

## WENN'S ENG WIRD: KOSTEN SPAREN OHNE GROSSEN AUFWAND

Energiekrise und Inflation setzen viele Verbraucher:innen finanziell unter hohen Druck. Wirtschafts- und Sozialpolitik sind in der Pflicht für eine Entlastung von Verbraucher:innen zu sorgen. Doch gerade jetzt ist es wichtig, seine Verbraucherrechte und Einsparmöglichkeiten zu kennen, um sich besser vor Abzocke oder Vertragsfallen zu schützen, die zusätzliche Kosten neben den Lebenshaltungskosten verursachen können.



© fizkes / AdobeStock

Im **Supermarkt** lässt sich etwas Geld immer sparen. Die meisten Verbraucher:innen vergleichen bereits Lebensmittel und achten auf den Grundpreis. Großpackungen sind im Verhältnis mitunter nicht preiswerter als normale Verpackungsgrößen, Mogelpackungen lassen sich mit Hilfe des Grundpreises enttarnen. Günstigere Produkte stehen in den Regalen meist unten oder ganz oben, als sogenannte „Streck- und Bückware“. Tests der Stiftung Warentest zeigen regelmäßig, dass diese Produkte ebenfalls eine gute Qualität haben.

Auch beim **Girokonto** kann man Geld sparen: Hier gibt es nach wie vor viele Direktbanken, die das Konto kostenfrei oder nahezu kostenfrei anbieten. Bei Versicherungen wie Kfz oder Hausrat kann man oft auch einiges einsparen, wenn man den Anbieter wechselt. Zu Riester Verträgen und fondsgebundenen Rentenversicherungen gibt es preiswerte Alternativen zur Altersvorsorge, mit weitaus besseren Renditechancen.

**Aufpassen bei Krediten!** Zwar kann man mit einem Kredit einen akuten Engpass überbrücken. Allerdings senkt er das verfügbare Einkommen in Zukunft, weil in Raten zurück-

gezahlt werden muss. Laufen die Ausgaben wegen der Inflation dauerhaft aus dem Ruder, besteht das Risiko, dass sich die Situation durch einen Kredit nur verschlimmert. **Deshalb auch Vorsicht bei Ratenkäufen:**

Der Handel bedient sich seit jeher zur Absatzsteigerung auch der Angebote von Zahlungsdienstleistern und Kreditgebern. Doch dabei geht es nur um den Produktabsatz und um die lukrative Vermittlung neuer Kundinnen und Kunden an die Kooperationspartner. Je weiter das Zahlungsziel in der Zukunft liegt, desto unübersichtlicher wird die finanzielle Situation für Verbraucher:innen. Dies nutzen Anbieter gezielt aus, um ihnen sodann teure Ratenkredite verkaufen zu können.

Es ist auch clever, sich einen Überblick über alle **laufenden Verträge** zu verschaffen. Seit dem 1. Dezember 2021 können **Telekommunikationsverträge** nach der Grundlaufzeit mit einer einmonatigen Frist gekündigt werden (unabhängig davon, wann der Vertrag geschlossen wurde). Verbraucher:innen, die mehr als einen Handyvertrag haben, können schauen, ob es sich beispielsweise anbietet, einen Laufzeitvertrag in einen Prepaid-Vertrag umzuwandeln. Auch andere Abos wie **Fitnessstudioverträge** oder **Streamingabos** können

überprüft werden. Wir das Angebot wirklich genutzt? Gibt es günstigere Alternativen?

Im Bereich **Versicherungen** macht es generell Sinn, Risiken, die man abgesichert haben möchte, zu priorisieren und sie in eine Reihenfolge zu bringen, die die ganz spezielle eigene Lebenssituation und persönliche Einschätzung berücksichtigt. Es sollten nicht die teuersten Versicherungssparten vorrangig gekündigt werden, sondern diejenigen Verträge beendet werden, die in der Priorisierung den niedrigsten Rang haben. Auch kann es sein, dass der eigene Versicherer seit dem Abschluss des Vertrags neue, günstigere Tarife aufgelegt hat, ohne dass dabei die Leistungen dieser neuen Tarife schlechter geworden sind. Versicherer müsse Bestandskunden diesbezüglich nicht von sich aus informieren. Es empfiehlt sich deshalb, von Zeit zu Zeit das Angebot des Versicherers zu checken oder anzufragen, ob es günstigere Tarife gibt. In diesem Fall muss der Versicherer dann entsprechend beraten.

Wenn Verbraucher:innen bereit sind ihren Versicherer zu wechseln, können selbstverständlich auch Angebote anderer Anbieter verglichen werden. Manchmal liegen mehrere Hundert Euro zwischen Angeboten mit vergleichbarem Leistungsumfang.

Zum Thema **Energiesparen** haben wir viele Tipps und Informationen auf unserer Internetseite, die hier zu finden sind: [www.vz-bw.de/node/75016](http://www.vz-bw.de/node/75016) Auf dieser Seite finden Verbraucher:innen auch Hinweise, wie Sie **Sozialleistungen** oder **Wohngeld** beantragen. Wer die Kosten nicht alleine stemmen kann, hat unter Umständen Anspruch auf Leistung und muss sich auch nicht scheuen, diese in Anspruch zu nehmen. ●

Mehr Spartipps gibt es auf unserer Internetseite: <https://www.vz-bw.de/node/72603>



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

## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

Energiekrise und Inflation haben Land und Menschen auch im neuen Jahr weiterhin im Griff. Auch unsere tägliche Arbeit ist seit einem Jahr täglich von damit verbundenen verbraucherrechtlichen Themen dominiert – vor allem die dramatische Energiepreissituation beschäftigt viele Verbraucher:innen: Wie ist das mit der Guldversorgung? Wie wechsele ich Anbieter? Und macht es aktuell überhaupt irgendeinen Sinn diesen zu wechseln? Und wer denkt eigentlich an Verbraucher:innen die auf Heizöl angewiesen sind? Dieses Thema behandeln wir in der vorliegenden Ausgabe unserer Verbraucherzeitung für Sie auf Seite 5.

Darüber hinaus haben wir gleich nebenan, hier auf der Seite, wertvolle Tipps für Sie, wie Sie im Alltag einfach Kosten sparen können, wenn Sie sich an einfache Kniffe erinnern: Etwa daran, dass seit dem 1. Dezember 2021 Telekommunikationsverträge nach der Grundlaufzeit mit einer einmonatigen Frist gekündigt werden können.

In einem weiteren Schwerpunkt-Thema berichten wir auf Seite 2 über „Greenwashing“ im Finanzsektor und über neue Klagen der Verbraucherzentrale gegen Finanzproduktanbieter, die mit zweifelhaften Versprechungen zu Nachhaltigkeit Umsatz generieren wollen. Da „Greenwashing“ kein singuläres Problem des Finanzsektors ist, sondern in vielen Lebensbereichen stattfindet, stellen wir auf Seite 7 das Thema allgemeiner vor mit Fokus auf die schulische Verbraucherbildung.

Viel Spaß beim Lesen und alles Gute wünscht Ihnen

Ihre Cornelia Tausch

## GREENWASHING: NEUE KLAGEN GEGEN DWS UND COMMERZ REAL

Anbieter von Geldanlagen werben zunehmend häufiger mit Nachhaltigkeit, weil sie sich davon mehr Umsatz erhoffen. Da es aber weder eine gesetzliche Definition, noch ein zuverlässiges Kennzeichnungssystem für nachhaltige Geldanlagen gibt, ist Greenwashing – also der Versuch von Unternehmen, sich ein „grünes“ oder „nachhaltiges“ Image zu verschaffen, ohne diesen Anspruch tatsächlich umzusetzen – an der Tagesordnung. In zwei neuen Unterlassungsklageverfahren geht die Verbraucherzentrale gegen Greenwashing vor (Wie Greenwashing genau funktioniert und welche Formen es gibt, lesen Sie auf Seite 6).

Die DWS wirbt für ihren DWS Invest ESG Climate Tech Fonds für verschiedene umwelt- und nachhaltigkeitsbezogene Vorteile ihres Fonds gegenüber einer Anlage gemäß dem Aktienindex „MSCI AC World Index“. So sollen die Fondsbestände zum Beispiel angeblich 90% weniger CO<sub>2</sub> erzeugen als die Unternehmen des Referenzindex. Und diese Differenz soll bezogen auf 10.000 Euro Fondsvermögen etwa einem CO<sub>2</sub> Ausstoß von 1,6 Einfamilienhäusern entsprechen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hält diese Werbung für irreführend – unter anderem, weil die DWS nicht ausreichend darüber informierte, wie sie die CO<sub>2</sub> Ausstoßwirkung berechnet, weder für den Fonds noch für den Referenzindex. Das ist auch nicht



verwunderlich, denn der MSCI AC World Index enthält Aktien von knapp 3000 Unternehmen aus 23 Industrie- und 24 Schwellenländern, für die jeweils unterschiedliche gesetzliche Berichterstattungspflichten über nachhaltigkeitsbezogene Angaben gelten. Schon deshalb dürfte es technisch unmöglich sein, hier **belastbare Belege** für die errechneten CO<sub>2</sub>-Werte zu ermitteln.

Ferner halten wir die Aussage, Anleger würden mit ihrem Vermögen zu null Prozent etwa in den Sektor „Kohle“ investieren, für irrefüh-

rend, weil aus der Werbung nicht klar hervorgeht, dass tatsächlich aufgrund von Schwellenwerten nicht ausgeschlossen werden kann, dass die vom Fonds gehaltenen Unternehmen eben doch bis zu 14,99% ihres Umsatzes im Sektor „Kohle“ erzielen.

Die DWS warb außerdem damit, dass Anleger im DWS Invest ESG Climate Tech Fonds „gezielt in die Erreichung der Klimaziele“ investieren würden, und sie würden „durch gezieltes investieren mithelfen, dem Klimawandel entgegenzuwirken“ oder dessen

Auswirkungen abzumildern. Wie und in welchem Umfang diese Wirkung eintreten soll, belegt und erläutert die DWS nicht weiter, obwohl bei einer solchen umweltbezogenen Werbung transparente Angaben gesetzlich verlangt werden. Es dürfte auch schwierig sein, diese Wirkung nachzuweisen, da der Fonds in börsennotierte Wertpapiere investiert. Wenn Wertpapiere an der Börse erworben werden, findet nur ein Inhaberwechsel statt. Dieser Inhaberwechsel hat weder auf den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der im Fondsvermögen gehaltenen Unternehmen noch auf die aus dem Fondsvermögen ausgeschlossenen Unternehmen einen direkten Einfluss. Für den von der Werbung angesprochenen Verbraucher bleibt damit unklar, wie dennoch die behauptete Wirkung eintreten soll. Das Verfahren wird voraussichtlich am 16. März 2023 am LG Frankfurt verhandelt.

