GOLDVERKAUF!

In den letzten Monaten sind Ihnen vielleicht auffällige Flyer und Anzeigen aufgefallen, die in Ihrer Tageszeitung oder anderswo zu finden waren und mit schnellen Bargeldversprechen und Höchstpreisen für den Pelzankauf werben. Oft gelten die Angebote nur für kurze Zeiträume, und die Ankäufer kommen bequem zu Ihnen nach Hause. Bilder von Geldbündeln sollen den Eindruck erwecken, dass Sie sofort Bargeld erhalten. Doch was steckt hinter diesen Verlockungen?



© edbockstock / AdobeStock

Die Verbraucherzentrale verfolgt seit Jahren die Maschen unseriöser Dienstleister im häuslichen Bereich. Während früher vor allem unseriöse Schlüsseldienste, Rohrreiniger sowie Anbieter von Insektenabwehr und Teppich- und Fassadenreinigungen im Fokus standen, hat sich der Pelz- und Goldankauf mittlerweile als weiteres, problematisches Geschäftsfeld etabliert. Ein möglicher Grund für diese Entwicklung liegt im stark gestiegenen Goldpreis, der für unseriöse Anbieter ein lukratives Geschäft ist. Was auf den ersten Blick wie eine einfache Möglichkeit aussieht, nicht mehr benötigte Wertgegenstände in Bargeld umzuwandeln, kann sich für viele Verbraucher:innen als riskantes Unterfangen herausstellen – mit teils erheblichen finanziellen Verlusten.

Aber ein seriöser Ankäufer ist oft schwer zu finden. Diese Lücke nutzen unseriöse Händler aus, indem sie den Pelzankauf nur als Köder verwenden, um in die Wohnungen von ahnungslosen, meist älteren Verbraucher:innen zu gelangen. Der wahre Zweck dieser Geschäfte ist jedoch in der Regel der Ankauf von Gold und Schmuck. Oft wird das schon durch eine verkleinerte Schrift auf den Flyern deutlich: „Nur in Verbindung mit Gold“ ist dort zu lesen.

In den meisten Fällen zielen die Angebote auf ältere Verbraucher:innen ab, die vermutlich neben ihren Pelzen auch Edelmetalle wie Gold, Silber und Platin besitzen. Häufige Probleme, die Betroffene in ihren Erfahrungsberichten schildern, folgen immer denselben Mustern: Die Ankäufer geben in der Regel keine klaren Informationen über den Wert der Pelze und spielen in Gesprächen den aktuellen Marktpreis der Edelmetalle herunter. Viele Verbraucher:innen wissen nicht, wie viel ihre Gegenstände wirklich wert sind und verkaufen sie dann zu einem Bruchteil des tatsächlichen Wertes. Oft setzen die Trickser auch gezielt auf das mangelnde Wissen der Verbraucher:innen – dazu gehört, dass echte Pelze häufig keinen nennenswerten Marktwert mehr haben. Doch um Pelze geht es den Ankäufern auch nicht, die das Gespräch geschickt auf andere Wertgegenstände im Haushalt lenken. Da die überpumpten Verbraucher:innen meist nicht auf den Verkauf von Schmuck und Gold vorbereitet sind, können die Aufkäufer den wahren Wert

dieser Gegenstände leicht herunterspielen. Ebenso wird oft behauptet, dass es sich bei Schmuck lediglich um billigen Modeschmuck handelt, der nur vergoldet sei, wodurch der Wert erheblich gemindert wird. Weißgold wird zum Beispiel häufig fälschlicherweise als Silber bezeichnet.

Ein weiteres Problem stellt der sogenannte Haustürhandel dar. Hierbei klären die Ankäufer die Verbraucher:innen häufig nicht über ihr Widerrufsrecht auf und unterlaufen den gesetzlichen Schutz dadurch, dass die Wertgegenstände sofort mitgenommen werden. Im Nachhinein ist es für die Verbraucher:innen dann schwierig, den tatsächlichen Wert des verkauften Objekts zu belegen, da die Adressen der Händler häufig unbekannt sind und keine Dokumentation der verkauften Stücke erfolgte.



© vasanty / AdobeStock

TIPP TIPPS DER VERBRAUCHERZENTRALE BEIM VERKAUF VON PELZ, GOLD & SCHMUCK:

- Wenn Sie mit dem Gedanken spielen, Wertsachen zu verkaufen, sollten Sie sich unbedingt gut informieren und vorsichtig vorgehen. Das gilt nicht nur für den Pelz- und Goldankauf, sondern auch für andere Dienstleistungen wie Teppichwäsche, Fassadenreinigung oder ähnliche Angebote, bei denen Anbieter direkt ins Haus kommen.
- Lassen Sie sich nicht von Lockangeboten verleiten. Häufig werden hohe Preise versprochen, die dann vor Ort drastisch reduziert werden. Achten Sie auch darauf, dass die versprochenen Konditionen nicht nachträglich verändert werden.
- Recherchieren Sie die aktuellen Edelmetallpreise und machen Sie sich mit den verschiedenen Märkten vertraut.
- Holen Sie mehrere Angebote ein und suchen Sie sich seriöse, fachkundige Händler. Für den Verkauf von Pelzen sind Kürschner und Pelzgeschäfte eine gute Wahl, da dort der Sammlerwert Ihres Pelzes geprüft wird.
- Wenn Sie Schmuck oder Gold verkaufen möchten, sollten Sie Ihre Wertgegenstände zunächst auf mögliche Punzen (Feingehaltsangaben) überprüfen. Mithilfe von Online-Rechnern lässt sich der Materialwert relativ einfach ermitteln. Bei Zahngold oder nicht punzierten Schmuckstücken kann die Wertermittlung schwieriger sein. In solchen Fällen sollten Sie sich an zertifizierte Juweliere oder Schmuckexperten wenden.
- Bevor Sie Ihre Wertgegenstände aus der Hand geben, sollten Sie sicherstellen, dass sie die Gegenstände dokumentieren – etwa in Form von Fotos und Gewichtsangaben. Seriöse Händler setzen Sie nicht unter Druck und geben Ihnen ausreichend Zeit, um zu überlegen.
- Fordern Sie bei einem Geschäftsabschluss stets eine Quittung an, auf der alle verkauften Gegenstände detailliert aufgelistet sind.
- Seien Sie besonders vorsichtig, wenn der Ankauf nur für wenige Tage angeboten wird und kein richtiges Ladenlokal erkennbar ist.
- Meiden Sie Händler, die Pelze nur in Verbindung mit Altgold und Schmuck ankaufen, und vermeiden Sie generell Verkaufsgespräche mit unbekannten Ankäufern.
- Prüfen Sie Anzeigen und Flyer sorgfältig. Finden sich in solchen Werbeanzeigen nur Telefonnummern oder eine wenig aussagekräftige Adresse, ist Vorsicht geboten.