Die Commerz Real wirbt für den Fonds Klima-Vest mit einer „messbaren“ ökologischen Wirkung. Diese Werbung halten wir für irreführend, weil die Anbieterin nicht weiter erläutert hat, welche Messungen konkret welche Wirkung belegen sollen. Die Menge an produziertem Ökostrom mag noch messbar sein, die CO<sub>2</sub> Wirkung, geschweige denn die noch viel weitreichendere ökologische Wirkung dagegen ist es gewiss nicht. Das Verfahren wird voraussichtlich am 16. Januar 2023 am LG Stuttgart verhandelt. ●

## ERFOLGREICH AN DER BÖRSE – WIE GEHT DAS?

Trotz leicht gestiegener Zinsen frisst die hohe Inflationsrate das Ersparte auf. Kein Wunder, dass zunehmend für Geldanlagen über die Börse geworben wird. Aber es drohen einige Fallstricke. Wir stellen diejenigen, die in unserer Verbraucherberatung am häufigsten aufschlagen vor. Anschließend erfahren Sie wie Sie erfolgreich Ihr Geld an der Börse anlegen können.

### Abzockmaschine Trading-Kurse

In diversen sozialen Medien werben Pseudo-Expertinnen- und -Experten, die angeblich durch den Handel von Aktien und anderen Wertpapieren an der Börse zu Reichtum gekommen sind, für ihr kostenpflichtiges Seminarprogramm. Wer die Kurse belegt, soll erfahren, wie zweistellige Renditen möglich sind – pro Tag wohlgerneht. Derartige Kurse sind unseriös, sie sind niemals das Geld wert, das sie kosten. Nicht umsonst verkaufen diese „Experten“ überbewertete Kurse statt ihre Zeit einzig und allein darauf zu verwenden, ihr eigenes Geld mit den von ihnen propagierten Trading-Strategien zu vermehren.

### Abofalle Börsenbriefe

Andere Anbieter, wie zum Beispiel die AlleAktien GmbH, schieben Interessierten, mit zum Teil rechtswidrigen Maschen, Abonnementverträge unter, die Verbraucher:innen auf Monate hinaus verpflichten sollen, eine monatliche Gebühr zu bezahlen, für die sie im Gegenzug angeblich exklusive Analysten-Reports erhalten. Darin werden dann Investments in Einzelaktien oder Kryptowerte empfohlen. Derartige Börsenbriefe können aber gar nicht einhalten was sie versprechen. Diese Abos lohnen sich nicht.

### Kostenfalle aktiv verwaltete Investmentfonds

Jenseits der (halb)legalen Vertriebsmaschinen gibt es aber auch im regulierten, legalen Finanzvertrieb teure Fallstricke, die den Börsenerfolg gefährden oder Renditen zum Teil auffressen können. Aktiv verwaltete Investmentfonds werden insbesondere von Bank- und sogenannten freien Finanzberater:innen angeboten, sind aber auch in privaten Fondsgebundenen Rentenversicherungen oft enthalten. Der Grund ist, dass die Vermittler:innen dafür von den Fondsgesellschaften Provisionen erhalten. Mit Investmentfonds können Sie auch Geld an der Börse investieren.

Ihr Versprechen: Sie müssen sich selbst um die Börse keine Gedanken machen, denn Profis kümmern sich um Ihr Geld. Man unterscheidet zwischen aktivem und passivem Fondsmanagement. Bei aktiv verwalteten Investmentfonds versuchen die Fondsmanager:innen, durch gezielte Anlageentscheidungen, zum Beispiel über eine Einzeltitelauswahl, oder über Kauf- und Verkaufszeitpunkte, überdurchschnittliche Erträge zu erwirtschaften. Dies gelingt aber nur selten, unter anderem, weil diese aktiv verwalteten Fonds teuer sind und die Mehrkosten nicht so leicht verdienen können. Beim passiven Fondsmanagement sind die Kosten viel geringer, weil eine durchschnittliche Wertentwicklung angestrebt wird, gemessen an einem Index. Sie müssen damit rechnen, dass die jährliche Rendite aktiv verwalteter Fonds mindestens zwei Prozent pro Jahr geringer ist als bei Fonds mit passivem Fondsmanagement. Letztere werden auch als ETFs bezeichnet. Sie werden von Vermittlern meist nicht empfohlen, weil diese dafür keine Provision erhalten.



### Wie kann man dann erfolgreich an der Börse investieren?

Wenn Sie langfristig Vermögen aufbauen und real positive Renditen erzielen wollen, machen Sie sich mit den Chancen und Risiken des Aktienmarkts vertraut. Die Chancen: Aktien haben über längere Zeit und historisch betrachtet unter allen Anlageklassen von Gold über Immobilien bis zu den Zinspapieren die höchsten Renditen erwirtschaftet – auch inflationsbereinigt. Die Risiken: zwischendurch gab es immer wieder heftige Kurseinbrüche. Meist erholte sich der Aktienmarkt von derartigen Kurseinbrüchen rasch, aber in der Vergangenheit konnte das auch mal zehn Jahre oder länger dauern. Eine erfolgreiche Anlagestrategie ist simpel: Legen Sie das Geld breit gestreut an und minimieren Sie die

Kosten. Eine breite Risikostreuung am Aktienmarkt erreichen Sie am preiswertesten mit ETFs, die einen weltweiten Index abdecken. Beispiele für derartige Indizes sind der FTSE All World und der MSCI All Country World. Auf diese Weise können Sie an den Erträgen von 3.000 bis 4.000 Unternehmen weltweit teilhaben. So angelegt, können Sie das Geld im Grund so lange investiert lassen bis Sie es benötigen. ●

Weitere Infos:



## GENAU HINSCHAUEN: BERATUNGS-PROTOKOLLE BEI VERSICHERUNGEN

Versicherungsvermittler und Versicherer müssen beim Abschluss eines Versicherungsvertrags nicht nur informieren, sondern auch beraten. Beraten nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG) heißt, dass nach Wünschen und Bedürfnissen der Verbraucher:innen gefragt und dann entsprechende Versicherungsangebote auf dieser Basis gemacht werden. Die Beratungspflicht ist dabei zwar nicht grenzenlos, aber weitgehend. Nach dem Gesetz soll Voraussetzung für eine Beratung sein, dass ein Anlass dafür besteht.

Dieser Anlass kann in der Person des Versicherungsnehmers begründet sein – seien es besondere persönliche Verhältnisse oder individuelle Eigenschaften des Versicherungsnehmers, die zu einem unversicherten Risiko führen. Der Anlass kann jedoch auch darin liegen, dass ein Versicherungsvertrag schwierig zu verstehen ist. Da nahezu alle Versicherungssparten mittlerweile eine große Fülle von unterschiedlichen Tarifen und Klauseln haben und in vielen Zusammenhängen für Verbraucher:innen bedeutend sein können, ist fast immer ein Anlass gegeben.

Wenn es einen Anlass gibt, bedarf es also einer Beratung, und die muss – so das Gesetz – dokumentiert werden. Eine solche Dokumentation ist wichtig, denn die Beratung soll es Verbraucher:innen ja ermöglichen, den

Versicherungsschutz zu bekommen, den sie benötigen. Ob diese Mitwirkung und Beratung aber korrekt erfolgte, kann nur dann sicher beurteilt werden, wenn es eine Dokumentation hierzu gibt. Zu erwarten ist also, dass jemand, der Versicherungsverträge verkauft, in der Dokumentation genau festhält, was er die Verbraucher:innen gefragt hat, wie diese geantwortet haben und aus welchem Grund daher welches Versicherungsangebot gemacht wurde.

Die Erfahrung zeigt aber, dass hier vielfach geschludert wird. Der Verbraucherzentrale liegen viele Beratungsprotokolle vor, in denen eben nicht die von den Verbraucher:innen geäußerten Wünsche und Bedürfnisse wiedergegeben wurden, sondern irgendwelche, formularmäßig vorgegebene Kästchen vom Versicherungsvertrieb angekreuzt wurden. Das ist unzureichend und nachteilig.

Zum einen können die Verbraucher:innen später den Abschluss- und Beratungsvorgang nur noch weniger genau nachvollziehen als mit einer guten Beratungs-Dokumentation. Auch kann der Versicherungsvertrieb einen Umweg um die – manchmal als lästig empfundene – Beratungspflicht versuchen, wenn er kaum etwas in die Dokumentation aufnimmt. Vor allem aber ist eine nur bruchstückhaft ausgefüllte Dokumentation im Streitfall für



© Krakenimages.com / AdobeStock

## ELEMENTARSCHADEN „RÜCKSTAU“ BEI WOHNGEBÄUDEVERSICHERUNG: AUF DIE DETAILS KOMMT ES AN

Die Gefahr „Rückstau“ ist Teil der Absicherung von Elementarschäden in der Wohngebäudeversicherung; weitere dieser Elementarschadensrisiken sind zum Beispiel Überschwemmung, Erdbeben, Erderschütterung oder auch Gefahren durch Schnee.

Schon seit einiger Zeit begrenzen Wohngebäudeversicherer den tariflich gebotenen Absicherungsumfang in Bezug auf Rückstaugefahren. So wird in den Bedingungen nicht selten gefordert, dass eine Rückstauklappe vorhanden ist. Wo dies nicht der Fall ist, wird diesbezüglich kein Versicherungsschutz geboten.

Eine solche Rückstauklappe, auch Rückstauventil genannt, ist dafür da, dass wenn durch Starkregen die öffentliche Kanalisation über ihre Belastungsgrenze gekommen ist (dieses Risiko ist durch Fehlplanung beim Bau, nicht

prognostizierte Auswirkungen und Ähnliches in vielen Kommunen vorhanden), die Abwassermassen nicht von der öffentlichen Kanalisation in die häusliche Kanalisation eindringen und sich von dort einen Ausweg suchen, etwa im Gully in der Waschküche oder in der Toilette im Erdgeschoss. Mit einer Rückstauklappe reduziert sich für den Versicherer die Gefahr, bezahlen zu müssen, erheblich. Denn wenn die Rückstauklappe ihren Zweck erfüllt, gibt es regelmäßig erst gar keinen Rückstauschaden.

Viele Bedingungen gehen aber noch weiter: Oft wird nicht nur das Vorhandensein einer Rückstauklappe verlangt, sondern explizit auch, dass die Rückstauklappe stets in funktionstüchtigem Zustand gehalten werden und eine regelmäßige Inspektion durchgeführt wird. Je nach Formulierung wurde von gericht-

### ! FALL AUS DER BERATUNGSPRAXIS: WENN VERSICHERER NICHT BERATEN WOLLEN

Der Versicherungsvertrieb war vor einigen Jahren ein besonders großes Problem der Versicherungsbranche. Strukturvertriebe zogen durchs Land und verhökerten Versicherungen für nahezu alles und jedes – egal, ob zu Verbraucher:innen passend oder nicht. Daran hat sich viel geändert. Seit 2008 gibt es ein rundum erneuertes Versicherungsvertragsgesetz, das zumindest in Teilen einen hervorragenden regulatorischen Rahmen um den Versicherungsvertrieb legt. Mittlerweile müssen Versicherungsvertrieb und Versicherer Verbraucher:innen beim Abschluss beraten, nach Wünschen und Bedürfnissen der an einer Absicherung Interessierten fragen und dann entsprechende Angebote auf dieser Basis machen. Eine solche Pflicht zur Beratung gilt auch während der Laufzeit des Vertrages.

Im Beratungsfall eines Verbrauchers wurde ihm von seinem Versicherer, der SV Sparkassenversicherung, im Rahmen einer schriftlichen „Treue-Aktion“ ein Angebot gemacht, das ihn einen ganzen Jahresbeitrag sparen lassen hätte sollen. Der Antrag sollte bequem und schnell portofrei an den Anbieter zurückgeschickt werden, er war schon weitgehend vom Versicherer vorbereitet. Als Gegenleistung für den „Rabatt“ sollte sich der Versicherungsnehmer weitere vier Jahre an den Versicherer binden.

Vor- und Nachteile abzuwägen sind vor dem Hintergrund eines solch langen Zeitrahmens sicher angebracht. Gerade bei einer Wohngebäudeversicherung, um die es sich in diesem Fall handelte: mit dem Klimawandel gehen verstärkt Wetterextreme einher und damit besondere Herausforderungen zur Versicherung dagegen.

Da der gesetzliche Rahmen eindeutig ist, war eine Beratung auch bei diesem Angebot ganz zweifelsohne zu erwarten. Doch auf dem Antragsformular stand zwar groß etwas dazu, dass wer den Treuevorteil für die lange weitere Vertragsbindungsdauer nutzen wolle, das durch ein Ankreuzen eines Kästchens dokumentieren solle. Doch in der Nähe dieser Erklärung platzierte der Versicherer die Information, dass diese Art der angebotenen Vertragsverlängerung im Rahmen der vorliegenden Aktion nur durch den Verzicht auf Beratung möglich sei. Es lässt sich vermuten, dass der Versicherer möglichst viele lange Vertragsverlängerungen ohne viel Aufwand und kritisches Abwägen der eigenen Kundinnen und Kunden unter Dach und Fach bringen wollte – allerdings mit dem Haken, dass es gesetzwidrig ist, dass Versicherer einfach mal so die Beratung ausschließen.

Der Versicherer wurde von der Verbraucherzentrale abgemahnt. Er gab mittlerweile die Erklärung ab es zu unterlassen, bei solch einem Angebot den Vertragsabschluss von einem Verzicht auf Beratung abhängig zu machen. ●

Verbraucher:innen teils keine Hilfe bei der Möglichkeit, wegen unzureichender Beratung beim Versicherer oder seinem Vertrieb Schadensersatz zu fordern. Manchmal ist eine unzureichende Dokumentation sogar etwas, das gegen die Verbraucher:innen im Streitfall gewendet werden kann, nämlich dann, wenn dort etwas steht, worüber nicht gesprochen worden ist oder im Beratungsprotokoll sogar angebliche Inhalte einfach dazu erfunden wurden.

Daher ist es für Verbraucher:innen ganz besonders wichtig darauf zu achten, was im Beratungsprotokoll steht und das Protokoll ganz genau zu lesen. Es sollten Details der Beratung aufgenommen sein und unter keinen Umständen sollte man sich darin sachkundiger darstellen lassen als man es tatsächlich ist. Kein:e Verbraucher:in ist verpflichtet, das Beratungsprotokoll zu unterschreiben. Auch sollte das Beratungsprotokoll zusammen mit den anderen Versicherungsunterlagen gut aufbewahrt werden. ●

licher Seite eine solche Klausel aber auch als nicht bestimmt genug und damit nicht wirksam angesehen (OLG Frankfurt/Main 7 U 71/21).

Es gibt Versicherungstarife, die eben keine Rückstauklappe fordern. Dies ist insbesondere für Verbraucher:innen mit Immobilien, die keine Rückstauklappe haben und die gegebenenfalls gar keine Rückstauklappe nachträglich in ihre Immobilie einbauen lassen können, wichtig. Und natürlich kann ein Tarif ohne die explizite Notwendigkeit einer Rückstauklappe für Verbraucher:innen etwas sein, die gerne mal den einen oder anderen Inspektionstermin vergessen. Also sollte beim Abschluss einer Wohngebäudeversicherung genau darauf geachtet werden, was die Versicherer eigentlich absichern und welche Vorgaben gemacht werden. Genaueres



© ronstik / AdobeStock

Vergleichen lohnt sich. Im Übrigen auch in Bezug auf die versicherten Höchstgrenzen. Die können gerade auch bei der Gefahr „Rückstau“ bemerkenswert niedrig im Bereich weniger Tausend Euro liegen. ●

## MEHRWEGBEHÄLTER STATT EINWEGPLASTIK: JETZT AUCH BEIM ESSEN UND TRINKEN UNTERWEGS

**To-Go-Becher für den Kaffee zwischendurch oder die Einwegverpackung vom Imbiss um die Ecke: Was für unterwegs praktisch und einfach ist, belastet Klima und Umwelt. Deshalb gibt das neue Verpackungsgesetz vor, dass ab dem 1. Januar 2023 für Speisen und Getränke zum Mitnehmen und Bestellen auch eine Mehrwegverpackung angeboten werden muss. Damit haben Verbraucherinnen und Verbraucher die Wahl, statt Einwegverpackungen aus Kunststoff wiederverwendbare Mehrwegbehälter zu nutzen. So können sie freiwillig dazu beitragen, Abfälle zu vermeiden, Rohstoffe zu sparen und die Umwelt zu schonen.**

### Warum eine Pflicht für Mehrwegangebote?

In Deutschland entstehen täglich 770 Tonnen Verpackungsmüll durch Einwegverpackungen für Essen und Trinken zum Mitnehmen. Alleine die kunststoffbeschichteten Pappbecher für den klassischen Kaffee „To Go“ füllen pro Jahr acht Millionen typischer Stadt-Mülleimer. Durch die Verwendung von Mehrwegbehältern sollen diese Müllmengen deutlich reduziert werden. Gleichzeitig können Rohstoffe wie Kunststoff und Papier eingespart und Treibhausgas-Emissionen vermieden werden, die bei der Herstellung von Einwegverpackungen entstehen.

### Für wen gilt diese Pflicht?

Überall wo Lebensmittel, Speisen oder Getränke vor Ort in Einwegverpackungen aus Kunststoff oder Einwegbecher gefüllt und verkauft werden, müssen nun auch Mehrwegverpackungen angeboten werden. Das betrifft vor allem Lieferdienste, Restaurants und Caterer, aber auch Bäckereien, Imbisse und (Eis)Cafés. Die Pflicht besteht auch dann, wenn die Speisen direkt vor Ort verzehrt werden.

Für kleine Betriebe mit maximal fünf Beschäftigten und bis zu 80 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche gilt eine Ausnahme: Sie können anstelle eines Mehrwegangebotes mitgebrachte Behälter von Kundinnen und Kunden befüllen. Das Gleiche gilt für Verkaufsautomaten.

Wichtig: Es geht um Alternativen zu Einwegverpackungen aus oder mit Kunststoff. Auch wenn eine Verpackung nur mit Kunststoff beschichtet ist, gilt sie als Kunststoffverpackung. Werden Lebensmittel oder Speisen ausschließlich in Verpackungen aus Papier, Karton oder Alufolie verkauft, muss keine Mehrwegalternative angeboten werden.

Anders ist es bei Einweggetränkebechern: Die Mehrwegangebotspflicht gilt für alle Einwegbecher, unabhängig vom Material. Es ist also egal, ob die genutzten Einwegbecher mit Kunststoff beschichtet sind oder vollständig aus Papier bestehen. Für Getränke, die vor Ort in Becher gefüllt werden, müssen immer Mehrwegbecher angeboten werden.



© Olaf Kunz / AdobeStock

### Welche Regeln sind zu beachten?

Anbieter müssen auf die Wahlmöglichkeit zwischen Mehrweg- und Einwegverpackungen hinweisen. Vor Ort muss der Hinweis gut sichtbar und lesbar auf Plakaten, Tafeln oder Schildern stehen – für Lieferungen zum Beispiel auf der Internetseite, auf Social Media oder gedruckt in Flyern und Prospekten.

Mehrwegverpackungen dürfen nicht zu schlechteren Bedingungen oder teurer angeboten werden als Einwegverpackungen. Damit die Mehrwegverpackungen wieder zurückgegeben werden, können Anbieter ein Pfand erheben.

Anbieter können ein Mehrwegsystem mit eigenem Geschirr einführen oder sich mit weiteren Anbietern zusammentun. Oder sie

schließen sich einem deutschlandweiten oder regionalen Poolsystem für Mehrwegbehälter an.

Es ist ausdrücklich gewünscht, dass sich Anbieter freiwillig an übergreifenden Mehrwegsystemen beteiligen. Die sind auch für Verbraucher:innen die beste Lösung, weil Mehrwegbehälter dann auch in anderen Gastronomiebetrieben und Standorten zurückgegeben werden können.

### Ausblick

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wird im Laufe des Jahres das Angebot von Mehrwegverpackungen unter die Lupe nehmen. Wenn Ihnen etwas auffällt, freuen wir uns über Ihre Nachricht an [ernaehrung@vz-bw.de](mailto:ernaehrung@vz-bw.de). ●

## GAR NICHT GLÄNZEND: TITANDIOXID IN LEBENSMITTEL

Wegen Sicherheitsbedenken hatte die EU-Kommission bereits vor einem Jahr entschieden, dass der Zusatzstoff Titandioxid (E171) für Lebensmittel nicht mehr verwendet werden darf. Doch Lebensmittel mit Titandioxid, die vor dem 7. August 2022 in Verkehr gebracht wurden, dürfen noch bis zum Ablauf ihrer Haltbarkeit verkauft werden. So werden auch im Jahr 2023 immer noch Lebensmittel mit Titandioxid im Handel zu finden sein. Die gute Nachricht: Titandioxid lässt sich auf der Zutatenliste erkennen und somit vermeiden.

### Was ist Titandioxid überhaupt?

Titandioxid ist ein weißer Farbstoff, der auch natürlich vorkommt. Jahrzehntlang war er als Zusatzstoff E 171 für Lebensmittel zugelassen.

Genutzt wird Titandioxid vor allem, weil es Licht reflektieren kann und für leuchtende und deckende Farben sorgt.

Titandioxid findet sich aber nicht nur in Lebensmitteln, sondern auch in vielen Kosmetikprodukten. Zum Beispiel in Sonnencreme als mineralischer Lichtschutzfaktor oder in Zahnpasta für eine gleichmäßige weiß glänzende Oberfläche. In Medikamenten wird es auch als Schutzfilm eingesetzt, in Lacken und Kunststoffen als Weißpigment. In all diesen Produkten ist Titandioxid weiterhin erlaubt.

### In welchen Lebensmitteln wurde Titandioxid eingesetzt?

Titandioxid findet sich meist in essbaren Deko-

rationen für Kuchen und Plätzchen, wie Fondant, Schokolinsen oder Deko-Perlen. Außerdem in verschiedenen Soßen, Fertiggerichten, Kaugummi oder Nahrungsergänzungsmitteln.