Generell gilt:

Der Verkauf von Wertsachen wie Pelzen, Schmuck oder Gold sollte immer gut überlegt sein. Lassen Sie sich nicht von verlockenden Angeboten blenden und setzen Sie auf geprüfte, vertrauenswürdige Händler. Nur so können Sie sicherstellen, dass Sie den bestmöglichen Preis für Ihre Wertgegenstände erzielen und sich vor finanziellen Verlusten schützen. ■

RUNDUMSCHLAG GEGEN IRREFÜHRENDE PREISANGABEN

Bereits in der April-Ausgabe der Verbraucherzeitung haben wir über die Werbe-Praxis von Lebensmittel-Discountern und deren rechtliche Zulässigkeit berichtet. Das dort besprochene Verfahren gegen **Aldi** hinsichtlich eines „Preis-Highlights“ ohne Bezug auf den günstigsten Preis der letzten 30 Tage, hat die Verbraucherzentrale mit Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (Az. EuGH C-330/23) und der sich anschließenden Verurteilung des Anbieters durch das Landgericht Düsseldorf (Az. 38 O 182/22) gewonnen. In einem weiteren Verfahren gegen Aldi hat die Verbraucherzentrale abermals einen Verstoß gegen die Preisangabenverordnung gerügt. Dabei bezog sich die angegebene Ersparnis nicht etwas auf den niedrigsten Preis der letzten 30 Tage – dieser wurde in der Werbung nicht angegeben –, sondern auf eine „Unverbindliche Preisempfehlung“ (UVP). Das Landgericht Düsseldorf (Az. 38 O 284/24) gab der Verbraucherzentrale recht und sah hierin einen Verstoß gegen Preisangabenverordnung, denn auch diese Werbung werde von Verbraucher:innen als Preisreduzierungswerbung verstanden, sodass der günstigste Preis der letzten 30 Tage hätte angegeben werden müssen. Aldi hat gegen das Urteil Berufung zum Oberlandesgericht Düsseldorf eingelegt.

Auch gegen **Lidl** hat die Verbraucherzentrale Verfahren wegen irreführender Preisangaben geführt. So haben wir eine prozentuale Preisreduzierung in Gegenüberstellung zu einer UVP beanstandet. Tatsächlich konnte man das Produkt zu einem weit günstigeren Preis auch bei einem mit dem Hersteller in Verbindung stehenden Unternehmen erwerben. Eine Bezugnahme auf eine nicht ernsthaft kalkulierte UVP ist aber irreführend, da Verbraucher:innen so über die tatsächliche Preiswürdigkeit eines Angebotes getäuscht werden. Das Landgericht Heilbronn hatte unsere Klage in erster Instanz abgewiesen. Das Oberlandesgericht Stuttgart (Az. 2 U 142/23) hat die Irreführung in zweiter Instanz jedoch bejaht und uns recht gegeben. Lidl hat gegen diese Entscheidung Nichtzulassungsbeschwerde zum Bundesgerichtshof erhoben.

In einem weiteren Verfahren klagten wir gegen Lidl wegen einer prozentualen Preisreduzierung im Vergleich zu dem Preis einer „Standardverpackung“. Auch die Preiswerbung unter Bezug auf eine UVP für einen Artikel, der von Lidl „exklusiv“ angeboten wurde, wurde von uns beanstandet. Für Verbraucher:innen ist nicht nachvollziehbar, um was für einen Preis es sich bei einem Preis für eine



Standardverpackung handeln soll. Eine solche Werbung halten wir für irreführend. Auch die Werbung mit einer UVP, die von Lidl unterboten wird, halten wir im vorliegenden Fall für irreführend. Eine unverbindliche Preisempfehlung kann nach unserer Meinung nicht für Produkte existieren, die exklusiv vertrieben werden. Eine UVP stellt immer den Preis dar, der nach einer ernsthaften Kalkulation angemessener Marktpreise für das Produkt vom Hersteller bekannt gegeben wird. Wird ein Produkt allerdings exklusiv vertrieben, kann es keinen angemessenen Marktpreis geben. Das Landgericht Heilbronn (Az. Di 8 O 35/23) hatte unserer Klage im Hinblick auf den Preisvergleich mit der „Standardverpackung“ stattgegeben. In der Berufungsinstanz hat das Oberlandesgericht Stuttgart (Az. 2 U 130/23) uns umfänglich recht gegeben. Sowohl der Preisvergleich mit der Standardverpackung, als auch die Bezugnahme auf eine UVP beim Alleinvertrieb, ist irreführend. Lidl hat gegen dieses Urteil Nichtzulassungsbeschwerde zum BGH eingelegt.

Auch gegen **Netto** sind wir vorgegangen. Dort wurde ebenfalls mit einer Preisermäßigung geworben, die Verbraucher:innen aber nicht zugutekam.

Als Bezugspunkt für die prozentuale Preisreduzierung wurde nicht der günstigste Preis der letzten 30 Tage gewählt. Nicht um 31 Prozent, also über 2 Euro, war der Preis tatsächlich ermäßigt, sondern unter Bezugnahme auf den günstigsten Preis der letzten 30 Tage betrug die Preisermäßigung gerade einmal 0,05 Euro. In erster Instanz vor dem Landgericht Amberg (Az. 41 HK O 856/22) haben wir verloren. Das Oberlandesgericht Nürnberg (Az. 2 U 1270/23) gab uns umfänglich recht. Die Werbung von Netto war irreführend.

Die Verbraucherzentrale geht in weiteren Verfahren gegen **Rewe**, **Edeka**, **Penny**, aber auch gegen **Media Markt** und **Amazon** wegen Verstößen gegen die Preisangabenverordnung und irreführenden Werbungen vor. Mit diesen Verfahren will die Verbraucherzentrale die Transparenz bei Preiswerbungen verbessern. ■



AKTUELLE URTEILE

Im Bereich kosmetischer Behandlungen wird ebenfalls mit irreführenden (Preis-)Angaben geworben. So klagte die Verbraucherzentrale gegen das „Remove Laserzentrum“ wegen der Werbung für eine „dauerhafte“ **Haarentfernung**. Auf der Website des Anbieters wurde nicht hinreichend darüber aufgeklärt, dass eine solche kosmetische Behandlung meist mehrere Behandlungen erfordert und selbst dann ein Erfolg für eine dauerhafte Haarentfernung nicht garantiert ist. Durch die Angabe von Einzelpreisen wurde zudem darüber irreführend, welche Kosten tatsächlich zu erwarten sind. Das Landgericht Karlsruhe (Az. 15 O 8/23 KfH) und in der Berufungsinstanz auch das Oberlandesgericht Karlsruhe (Az. 6 U 181/23) gaben der Verbraucherzentrale recht und verpflichteten den Anbieter zur Unterlassung solcher Werbung. Eine Aufklärung über den zu erwartenden Preis bei einem individuellen Beratungstermin genügt nach Sicht des Oberlandesgerichts gerade nicht, um eine Irreführung durch die Werbung auf der Website zu beseitigen. Das Betreten des Ladenlokals ist bereits eine geschäftliche Handlung, zu der Verbraucher:innen durch die irreführende Werbung auf der Webseite veranlasst wurden. Die Entscheidung ist noch nicht rechtskräftig. ■