### Warum wurde Titandioxid für Lebensmittel verboten?

Titandioxid ist seit Jahren umstritten, denn es enthält Nanopartikel. Das sind sehr kleine Teilchen, die auch in menschliche Zellen eindringen können. Die Auswirkungen auf Mensch und Umwelt sind noch nicht ganz geklärt. Bereits 2016 hat die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) eine Bewertung von Titandioxid als Zusatzstoff veröffentlicht. Damals stellte die EFSA fest, dass noch weitere Forschung notwendig

ist, um eine abschließende Bewertung abzugeben. Im März 2020 forderte die Europäische Kommission die EFSA dann erneut auf, Titandioxid zu bewerten. Die EFSA wertete viele wissenschaftliche Studien aus und konnte eine schädigende Wirkung von Titandioxid auf das Erbgut nicht vollständig ausschließen. So kam sie zu dem Ergebnis, dass Titandioxid als Lebensmittelzusatzstoff nicht länger als sicher angesehen werden kann.

### Wie kann uns Titandioxid schaden?

Titandioxid kann über die Lunge oder über die Verdauungsorgane aufgenommen werden. Beim Einatmen können Titandioxid-Partikel tief in das Lungengewebe eindringen und dort Entzündungen hervorrufen. Bei der Aufnahme über die Verdauungsorgane können sie sich in unserem Körper ansammeln. Vor allem die Nanopartikel von Titandioxid sind problematisch. Die winzigen Partikel können bis in unsere Zellen gelangen. Dort besteht die Möglichkeit, dass sie das Erbgut schädigen.

Die Aufnahme über die Haut gilt derzeit als nicht möglich. Für Produkte wie Cremes, die auf die Haut aufgetragen werden, gibt es keine Hinweise, dass die Verwendung von Titandioxid gesundheitsschädlich ist.

### Wie kann ich auf Titandioxid verzichten?

Achten Sie beim Einkaufen auf die Zutatenliste oder Inhaltsstoffe. Bei Lebensmitteln taucht Titandioxid oft als E 171 auf, bei Kosmetika wie Zahnpasta als Titanium Dioxide oder CI 77891. ●



## NEUE FALLSTRICKE BEIM ENERGIEANBIETERWECHSEL

Die Preisentwicklung für Gas und Strom ist derzeit für Verbraucher:innen kaum überschaubar. Die Preise sind in abenteuerlicher Weise nach oben geschossen. Die Verbraucherzentrale klärt über aktuelle Fallstricke beim Anbieterwechsel auf.

Anbieter haben mit Kettenpreiserhöhungen die Energiepreise immer weiter hochgetrieben. Entlastungen, wie bei Strom der Wegfall der EEG-Umlage zum Juli 2022 oder, beim Gas, die Mehrwertsteuerabsenkung im Oktober 2022, sowie der Verzicht auf die Umsetzung der Gasbeschaffungsumlage, haben keinen nachhaltigen preisdämpfenden Effekt gezeigt. In unserer Beratung sehen wir immer mehr Verbraucher:innen, die die neuen Preise und Abschlagszahlungen nicht mehr stemmen können. Aktuell sehen wir für das Jahr 2023 weiter deutlich höhere Preise. Die Preisrallye hat kein Ende. Als Grund für die aktuellen Teuerungen werden die hohen Beschaffungspreise für Strom und Gas sowie steigende Netzgebühren angeführt.

Verbraucher:innen sehen sich folglich nach besseren Tarifen um. Leider ist ein Wechsel nicht mehr so einfach wie noch vor einem Jahr. Ob ein Wechsel überhaupt sinnvoll ist, zeigt zunächst die Prüfung der bestehenden Konditionen beim derzeitigen Lieferanten.

Auf keinen Fall sollten sich Verbraucher:innen durch Werbeanrufe oder an der Haustüre zum Wechsel verleiten lassen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg stellt in der Beratung immer wieder fest, dass auf diesen Vertriebswegen viele unseriöse Firmen agieren, die nur darauf aus sind Verbraucher:innen in sehr teure und unattraktive Tarife zu locken. Einmal abgeworben, gibt es kein Zurück mehr in die guten, alten Tarife.

Wichtig: Vor einem Wechsel regelmäßig den derzeitigen Tarif mit allen weiteren Vereinbarungen (Preisgarantien, Boni) prüfen!

Obgleich sich zum Jahresende die Angebote auf den Wechselportalen wieder etwas gebes-



sert haben, sind die Angebote der Grundversorger vielerorts deutlich besser. Ist die Grundversorgung günstig, können Verbraucher:innen dorthin wechseln.

Im Gegensatz zu früheren Jahren müssen Verbraucher:innen deutlich mehr Eigeninitiative aufwenden. Grundversorgertarife sind in den Wechselportalen nicht ausreichend gelistet. Verbraucher:innen müssen selbst auf die Suche gehen, Grundversorgertarife abgleichen und mit Sonderverträgen vergleichen, um zu einem guten, bezahlbaren Tarif zu kommen.

Tatsächlich häufen sich seit Oktober 2022 Beschwerden bei der Verbraucherzentrale über Grundversorger, die neue Kundinnen und Kunden in die teure Ersatzversorgung eingruppieren. Diese ist seit einer Gesetzesänderung zum Ende Juli 2022 deutlich teurer als die Grundversorgung. Soweit Verbraucher:innen ihren alten Tarif durch ordentliche oder eine Sonderkündigung (etwa nach einer Preiserhöhungsansage) selbst gekündigt haben, müssen sie zwingend in der Grundversorgung eingruppiert werden. Dies gilt ebenfalls, soweit der alte Versorger ordentlich zum Ende der Vertragslaufzeit oder unberechtigt gekündigt hat. Auch im letzten Fall liegt regelmäßig ein geordneter Ab- und Anmeldevorgang vor.

### Was genau ist die Ersatzversorgung?

Die Ersatzversorgung sichert die Versorgung vorübergehend für drei Monate, wenn die Versorgungslage unklar ist. Das ist etwa der Fall, wenn der Anbieterwechsel scheitert oder aus sonstigen Gründen schief läuft oder der alte Anbieter in Insolvenz gerät, oder ihm durch den örtlichen Netzanbieter die Bilanzkreisverträge gekündigt werden. Die Ersatzversorgung ist regelmäßig eine Ausnahme; sozusagen ein soziales Sicherungsnetz, das verhindern soll, dass Verbraucher:innen aus der Versorgung rutschen und damit im Dunkeln sitzen oder in der Kälte ausharren müssen.

Bei Vertragskündigungen haben Verbraucher:innen ein Recht ohne Umwege in der Grundversorgung versorgt zu werden. Die Praxis einiger Grundversorger, Verbraucher:innen einfach in die Ersatzversorgung zu schieben, verstößt gegen die gesetzlichen Vorgaben. Grundsätzlich sollten Verbraucher:innen sich gegen solche Praktiken wehren. Links zu weiteren Infos und einem Musterbrief finden Sie in der Infobox auf dieser Seite.

### Aussichten geben Hoffnung auf Entlastung

Durch die Preisbremse für Strom und Gas besteht die Hoffnung, dass sich die Lage im Jahr 2023 beruhigen wird und Verbraucher:innen etwas entlastet werden. Der Bundesgesetzgeber plant einen Preisdeckel für Strom bei 40 Cent pro Kilowattstunde und für Gas bei zwölf Cent pro Kilowattstunde für ein Grundkontingent von 80 Prozent des bisherigen Verbrauchs einzuführen. Für den darüber liegenden Verbrauch müssen Marktpreise gezahlt werden. Auf Basis der November-Energiepreise könnte eine vierköpfige Familie rund 900 Euro bei Gas (bei einem Jahresverbrauch von 20.000 Kilowattstunden) und rund 250 Euro bei Strom (bei einem Jahresverbrauch von 4.000 Kilowattstunden) sparen. Die derzeitigen massiven Erhöhungen würden jedoch nur zum Teil aufgefangen, es wird für alle Verbraucher:innen teuer bleiben. Preisumsicht und Sparsamkeit werden weiterhin das Gebot der Stunde sein. ●

Sind Sie zu Unrecht in die Ersatzversorgung genommen worden und möchten stattdessen in die möglicherweise deutlich günstigere Grundversorgung wechseln?



Auf unserer Website unter [www.vz-bw.de/node/77436](http://www.vz-bw.de/node/77436) finden Sie weitere Infos und einen interaktiven Musterbrief. Mit diesen Schreiben teilen Sie dem örtlichen Grundversorger mit, dass Sie Strom oder Gas künftig von ihm beziehen. Hat ein Grundversorger Sie in die teure Ersatzversorgung genommen, können Sie außerdem widersprechen.

## AKTUELLE INFORMATIONEN ZUM THEMA HEIZÖLEINKAUF

**Auf dem Heizölmarkt hat es im vergangenen Jahr einige nachteilige Entwicklungen für Verbraucher:innen gegeben. Zum einen haben sich die Heizölpreise in Baden-Württemberg mehr als verdoppelt, zum anderen ist das Widerrufsrecht für im Fernabsatzgeschäft gekauftes Heizöl gekippt worden. Hier informieren wir über aktuelle Fragen zum Thema Heizöl.**

### 1. Die Rechtslage: Kein Widerrufsrecht

Noch Mitte des Jahres 2015 hatte der Bundesgerichtshof (BGH) mit einem Urteil bekräftigt, dass Verbraucher:innen ein 14-tägiges Widerrufsrecht bei der Bestellung von Heizöl im Fernabsatz zusteht. Obgleich der dafür zugrundeliegende § 312g Absatz 2 Nummer 8 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) textlich unverändert geblieben ist, haben Verbraucher:innen seit Anfang September 2021 jedoch nicht länger das Recht, bei einem Heizölkauf, der über eine telefonische, schriftliche oder eine Online-Bestellung (Fernabsatz-Vertrag) zustande gekommen ist, innerhalb von 14 Tagen zu widerrufen. Heizölverträge sind seit verganginem Jahr nach Abschluss sofort fix und unveränderlich.

Hintergrund ist ein europäischer Gesetzgebungsprozess, der eigentlich Verbraucherrechte stärken wollte, aber in der Umsetzung durch den Bundesgesetzgeber dazu geführt hat, dass die Entscheidung des Bundesgerichtshofs aus dem Jahr 2015 keine Anwendung mehr finden kann. Es besteht also seit 2021 für Verbraucher:innen kein gesetzliches Widerrufsrecht mehr bei Heizölbestellungen im Fernabsatz.

### 2. CO<sub>2</sub>-Bepreisung – Hilfen für Heizöl-kunden

Aktuell sind keine staatlichen Maßnahmen bekannt, die Verbraucher:innen, die mit Heizöl Haus oder Wohnung heizen, entlasten sollen. Für Nutzer:innen von Öl- oder Holzpellettheizungen soll es lediglich die Möglich-

keit geben, Leistungen aus einem Härtefallfond zu erhalten, soweit „unzumutbare Belastungen“ gegeben sind. Was hier vom Gesetzgeber im Einzelnen angedacht ist, ist jedoch noch komplett offen.