Das „Rückgrat Sport- und Gesundheitscenter“ in Freiburg warb mit wöchentlichen Preisen für eine Mitgliedschaft. Die **Mindestvertragslaufzeit** betrug aber zwölf Monate. Darin sahen wir eine irreführende Preisdarstellung und mahnten den Anbieter ab. Da eine Unterlassungserklärung nicht abgegeben wurde, haben wir Klage zum Landgericht Freiburg erhoben. Die Klage wurde in erster Instanz abgewiesen. Im Berufungsverfahren vor dem Oberlandesgericht Karlsruhe (Az. 14 U 104/24) erging ein Anerkenntnisurteil gegen das Center. Der Fitnessanbieter ist verpflichtet, den Preis für die Mindestvertragslaufzeit insgesamt anzugeben. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig. ■



Auch in weiteren Fällen hatten Verbraucher:innen Ärger mit Fitnessstudios. So wurde ein Fall an uns herangetragen, in dem ein Minderjähriger gemeinsam mit einem knapp älteren Freund in ein Fitnessstudio des Anbieters „TopFit Fitness- und Freizeitanlagen“ zum Probetraining ging. Dabei wurde **unwissentlich ein Zweijahresvertrag geschlossen**. Diesen unterschrieb der gerade einmal 18-jährige Freund als „gesetzlicher Vertreter“ auf Anraten des Mitarbeiters. Trotz des ungünstigen Vertrages und mehrerer Schreiben der vertretungsberechtigten Mutter, forderte der Anbieter wiederholt zur Zahlung auf und sendete Mahnungen mit einer unzulässigen Mahngebühr. Auf Klage der Verbraucherzentrale erließ das Landgericht Ellwangen (Az. 10 O 50/24) zunächst ein Versäumnisurteil und, nach Einspruch des Anbieters, auch ein Endurteil, welches das Fitnessstudio zur Unterlassung verurteilte. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig. Weil der Anbieter trotz der Klage weiter Druck gegenüber dem Minderjährigen und seiner Mutter aufbaut, haben wir den Anbieter erneut abgemahnt und eine weitere Klage vor dem Landgericht Ellwangen (Az. 10 O 10/25) erhoben; denn auch solche Mahnungen auf Zahlungen, obwohl ein Rechtsgrund für eine Zahlung nicht besteht, sind natürlich unzulässig. ■

Fortsetzung von Seite 1

Privatpersonen als Reiseveranstalter bei Social Media

In jüngster Zeit treten immer mehr Privatpersonen als Reiseveranstalter bei Social Media auf.

Gerade in den Sozialen Netzwerken tummeln sich besonders viele unseriöse Anbieter. Wenn Sie also über Soziale Netzwerke buchen, sollten Sie vorsichtig sein. Buchen Sie am besten nur bei renommierten und bekannten Unternehmen. Wenn im Social-Media-Bereich unbekannte, neue Unternehmen oder vielleicht auch Privatpersonen vermeintliche Schnäppchen-Reisen anbieten, sollten Sie skeptisch sein. Häufig ist es bei diesen Privatanbietern

so, dass Reisende keinen Reisesicherungsschein erhalten und hohe Anzahlungen leisten sollen. Ganz wichtig: Ohne Reisesicherungsschein darf keine Anzahlung verlangt werden.

Anzahlung und Reisesicherungsschein

Üblich ist bei Pauschalreisen eine Anzahlung in Höhe von 20 Prozent. Voraussetzung ist, dass Reisende einen sogenannten Reisesicherungsschein erhalten – also eine im Reiserecht geregelte Bestätigung über die Absicherung einer getätigten Vorauszahlung. Zwar ist eine höhere Anzahlung möglich, doch der Anbieter muss dann begründen können, warum höhere Kosten anfallen. Ohne die Ausstellung eines Reisesicherungsscheins dürfen Anbieter keine Anzahlung fordern. Die Restzahlung ist frühestens 30 Tage vor Reisebeginn fällig.

Besondere Reisevoraussetzungen

Bevor es in die Ferien gehen kann, sollten Sie sich genau informieren, welche weiteren Voraussetzungen Sie als Reisende erfüllen müssen: Prüfen Sie etwa, ob Ihr Reisepass noch ausreichend lang gültig ist oder ob Ihr Reiseland ein Visum (auch bei einem Umstieg) oder bestimmte Impfungen voraussetzt. Informationen über die Sicherheitslage im Reiseland finden Sie auf der Website des Auswärtigen Amts.

Ärgernis Mietwagenabzocke

Am besten buchen Sie ein Mietauto noch in Deutschland vor Ihrem Urlaub. Denn vor Ort sind die Konditionen meist deutlich schlechter. Gewusst wie: Wenn Sie bereits in Deutschland eine (Voll-)Kaskoversicherung bezahlt haben, müssen Sie diese nicht noch einmal

im Reiseland leisten. Sollte es nach Ihrer Buchung dann am Reiseort vorkommen, dass der Anbieter Ihnen das Fahrzeug nur gegen eine zusätzliche Gebühr herausgeben will, sollten Sie den Anbieter in Deutschland und notfalls die Polizei kontaktieren.

Weitere Informationen gegen Reise-Ärger finden Sie hier:

Pauschalreise-Check



Reisemängel



Flugärger-App



© Kaspars Grinvalds / AdobeStock



© unai / AdobeStock

MEHR BARRIEREFREIHEIT

Am 28. Juni 2025 tritt das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) in Kraft und verpflichtet Hersteller, Händler und Dienstleister, bestimmte Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten. Ziel ist ein gleichberechtigter Zugang aller Menschen zu wichtigen Produkten und Dienstleistungen. Vulnerable Gruppen wie Menschen mit Behinderungen oder ältere Menschen sollen so einen einfacheren und damit gleichberechtigteren Zugang zu wichtigen Produkten und Dienstleistungen erhalten.

Ab diesem Zeitpunkt müssen Hersteller, Importeure, Händler und Dienstleister für einen barrierefreien Zugang sorgen. Ausgenommen von dieser Regelung sind nur Kleinstunternehmen (Unternehmen mit weniger als zehn Beschäftigten und einem Jahresumsatz oder einer Jahresbilanzsumme von höchstens zwei Millionen Euro).