Die einzige Entlastung für Heizölnutzer:innen, ist die Aussetzung und Verschiebung der dritten Stufe der CO<sub>2</sub>-Bepreisung! Die für den 1. Januar 2023 vorgesehene Erhöhung um weitere fünf Euro pro Tonne wird um ein Jahr aufgeschoben. Es verbleibt zunächst bei einem Preis von 30 Euro pro Tonne. Das ist leider nur ein kleines Trostpflaster.

### 3. Einkauf

Die Heizölpreise sind seit Mitte September kräftig gefallen und bewegten sich Ende November dieses Jahres im Bundesdurchschnitt bei rund 124 Euro pro 100 Liter. Sie sind aber noch weit entfernt von den Durchschnittspreisen zur Jahreswende 2021/2022 von rund 90 Euro pro 100 Liter. Die weitere

Preisentwicklung auf dem Heizölmarkt hängt von vielen Komponenten ab, sodass sich die Entwicklung für die Zukunft schwer bis gar nicht abschätzen lässt.

Verbraucher:innen mit unzureichend gefüllten Tanks rät die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, sich jetzt zu bevorraten. Die Warte-Chancen gegenüber den Warte-Risiken sind kaum abschätzbar.

### 4. Sammelbestellungen

Es kann sinnvoll sein, sich mit anderen Kunden zusammenschließen, um gemeinsam Heizöl zu ordern. So kann man trotz eigener, kleiner Liefermengen Rabatte der Heizöllieferanten mitnehmen. Weitere Einzelheiten dazu lesen Sie online in unserem Text „Sammelbestellungen für Heizöl: Mengenrabatte möglich“ unter [www.vz-bw.de/node/38495](http://www.vz-bw.de/node/38495). ●

## SO FUNKTIONIERT DIE RECHTSDURCHSETZUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. ist, wie auch die Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer, sowie der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv), berechtigt, Ansprüche von Verbraucher:innen kollektivrechtlich durchzusetzen. Werden also durch eine Handlung eines Anbieters nicht nur die Interessen einer einzelnen Verbraucherin tangiert, sondern sind von dem möglicherweise unzulässigen Verhalten viele Verbraucher:innen betroffen, kann die Verbraucherzentrale im Interesse aller Verbraucher:innen eine Klage einleiten.

Dabei kann ein unzulässiges Verhalten beispielsweise in Allgemeinen Geschäftsbedingungen liegen, also vorformulierten Vertragsklauseln, sofern diese Verbraucher:innen unangemessen benachteiligen. Das unzulässige Verhalten kann eine unlautere Werbemaßnahme sein, zum Beispiel ein Werbeanruf, zu dem ein Verbraucher kein Einverständnis erklärt hat. Oder auch eine irreführende Werbung: beispielsweise wenn für ein Produkt mit Zutaten geworben wird, die gar nicht enthalten sind. Oder wenn gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen wird, wie die Verpflichtung Grundpreise anzugeben oder einen Kündigungsbutton auf der Webseite vorzuhalten.

### Wie läuft das ab?

Verbraucher:innen beschwerten sich bei der Verbraucherzentrale über Anbieterverhalten, das von Berater:innen der Verbraucherzentrale dann eingeschätzt wird. Erachten die Berater:innen das Anbieterverhalten ebenfalls als unzulässiges Verhalten, kann es im Rahmen einer Verbandsklage aufgegriffen werden. Oder die Verbraucherzentrale überprüft in einer Aktion, ob sich Anbieter an gesetzliche Vorschriften halten. Sofern dann von einem unzulässigen Verhalten des Anbieters zulasten vieler Verbraucher:innen ausgegangen werden muss, mahnt die Verbraucherzentrale den Anbieter ab und fordert diesen außer-



© Corri Seizinger / AdobeStock

gerichtlich auf eine Unterlassungserklärung abzugeben und das unzulässige Verhalten einzustellen.

In der Unterlassungserklärung muss der Anbieter eine angemessene Vertragsstrafe versprechen, die zur Zahlung fällig wird, wenn er entgegen der Erklärung doch noch einmal die unzulässige Handlung begeht. Wird diese außergerichtliche Erklärung nicht abgegeben, dann kann die Verbraucherzentrale Unterlassungsklage beim zuständigen Gericht erheben. Das Gericht entscheidet dann durch Urteil. Wenn der Anbieter gegen dieses Urteil verstößt, dann kann ein weiteres Verfahren angestrengt werden. Wenn das Gericht zur Überzeugung gelangt, dass der Anbieter gegen das Urteil verstoßen hat, wird er verurteilt und muss eine Ordnungsstrafe an den Staat zahlen.

### Mehr als 150 Abmahnungen jährlich

Von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. werden jährlich regelmäßig mehr als 150 Abmahnungen ausgesprochen, in 85 Fällen wurden im Jahr 2022 die angeforderten Unterlassungserklärungen abgegeben. Viele Rechtsdurchsetzungsverfahren können außer-

gerichtlich mit Abgabe einer Unterlassungserklärung beigelegt werden. Aber viele Anbieter wollen auch eine gerichtliche Entscheidung.

Neben dem Instrument der Unterlassungsklage hat die Verbraucherzentrale auch die Möglichkeit, eine Musterfeststellungsklage zu erheben. Einer Musterklage können sich die Geschädigten anschließen und die Rechtsfragen werden für alle einheitlich geklärt. Ein

Musterfeststellungsverfahren kann mit einem Urteil aber auch mit einem Vergleich enden. In einem Urteil stellt das Gericht den Sachverhalt und die Rechtslage fest. Verbraucher:innen können dann den jeweiligen individuellen Anspruch selbst einklagen, wobei für die angeschlossenen Verbraucher:innen die Verjährung gehemmt ist. Bei einem Vergleich kann die Entschädigung direkt in der Verbandsklage vereinbart werden, wobei Verbraucher:innen die Möglichkeit haben, aus dem Vergleich auszutreten.

### Wichtige Gesetzesänderung zur Verbandsklagebefugnis 2023

Eine wichtige Gesetzesänderung zu dieser Verbandsklagebefugnis steht im nächsten Jahr an: So sollen die klagebefugten qualifizierten Verbände, zu denen auch die Verbraucherzentrale gehört, die Möglichkeit erhalten, sogenannte Abhilfeverfahren zu führen. Mit den Abhilfeverfahren soll es den klagebefugten Verbänden ermöglicht werden, unmittelbar für Gruppen von Verbrauchern:innen Leistungsklagen zu erheben. Es bleibt aber noch abzuwarten, wie dieses Klagerecht in Deutschland konkret umgesetzt wird. ●

## JETZT NEU: DER KÜNDIGUNGSBUTTON

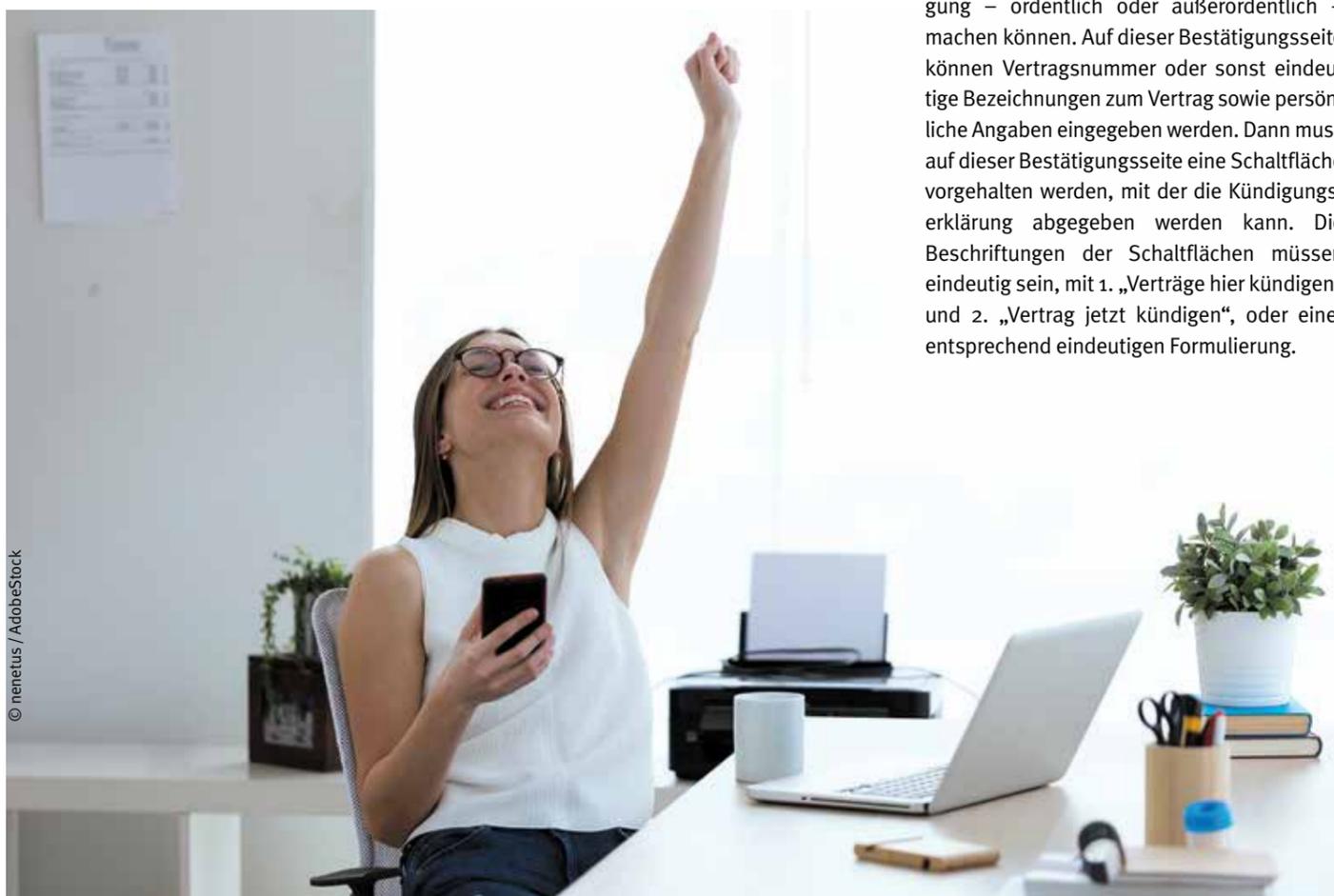
**Im Bürgerlichen Gesetzbuch wurde eine Vorschrift neu eingeführt, nach der Anbieter, die es Verbraucher:innen ermöglichen, über die Webseite etwa Fitnessstudio-Verträge oder ein Abo für eine Zeitschrift abzuschließen, auch eine Kündigungsschaltfläche vorhalten müssen.**

Sinn und Zweck der Vorschrift ist es, dass die Kündigung eines Vertrages nicht schwieriger sein soll, als der Abschluss des Vertrages. Die gesetzlichen Anforderungen an den Kündigungsbutton legen fest, dass es sich hierbei um eine deutlich gestaltete Schaltfläche handeln muss. Von der Kündigungsschaltfläche muss auf eine Bestätigungsseite geleitet werden, auf der Verbraucher:innen notwendige Angaben, über die Art der Kündigung – ordentlich oder außerordentlich – machen können. Auf dieser Bestätigungsseite können Vertragsnummer oder sonst eindeutige Bezeichnungen zum Vertrag sowie persönliche Angaben eingegeben werden. Dann muss auf dieser Bestätigungsseite eine Schaltfläche vorgehalten werden, mit der die Kündigungserklärung abgegeben werden kann. Die Beschriftungen der Schaltflächen müssen eindeutig sein, mit 1. „Verträge hier kündigen“ und 2. „Vertrag jetzt kündigen“, oder einer entsprechend eindeutigen Formulierung.

Beide Schaltflächen müssen ständig verfügbar und von jeder Unterseite einer Webseite aus erreichbar sein. Werden diese Schaltflächen und die Bestätigungsseite nicht zur Verfügung gestellt, dann können Verbraucher:innen das Dauerschuldverhältnis jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

In einer breit angelegten Aktion haben die Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) überprüft, ob diese neue verbraucherschützende, gesetzliche Regelung von den Anbietern auch umgesetzt worden ist. Insgesamt mussten 152 Abmahnungen bundesweit ausgesprochen werden. Die Aktion hat eine breite Wirkung gezeigt, viele Anbieter haben ihre Webseiten nachgebessert, auch ohne Abmahnung. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und auch die anderen Verbraucherzentralen werden weiter prüfen.

Verbraucher:innen können sich unter [www.verbraucherzentrale.de/probleme-mit-dem-kuendigungsbutton-76779](http://www.verbraucherzentrale.de/probleme-mit-dem-kuendigungsbutton-76779) melden, wenn Sie bei einem Anbieter die erforderliche Kündigungsschaltfläche vermissen. ●



## GREENWASHING ALS THEMA IM SCHULUNTERRICHT

Beim wöchentlichen Lebensmitteleinkauf, beim Shoppen in der Stadt oder im Internet stoßen Verbraucher:innen immer wieder auf Produkte, die damit beworben werden „nachhaltig“ zu sein. Dieser Trend ist nicht neu, nur findet er vermehrt statt.

Aus unserer Beratung wissen wir, dass Verbraucher:innen ein großes Interesse an tatsächlich nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen haben. Die Unternehmen wissen, dass nachhaltige Produkte und Dienstleistungen stärker nachgefragt werden. Genau hier setzt die Greenwashing-Masche an.

Unter Greenwashing ist im Allgemeinen jede Kommunikation zu verstehen, die ein Wirtschaftssystem, eine Branche, ein Unternehmen, dessen Produkte und Prozesse als umweltschonend (nachhaltig) oder umweltschonender (nachhaltiger) darstellt als es den Gegebenheiten entspricht.

Unternehmen betreiben Greenwashing, weil sie sich davon ein positives Image, höheren Produktabsatz, höhere Preise, schwächere Regulierung, stärkere Lobby oder die Einhaltung von Gesetzen versprechen.

Verbraucher:innen können in der Regel einem Produkt, einer Dienstleistung, einem Prozess oder einem Unternehmen dessen Umweltwirkung allerdings nicht ansehen. Sie werden mittels Greenwashing über deren wahre Umweltwirkung getäuscht.

### Folgenden Formen von Greenwashing gibt es:

- **Verschweigen:** Betonung einer umweltfreundlichen Eigenschaft, andere umweltschädigende Eigenschaften werden unter den Tisch fallengelassen; z.B. Inhaltsstoffe.
- **Fehlende Belege:** Keine Informationen und wissenschaftliche Belege für die umweltschonende Aussage.

- **Unzutreffende Argumentation:** Grüne Projekte unterstützen, unlogische Begründungen anführen, Werbung mit „grünen“ Promis
- **Vage Begriffe:** Begriffe wie „grün“, „natural“, „aus bis zu 70% recyceltem Material“, „enthält keine Mikro-Plastik-Kügelchen“
- **Fake-Labels:** Fake-Labels sind Labels, die lediglich auf Selbstauskünften von Unternehmen beruhen oder einfach nur Nachhaltigkeit symbolisieren sollen.
- **Beschönigendes Design:** Farbgestaltung, alles grün, natürlich etc.
- **Manipulation von Prozessen:** z. B. die Manipulation von Prüfungen oder Tests, die mithilfe von Software durchgeführt werden (Emissionen von PKW).
- **Fragliche Zertifizierungen:** Insbesondere freiwillige, staatliche Zertifizierungen, die Unternehmen die Möglichkeit eröffnen, sich, ihre Produkte oder Prozesse als umweltfreundlicher darzustellen als diese sind (z.B. EMAS, ISO 14001).

Jugendliche (Generation Fridays For Future) sind ohnehin Zielgruppe der Unternehmen. Möchten sie nachhaltig konsumieren, sind sie zudem ein Ziel von Greenwashing-Kampagnen. Unser neues Unterrichtsmaterial für das Fach Geographie unterstützt Schüler:innen altersgerecht und lebensnah bei der Auseinandersetzung mit Greenwashing anhand eines Mysterys am Fallbeispiel des Unternehmens Got Bag. Ein Mystery ist eine Unterrichtsmethode, bei der die Schüler:innen ungeordnete Informationen basierend auf einer Leitfrage in ein Ordnungsgefüge sortieren. Got Bag ist ein 2016 gegründetes Start-Up, das damit warb Rucksäcke aus 100 % Meeresplastik zu verkaufen. ●

Einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie unter:  
**[www.vz-bw.de/bildung-bw](http://www.vz-bw.de/bildung-bw)**

Das Projekt wird gefördert durch das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.



## DEUTLICHER ANSTIEG DER POSTBESCHWERDEN

**Obwohl im Jahresdurchschnitt mindestens 80 Prozent der Briefsendungen in Deutschland am folgenden Werktag ausgeliefert und 95 Prozent nach zwei Werktagen ankommen müssen, kommt es seit dem Spätsommer zu massiven Beschwerden über die Post und DHL: Viele Betroffene haben teilweise wochenlang keine Briefpost erhalten.**

Auch häufen sich die Beschwerden über angeblich fehlgeschlagene Zustellversuche, obwohl die Empfänger:innen zuhause auf das Paket gewartet haben. Anstelle eines Paketes fanden viele nur eine Paketbenachrichtigung über eine „erfolgreiche Zustellung“ im Briefkasten.

Bereits im Oktober lagen der Bundesnetzagentur doppelt so viele Beschwerden wie im gesamten Vorjahr vor (30.000 Beschwerden). Allein im Oktober wurden fast 9.700 Beschwerden registriert. Nach Aussagen der Post würden die gesetzlichen Vorgaben erfüllt und im bundesweiten Schnitt mindestens 80 Prozent der Briefe am nächsten Werktag zugestellt und mindestens 95 Prozent am übernächsten.

Diese Aussage lässt sich schwer verifizieren, deckt sich aber nicht mit den vorgebrachten Beschwerden, da Zustellungen über Wochen nicht erfolgt sind. Auch wird seitens der Post immer wieder vorgebracht, dass coronabedingt Angestellte ausfallen würden. Dennoch rechtfertigt ein krankheitsbedingter Personalausfall nicht, dass wochenlang keine Post zugestellt wird. Auch liegen wohl keine coronabedingten Abwesenheiten flächendeckend über Wochen vor. Es ist daher ein strukturelles Problem der Post anzunehmen. Seit mehreren Jahren steigt das Postvolumen, Personal wird eingespart, Zustellbezirke vergrößert und damit das Arbeitsvolumen der einzelnen Zusteller erhöht.

## UNTERGESCHOBENE TELEKOMMUNIKATIONSVERTRÄGE

**„Wollen Sie auch schnelles Internet per Glasfaser?“ – eine häufige Frage unseriöser Vertreter:innen an der Haustüre, um Ihnen einen neuen Vertrag unterzubeln. Die Verbraucherzentrale erreichen immer wieder Beschwerden, dass teure Internetverträge neu abgeschlossen wurden, obwohl nur ein Techniker die Leitung überprüft hat.**

Angebliche „Techniker“ klingeln spontan an Haustüren, „testen“ eine Leitung und lassen sich die kostenfreie Überprüfung der Glasfasertauglichkeit per Unterschrift auf dem Tablet bestätigen. Durch die Unterschrift wird aber nicht die Arbeit des Technikers bestätigt, sondern unbewusst ein Vertrag geschlossen. Erst nachdem die ersten Beiträge vom Konto der Betroffenen zusätzlich abgebucht werden, fällt der untergeschobene Vertrag auf.

Eine Abbuchung ist aber nur dann wirksam, wenn zuvor ein gegenseitiger und gültiger Vertrag abgeschlossen und ein Lastschriftauftrag für den neuen Vertrag erteilt wurde. Voraussetzung für einen gültigen Vertrag sind zwei übereinstimmende Willenserklärungen – Angebot und Annahme. Hieran fehlt es aber, wenn man eine Unterschrift in dem Glauben leistet, nur die Anwesenheit des „Technikers“ zu bestätigen. Betroffene berichten, dass sie weder Unterlagen für den Technikertermin, noch Unterlagen für einen neuen Vertrag erhalten haben.

### Vorgehen bei untergeschobenen Verträgen

Da nur durch Täuschung der Vertrag zustanden gekommen ist, kann dieser angefochten werden. Die Anfechtung muss hier innerhalb eines Jahres ab Kenntnis von der Täuschung erfolgen.

Auch sollten Betroffene bei untergeschobenen Verträgen eine Strafanzeige gegen den Anbieter stellen. Die Strafanzeige kann bequem online unter [www.online-strafanzeige.de](http://www.online-strafanzeige.de) aufgegeben werden.

### Überrumpelung bei Vertreterbesuch

Teilweise fühlen sich Verbraucher:innen aber durch den spontanen Vertreterbesuch genötigt, einen Vertrag zu schließen, obwohl sie diesen gar nicht brauchen. Solche an der Haustür geschlossene Verträge sind zunächst wirksam, können aber in der Regel ab Vertragsschluss innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden. Wurde man nicht oder nicht ordnungsgemäß über sein Recht zum Widerruf informiert, erlischt das Widerrufsrecht spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen.

Auch wenn der Anbieter um eine Erklärung oder einen Rückruf bittet – ein Widerruf muss nicht begründet werden. Ausreichend ist alleine die Mitteilung an das Telekommunikationsunternehmen den Vertrag widerrufen zu wollen. Die Aufforderung eines Unternehmens an Verbraucher:innen, sich zu erklären oder zu melden, ist unzulässig und kann von der Verbraucherzentrale abgemahnt werden.

### Schutz vor untergeschobenen Verträgen

- Weisen Sie Vertreter:innen an der Haustüre ab – „gute Angebote“ können auch verschickt werden und müssen nicht „sofort“ unterzeichnet werden.
- Unterschreiben Sie nie ein Angebot an der Haustür!
- Fordern Sie Unterlagen, damit Sie sich in Ruhe informieren können.
- Wenn Sie eine unbekannte Abbuchung oder eine unbekannte Rechnung erhalten haben, holen Sie sich rechtlichen Rat. ●

### Rechte

Wenn Sendungen nicht ankommen, können sich Betroffene direkt an die Post wenden, um das generelle Problem zu melden. Bei fehlenden Bestellungen sollten Verbraucher:innen den Händler kontaktieren, da dieser für die Erfüllung des Vertrages verantwortlich ist. Hierzu muss der Händler die Ware dem Kunden zukommen lassen. Wählt er einen unzuverlässigen Lieferdienst, so dass die Ware nicht oder beschädigt ankommt, so fällt dies in seinen Verantwortungsbereich. Betroffene sollten daher den Händler zur Vertragserfüllung auffordern. Notfalls muss dieser die Ware erneut senden.