Die Regelung gilt für eine Vielzahl von Produkten und Dienstleistungen. So soll zukünftig sichergestellt werden, dass unter anderem elektronische Produkte (Computer, Smartphones, TV-Geräte, E-Book-Lesegeräte) für alle ohne Einschränkungen nutzbar sind. Auch Dienstleistungen im Internet (Internetseiten, Onlineshops), Telekommunikationsdienste (Telefon- und Internetdienste), Bankdienstleistungen (Online-Banking und Geldautomaten), Personenverkehr, wie öffentliche Verkehrsmittel oder Ticketbuchungssysteme und Dienstleistungen auf mobilen Endgeräten (Apps) werden nutzerfreundlicher.

Selbstbedienungsterminals wie Bank- oder Ticket-Automaten müssen über eine Sprachausgabe verfügen und die Benutzung von Einzelkopfhörern ermöglichen. Zukünftig müssen diese Terminals auch die Möglichkeit bieten, die Reaktionszeit für Antworten individuell zu verlängern.

Informationen zur Nutzung der Produkte müssen wahrnehmbar und verständlich sein. Das Gleiche gilt für Verpackungen oder die Nutzung der Produkte selbst: Die Bedienbarkeit der Produkte muss möglichst einfach und anwenderfreundlich sein; Bedienelemente müssen leicht verständlich und visuelle Hinweise kontrastreich gestaltet sein.

Telekommunikationsdiensten, die eine Sprachkommunikation ermöglichen, müssen zusätzlich zur Sprachkommunikation Text in Echtzeit bereitstellen.

Für bestimmte Dienstleistungen gilt jedoch eine Übergangsfrist von fünf Jahren, für Selbstbedienungsterminals eine Übergangsfrist von 15 Jahren.

Eine gemeinsame Marktüberwachungsbehörde mit Sitz in Magdeburg überwacht zukünftig die Einhaltung der Regelungen des BFSG. Verstöße gegen das BFSG werden mit Bußgeldern bis zu 100.000 Euro geahndet.

Mehr Informationen zum Thema finden Sie hier: www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de

INFO- UND TERMINELEFON

Wir beraten Sie gerne persönlich.
Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin
in einer unserer Beratungsstellen.
Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr
Freitag 10–14 Uhr

(0711) 66 91 10

HOMEPAGE

www.vz-bw.de

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Sie haben Ärger mit Ihrem Mobilfunkanbieter?
Ihre Bank kündigt einen Vertrag aus heiterem
Himmel? Die Handwerkerrechnung ist deutlich
teurer als das Angebot? Sie können Ihren
Beratungstermin bei uns auch bequem online
vereinbaren:

www.vz-bw.de/termin-online-vereinbaren

BERATUNGSTELEFON

Bitte beachten Sie unsere neuen Rufnummern:

Mo bis Fr 9 – 12 Uhr Mi 15 – 18 Uhr	
Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht	0 900 5 77 44 25
Bauen, Wohnen, Energieverträge	0 900 5 77 44 26
Altersvorsorge, Banken, Kredite	0 900 5 77 44 27
Versicherungen	0 900 5 77 44 29
Mi 15 – 18 Uhr Do 9 – 12 Uhr	
Gesundheitsdienstleistungen	0 900 5 77 44 28

Preis 1,99 Euro pro Minute
(inklusive Mehrwertsteuer)
Infos zum Datenschutz:
www.vz-bw.de/datenschutz

BERATUNGSSTELLEN & ÖFFNUNGSZEITEN

(Beratungstermine nach Vereinbarung auch außerhalb der angegebenen Zeiten)

- Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271 | 79098 Freiburg | Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr
Friedrichshafen | Riedleparkstraße 1 | 88045 Friedrichshafen | Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr
Heidelberg | Poststraße 4 | 69115 Heidelberg | Di 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
Heidenheim | Hintere Gasse 60 | 89522 Heidenheim | Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
Karlsruhe | Kaiserstraße 167 | 76133 Karlsruhe | Mo 13–17 Uhr | Mi 10–14 Uhr
Mannheim | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim | Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr
Neckarsulm | Schindlerstraße 9 | 74172 Neckarsulm | Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr
Reutlingen | Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen | Do 13–17 Uhr
Schwäbisch Hall | Steinerne Steg 6 | 74523 Schwäbisch Hall | Di 9–12 Uhr | Do 13–16 Uhr
Stuttgart | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
Mo + Fr 10–14 Uhr | Di bis Do 10–17 Uhr
Ulm | Frauengraben 2 | 89073 Ulm | Di + Do 13–17 Uhr
Villingen-Schwenningen | Winkelstraße 7 (Haus D) | 78056 Villingen-Schwenningen
Di 10–14 Uhr | Do 13–17 Uhr
Waldshut-Tiengen | Poststraße 2 | Parkhaus Kornhaus | 79761 Waldshut-Tiengen
Di 15–17 Uhr | Do 10–12 Uhr

UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE

Stand Dezember 2024

Preis- und Angebotsänderungen möglich, aktuelle Preise entnehmen Sie bitte
unserer Internetseite unter www.vz-bw.de/beratungsangebote/preise

Beratung, telefonisch			€
Preis pro Minute			1,99
Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht			
Rechtsberatung Standard	schriftlich oder persönlich	25,00	
Rechtsberatung Groß	schriftlich oder persönlich	50,00	
Rechtsberatung Spezial	schriftlich	160,00	
Lebensmittel und Ernährung			
Rechtsberatung Standard	schriftlich oder persönlich	25,00	
Fachberatung Lebensmittel, Nahrungsergänzung und Ernährung	schriftlich	kostenlos	
Versicherungen			
Rechtsberatung Standard	schriftlich	33,00	
Rechtsberatung Groß	schriftlich	66,00	
Fachberatung je Versicherungssparte Klein	persönlich	90,00	
Fachberatung je Versicherungssparte Groß	persönlich	130,00	
Prioritäten- und Budgetberatung	persönlich	170,00	
Gesundheitsdienstleistungen			
Rechtsberatung Standard	schriftlich oder persönlich	25,00	
Altersvorsorge, Banken, Kredite			
Rechtsberatung Standard	schriftlich	33,00	
Fachberatung zu Finanzverträgen (je Vertrag)	schriftlich oder persönlich	45,00	
Private Altersvorsorge/Geldanlage	persönlich	310,00	
Immobilienfinanzierung	persönlich	245,00	
Vorfälligkeitsentschädigung (je Vertrag)	schriftlich	80,00	
Zinsnachberechnung von Sparverträgen (je Vertrag)	schriftlich	80,00	
Bauen, Wohnen, Energie			
Rechtsberatung Standard	schriftlich oder persönlich	25,00	
Rechtsberatung Groß	schriftlich oder persönlich	50,00	
Rechtsberatung Spezial	schriftlich	160,00	
Mietrechtsberatung	mietrechtliche Erstberatung, persönlich (+11,00 € pro weitere 10 Minuten)	22,00	
Energieprojekt			
Energieberatung	schriftlich, telefonisch, persönlich Beratung zu Hause	*kostenlos bis zu 40 € Eigenanteil	



Wir beraten Sie gerne.
Terminvereinbarung unter 0711 66 91 10
Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr

Bundeshotline (kostenfrei) unter 0800 – 809 802 400
Mo bis Do 8-18 Uhr, Fr 8-16 Uhr
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

* gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
Für unsere Rechtsberatung Standard und unsere Mietrechtsberatung bieten wir einen Sozialpreis für Bezieher:innen
von Bürgergeld, Sozialhilfe, Grundsicherung und Bafög an. Bitte bringen Sie zu dem Beratungstermin einen geeigneten Nachweis mit.
Alle Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart | Telefon (07 11) 66 91-10
Fax (07 11) 66 91 50 | E-Mail info@vz-bw.de | Internet www.vz-bw.de | **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorständin
Redaktion: Niklaas Haskamp, Elka Edelkott | **Gestaltung, Herstellung, DTP:** Bernhard Bausch, Burn&Art | **Druck:** Senner Druckhaus GmbH, 72622 Nürtingen
Die in der Verbraucherzeitung veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt | Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Zustimmung des Herausgebers
Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Gewähr übernommen | Preis ist durch den Mitgliedsbeitrag abgegolten.
Gefördert durch das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

RATGEBER | VERANSTALTUNGEN

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

KOSTENLOSE ONLINE-SEMINARE

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen online auf www.vz-bw.de/online-seminare-bw

Altersvorsorge, Banken, Kredite

3. Juli 18 Uhr | **Immobilienfinanzierung**
24. Juli 18 Uhr | **Geldanlage mit ETFs für Einsteiger**



Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

3. Juli 18 Uhr | **Handy, Smartphone, Apps und Co.**
(Kooperation mit der VHS Freiburg)
8. Juli 18 Uhr | **Vergleichsportale** (Kooperation mit der Gmünder VHS)
8. Juli 18 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung**
(Kooperation mit der VHS Freiburg)
15. Juli 18 Uhr | **Smart Home – Neue digitale Anwendungen im Wohnbereich**
(Kooperation mit der Gmünder VHS)
16. Juli 18 Uhr | **Dating – Das Geschäft mit der Liebe**
(Kooperation mit der Gmünder VHS)
22. Juli 18 Uhr | **Lästige Cookies** (Kooperation mit der Gmünder VHS)
24. Juli 18 Uhr | **Dark Patterns – Digitale Irreführung im Netz**
(Kooperation mit der VHS Hechingen)



Versicherungen, Pflege, Gesundheit

10. Juli 18 Uhr | **Digitalisierung im Gesundheitswesen**



Bauen, Wohnen, Energie

7. Juli 18 Uhr | **Ihr vertrautes Heim mit neuester Heiztechnik – Wärmepumpe im Gebäudebestand!**
15. Juli 10 Uhr | **Hol Dir die Sonne ins Haus – Solarstrom von Balkon und Terrasse**
17. Juli 18 Uhr | **Energieanbieterwechsel – So geht's!**
29. Juli 18 Uhr | **Kann Wasserstoff unsere Heizzukunft sein?**
30. Juli 18 Uhr | **Alternative Gebäudekühlung – Kühlen auch ohne Klimageräte**
16. September 18 Uhr | **Energetischen Verlust vermeiden – Schäden an der Gebäudehülle erkennen und beheben**



Lebensmittel und Ernährung

10. Juli 18 Uhr | **Sparen beim Einkaufen und Essen**
23. Juli 17 Uhr | **Küchenhelfer, Vorratsdosen & Co – Was Verbraucher:innen über Lebensmittelkontaktmaterialien wissen sollten**
24. Juli 18 Uhr | **Durstlöscher Wasser – Aus der Leitung oder der Flasche?**
7. August 18 Uhr | **High Protein – Hype oder tatsächlicher Proteinbedarf?**
28. August 18 Uhr | **Nahrungsergänzung – gesünder leben durch Pillen und Pulver?**
4. September 18 Uhr | **Dem Süßen auf der Spur: Zucker, Süßungsmittel und Zuckeralternativen**
18. September 18 Uhr | **Ist fair drin, wo fair drauf steht? – Kennzeichnung und Werbung von fair gehandelten Lebensmitteln**



! UNSER PODCAST

Hören Sie doch mal rein: Wir reden über spannende Verbrauchertemen – durchleuchtet von unseren Expertinnen und Experten. Sie finden unseren Podcast auf www.vz-bw.de/podcast sowie auf allen gängigen Podcast-Plattformen.



ETF ALS GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE Bequem und rentabel investieren

1. Auflage 2023 | ca. 276 Seiten |
16,5 x 21,0 cm | Broschur
Buch 24,00 € | Bestell-Nr. ??
ISBN: 978-3-86336-421-2

Erscheint voraussichtlich am 12. August 2025



Das in ETF verwaltete Vermögen ist in den letzten Jahren rasant gewachsen und beträgt mittlerweile über 1,4 Billionen Euro. Allein an der Frankfurter Wertpapierbörse werden über 2.000 verschiedene ETF gehandelt. Auch in der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen nimmt das Interesse an ETF seit Jahren zu.

Eine erfolgreiche Anlagestrategie muss einfach und intelligent sein. Aktien-ETF spielen dabei eine zentrale Rolle, denn sie ermöglichen es auch Kleinanlegern, zu einem Bruchteil der Kosten anderer Fonds und privater Versicherungen langfristig gewinnbringend und dank breiter Streuung mit begrenztem Risiko am Aktienmarkt zu investieren.

- **Basiswissen:** Was sind ETF und wie funktioniert der Aktienmarkt?
- **Vorteile nutzen:** Warum ETF die erste Wahl sein sollten
- **Vorsicht:** Auch bei der Anlage in ETF gibt es Fallstricke
- **Praxiswissen:** In fünf Schritten zum ETF
- **Extra:** Aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen – typische Beispiele und Musterfälle

Alles, was man wissen muss, um den Vermögensaufbau in die eigene Hand zu nehmen: Der Ratgeber erklärt, was ETF sind und warum sie die erste Wahl bei Geldanlage und Altersvorsorge sein sollten. Und er zeigt, wie sich gute und günstige ETF finden lassen und worauf es dabei ankommt. Praxisnah werden alle Schritte von der Auswahl über den Kauf bis hin zum Verkauf und lebenslangem Entnahmeplan erläutert.

verbraucherzentrale

Ratgeber Wärmepumpe

Klimaschonend, effizient,
unabhängig



FRANK-MICHAEL BAUMANN

216 Seiten | 16,5 x 22,0 cm
Buch 24,00 € | 1. Auflage 2023 |
 Bestell-Nr. BW66-01
E-Book 19,99 € | Bestell-Nr. EB143-01 |
 ePub (6,84 MB)
PDF 19,99 € | Bestell-Nr. EB130-01 |
 PDF (9,53 MB)

STROM UND WÄRME SELBST ERZEUGEN

Schritt für Schritt zum autarken Haus

So wird Ihr Haus energieautark

Wer sich von Energieversorgern unabhängig macht, kann steigenden Energiepreisen gelassen entgegentreten und die eigene Energiewende starten. Prinzipiell stehen Sonne, Wind und Umweltwärme als Energiequellen zur Verfügung. Doch wie lassen sie sich effizient nutzen, um möglichst autark bei der Energieversorgung zu werden?