### Beschwerde bei Bundesnetzagentur

Damit zukünftig mangelnde Zustellungen abgestellt werden, kann bei Nichtlieferung oder beschädigten Paketen eine Beschwerde bei der Bundesnetzagentur eingereicht werden. Diese ist die Aufsichtsbehörde für die

Postversorgung. Wenn verstärkt Beschwerden eingehen, fordert die Bundesnetzagentur das jeweilige Postunternehmen auf, bestehende Mängel zeitnah abzustellen und die gesetzlich vorgeschriebene Qualität dauerhaft zu gewährleisten.

### Gesetzliche Lücke

Auch wenn die Bundesnetzagentur Auffälligkeiten bei der Zustellung bemerkt, so hat diese keine Möglichkeiten das Verhalten der Dienstleister zu sanktionieren. Dies ist umso ärgerlicher, da Portogebühren regelmäßig erhöht werden und bei mangelhafter Zustellung Betroffene oftmals hilflos sind. Es ist notwendig, dass Kunden eine Zustellungsgarantie erhalten und bei Nichteinhaltung dann finanziell entschädigt werden. Derzeit haben Verbraucher:innen nach Zahlung des Portos kaum Handhabe gegen Zusteller und sind einer willkürlichen Zustellung ausgesetzt. ●

**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**

Ihr schneller und unkomplizierter Weg zu uns: Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie auch gerne telefonisch.

Montag bis Freitag 9–12 Uhr |  
Mittwoch 15–18 Uhr

|  |                  |
|--|------------------|
| <b>Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</b> | 0 900 1 77 444 1 |
| <b>Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene</b>    | 0 900 1 77 444 2 |
| <b>Versicherungen</b>                                | 0 900 1 77 444 3 |
| <b>Bauen, Wohnen, Energie</b>                        | 0 900 1 77 444 5 |
| <b>Altersvorsorge, Banken, Kredite</b>               | 0 900 1 77 444 8 |

Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr

|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| <b>Gesundheitsdienstleistungen</b> | 0 900 1 77 444 7 |
|------------------------------------|------------------|

(Festnetzpreis 1,86 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend. Infos zum Datenschutz: [www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise](http://www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise))

**UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE**

Stand 1. Januar 2023 €

|                              |      |
|------------------------------|------|
| <b>Beratung, telefonisch</b> |      |
| Festnetzpreis pro Minute     | 1,86 |
| Mobilfunkpreis abweichend    |      |

|  |  |
|--|--|
| <b>Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</b> |  |
| <b>Fach- und Rechtsberatung</b>                      | schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00 |

|  |  |
|--|--|
| <b>Lebensmittel und Ernährung, Kosmetik, Hygiene</b> |  |
| <b>Fach- und Rechtsberatung</b>                      | schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00 |

|  |  |
|--|--|
| <b>Versicherungen</b>  |  |
| <b>Rechtsberatung</b>  | schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00 |
| <b>Fachberatung je Versicherungssparte</b>                       | persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00                  |
| <b>Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung</b> | persönlich (bis zu 60 Minuten) *60,00                  |
| <b>Prioritäten- und Budgetberatung</b>                           | persönlich (1,5 bis 2 Stunden) *90,00 bis *120,00      |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Gesundheitsdienstleistungen</b> |  |
| <b>Fach- und Rechtsberatung</b>    | schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00 |

|   |  |
|---|--|
| <b>Altersvorsorge, Banken, Kredite</b>      |  |
| <b>Fach- und Rechtsberatung</b>             | schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00 |
| <b>Private Altersvorsorge/Geldanlage</b>    | persönlich (bis zu 2 Stunden) 160,00                   |
| inklusive Prüfung bestehender Verträge      |  |
| <b>Immobilienfinanzierung</b>               | persönlich (bis zu 2 Stunden) 160,00                   |
| <b>Vorfälligkeitsentschädigung</b>          | schriftlich (je Vertrag) 70,00                         |
| <b>Zinsnachberechnung von Sparverträgen</b> | schriftlich (je Vertrag) 70,00                         |

|  |  |
|--|--|
| <b>Bauen, Wohnen, Energie</b>                      |  |
| <b>Fach- und Rechtsberatung</b>                    | schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00 |
| <b>Mieterberatung***</b>                           | mietrechtliche Erstberatung, persönlich *22,00         |
| <b>Bauangebotsprüfung</b>                          | Spezialberatung, persönlich                            |
| – Baubeschreibung und Bauvertrag 370,00            |  |
| – (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag 180,00 |  |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Energieprojekt</b>  |  |
| <b>Energieberatung</b> | schriftlich, telefonisch, persönlich **kostenlos |
|                        | Beratung zu Hause bis zu 30€ Eigenanteil         |

\* Standardberatung: Wir bitten um Verständnis dafür, dass wir Ihnen für besonders zeitaufwändige Beratungen einen abweichenden Honorierungsvorschlag unterbreiten müssen. Wir berechnen je weitere angefangene 10 Minuten 11,00 € zusätzlich.

\*\* gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

\*\*\* in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Mieterbund

**TROTZ CORONA FÜR SIE DA**

Alle Informationen zu unserem aktuellen Beratungsangebot und zu unseren Öffnungszeiten finden Sie auf unserer Internetseite unter [www.vz-bw.de/node/45639](http://www.vz-bw.de/node/45639)

**BERATUNGSSTELLEN**

- 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** | zur Zeit nur telefonisch erreichbar
- Heidenheim** | Hintere Gasse 60 | 89522 Heidenheim | Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- Karlsruhe** | Kaiserstraße 167 | 76133 Karlsruhe | Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr
- Mannheim** | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim | Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- Mannheim Quartiersbüro** | Mittelstraße 18 | 68169 Mannheim | Di 15–18 Uhr | Do 10–12 Uhr
- Neckarsulm** | Schindlerstraße 9 | 74172 Neckarsulm | Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- Reutlingen** | Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen | Di 10–14 Uhr | Do 13–17 Uhr
- Schwäbisch Hall** | Steinerne Steg 5 | 74523 Schwäbisch Hall | Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr
- Stuttgart** | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart  
Mo + Fr 10–14 Uhr | Di + Do 10–17 Uhr | Mi 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** | Poststr. 2 | Parkhaus Kornhaus | 79761 Waldshut-Tiengen | Di 15–17 Uhr | Do 10–12 Uhr



**MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK**  
Terminvereinbarung unter **0711 66 91 10**  
Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr  
[www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)

**verbraucherzentrale**  
*Baden-Württemberg*

**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](mailto:info@vz-bw.de) | Internet [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de) | **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorstand

**Redaktion:** Niklaas Haskamp, Elena Wolf | **Gestaltung, Herstellung, DTP:** Bernhard Bausch | **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.

# RATGEBER | VERANSTALTUNGEN

## KOSTENLOSE ONLINE-SEMINARE

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen online auf [www.vz-bw.de/onlineseminare-bw](http://www.vz-bw.de/onlineseminare-bw)

### ...❖ Versicherungen, Pflege, Gesundheit



- 24. Januar 18 Uhr | **Richtig versichert**
- 31. Januar 18 Uhr | **Versicherungen für Berufsanfänger**

### ...❖ Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht



- 10. Januar 18 Uhr | **Lästige Cookies**
- 17. Januar 18 Uhr | **Sicher im Internet (in Kooperation mit der VHS Freiburg)**
- 7. Februar 18 Uhr | **Smart Home & Digitale Assistenzsysteme**
- 14. Februar 18 Uhr | **Ärger mit Handwerkern vermeiden**

### ...❖ Altersvorsorge, Banken, Kredite



- 17. Januar 18 Uhr | **Immobilienfinanzierung**
- 24. Januar 18 Uhr | **Geldanlagen mit ETFs**  
(in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 24. Januar 18 Uhr | **Altersvorsorge bei Niedrigzinsen**  
(in Kooperation mit der VHS Bad Urach-Münsingen)
- 26. Januar 18 Uhr | **Greenwashing bei Geldanlagen**
- 26. Januar 18 Uhr | **Risiko Eigenheim – Wie viel kann ich mir leisten?**  
(in Kooperation mit der Schiller-VHS Landkreis Ludwigsburg)
- 31. Januar 18 Uhr | **Geldanlage mit ETFs (in Kooperation mit der VHS Bad Urach-Münsingen)**
- 28. März 18 Uhr | **Sparen für den Nachwuchs**

### ...❖ Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene



- 25. Januar 18 Uhr | **Genussvoll und gesund – essen und einkaufen mit 50+**
- 16. Februar 18 Uhr | **Alles Veggie? Vegetarische und vegane Lebensmittel**
- 23. Februar 17 Uhr | **Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen**
- 14. März 14 Uhr | **Nutri-Score sinnvoll nutzen**
- 22. März 10 Uhr | **Durstlöscher Wasser – Aus der Leitung oder der Flasche?**
- 30. März 18 Uhr | **Nahrungsergänzungsmittel und Ernährung für Schwangere**

### ...❖ Bauen, Wohnen, Energie



- 26. Januar 18 Uhr | **Nachträgliche Wärmedämmung von Wohngebäuden**  
(in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 19. Januar 18 Uhr | **Wärmepumpe**
- 23. Januar 10 Uhr | **Heizungsoptimierung**
- 14. Februar 18 Uhr | **Handwerkeraufträge**
- 20. Februar 18 Uhr | **Wärmepumpe**
- 21. Februar 18 Uhr | **Photovoltaik lohnt sich!**
- 6. März 10 Uhr | **Heizen mit Erneuerbaren Energien**
- 14. März 18 Uhr | **Elektroautos – Strombezug, Ladesäulen und Preise**
- 21. März 18 Uhr | **Energieanbieterwechsel**
- 22. März 18 Uhr | **Stecker-PV**
- 27. März 10 Uhr | **Photovoltaik lohnt sich!**
- 3. April 10 Uhr | **Heizungsoptimierung**
- 9. Mai 18 Uhr | **Photovoltaik lohnt sich!**

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg



Buch | 232 Seiten | 16,5 x 22,0 cm |  
Klappenbroschur | 3. Auflage 2022 |  
Buch 19,90 € | Bestell-Nr. BW52-03

E-Book 15,99 € | Bestell-Nr. EB92-03 |  
3. Auflage 2022

#### RATGEBER HEIZUNG

##### Wärme und Warmwasser für mein Haus

- Gesetzliche Rahmenbedingungen für Neubauten und Bestandsgebäude.
- Die verschiedenen Haustechniken mit ihren Vor- und Nachteilen: vom Brennwertkessel über die Solaranlage bis zur Wärmepumpe.
- Staatliche Förderung nutzen: Die Bundesförderung für effiziente Gebäude (BEG) unterstützt die klimafreundliche Sanierung der Heizungstechnik.