- Wir erläutern die technischen Möglichkeiten: für die Strom- und Wärmeerzeugung,
- die Speicherung von Energie bis hin zu Hybridsystemen.
- An drei Beispielhaushalten veranschaulichen wir die Umsetzung: für sanierte
- und unsanierte Bestandsgebäude sowie für Neubauten.
- Wir zeigen welche Technik am besten geeignet ist: Photovoltaik, Solarthermie,
- Blockheizkraftwerk, Wärmepumpe oder Windanlage. Und wie die
- Kombination von Techniken noch mehr Autarkie möglich macht.
- Für die Technikvarianten liefern wir die nötigen Kennwerte: Investitionsund
- Betriebskosten, Amortisationszeit, CO₂-Ausstoß und Autarkiegrad.
- Und mit den interaktiven Tabellen, die wir online anbieten, können Sie berechnen,
- ob Ihre eigene Wunschversorgung wirtschaftlich und klimaschonend ist.
- Mit vielen Beispielrechnungen und Checklisten.

verbraucherzentrale



Strom und Wärme selbst erzeugen

Schritt für Schritt zum autarken Haus

JOHANNES SPRÜTH

272 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur
Buch 28,00 € | 1. Auflage 2024 |
 Bestell-Nr. BW65-01
E-Book 22,99 € | Bestell-Nr. EB146-01 |
 ePub (7,75 MB)
PDF 22,99 € | Bestell-Nr. EB131-01 |
 PDF (6.49 MB)

- Dieser Ratgeber unterstützt Immobilienbesitzer von Bestandsgebäuden beim Wechsel der Heizungsanlage. Und er richtet sich auch an diejenigen, die eine neue Immobilie bauen oder kaufen:

- Welche Techniken stehen zur Verfügung und welche eignet sich für mein Haus?
- Was kostet eine Wärmepumpe, wie wird die Anschaffung gefördert und wie hoch sind die Betriebskosten?
- Eignet sich mein Haus überhaupt für eine Wärmepumpe? Reicht die Wärmedämmung, muss ich Heizkörper austauschen?
- Wie gehe ich Schritt für Schritt vor, wenn ich eine Wärmepumpe anschaffen möchte?
- Mit welchen Techniken kann ich die Wärmepumpe kombinieren,
- um sie noch effizienter und umweltfreundlicher zu machen?
- Wie Sorge ich für einen optimalen Betrieb der Wärmepumpe?

... Allgemeine Geschäftsbedingungen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. mit Kundeninformationen für Bestellungen per Telefon, Fax, E-Mail

1. Geltungsbereich

Für Ratgeberlieferungen der Verbraucherzentrale NRW e. V. gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Vertragspartner

Der Kaufvertrag kommt zustande mit der Verbraucherzentrale NRW e. V., vertreten durch den Vorstand, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf, Vereinsregister Amtsgericht Düsseldorf VR 4130, Tel.: (02 11) 3 809 555, Fax: (02 11) 3 809 235, E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

3. Angebot und Vertragsschluss

Ihre Bestellung stellt ein Angebot an die Verbraucherzentrale NRW e. V. zum Abschluss eines Kaufvertrages dar. Der Kaufvertrag über gedruckte Ratgeber kommt erst dann zustande, wenn wir die bestellten Ratgeber an Sie absenden. Sie sind vier Werktage an Ihr Angebot gebunden.

4. Widerrufsrecht

Für gedruckte Katgeber gilt: Verbraucher haben ein Widerrufsrecht von vier Wochen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vier Wochen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vier Wochen ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, Waren in Besitz genommen haben beziehungsweise hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
Versandservice der Verbraucherzentralen,
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,
Telefon: (0211) 3809-215, Telefax: (0211) 3809-235,
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss,

diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nebenstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an die Firma Sigloch Distribution GmbH & Co. KG, Tor 6–10, Am Buchberg 8, 74572 Blaufenken, zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

5. Preise und Versandkosten

Alle Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile und verstehen sich zuzüglich der Versandkosten. Für die Lieferung von gedruckten Ratgebern innerhalb Deutschlands berechnen wir eine Pauschale für Versand- und Portokosten wie folgt:

Bestellwert	Versand- und Portokosten (Inland)
bis 19,99 €	2,50 €
ab 20,00 €	versandkostenfrei

Bei Lieferung von gedruckten Ratgebern per Post in die Länder Belgien, Frankreich, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Schweiz berechnen wir eine Pauschale für Versand- und Portokosten wie folgt:

Bestellwert.....		Versand- und Portokosten (Ausland)
bis 10,00 €		5,00 €
bis 20,00 €		8,50 €
bis 40,00 €		14,00 €
bis 60,00 €		20,00 €
über 60,00 €		30,00 €

6. Lieferung

Die Lieferung von gedruckten Ratgebern erfolgt nur innerhalb Deutschlands sowie in die unter Ziffer 5 genannten Länder mit DHL. Die Lieferzeit beträgt für das Inland ca. vier Tage, für das Ausland ca. acht Tage.

7. Nutzungsrechte

Die Inhalte der Ratgeber unterliegen generell dem Schutz des Urheberrechts.

8. Verpackungen

Unsere Verpackungen werden gemäß § 6 Abs. 3 Verpackungs-
verordnung (VerpackV) beim dualen System Eko-Punkt lizenziert.

9. Zahlung

Die Zahlung erfolgt per Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist binnen acht Tagen auf unser Konto zu überweisen.

10. Beanstandungen

Sollten Sie Beanstandungen haben, wenden Sie sich bitte an die in Ziffer 4 angegebene Adresse.

11. Gewährleistung

Für sämtliche Lieferungen bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

12. Datenschutzhinweis

Wir haben Ihre persönlichen Daten zur Abwicklung des Bestell- und Zahlungsverkehrs sowie für unsere Kundenbetreuung gespeichert und erlauben uns, Sie fortan über unsere Publikationen schriftlich zu informieren. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, können Sie jederzeit dieser Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ihren Widerspruch richten Sie bitte an die in Ziffer 4 angegebene Adresse.