##### Welche Heizung ist die richtige?

Wenn Sie einen Neubau planen oder Ihr bestehendes Gebäude sanieren wollen, spielt die richtige Haustechnik eine wichtige Rolle. Denn mit ihr entscheiden Sie, wie effizient Ihr Energieverbrauch ist, wie hoch Ihre Energiekosten sein werden und wie umweltfreundlich Sie Wärme und Warmwasser erzeugen.

Zahlreiche innovative Techniken stehen zur Verfügung – klug kombiniert und (aktuell nur bei der Heizungssanierung) mit Fördermitteln unterstützt, sind viele dieser Techniken eine lohnende Investition.

Buch | 192 Seiten | Format: 14,8 x 21 cm |

Buch: 14,90 € | Bestell-Nr. TR85-02

2. Auflage 2021

PDF 11,99 € (1.25 MB) | Bestell-Nr. EB93-02

2. Auflage 2021

#### BEHINDERUNG UND TEILHABE

##### Alle Leistungen und Rechte

- Schwerbehindertenausweis: Antrag und Einstufung
- Leistungen zur Teilhabe – einfach erklärt
- Eingliederungshilfe: Mehr Selbstbestimmung konkret
- Rechte am Arbeitsplatz und bei Behörden
- Entlastungen für Eltern von Kindern mit Behinderungen

##### Wegweiser zu selbstbestimmter Teilhabe

Mehr Rechte – selbstbestimmter leben. Das Bundesteilhabegesetz regelt seit Januar 2020 die Unterstützung für Menschen mit Behinderung neu. Der Ratgeber „Behinderung und Teilhabe“ zeigt ganz praktisch den Weg, um Angebote zur Unterstützung beim Wohnen, in Ausbildung und Arbeit oder in der Freizeit optimal zu nutzen.



### ! 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](http://www.vz-bw.de/podcast) sowie auf allen gängigen Podcast-Plattformen.







144 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2021 | **Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. FR77-01 | **E-Book 12,99 €** | Bestell-Nr. EB114-01

**EINFACH NACHHALTIG**

**Umweltbewusst einkaufen, haushalten und leben**

- Möhren aus Israel oder konventionell angebaute aus der Region kaufen?
- Ist Bio-Palmöl umweltfreundlich?
- Wie vermeide ich Mikroplastik?
- Müllvermeidung: Welche Alternativen gibt es zu Plastikstrohhalm, Alufolie, Frischhaltefolie, Backpapier?
- Wann soll ich alte Waschmaschinen und Kühlschränke ersetzen und wie spare ich heute sinnvoll Energie?
- Kurze Entscheidungshilfen und verständliche Erläuterungen und Expertentipps für einen umweltbewussten Alltag

**Weil jede Entscheidung zählt**

Wer im eigenen Haushalt lebt, trifft ständig Entscheidungen, die Auswirkung auf unsere Umwelt haben – wie diese umweltfreundlich aussehen, zeigt dieser Ratgeber.



**Besuchen Sie uns auch im Internet:**  
 [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de)

**DAS VORSORGE-HANDBUCH**  
**Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament**

**Vorsorge treffen**

Legen Sie frühzeitig Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest – für eine medizinische Versorgung und für alle rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten. So schaffen Sie Sicherheit und Klarheit für sich und Ihre Angehörigen. Mit den passenden Vollmachten und Verfügungen in diesem Ratgeber gelingt das zuverlässig und ohne großen Aufwand.

- Gute Orientierung durch eine einfache, klare Struktur
- Präzise Schritt-für-Schritt-Anleitungen zeigen, wie es geht
- Teil 1 bietet kurze Erläuterungen und Entscheidungshilfen zu jedem Dokument
- Teil 2 liefert viele praktische Textbausteine, Musterbeispiele und Formulare zum Ankreuzen und Ausfüllen
- Plus: Die Muster-Vollmacht für den digitalen Nachlass
- Alle Formulare zum Heraustrennen und Abheften
- Rechtssichere Formulierungen auf dem neuesten Stand der Rechtsprechung

**Die wichtigsten Vollmachten und Verfügungen, die jeder haben sollte**

In einem praktischen Ratgeber: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Sorgerechtsverfügung. Kurze Erklärtexte erläutern, wie die Dokumente zu erstellen sind; der Praxisteil enthält alle notwendigen Vorlagen. Außerdem: In fünf Schritten zum Testament. Das Wichtigste zum Erbrecht und wie Sie ein Testament oder einen Erbvertrag aufsetzen - mit Mustertestamenten.



Buch | 200 Seiten | DIN A4 | Broschur perforiert | 7. Auflage 2022 | **Buch 14,90 €** | Bestell-Nr. FR69-07



**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.

**Der Titel erscheint im März 2023.**  
 1. Auflage 2022 | ca. 200 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur

**Bestellkarte**

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

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

**Bestellwert** bis 19,99 € ab 20,00 €  
**Porto- und Versandkosten Inland:** 2,50 € versandkostenfrei

So können Sie bestellen:

- ☛ Per Telefon (02 11) 38 09-555
- ☛ E-Mail [broschueren@vz-bw.de](mailto:broschueren@vz-bw.de)
- ☛ Internet [www.vz-bw.de/ratgeber](http://www.vz-bw.de/ratgeber)
- ☛ Per Post  
 Versandservice der Verbraucherzentralen  
 Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Name: \_\_\_\_\_  
 Vorname: \_\_\_\_\_  
 Straße, Hausnummer: \_\_\_\_\_  
 Postleitzahl, Ort: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_





240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur  
1. Auflage 2019 | **Buch 19,90 €** |  
Bestell-Nr. ET43-01 |  
**E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB108-01  
PDF (7.15 MB)

**WIE ERNÄHRE ICH MICH BEI DIABETES?**  
**Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag**

- Wissenschaftlich fundiert: alle aktuellen Erkenntnisse aus der Ernährungstherapie bei Typ-2-Diabetes
- Hoher Praxisanteil: Die Autorin berät als Diätassistentin
- und Diabetesberaterin DDG seit über 30 Jahren Patienten
- Theorie und Praxis: Der Ratgeber erläutert, wie eine ausgewogene Ernährung bei Diabetes aussieht.
- Über 60 Rezepte liefern Ideen für Frühstück, Mittag-, Abendessen, Desserts, Feste und für Zwischenmahlzeiten

**Gesund essen: Diabetes Typ-2**

... lässt sich durch Veränderungen der Ess- und Lebensgewohnheiten positiv beeinflussen. Wenn Betroffene eine gesunde Ernährungs- und Lebensweise entwickeln, verbessern sie die Lebensqualität, können festgelegte Blutzuckerzielwerte erreichen, das Gewicht halten und Folgeerkrankungen vorbeugen.

**FAMILIENKÜCHE**

**Ganz entspannt: Planen, einkaufen, kochen**

ca. 200 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2022 |  
**Buch 19,90 €** | Bestell-Nr. ET45-01 | **E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB126-01

Alle Eltern wollen das Beste für ihre Kinder, doch oft ist es im Alltag gar nicht so einfach, allen Wünschen und Bedürfnissen gerecht zu werden. Warum gesunde Ernährung nicht teuer und zeitaufwendig sein muss, erläutert dieser Ratgeber. Neben dem „Was koche ich?“ steht das „Wie“ im Vordergrund: Wie kann ich Küche und Alltag organisieren, Stress reduzieren und vor allem leckere und gesunde Gerichte zubereiten?

- Warum ist gesunde Kinderernährung so wichtig?
- Essen für alle: Wie man den Bedürfnissen von Kindern und Eltern gerecht wird – von Achtsamkeit, Atmosphäre und Zeit
- Convenience ohne schlechtes Gewissen: von Tiefkühl- und Fertiggerichten
- Einkaufsplanung: gute Lebensmittel kaufen – wöchentlich und frisch
- Vorrats- und Lagerhaltung: Das sollte immer im Haus sein und hier wird es aufbewahrt.
- Über 60 Rezepte: schnell zubereitet, lässt sich einfrieren und/oder vorbereiten, ideal für unterwegs

**Zeit sparen und Nerven schonen**

Genug Bewegung, ausreichend Schlaf, nicht so viel Zeit am Computer oder Fernseher und natürlich auch eine gesunde Ernährung – so sollte unser Alltag aussehen. Eltern wie auch Kinder wissen über eine gesundheitsfördernde Lebensweise heute viel mehr als noch die Generationen vor ihnen.



Buch | 184 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2019  
**Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. GP52-01

**NEBEN- UND WECHSELWIRKUNGEN VON MEDIKAMENTEN**

**Erkennen und bewerten**

- Wechselwirkungen allgemein: Wie entstehen sie, wie lassen sie sich vermeiden?
- Worauf ist bei Selbstmedikation und bei Nahrungsergänzungsmitteln zu achten, welche Wechselwirkungen mit Dauermedikamenten sind typisch?
- Nebenwirkungen allgemein: Wie häufig und gefährlich sind sie?
- Was sollten besondere Risikogruppen beachten: Schwangere und Stillende, Kinder, ältere Menschen?

Bei Neben- und Wechselwirkungen fragen Sie

...diesen Ratgeber: Immer mehr Menschen müssen dauerhaft Medikamente einnehmen, gerade im fortgeschrittenen Alter und bei chronischen Krankheiten oft mehrere gleichzeitig. Und viele Verbraucherinnen und Verbraucher kaufen zusätzlich Mittel zur Selbstmedikation wie Aspirin oder Ibuprofen und Nahrungsergänzungsmittel. Wechselwirkungen sind dann oft vorprogrammiert. Doch Ärzte und Apotheker scheuen davor zurück, mit Patienten über dieses Thema zu sprechen.

Für eine informierte Entscheidung für oder gegen eine Behandlung sind aber Kenntnisse zu den Risiken einer Therapie nötig. Und es ist wichtig, auf Nebenwirkungen vorbereitet zu sein, um sich im Alltag darauf einstellen zu können.

# 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 über die VerbraucherZeitung, die Sie als Mitglied frei Haus erhalten.

**Und nicht vergessen:** Der Mitgliedsbeitrag kann 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. Den Jahresbeitrag von \_\_\_\_\_ Euro (mindestens 20 Euro) zahle ich auf das Konto Bank für Sozialwirtschaft IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01, BIC/SWIFT: BFSWDE33STG.

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| 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 3.5.2022, 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](http://www.vz-bw.de/datenschutz)

**Bitte abschicken an:**

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Mitgliederbetreuung Paulinenstraße 47 70178 Stuttgart

E-Mail: [mitglieder@vz-bw.de](mailto: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 Einzugsermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat) bezahlen. Wenn Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, buchen wir den Mitgliedsbeitrag jedes Jahr von ihrem Konto zum letzten Bankarbeitstag im März ab.

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

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

Nein, ich überweise den Mitgliedsbeitrag nach Erhalt der Rechnung.

Bankverbindung:  
Bank für Sozialwirtschaft  
IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01  
BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