Muster-Widerrufsformular

- An: Verbraucherzentrale NRW e. V.
Versandservice der Verbraucherzentralen
Mintropstraße 27 | 40215 Düsseldorf
Fax: 02 11/3 809 235
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de
- Hiermit widerrufe(n) ich / wirⁿ den von mir/unsⁿ abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren:
-
- Titel der Ratgeber
-
- bestellt am erhalten am
-
- Mein Name
-
- Meine Anschrift
-
- Datum, Unterschrift
-
- * Unzutreffendes streichen



240 Seiten | DIN A4
4. Auflage 2024 | ISBN: 978-3-86336-194-5
Buch 18,00 €

DAS MIETER-HANDBUCH
Mietvertrag, Nebenkosten, Modernisierung,
Mietminderung, Kündigung

Gut orientiert in Mietrechtsfragen
Die Wohnung hat Mängel – Ihre Betriebskostenabrechnung ist fehlerhaft – Sie haben eine ungerechtfertigte Mieterhöhung bekommen? Dieses Handbuch schafft Klarheit: Sie erfahren unter anderem, wann Sie als Mieter die Miete mindern können, wie eine ordnungsgemäße Abrechnung aussehen sollte und an welche Vorgaben Vermieter bei einer Mieterhöhung gebunden sind. Mit den passenden Vertragsformularen und zahlreichen Checklisten haben Sie eine sichere Grundlage für Ihre Verhandlungen mit dem Vermieter.

- Mietrecht für Mieter – in Zusammenarbeit von Verbraucherzentrale mit dem DMB Deutscher Mieterbund.
- Geordnet nach zentralen Themen, einfach und übersichtlich erklärt, informiert Sie dieser Ratgeber über die aktuelle Rechtslage und über Ihre Handlungsmöglichkeiten bei Konflikten.
- Unsere Mietvertragsformulare, Checklisten und Mustervereinbarungen können Sie einsetzen, um schon im Vorfeld Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen – aber auch, um Ihre Betriebskostenabrechnung Schritt für Schritt zu überprüfen.

HANDBUCH PFLEGE
Hilfe organisieren: Anträge, Checklisten, Verträge

- Alle nötigen Anträge mit Musterformulierungen, um Leistungen der Pflegeversicherung abzurufen
- Checklisten, zum Beispiel zur Auswahl eines Pflegedienstes, von „betreutem Wohnen“ oder eines Pflegeheims
- Kommentierte Musterverträge: u.a. Pflegevertrag und Heimvertrag
- Plus wichtige Zusatzinformationen: Was tun bei Problemen? Wo gibt es Hilfe?
- Auf dem aktuellen Stand der Pflegeleistungen 2024

Pflege ganz praktisch organisieren
... mit dem Pflege-Handbuch! Angehörige sind der größte Pflegedienst – sie kümmern sich nicht nur ganz häufig um die Pflege selbst, sondern müssen auch viele Formalitäten erledigen. Mit dem Handbuch erhalten Angehörige einen „Werkzeugkasten“, aus dem sie schnell und unkompliziert die Unterstützung wählen können, die sie benötigen.
Im ersten Teil des Handbuchs erläutern wir, wie der Antrag bei der Pflegekasse gestellt wird, wie die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst abläuft und wie Sie sich bestmöglich darauf vorbereiten. Wer berufstätig ist, für den ist es gar nicht einfach, Beruf und Pflege unter einen Hut zu bringen. Doch berufstätige Pflegepersonen haben verschiedene Rechte, zum Beispiel die Möglichkeit sich vom Arbeitgeber freistellen zu lassen. Wie das geht, erläutern wir ebenfalls. Im zweiten Teil des Handbuchs finden Sie die passenden Anträge, Musterschreiben, Übersichten und Checklisten um all diese Dinge möglichst praktisch und einfach umzusetzen.



198 Seiten | DIN A4 | kartoniert
3. Auflage 2024 | Buch 18,00 € |
Bestell-Nr. GP57-03



1. Auflage 2023 | 224 Seiten |
16,5 x 22,0 cm | Broschur
Buch 24,00 € | Bestell-Nr. FR83-01
ePub 15,99 € | Bestell-Nr. EB140-01
PDF 15,99 € | Bestell-Nr. EB139-01

EINFACH MACHEN: GELDANLAGE
Nachhaltig und erfolgreich

- Geldanlage: Einfach machen – von Aktien bis Zertifikate
- Schritt für Schritt zum Sparziel
- Wiki-Money – Geldanlage verständlich erklärt
- Nachhaltig anlegen für saubere Renditen
- Online-Trading, Robo-Advisor, Crowdfunding
- Bei der Altersvorsorge nicht alt aussehen

Du willst Deine finanzielle Zukunft selbst in die Hand nehmen – gut so! Doch wer sein Geld vermehren will, muss verstehen, was Banken und Sparkassen anbieten. Oder wissen, was an der Börse passiert oder bei welchen tollkühnen Strategien Totalverlust droht. Schritt für Schritt zeigt dieser Ratgeber, wie Geldanlage einfach gemacht wird. Ob mit der kleinen Sparrate vom Azubilohn, dem runden Sümmchen aus Omas Sparvertrag oder gar einer dicken Erbschaft.

Geldanlage? Selbst in die Hand nehmen!
Bei allen Sparzielen und Anlagewünschen lotst das Buch junge Erwachsene zur passenden Strategie. Von Tagesgeld und Sparbuch über ETFs bis hin zu Bitcoins und Gold. Wie nachhaltige Geldanlage geht und ob in „grünen“ Anlageformen immer weiße Westen stecken – auch hierzu gibt’s nachvollziehbare Einordnungen. Kapitel zu Versicherungen, Altersvorsorge und Bausparen ergänzen den Leitfaden, wenn 18- bis 30-Jährige mit der Geldanlage Ernst machen wollen. QR-Codes führen zu Hintergrundwissen, praktischen Renditerechnern und Prognosetools.

3/2025

✂

Bestellkarte

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

Bestell-Nr.	Anz.	Broschüren-Titel	Stückpreis	Gesamt €
			Gesamtbetrag	

Bestellwert

Porto- und Versandkosten Inland:

bis 19,99 €

2,50 €

ab 20,00 €

versandkostenfrei

So können Sie bestellen:

☎ Per Telefon 0211/91380-555

🌐 Internet www.vz-bw.de/ratgeber

✉ Per Post

Versandservice der Verbraucherzentralen

Am Buchberg 8, 74572 Blaufelden

Name: _____

Vorname: _____

Straße, Hausnummer: _____

Postleitzahl, Ort: _____

Datum _____

Unterschrift _____



184 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur
1. Auflage 2023 | **Buch 20,00 €** |
Bestell-Nr. ET46-01 |
E-Book 15,99 € | Bestell-Nr. EB138-01 |
(8,29 MB)
PDF 15,99 € | Bestell-Nr. EB137-01 | (6.81 MB)

WIE ERNÄHRE ICH MICH
BEI ARTHROSE?

Praktische Hilfen für den Alltag

- Medizinische Einordnung zu Ursache, Erscheinen und Behandlung
- Makro- und Mikronährstoffe, Ballaststoffe, Verdauung und Stoffwechsel
- Was Gewicht mit Arthrose zu tun hat
- Wie kann kochen leicht gehen?

Rezepte – gesund, vielseitig, lecker:

Mit der richtigen Vorbereitung zum Erfolg

Wer die Diagnose „Arthrose“ erhält, der weiß, dass diese nicht über Nacht wieder verschwindet, sondern langer Begleiter bleiben wird. Der Ratgeber erläutert die gesundheitlichen und medizinischen Zusammenhänge und beleuchtet, was Essen und Trinken mit Arthrose zu tun haben. Das Autorenteam stärkt die eigenen Handlungskompetenzen der Betroffenen, indem es alltagstaugliche Anreize gibt und mit einer Vielzahl von Ernährungstipps und Rezepten den Fokus auf Machbarkeit und Zeiteffizienz setzt.

FEUCHTIGKEIT UND SCHIMMELBILDUNG
Erkennen, beseitigen, vorbeugen

- So wirkt sich Schimmel auf die Gesundheit aus
- Typische Ursachen für einen Feuchte- oder Schimmelschaden
- Was tun bei einem Schaden?
- So gehen Sie Schritt für Schritt vor
- Wenn Selbsthilfe nicht reicht: So finden Sie qualifizierte Experten
- Wer zahlt? Mietrecht, Baurecht und Versicherungsrecht kompakt erläutert
- Schimmelbefall vermeiden: Tipps zum Umbau und zur Nutzung

Schimmel und Feuchtigkeit in der Wohnung?

Schimmel kann zu Schäden am Haus führen, sich negativ auf das Raumklima auswirken und sogar die Gesundheit gefährden – und zudem eine aufwendige Sanierung und einen aufreibenden Rechtsstreit nach sich ziehen. Doch es gibt Lösungen. Dieser Ratgeber informiert umfassend, kompetent und praxisorientiert. Besonders praktisch: Ein Erste-Hilfe-Kapitel gibt kurz und knapp Antworten auf die zehn wichtigsten Fragen



224 Seiten | 16,5 x 22,0 cm
2. Auflage 2023 | **Buch 24,00 €** |
ISBN: 978-3-86336-178-5
E-Book 19,99 € | ISBN: 978-3-86336-341-3
PDF 19,99 € | ISBN: 978-3-86336-325-3



168 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | 23. Auflage 2025
Buch 12,00 € | ISBN: 978-3-86336-414-4
E-Book 9,99 € | ISBN: 978-3-86336-361-1

PATIENTENVERFÜGUNG

Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

- Rechtssicherheit für alle notwendigen Dokumente
- Die verschiedenen Möglichkeiten der Vorsorge
- Textbausteine und Muster als Formulierungshilfen
- Damit gelingen Ihnen die Formulierung Ihrer eigenen Verfügungen und Vollmachten
- Ihre Wünsche – rechtssicher hinterlegt

Nur, wer eine Patientenverfügung aufgesetzt hat, kann sicher sein, dass seine Wünsche zum Beispiel zu lebensverlängernden Maßnahmen auch umgesetzt werden. Wie diese klar, eindeutig und rechtssicher formuliert wird, erläutert der Ratgeber mit Formulierungshilfen und vielen Beispielen. Mit dieser **Patientenverfügung**, einer **Vorsorgevollmacht** und einer **Betreuungsverfügung** legen Sie Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest. Sie sind sofort auf der sicheren Seite, wenn Sie diese schriftlich verfassen. Mithilfe unseres Ratgebers, den Textbausteinen und Musterformularen ist das kein Problem.

Diese Patientenverfügung entspricht den aktuellen Anforderungen des Bundesgerichtshofes (BGH): Eine Patientenverfügung ist nur dann bindend, wenn sie ausreichend konkret formuliert ist - ansonsten gibt es zu viele Interpretations- und somit Handlungsspielräume für Ärzte und Angehörige.

Mitglieder herzlich willkommen!

Mit Ihrem Mitgliedsbeitrag – mindestens 20 Euro im Jahr, gern auch mehr – unterstützen Sie die Verbraucherarbeit in Baden-Württemberg. So hätten wir in der Vergangenheit viele wichtige Prozesse ohne die Beiträge unserer Fördermitglieder nicht führen können. Wenn durch unsere Verfahren Allgemeine Geschäftsbedingungen kundenfreundlicher formuliert werden müssen oder unlautere Werbemaßnahmen verboten werden, kommen

diese Ergebnisse allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute. Natürlich sollen Sie als Fördermitglied auch persönlich profitieren: Wir bieten Ihnen regelmäßig aktuelle Informationen in unserer Verbraucher*Zeitung*, die Sie als Mitglied frei Haus erhalten. **Und nicht vergessen:** Der Mitgliedsbeitrag kann auch steuerlich geltend gemacht werden, denn die Verbraucherzentrale ist eine gemeinnützige Organisation.



Beitrittserklärung

Ich werde Fördermitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Meine Mitgliedschaft ist immer mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündbar.
Mein Jahresbeitrag beträgt _____ Euro (mindestens 20 Euro)

Name	
Vorname	Titel
Straße, Hausnummer	
PLZ	Wohnort
Telefon	
E-Mail	
Datum	Unterschrift

Mitgliedsbeiträge für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können steuerlich als Sonderausgaben geltend gemacht werden: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist vom Finanzamt Stuttgart – Körperschaften wegen ausschließlicher und unmittelbarer Förderung der Verbraucherberatung als besonders förderungswürdig anerkannt (Freistellungsbescheid vom 19.2.2024, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Weitere Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier: www.vz-bw.de/datenschutz

Bitte abschicken an:
Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.
Mitgliederbetreuung
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart

oder per
E-Mail: mitglieder@vz-bw.de
Fax: (0711) 66 91 50

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

☐ meiner Postanschrift

☐ meiner E-Mail Adresse

☐ meiner Faxnummer

Beitragszahlung
Sie können den Mitgliedsbeitrag per Überweisung, Dauerauftrag oder Einzugs-ermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat) bezahlen. Wenn Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, buchen wir den Mitgliedsbeitrag einmal im Jahr von ihrem Konto ab.

Bitte teilen sie uns Ihre Entscheidung mit und kreuzen Sie an:

☐ Ich möchte, dass der Mitgliedsbeitrag jährlich abgebucht wird. Senden Sie mir hierfür ein Formular für die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats zu.

☐ Ich überweise den Mitgliedsbeitrag nach Erhalt der Rechnung auf folgende Bankverbindung:
SozialBank AG
IBAN: DE13 3702 0500 0008 7201 01
BIC/SWIFT: BFSWDE33XXX
oder richte einen Dauerauftrag auf das oben genannte Konto ein.

Mitgliedsnummer / Mandatsreferenz
(auszufüllen von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg)