



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

## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

Sie halten heute die letzte Ausgabe der Verbraucherzeitung dieses Jahres in den Händen – auch wenn es noch weit weg erscheint: Das Jahresende und die Weihnachtszeit kündigen sich meist sehr frühzeitig im Handel an, schon gibt es die ersten Adventkalender zu kaufen. Dass vorgefertigte, mit Süßigkeiten gefüllte Kalender mitunter deutlich teurer sind als die gleichen Süßigkeiten ohne Kalender, haben wir bereits letztes Jahr herausgefunden. Wir informieren Sie auf Seite 4 ausführlich darüber, was unser Preisvergleich ergeben hat!

Ein besonders Ärgernis, das unsere Fachabteilungen und unsere Rechtsdurchsetzung in letzter Zeit besonders beschäftigt, sind unseriöse Heilsversprechen. Lesen Sie gleich hier auf Seite 1 über verschiedene Fälle, in denen mit falschen Versprechen versucht wurde, Verbraucher:innen das Geld aus der Tasche zu ziehen. Auch wenn manches auf den ersten Blick zweifelhaft erscheint: Das Geschäft mit den Sorgen und Nöten der Menschen, die beispielsweise wegen einer Krankheit oder einer Krise auf der Suche nach Hilfe sind, finden wir besonders dreist und sind daher in einigen Fällen erfolgreich dagegen vorgegangen.

Auf der letzten Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wurde beschlossen, im vierten Quartal dieses Jahres eine weitere Mitgliederversammlung abzuhalten. Unsere Fördermitglieder sind herzlich dazu eingeladen, weitere Informationen finden Sie ebenfalls auf dieser Seite.

Viel Spaß beim Lesen und eine gute Zeit wünscht

Ihre Cornelia Tausch

## DAS GROSSE GESCHÄFT MIT DEN HEILSPRECHEN

Immer wieder erhält die Verbraucherzentrale Beschwerden und Anfragen von Verbraucher:innen zu Heilsversprechen oder gesundheitsbezogener Werbung von Nahrungsergänzungsmitteln und anderen Produkten. Auch Werbeversprechen von Esoteriker:innen beschäftigen die Verbraucherzentrale und die Gerichte immer häufiger.

Es könnte alles so einfach sein: Einen „Heilstein“-Matte für ein paar hundert Euro kaufen und der Krebs ist weg. Wirklich? Immer wieder verblüfft es, wie erfinderische Anbieter Verbraucher:innen das Geld aus der Tasche schwindeln. Eine Matte besetzt mit „Heilsteinen“ soll Viren und Bakterien abtöten, Chakren aktivieren und die Selbstheilung des Körpers bewirken. Dank dieser wundersamen Matte soll das Immunsystem erkrankte Zellen erkennen und bekämpfen. Wohlan, wir glauben: Hier wird auf Kosten der Verbraucher:innen Geld gemacht. Auf unsere Abmahnung hin wurde im Falle der „Heilstein“-Matte von der Vitori GmbH die angeforderte Unterlassungserklärung abgegeben.



Faszinierend auch die Dreistigkeit, mit der ein Anbieter aus der Schweiz für seine Hyaluronsäure geworben hatte. Nicht nur soll die Haut damit wieder straff und fest werden, auch die Gelenke und der Muskeltonus verbesserten sich angeblich bei genau 92 Prozent der „Patienten“. Und ab dem Alter von 50 Jahren wird das Wundermittel bei fast allen Krankheiten dringend empfohlen: von Nierensteinen über Diabetes, zu Pankreatitis, Gehirnstörungen, Gürtelrose, grauem Star und generell allen Erkrankungen, die mit der Alterung der Zellen zusammenhängen.

Abgesehen davon, dass für ein Nahrungsergänzungsmittel nicht in einer Art und Weise geworben werden darf wie für ein Arzneimittel, ist eine solche werbliche Behauptung schlicht unseriös und hochgradig gefährlich. Nicht irgendwelche Nahrungsergänzungsmittel vermögen Erkrankungen zu lindern. Wenn Ärzt:innen nicht aufgesucht werden und solchen haltlosen Versprechungen geglaubt wird, dann besteht eine ernsthafte Gefahr für die Verbraucher:innen. Auf unsere Abmahnung hin hat die Jouvencia AG, die solche Nahrungsergänzungsmittel anbot, die angeforderte Unterlassungserklärung abgegeben und sich verpflichtet in dieser Art und Weise nicht mehr zu werben.

### Thetahealing

Was ist Thetahealing? Diese mysteriöse Therapie soll bis in die DNA wirken und die „12 Strang DNS“ aktivieren. Damit soll der Körper geheilt, der Alterungsprozess verlangsamt werden, bei manchen Menschen soll es angeblich sogar zu Verjüngungen gekommen sein. Tatsächlich handelt es sich bei diesem Produkt wieder einmal um eine Matte, die aus sieben verschiedenen Schichten von „Heilsteinen“ bestehen soll. Wenn man auf diesem Wunderwerk ruht, dann sollen Kalorien verbraucht, giftige Schwermetalle ausgeleitet und Bakterien und Viren abgetötet werden – wirklich? Allergien sollen verschwinden, Asthma gelindert, die DNA repariert, Krebs soll bekämpft werden und Zysten verschwinden ganz von selbst? Und nicht nur Tumore sollen durch die Matte verschwinden, nein, auch die Wirbelsäule soll sie begradigen können. Wir bedauern: Wir glauben nicht an diese Versprechungen und auch der Werbende war selbst wohl nicht ganz so sicher, denn auf unsere Abmahnung hin hat sich Patrick Kessler, handelnd unter der Bezeichnung „Lightshape“, verpflichtet, diese irreführenden und unhaltbaren Werbeaussagen künftig zu unterlassen.

### Großer Gewinn für die Händler

Wie viel die Händler solcher Produkte verdienen, zeigt ein kurzer Preisvergleich im Internet: Auf einer chinesischen Plattform kann man diese „Kristallmatte“ für 145 Dollar kaufen. Bei der Vitori GmbH kostet das Produkt gebrandet mit dem Namen „Vitori“ dann schon 2.200 Euro.

### Vor Gericht erfolgreich

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat in diesem und im vergangenen Jahr bereits verschiedene Urteile erstritten. So hat beispielsweise das Landgericht Kassel der Mönchshofer AG aus der Schweiz untersagt, für ein Nahrungsergänzungsmittel mit dem Hinweis zu werben, mit diesem angeblich nach der Rezeptur von Mönchen hergestelltes Produkt lasse sich auf natürliche Weise die Gelenkgesundheit unterstützen: LG Kassel, Az. 11 O 1331/22.

Das Landgericht Darmstadt hat ein Anerkenntnisurteil gegen den Anbieter Özer erlassen, der seine Plastiksandalen mit der Aussage beworben hat, dass diese unter anderem Fuß- und Gelenkschmerzen lindern würden: LG Darmstadt, Az. 16 O 2/23. Auch an diesen Schlappen verdient der Händler gut: Bei anderen Shops im Internet kann man diese Schuhe ebenfalls kaufen, zu einem Preis von 2,90 Dollar, sofern man mehr als 100 Paar abnimmt. Für ein bis zwei Paar zahlt man 5,30 Dollar. Bei unserem Anbieter kosten die Schlappen dann schon 69,99 Euro.

## EINLADUNG

ZUR MITGLIEDERVERSAMMLUNG  
DER VERBRAUCHERZENTRALE  
BADEN-WÜRTTEMBERG E.V.

AM DIENSTAG, 24. OKTOBER 2023  
AB 9.00 UHR.

Die Veranstaltung wird hybrid, also vor Ort und über eine Webkonferenz durchgeführt. Der Veranstaltungsort ist der Vortragsraum der Verbraucherzentrale in der Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart im 6. OG. Fördermitglieder können sich auch zur Webkonferenz anmelden und erhalten einen Einladungslink.

### Tagesordnung:

1. Begrüßung
2. Festlegung der Tagesordnung
3. Feststellung der Beschlussfähigkeit und der eingegangenen Voten
4. Aktuelles: Finanzen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
5. Abstimmung Wirtschaftsplan 2024
6. Sonstiges

Alle fördernden Mitglieder der Verbraucherzentrale sind zur Teilnahme an der Mitgliederversammlung herzlich eingeladen. (Satzung § 4)

Das Recht Anträge zu stellen und zu wählen, haben jedoch nur die Vertreterinnen und Vertreter der ordentlichen Mitglieder. (Satzung § 8)

### Anmeldung: Bitte bis spätestens

Donnerstag, den 19.10.2023, per Telefon, Fax oder E-Mail (mitglieder@vz-bw.de) an Ihre Ansprechpartnerin Frau Loose.

Die Firma Best Relax B.V. wirbt für ein Gold-Elixier. Dieses soll, dank des enthaltenen Goldes, eine Verjüngung der Erbsubstanz bewirken, und unter anderem gegen Herzinfarkt, Schlaganfall und Thrombose, grauen Star und altersbedingte Makuladegeneration helfen. Glauben Sie das bitte nicht! Vor dem Landgericht Freiburg hat die Anbieterin unseren Klaganspruch anerkannt und sich verpflichtet für das Produkt nicht mehr in dieser Art und Weise zu werben: LG Freiburg, Az. 12 O 37/22 KfH.

Auch die AN Schweiz AG hat erkannt, dass sich mit Heilsversprechen ein gutes Geschäft machen lässt: Diese hat für Nahrungsergänzungsmittel damit geworben, dass bei Einnahme der Kapseln der Cholesterinspiegel gesenkt und die Prostata verkleinert würde. Das enthaltene Selen habe eine Anti-Tumorwirkung, das beigemischte Zink helfe gegen Prostatakrebs. In dem von der Verbraucherzentrale angestregten Gerichtsverfahren erkannte die Anbieterin den Klaganspruch an, so dass Anerkenntnisurteil ergehen konnte: LG Freiburg, Az. 12 O 37/21 KfH. ■

## VORSCHLÄGE DER „FOKUSGRUPPE ALTERSVORSORGE“ GEHEN AM PROBLEM VORBEI

Seit mittlerweile 15 Jahren kritisieren wir die Organisation der kapitalgedeckten Altersvorsorge, weil sie Verbraucher:innen strukturell benachteiligt und bedarfsgerechte Vorsorge verhindert. Nun hat eine vom Bundesfinanzministerium zusammengestellte Arbeitsgruppe, in der verschiedene Lobbyist:innen vertreten waren, Vorschläge für eine Reform der Riester Rente unterbreitet. Diese Vorschläge gehen aber vollständig am Problem der Verbraucher:innen vorbei. Sie reißen sich ein in eine Politik des Herumdokterns an Problemen der Riester Rente, die bekannte strukturelle Missstände nicht zu überwinden vermag.

### Unsere Bewertung einiger Vorschläge:

Eine Aufhebung der verpflichtenden Kapitalgarantie wird es Anbietern ermöglichen, noch höhere Kosten in ihre Produkte einzukalkulieren. Wir sehen in unserer Beratung heute Verträge, die in die Rentenphase übergehen und nur deshalb keine Minusrendite aufweisen, weil die Anbieter verpflichtet sind, für Verluste aus einer verfehlten Anlagepolitik und Gebührenschniderei geradzustehen. Was Anleger:innen blüht, denen Teilgarantiefonds und Wertisierungsfonds verkauft werden, ist absehbar: die Renditen derartiger Fonds lagen über die letzten zehn Jahre bei nicht einmal einem Prozentpunkt jährlich, bei einer durchschnittlichen Rendite des Aktienmarktes von 10,3 % p.a.

Höhere Fördergrenzen sind eine Einladung an die Anbieter und ihre provisionsgeleiteten Vermittler:innen, Verbraucher:innen noch mehr Finanzprodukte „mit staatlicher Förderung“ vorbei an ihrem Bedarf zu verkaufen. Ganz nach dem Motto: weiter so, nur mehr davon.

Ein Vergleichsportal für Riester Verträge ist keine Gefahr für die Finanzvertriebe, die mit allen Wassern der Vertriebstaktiken gewaschen sind. Ohnehin ist die Produktlandschaft so komplex, und sie würde durch eine Aufweichung der Garantie noch weitaus komplexer werden, dass das Produktangebot sich einer objektiven Vergleichbarkeit vollständig entzieht. Das weiß jeder, der schon heute versucht,

Riester Verträge anhand der Produktinformationsblätter zu vergleichen. Eine Vergleichswebseite würde der Irreführung nur Vorschub leisten.

Bei der Aufhebung der Verrentungspflicht besteht die Gefahr, dass sich im Provisionsvertrieb ein neues Geschäftsfeld entwickelt: ein Wettbewerb darum, das angesparte Vermögen der angehenden Rentner:innen zu verwalten. Dieser Wettbewerb allerdings wird dominiert von Provisionen: Produktanbieter kaufen sich Marktanteile über die Höhe der Provisionen, der Bedarf der Verbraucher:innen bleibt dabei auf der Strecke.

Angesichts der Zusammensetzung der Kommission ist nicht überraschend, dass ihre Vorschläge den status quo zementieren, und dass ein staatlich organisiertes günstiges Standardprodukt nach schwedischem Vorbild keine Mehrheit gefunden hat. Die Finanzbranche hat an einem günstigen Standardprodukt kein Interesse, weil ihr das Konkurrenz machen würde. Und die Arbeitgeber:innen und Gewerkschaften setzen lieber auf vorhandene Lösungen. Dabei besteht die Säule der betrieblichen Altersversorgung aus einem Flickenteppich von durch Intransparenz gekennzeichnete Vorsorgeangebote. Nur ein Standardprodukt vermag das Problem des Marktversagens zu überwinden. Verbraucher:innen in Schweden konnten dank günstigem Standardprodukt ihr Vorsorgekapital allein durch Wertzuwachs seit zehn Jahren fast verdreifachen. Davon können hierzulande 14 Millionen Riester-Sparer:innen nur träumen. Nur ein Standardprodukt vermag zu verhindern, dass Vermittler:innen überteuerte Produkte am Bedarf vorbei verkaufen können. Verbraucher:innen müssen daher eine vom Staat organisierte einfache, transparente und kostengünstige Anlageoption zur Verfügung gestellt werden. Erfreulich ist nun, dass sich jüngst auch vier Wirtschaftsweisen zu Wort gemeldet haben, indem sie ein staatlich organisiertes Standardprodukt in der Altersvorsorge einfordern. Es bleibt zu hoffen, dass nun das Parlament die Interessen der Verbraucher:innen endlich in den Mittelpunkt ihres Handelns stellt und den Irrweg in der privatisierten Altersvorsorge beendet. ■

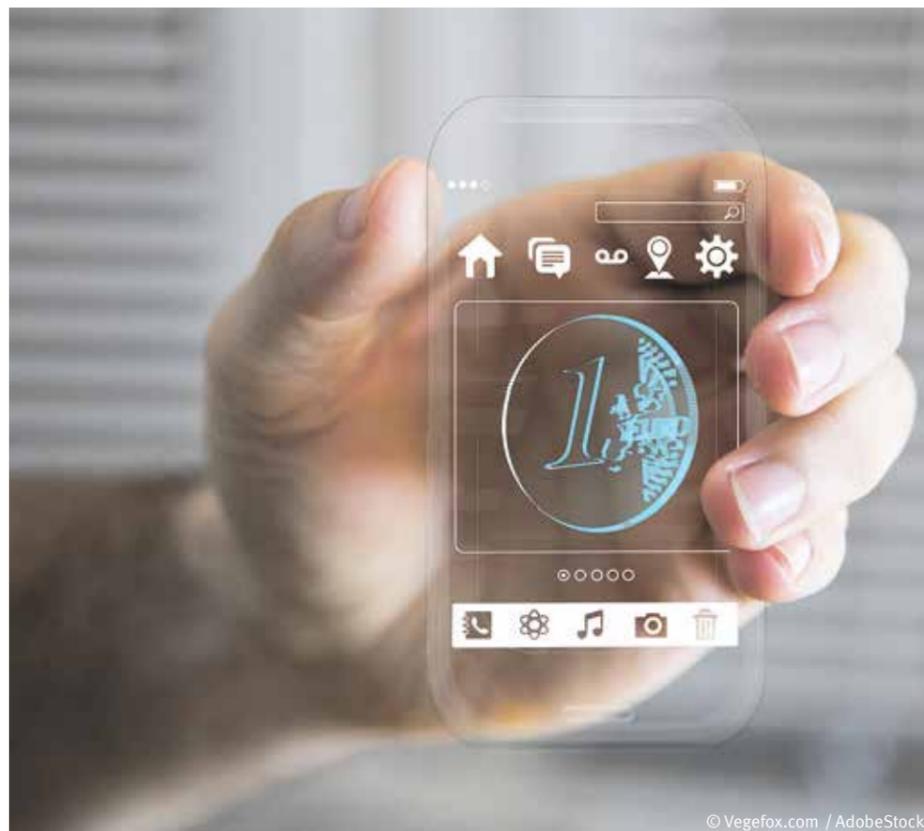
## ABZOCKE ABGESTELLT: 10 PROZENT „KOSTEN“ FÜR RIESTER-GUTHABENENTNAHME

Eine Verbraucherin hatte im Jahr 2004 mit der damaligen BHW Lebensversicherungs AG (heute LPV Lebensversicherung AG) einen Riester Vertrag abgeschlossen. Als sie einen Antrag auf vollständige Entnahme des Kapitals zur wohnungswirtschaftlichen Verwendung (Wohn Riester) stellte, wurde dieser auch von der Zulagenstelle genehmigt. Nachdem aber die die LPV Lebensversicherung unter Verweis auf ihre Allgemeinen Versicherungsbedingungen „Kosten in Höhe von zu bis 10 Prozent des Gesamtentnahmebetrags“ vom Guthaben abziehen wollte, hat sie sich an uns gewandt. Immerhin ging es bei der Entnahme von rund 38.000 Euro um 3.800 Euro „Kosten“. Nach rechtlicher Prüfung sind wir zu der Auffassung gelangt, dass diese Klausel rechtswidrig ist und haben den Versicherer per Abmahnung aufgefordert, die Klausel nicht mehr zu verwenden und sich nicht mehr darauf zu berufen. Die LPV Lebensversicherung hat daraufhin eine Unterlassungserklärung abgegeben. Sie darf sich auf die Klausel nicht mehr berufen und von der Verbraucherin die genannten Kosten nicht verlangen. Sie durfte ihr Guthaben kostenfrei entnehmen. Das gilt natürlich auch für alle anderen Kundinnen und Kunden der LPV Lebensversicherung.

Wenn es nur immer so einfach wäre, die Gebührenschniderei bei der Riester Rente abzustellen. Um die Kürzung von Renten in laufenden Riester Verträgen streiten wir uns mit der Allianz Lebensversicherung nun vor dem Oberlandesgericht Stuttgart. Und ob die Sparkasse Günzburg-Krumbach Kosten bei Übergang des Sparvertrags in die Rentenphase in Rechnung stellen darf, über die sie bei Vertragsabschluss nie konkret informiert hat, muss nun der BGH entscheiden. Im Fall der LPV Lebensversicherung AG dagegen hat der Anbieter nach unserer Abmahnung eingelenkt, er darf die beanstandeten Kosten nicht mehr verlangen.

## DIGITALER EURO

Die Einführung eines digitalen Euro wird von der europäischen Zentralbank und den Länder-Zentralbanken geplant und noch bis Ende 2023 geprüft. Ende Juni 2023 hat die europäische Kommission mit einem Legislativvorschlag ein Gesetzgebungsverfahren begonnen. Vieles spricht also für die Einführung einer offiziellen digitalen Währung (oder eines digitalen Pendant). Damit Verbraucher:innen vor Missbrauch geschützt sind und von den Vorteilen profitieren, sind ein paar Punkte bei der Einführung zu beachten.



© Vegefox.com / AdobeStock

Gesetzliches Zahlungsmittel in vielen Ländern der EU ist der Bargeld-Euro: Mit ihm können im jeweiligen Währungsgebiet Geldgeschäfte getätigt werden. Bargeld hat einige Vorteile gegenüber den heute gängigen online Bezahlmethoden der Banken und anderer Zahlungsdiensteanbieter: Die Nutzung ist anonym möglich, Nutzer:innen hinterlassen bei der Barzahlung (in der Regel) keine Daten und sind damit vor Ausspähung geschützt. Bargeld funktioniert auch ohne Strom, IT-Systeme und ist unabhängig von kommerziellen Anbietern nutzbar. Aber: Eine Teilnahme am Onlinehandel ist mit Bargeld zurzeit nicht oder nur eingeschränkt oder im Fall der Zahlung per Nachnahme mit hohen Zusatzkosten möglich. Daher greifen Nutzer:innen häufig auf Angebote von Unternehmen zurück, die digitale Zahlungen als Dienstleistung anbieten. Nicht zuletzt deswegen ist die Einführung eines digitalen Euro eine große Chance, digitale Teilhabe auch für Minderjährige und Verbraucher:innen, die kommerzielle online Bezahlmethoden ablehnen, zu ermöglichen. Angesichts dramatisch steigender Betrugsfälle im Zahlungsverkehr ist der digitale Euro auch eine Chance für sicheres Bezahlen im Internet.

Jedes digitales Zahlungsmittel ist aber grundsätzlich mit Risiken für Nutzer:innen verbunden: Durch die entstehenden Daten kann der digitale Zahlungsverkehr personenbezogen erfasst, gespeichert und ausgewertet werden. Informationen darüber, wer bei welcher Gelegenheit zu welchem Zweck wen bezahlt hat, sind verfügbar. Persönliche Präferenzen, Beziehungen und auch Informationen zur finanziellen Situation werden sichtbar und können von Dritten, also beispielsweise Unternehmen oder auch staatlichen Einrichtungen, genutzt werden. Dies ist bei heutigen privaten Zahlungsdiensten bereits der Fall: In seinen etwa zwölf A4-Seiten Datenschutzbestimmungen (neben 84 A4-Seiten AGB)

beschreibt beispielsweise Paypal u. a. die Verwendung abgeleiteter Daten wie Verhaltensmuster und persönliche Vorlieben seiner Nutzer.

Die Vorteile des Bargelds müssen auch im digitalen Euro abgebildet werden, dazu müssen insbesondere folgende Anforderungen erfüllt werden:

- Unbeschränktes gesetzliches Zahlungsmittel: Es gilt eine Annahmepflicht für alle Anbieter
- Freie Wahl des gesetzlichen Zahlungsmittels: analog oder digital
- Gewährleistung der Autonomie und der Anonymität:
  - Verhindern des Ausspähens des Zahlungsverkehrs
  - Kein Blankoscheck für „smart contracts“: Kein automatischer Griff in die digitale Geldbörse! ■

## WIE FUNKTIONIERT DER DIGITALE EURO?

Der digitale Euro ist letztlich so etwas wie eine digitale Geldbörse. Genau wie in einem Portemonnaie befindet sich darin digitales Geld. Wie genau der digitale Euro bei einer Einführung umgesetzt wird und genutzt werden kann, ist noch offen. Möglich wäre eine hardwarebasierte Umsetzung, beispielsweise wie bei der Geldkarte; das digitale Geld befindet sich dann auf einem Chip oder einem Magnetstreifen. Außerdem: Eine softwarebasierte Lösung (digitale Geldbörse), mit der das digitale Geld auf dem Computer oder Handy beim Nutzer verschlüsselt gespeichert wird und zur digitalen Zahlung auch offline verwendet werden kann.

## AKTUELLE ENTWICKLUNGEN DER DIGITALISIERUNG IM GESUNDHEITSWESEN: DAS E-REZEPT

Die Digitalisierung ist ein entscheidender Faktor für eine effiziente, kostenorientierte, aber vor allem auch verbraucherorientierte Entwicklung im Gesundheitswesen. Es geht um die Nutzung der darin liegenden Chancen für ein besser am Verbraucherbedarf ausgerichtetes Gesundheitswesen. Besonders zu beachten sind dabei die Bedarfe der gesetzlich Krankenversicherten, denen die Politik in der Krankenversicherung teils deutlich geringere Leistungen bei teils höheren Beiträgen als privat Krankenversicherten zumutet. Verbraucher:innen haben damit ein Interesse, frühzeitig beurteilen zu können, in welche Richtung die Digitalisierung im Gesundheitswesen geht, sowie welche Chancen und Risiken damit verbunden sind. Dabei sind Abwägungen stets verbraucherindividuell vorzunehmen, Beurteilungen „ex cathedra“, also kraft höherer Entscheidungsgewalt, führen in die falsche Richtung.

Das E-Rezept ist ein Beispiel für die durch die Digitalisierung ermöglichte Vereinfachung von Abläufen, die zu einer Reduzierung an Aufwand bei Verbraucher:innen führen kann – und dazu, dass durch höheren Wettbewerb alte Anbieterstrukturen aufgebrochen werden und sich günstigere Vertriebsstrukturen etablieren könnten.

Das E-Rezept kann bereits jetzt vielfach erstellt und genutzt werden, ab Januar 2024 soll es für gesetzlich Krankenversicherte verpflichtend angeboten werden. Verpflichtend deshalb, weil dann die Praxen E-Rezepte verpflichtend anbieten und Apotheken diese entgegennehmen können müssen. Für Verbraucher:innen ist bisher keine verpflichtende App-Nutzung geplant: Wer zum Medikamentenkauf keine digitale Form möchte, der kann in der Praxis weiter einen Papierausdruck bekommen, mit dem, wie mit dem analogen Rezept bisher, in Apotheken die verschriebenen Medikamente gekauft werden können.

Die technische Ausgestaltung der digitalen Abläufe ist die, dass Ärzte und Ärztinnen in ihren Praxen – oder der Videosprechstunde



– einen elektronischen Rezeptcode erstellen und in der dafür vorgesehenen Telematikinfrastruktur der staatlichen Gematik GmbH – die zentrale Gesundheitsanwendungs-Plattform in Deutschland – digital speichern. Verbraucher:innen können mit Hilfe einer App das Rezept einer von ihnen gewählten Apotheke zuordnen, die dann das Medikament des Rezeptes aushändigt oder im Fall einer Online-Apotheke zusendet.

Als Alternative zur App ist es auch möglich, dass Verbraucher:innen ihre Krankenkarte

als Legitimation heranziehen: Da der Rezeptcode des E-Rezept von Ärzt:innen auf einem Server der Telematikinfrastruktur hinterlegt ist, können die Apotheken durch das Einlesen der althergebrachten elektronischen Gesundheitskarte (Krankenkarte) im Kartenterminal der Apotheke auf den Rezeptcode zugreifen. Damit kann die Apotheke die ärztlichen Informationen des Rezeptes auslesen und Verbraucher:innen können Medikamente erhalten.

**Die technischen Möglichkeiten der App lassen Online-Apotheken mehr ins Blickfeld rücken.**

Wenn nicht mehr Papierrezepte durch die Republik geschickt werden müssen, sondern Online-Apotheken mit Hilfe der App und der technischen Infrastruktur Rezepte schnellstmöglich übermittelt bekommen können, ist ein größerer Wettbewerb unter den Apotheken zu erwarten. Größerer Wettbewerb lässt auf

eine Stärkung der Verbraucherorientierung hoffen.

Natürlich auch im Fall einer schnellen Rezeptübermittlung ist darauf zu achten, dass die Apotheken ihren Beratungspflichten nachkommen. Ganz unabhängig ob es Online-Anbieter sind oder solche mit einem Ladengeschäft. Ebenfalls wichtig: dass es stets eine „analoge“ Alternative in Form eines – wenn gewünscht – Rezept-Papierausdruck auch in Zukunft gibt.

Das Risiko von Datenschutzlecks ist natürlich insbesondere bei einer zentralen Serverlösung grundsätzlich hoch. Auf der anderen Seite ist ein mögliches „Abgreifen“ alleine der Daten von einem oder wenigen Rezepten von Verbraucher:innen durch Hacks für Kriminelle wohl eher nicht sehr bedeutsam. ■

## VERZICHT AUF DAS ORDENTLICHE KÜNDIGUNGSRECHT DURCH VERSICHERER

In vielen Versicherungsverträgen gibt es die Möglichkeit, dass Versicherungsnehmer:innen und Versicherer den Vertrag ordentlich kündigen können. In der Regel kann jährlich mit einer Frist von drei Monaten von beiden Seiten gekündigt werden. Meistens ist das unproblematisch für Verbraucher:innen, da in vielen Sparten auch viel Wettbewerb herrscht: Wenn ein Versicherer Sie nicht mehr möchte und er kündigt den Vertrag, gibt es genug andere interessante Versicherer. Auch muss niemand größere Angst haben, keinen Neuversicherer zu finden, weil die Kündigung durch den bisherigen Versicherer in Datenbanken gespeichert alle Anbieter dazu bringen würde, gar keinen neuen Vertrag anzubieten. Dem ist nach der Beratungserfahrung der Verbraucherzentrale nicht so, in aller Regel ist ein folgender Versicherungsvertrag in vielen Sparten erhältlich.

**Mit Ausnahmen:** Denn es sieht anders aus in Sparten wie der Unfallversicherung, die ihre Bedeutung insbesondere für Kinder dadurch erhält, dass die bedeutsame Kinderinvaliditätsversicherung in dieser Spartenform konstruiert ist. In der Unfallversicherung ist es vielfach üblich, dass sowohl Versicherungsnehmer:innen als auch Versicherer ordentlich

kündigen können. Dann kann eine Kündigung durch den Versicherer tatsächlich bedeuten, dass ein Neuabschluss schwierig bis unmöglich ist.

**Der Grund:** Da in den Jahren zwischen Abschluss beim Erstversicherer und versuchtem Neuabschluss beim neuen Versicherer gesundheitliche Beeinträchtigungen aufgetreten sein können, kann ein Neuabschluss nach der Kündigung durch den bisherigen Versicherer schwierig oder gar unmöglich geworden sein: wegen dadurch erfolgter Beitragszuschlägen oder Risikoausschlüssen. Daher ist es in diesen Sparten sehr verbraucherorientiert, wenn Versicherer sich selbst binden und das ordentliche Kündigungsrecht für sich ausschließen.

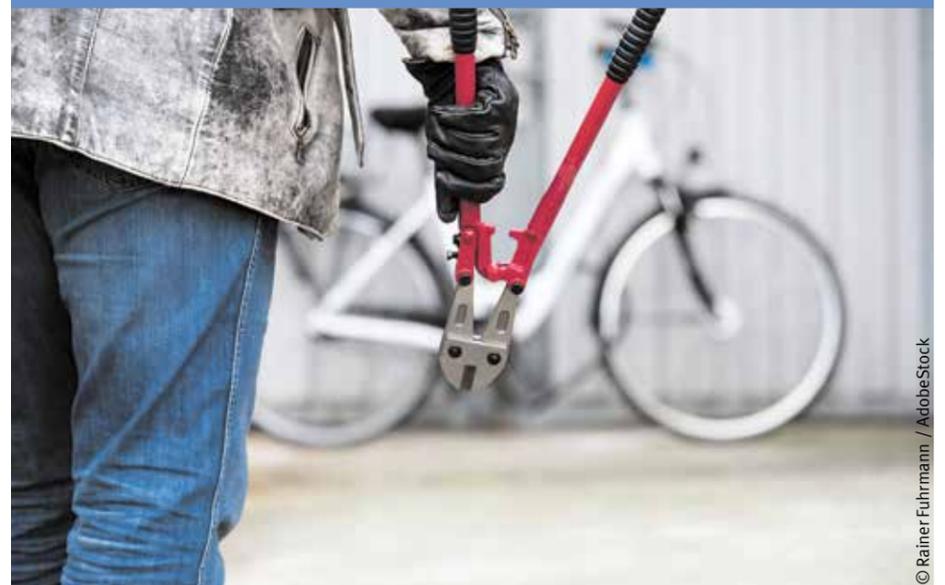
Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat dies schon vor Jahren gefordert. Mittlerweile gibt es durchaus den einen oder anderen Versicherer, der von sich aus auf das ordentliche Kündigungsrecht verzichtet – auch und gerade in so bedeutsamen Sparten wie der Kinderinvaliditätsversicherung. Es ist lobenswert, wenn sich Versicherer an den Bedarfen der Verbraucher:innen orientieren, Verbraucher:innen sollten darauf achten, wenn sie einen Abschluss erwägen. ■

## ! FALL AUS DER BERATUNGSPRAXIS: HAUSRATVERSICHERUNG MUSS ZAHLEN

Eine Verbraucherin hatte ein Problem mit ihrem Hausratversicherer und wandte sich an die Beratung der Verbraucherzentrale. In dem von ihr abgeschlossenen Hausratversicherungstarif ist die grundsätzlich mögliche Einrede des Versicherers, es wäre ein Schaden grob fahrlässig verursacht worden, ausgeschlossen. In solchen Fällen hat dann der Versicherer zu leisten. Im Fall der Verbraucherin wurde das E-Bike der Verbraucherin zusammen mit dem Fahrradanhänger aus dem Fahrradkeller des Mehrfamilienhauses gestohlen. Dabei wurde ausgenutzt, dass das Fahrrad nach dem Abholen des Kindes aus der Kita zur Mittagszeit kurz im verschlossenen Fahrradkeller des Hauses stehen blieb, ohne, dass es selbst abgeschlossen war. Nachdem der Diebstahl bemerkt worden war, machte die Versicherungsnehmerin eine polizeiliche Strafanzeige.

Doch der Versicherer störte sich an fehlenden Einbruchspuren ebenso wie am im Fahrradkeller nicht mit Schloss gesicherten Fahrrad und wollte nicht bezahlen. Auch der Einwand der Verbraucherin, dass es in der Situation doch höchstens grob fahrlässig gewesen sei, wenn kein Fahrradschloss genutzt wurde, führte nicht zum Erfolg. Statt wie zu erwarten und von der Verbraucherin gefordert, wollte der Versicherer die Gründe für die Ablehnung aber auch nicht nachvollziehbar erläutern, sondern blieb bei dürren wenigen Weigerungssätzen. Das ist aber nicht genug: Denn nicht nur beim Vertragsabschluss, auch während der Vertragslaufzeit müssen Versicherer bei entsprechendem Anlass Verbraucher:innen informieren und beraten. Gerade in Fällen, in denen besondere Klauseln vereinbart sind, haben Versicherer zu deren Besonderheiten zu beraten – damit bekannt ist, was wann versichert ist und was nicht.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg startete eine außergerichtliche Vermittlung. Der Versicherer wurde angeschrieben und zur Stellungnahme und Leistung aufgefordert vor dem Hintergrund des Versicherungstarifs, der Diebstahlsituation sowie seines Verhaltens bei Vertragsabschluss und beim Leistungsantrag. Daraufhin erkennt der Versicherer einige Zeit später an, dass es keinen Raum für eine Leistungskürzung gibt. Die Verbraucherin bekam die Kosten für das Fahrrad und den Anhänger in Höhe von über 2000 Euro ersetzt.



## ALLE JAHRE WIEDER – ADVENTSKALENDER MIT EXTRA TEUREN SÜSSIGKEITEN

Wenn das Jahr langsam zu Ende geht, Schoko-Nikoläuse und Lebkuchen in die Supermarktregale eingezogen sind, dann lassen auch die Adventskalender nicht mehr lange auf sich warten. Schön praktisch, weil schon fertig befüllt, gibt es alles, was Groß und Klein begehren: vom klassischen Schoko-Adventskalender über Pralinen, Fruchtgummi, Gewürze und Snacks bis hin zu Kosmetik und Spielzeug. Doch die bequeme Fertiglösung hat ihren Preis: Süßigkeiten sind im Adventskalender oft deutlich teurer als in der Standardpackung. Bereits letztes Jahr im November haben wir die Preise verglichen und waren zum Teil doch selbst überrascht, wie viel teurer die Süßigkeiten im Adventskalender waren.

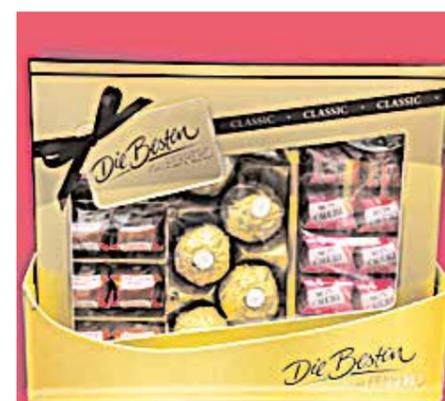
Bei unseren Vergleichen haben wir darauf geachtet, dass die Einzelprodukte der Adventskalender und Standardverpackungen genau gleich waren, also im Adventskalender keine speziellen Geschmacksrichtungen oder Produktgrößen enthalten waren. Für den Preis der Standardpackungen haben wir die Preise aller Packungen zusammengezählt, die wir kaufen mussten, um auf den Inhalt des Adventskalenders zu kommen. Damit hatten wir am Ende sogar mehr Süßigkeiten als im Adventskalender – haben aber deutlich weniger ausgegeben. Zusätzlich haben wir die Grundpreise berechnet und mit den Grundpreisen der Adventskalender verglichen. Und siehe da: In den Adventskalendern von Lindt und Milka waren die Süßigkeiten doppelt so teuer, die Besten von Ferrero kosteten im Adventskalender sogar dreimal so viel wie in den Standardpackungen.

Es kann sich also lohnen, sich ein bisschen Zeit zu nehmen, die Standardpackungen zu kaufen und den Adventskalender selbst zu befüllen. Wie unser Vergleich zeigt, bleibt da sogar noch was zum Naschen nach dem Basteln übrig. Und was sich immer lohnt: Grundpreise vergleichen! Der Preis pro Kilogramm (oder Liter) muss auf dem Preisschild angegeben sein und verrät unabhängig von der Packungsgröße oder -art, welches Produkt günstiger ist. Wir werden den Vergleich auch in diesem Jahr wiederholen und sind schon gespannt auf die Ergebnisse. Die veröffentlichen wir dann auf Instagram und auf unserer Internetseite.

*Tabelle: Der Vergleich im Überblick (November 2022)*

Produkte	Ferrero Adventskalender Die Besten Adventszauber	Die Besten Classic 269 g + Raffaello 150 g
Inhalt	24 Premium-Spezialitäten (6 x Ferrero Rocher, 6 x Ferrero Küsschen, 6 x MonCheri, 6 x Raffaello)	41 Premium-Spezialitäten (6 x Ferrero Rocher, 10 x Ferrero Küsschen, 10 x MonCheri, 15 x Raffaello)
Füllmenge	251 Gramm	419 Gramm
Preis	15,99 Euro	8,58 Euro
Grundpreis	63,71 Euro	20,48 Euro
Produkte	Lindt Hello Adventskalender Vegan	2 x Hello Mini Stick Mix Vegan + Hello Vegan Santa Mini 50 g
Inhalt	22 Mini Sticks Vegan (6 x Salted Caramel, 6 x Sweet'n Salty Popcorn, 5 x Roasted Salty Almonds, 5 x Cookie) 2 Mini Santa Vegan	24 Mini Sticks Vegan (Salted Caramel, Sweet'n Salty Popcorn, Roasted Salty Almonds, Cookie) 5 Mini Santa Vegan
Füllmenge	228 Gramm	278 Gramm
Preis	24,99 Euro	13,97 Euro
Grundpreis	109,61 Euro	50,25 Euro
Produkte	Milka Adventskalender Dark Milk	2 x Milka Zarte Momente Dark Milk
Inhalt	24 Pralinen (6 x Kakao-Splitter, 6 x Haselnuss, 6 x Mandel, 6 x Karamell & Salz)	32 Pralinen (Kakao-Splitter, Haselnuss, Mandel, Karamell & Salz)
Füllmenge	210 Gramm	280 Gramm
Preis	8,99 Euro	5,58 Euro
Grundpreis	42,81 Euro	19,93 Euro

**Übrigens:** Adventskalender lassen sich ganz prima auch mit Dingen gestalten, die gar nichts kosten. Wer uns dazu ein paar tolle Ideen schicken mag, einfach per E-Mail an [ernaehrung@vz-bw.de](mailto:ernaehrung@vz-bw.de). Die schönsten veröffentlichen wir dann gleich mit. ■



## DURCHBLICK IM PFAND-DSCHUNDEL: DAS MÜSSEN SIE WISSEN!

**Pfand ist nicht gleich Pfand. Unterschieden werden Einweg-Pfandflaschen und -Pfand Dosen, die nach der Rückgabe meist geschreddert und dann zu neuen Verpackungen verarbeitet werden, und Mehrweg-Pfandflaschen, die mehrfach wieder befüllt werden können. Händler müssen auf dem Preisschild angeben, ob es sich um Einweg- oder Mehrweg-Getränkeverpackungen handelt.**

### Einweg-Pfand

Hersteller müssen pfandpflichtige Einweg-Flaschen und -Dosen dauerhaft, deutlich lesbar und an gut sichtbarer Stelle als solche kennzeichnen. Die meisten Einweg-Getränkeverpackungen tragen das DPG-Logo.



**Gut zu wissen:** Ab 2024 fallen auch Milch und Milchmischgetränke in Einwegkunststoffverpackungen unter die Pfandpflicht.

Für Einweg-Pfandflaschen und -Dosen werden beim Einkauf einheitlich 25 Cent Pfand fällig. Zurückgeben können Sie Einweg-Getränkeverpackungen bei allen Händlern, die Getränke in Einweg-Getränkeverpackungen verkaufen. Allerdings müssen Händler nur Einweg-Getränkeverpackungen aus dem Material zurücknehmen, das sie selbst anbieten. Verkauft ein Händler Dosen, muss er alle Einweg-Dosen zurücknehmen, verkauft er Kunststoffflaschen, muss er alle Einweg-Kunststoffflaschen zurücknehmen. Die Form, Marke oder der Inhalt der Verpackung spielen keine Rolle.

**Ausnahme:** Läden mit einer Verkaufsfläche unter 200 Quadratmeter, wie etwa Kioske oder kleinere Tankstellen, müssen nur Leergut solcher Marken zurücknehmen, die

sie selbst im Sortiment führen. Beispiel: Sie verkaufen nur Cola-Dosen der Marke XY, also müssen sie auch nur Cola-Dosen der Marke XY zurücknehmen.

Händler müssen auch zerdrückte Einweg-Pfandflaschen und -Dosen zurücknehmen, wenn sie als solche, beispielsweise durch das DPG-Logo, erkennbar sind. Wenn ein Getränkeautomat diese Verpackungen auf Grund der Verformung nicht erkennt, müssen Händler sie von Hand annehmen und das Pfand erstatten. Das hat vor kurzem auch das Landgericht Stuttgart in einem Verfahren der Verbraucherzentrale gegen Lidl bestätigt.

### Mehrweg-Pfand

Mehrweg-Getränkeflaschen bestehen aus Glas oder PET (Polyethylenterephthalat), sind jedoch nicht einheitlich gekennzeichnet. Anders als Einweg-Pfandflaschen werden sie gespült und wieder befüllt. Man erkennt sie an Aufschriften wie „Mehrweg“, „Leihflasche“ oder „Pfandflasche“. Im Gegensatz zum Einweg-Getränkepfand ist die Pfandhöhe hier nicht gesetzlich geregelt. Abfüller können die

Höhe des Pfandbetrags selbst festlegen. Mittlerweile haben sich die Pfandbeträge jedoch angeglichen, sodass für Flaschen bis 0,5 Liter Inhalt, also beispielsweise Bierflaschen, acht Cent Pfand fällig werden. Für größere Flaschen wie die verbreiteten Literflaschen für Saft, werden 15 Cent Pfand fällig.

Händler, die Getränke in Mehrweg-Pfandflaschen verkaufen, müssen leere Flaschen der gleichen Art, Form und Größe zurücknehmen, die sie auch verkaufen. Die Marke des Getränkeherstellers spielt dabei keine Rolle. Verkauft ein Händler nur Einweg-Pfandflaschen muss er keine Mehrweg-Pfandflaschen zurücknehmen.

### Vergessen den Pfand-Bon einzulösen?

Werden leere Getränkeverpackungen an einem Leergutautomaten zurückgegeben, erhält man einen Pfandbon, der an der Kasse ausbezahlt wird. Dieser Pfand-Bon ist nach Ablauf des aktuellen Jahres drei Jahre gültig. Pfand-Bons aus dem Jahr 2023 können somit bis zum 31. Dezember 2026 in der Filiale, in der das Pfand abgegeben wurde, eingelöst werden. ■

## FAKTENCHECK WÄRMEPUMPE

In der Debatte um die Wärmewende sind viele Aussagen im Umlauf. Für die einen sind sie die klimafreundliche Heiztechnik der Zukunft, für andere eine teure, wenig effiziente Technologie. Doch wie effizient und klimafreundlich sind Wärmepumpen wirklich? Wie teuer ist das Ganze? Und für welche Gebäude eignen sie sich? Was eine Wärmepumpe kann, wie viel die Stromnetze schaffen und welche Hilfe es geben könnte – ein Faktencheck.

### Aussage:

#### Wärmepumpen eignen sich nur für den Neubau.

**Fakten:** Das ist nicht richtig, aber diese Aussage hält sich hartnäckig. Das Fraunhofer-Institut für Solare Energiesysteme ISE hat in den vergangenen 20 Jahren rund 300 Wärmepumpenanlagen messtechnisch untersucht und analysiert. Da waren Anlagen in Neubauten, aber auch welche in Altbauten mit dem unterschiedlichsten Sanierungsgrad dabei. Die Ergebnisse zeigen, dass Wärmepumpen im Bestand ordentliche Effizienzwerte aufweisen, auch wenn die Gebäude nur teilweise saniert sind. Viele ältere Häuser können mit maximalen Heizkreisvorlauftemperaturen von weniger als 55 Grad Celsius ausreichend beheizt werden. Dies gilt als kritische Grenze für den Wärmepumpen-Einsatz.

### Aussage:

#### Wärmepumpen funktionieren nur mit Fußbodenheizung.

**Fakten:** Es ist nicht entscheidend, ob man eine Fußbodenheizung hat oder Heizkörper. Viel wichtiger ist, dass die Vorlauftemperaturen passen. Wärmepumpen laufen am effizientesten mit niedrigen Vorlauftemperaturen zwischen 35 und 55 Grad. Meistens können diese auch im wenig sanierten Altbau mit Heizkörpern erreicht werden. Denn oft sind die verbauten Heizkörper überdimensioniert, und damit für das Beheizen mit Wärmepumpen geeignet.

**Dennoch gilt:** Je größer die Oberfläche der Heizkörper ist, desto geringer kann die Temperatur sein, mit der sie betrieben werden. Daher ist es wichtig vor der Installation berechnen zu lassen, ob die Heizkörper ausreichend groß sind. Ansonsten müssen einzelne Heizkörper ausgetauscht und einzelnen Dämmmaßnahmen durchgeführt werden. Dann wird es auch trotz niedriger Vorlauftemperatur ausreichend warm.

### Praxistest:

An einem kalten Wintertag wird die Vorlauftemperatur der vorhandenen Heizung auf 55 Grad begrenzt und alle Heizkörper auf „3“ gestellt. Wird es dann in allen Räumen warm, ist eine Wärmepumpe problemlos möglich. Bleiben einzelne Räume kalt, reicht vermutlich der Austausch der Heizkörper durch größere aus, um eine Wärmepumpe zu ermöglichen. Bleibt es in allen Räumen zu kühl, wird es ohne zusätzliche Dämmung an der Gebäudehülle keinen wirtschaftlichen Wärmepumpenbetrieb geben.

### Aussage:

#### Wärmepumpen sind viel zu laut.

**Fakten:** Erd- und Grundwasserwärmepumpen sind praktisch nicht hörbar. Eine wirkliche Lärmentwicklung gibt es in erster Linie bei Luft-Wärmepumpen, denn durch das Ansaugen der Umgebungsluft über Ventilatoren entstehen Strömungsgeräusche. Die meisten dieser Wärmepumpen sind zwischen 30-60 dB laut. Neben der Art der Wärmepumpe spielen noch andere Faktoren eine Rolle bei der Lautstärke. Steht die Außeneinheit der Wärmepumpe beispielsweise unter einem Vordach oder zwischen zwei Wänden, können diese den Schall verstärken. Daher ist es wichtig vor der Installation den passenden Aufstellort zu wählen. Zusätzlich kann man inzwischen auch Wärmepumpen mit Flüstermodus und Schallschutzhauben finden, die auf Vollast nicht lauter als 30 Dezibel sind. Zum Vergleich: 30 Dezibel entsprechen einem Gespräch im Flüsterton.

### Aussage: Wärmepumpen sind teuer.

**Fakten:** Die Ausgaben für eine Wärmepumpe für ein Einfamilienhaus inklusive Installation liegen zwischen 20.000 und 50.000 Euro. Das liegt deutlich über dem Preis der fossilen Alternativen, die aktuell noch eingebaut werden dürfen. Entscheidend sind aber die Betriebskosten der nächsten 15 bis 20 Jahre. Ob das Heizen mit einer Wärmepumpe am Ende günstiger ist als mit einer Öl- oder Gasheizung, hängt einerseits von der Effizienz der Wärmepumpe ab, andererseits von der Kostenschere zwischen Strompreis und zum Beispiel Gas-, Öl- oder dem Pelletpreis. Für die Lebensdauer der Heizung können diese Kosten nicht exakt prognostiziert werden. Zu vermuten ist aber, dass mehr Wind- und Solarstrom weiterhin den Strompreis drücken und die beschlossenen Steigerungen der

CO<sub>2</sub>-Abgabe die fossilen Energien weiter verteuern. Die Anschaffungskosten für eine Wärmepumpe sind tatsächlich höher als die für Brenntechnik. Da die Umstellung auf Wärmepumpen jedoch maßgeblicher Bestandteil der von der Politik angestrebten Wärmewende ist, werden sie aktuell schon mit bis zu 40 Prozent vom Staat gefördert. Das reduziert die Investitionskosten. Entscheidend ist also die Jahresarbeitszahl.

Die Jahresarbeitszahl beschreibt die Effizienz einer Wärmepumpe. Sie bemisst das Verhältnis des benötigten Stroms zur erzeugten Wärme. Eine Jahresarbeitszahl von 3 bedeutet, dass mit einer Kilowattstunde Strom drei Kilowattstunden Wärme erzeugt werden können. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale sollte im Altbau mindestens die Jahresarbeitszahl 3 angestrebt werden.

**Rechenbeispiel:** Wir gehen von einem Haus aus, das im Jahr 25.000 Kilowattstunden Wärme benötigt und einer Heizung, die 15 Jahre genutzt wird. Wir legen im Rechenbeispiel die Energiepreise der Preisbremsen zugrunde. Die Energie ist aktuell teils deutlich preiswerter zu beziehen.

Fällt die Entscheidung für eine Gasheizung, kostet das warme Haus nach 15 Jahren 85.000 Euro.

**Gasheizung:** Anschaffung: 10.000 Euro | keine Förderung  
Gaspreis: 0,2 Euro/kWh  
Gaskosten für 15 Jahre: 25.000 kWh \* 15 Jahre \* 0,2 Euro/kWh = 75.000 Euro  
Gesamtkosten: 10.000 + 75.000 Euro = 85.000 Euro

Das gleiche Haus, mit einer Wärmepumpe beheizt, verursacht Kosten von 68.000 Euro.

**Wärmepumpe:** Anschaffung: 18.000 Euro (30.000 Euro bis 12.000 Euro Förderung)  
Jahresarbeitszahl: 3  
Stromkosten: 0,4 Euro/kWh  
Stromkosten für 15 Jahre: 50.000 Euro  
(25.000 kWh \* 15 Jahre/Jahresarbeitszahl 3 \* 0,4 Euro/kWh)  
Gesamtkosten: 18.000 Euro + 50.000 Euro = 68.000 Euro

### Aussage:

#### Wärmepumpen bringen nichts für das Klima.

**Fakten:** Doch, da der Hauptteil der Wärme klimaneutral aus der Umwelt kommt. Aufgrund des steigenden Anteils von Strom aus erneuerbaren Quellen in den kommenden Jahren – aktuell liegt er bereits bei rund der Hälfte – werden Wärmepumpen künftig noch klimafreundlicher. Laut Umweltbundesamt erzeugen Gasheizungen pro Kilowattstunde

Wärme etwa 218 Gramm Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>). Für oben genanntes Beispielhaus mit jährlichem Verbrauch von 25.000 Kilowattstunden bedeutet das 5,45 Tonnen CO<sub>2</sub>. Der aktuelle Strommix verursacht mit 434 Gramm pro Kilowattstunde zwar größere Mengen Kohlenstoffdioxid, die Wärmepumpe braucht für die selbe Wärmemenge jedoch nur ein Drittel Strom (Jahresarbeitszahl 3). Am Ende sind es 3,6 Tonnen CO<sub>2</sub> bei Nutzung von Strom aus dem deutschen Strommix, also heute schon umweltfreundlicher. ■

## MEHR INFOS ZUR WÄRMEPUMPE

### Als Webinar:

17. Oktober 2023 | 18.00 Uhr

So klappt es mit der Wärmepumpe:  
[www.vz-bw.de/node/85896](http://www.vz-bw.de/node/85896)



### Als Podcast:

[www.vz-bw.de/node/58311](http://www.vz-bw.de/node/58311)



## NEUES AUS DER RECHTS- ABTEILUNG:



### UNZULÄSSIGE FORDERUNG BEI RÜCKFORDERUNG VON KONTOFÜHRUNGSGEBÜHREN

Die VR-Bank Ludwigsburg hatte einem Kunden aufgegeben, dass er selbst die von der Bank zu Unrecht einbehaltenen monatlichen Kontoführungsgebühren errechnen bzw. recherchieren und anschließend in einem Schreiben geltend machen müsse. Der Bank wurde gerichtlich untersagt, einem Verbraucher, der zu Unrecht abgebuchte monatliche Beträge für die Kontoführung zurückfordert, entgegenzuhalten, dieser müsse zunächst selbst den zu erstattenden Betrag errechnen bzw. recherchieren und in einem neuen Schreiben geltend machen. ■

### STORNOGEBÜHREN IM RESTAURANT

Ein Restaurant hatte in AGB im Zusammenhang mit Tischreservierungen bei Nichterscheinen oder Stornierungen innerhalb von 24 Stunden vor der Reservierungszeit die Zahlung einer Stornogebühr in Höhe von 100 Euro pro Person verlangt, ohne dass es den Verbraucher:innen möglich war, nachzuweisen, dass dem Restaurant trotz der Stornierung ein Schaden in dieser Höhe nicht entstanden ist. Eine außergerichtliche Einigung war nach Abmahnung nicht möglich. Die Beklagte hatte nach Abmahnung zwar die Klausel geändert, aber eine Änderung ohne Abgabe einer Unterlassungserklärung kann die Wiederholungsgefahr nicht ausräumen. Das Landgericht Stuttgart hat die Beklagte antragsgemäß verurteilt. ■

### UNZULÄSSIGE AGB BEI ABFALLENTSORGER

Der Abfallentsorger Remondis nutzte unzulässige AGB gegenüber Verbraucher:innen und hatte im Zusammenhang mit der Leerung von Papiertonnen allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, die verbraucherbenachteiligend waren. So verlangte der Entsorger, dass Mängel hinsichtlich der Entsorgung innerhalb von 48 Stunden angezeigt werden sollten. In den AGB stand auch, dass Verträge sich nach der Laufzeit von 2 Jahren automatisch um ein weiteres Jahr verlängerten, sofern nicht innerhalb einer Frist von 3 Monaten vor dem Ablauf der Grundvertragslaufzeit gekündigt wurde. Eine außergerichtliche Einigung war nach Aussprache der Abmahnung nicht möglich. Allerdings hat Remondis die Klagansprüche anerkannt, so dass ein Anerkenntnisurteil ergehen konnte. ■

## SPIELEND LERNEN: STADTRALLYES ERWEITERN ANGEBOT ZUR VERBRAUCHERBILDUNG

**Bildungsarbeit hat sich in den vergangenen Jahrzehnten nicht zuletzt im Bereich der didaktischen Methodik kontinuierlich weiterentwickelt. Schlagworte wie „Serious Games“, „Game-Based Learning“ und „Storytelling“ finden sich heute in vielen verschiedenen Bildungskontexten.**

Während früher Schule oder auch Erwachsenenbildung vor allem aus einem Vortrag der Lehrkraft bestand, kommen heute auch Erlebnisse und spielerische Elemente zum Einsatz, um den Lernenden Wissen und Kompetenzen zu vermitteln. Mit dem Einsatz solcher Methoden wird das Ziel verfolgt, die intrinsische Motivation der Lernenden zu aktivieren, zu steigern und damit die Behaltensleistung zu verbessern. Bei der Kompetenzvermittlung bieten spielerische Elemente die Möglichkeit, prozessbezogene Kompetenzen (wie beispielsweise die Kompetenz, im Internet zu einzelnen Themen zu recherchieren) mit inhaltlichen Kompetenzen (wie etwa das Wissen um die eigenen Verbraucherrechte) auf vielfältige Art und Weise miteinander zu verbinden.

Diese Möglichkeiten wollen wir gezielt für die Verbraucherbildung nutzbar machen. Dazu haben wir Stadtrallyes zur Verbraucherzentrale für Schulklassen entwickelt. Gehen die Schüler:innen auf Stadtrallye, schließen sie sich in Gruppen zusammen, in denen sie Aufgaben verteilen und zusammenarbeiten, um schnellstmöglich ans Ziel zu kommen. Dabei recherchieren sie mit ihren Smartphones auf Aufgaben und finden ihren „Verbraucher“-Weg durch die Stadt. Durch

den Charakter einer Schnitzeljagd regen Spielspaß und Wettbewerbscharakter die Motivation der Schüler:innen an. Beim Rätsel lösen lernen sie alle Tätigkeitsfelder der Verbraucherzentrale kennen. Eingebettet in den Unterrichtsplan können die Stadtrallyes den Lerneffekt erhöhen und Schüler:innen lernen den Nutzen, den die Verbraucherzentrale für sie als Verbraucher:innen haben kann, einzuschätzen.

Die Stadtrallyes für Schulklassen werden momentan in Stuttgart und Freiburg angeboten, sind kostenfrei und – durch das Spielen in Kleingruppen – auch mit mehreren Klassen gleichzeitig spielbar. ■

Weitere Infos finden Sie unter

[www.vz-bw.de/node/73696](http://www.vz-bw.de/node/73696)

oder Sie schreiben uns an [bildung@vz-bw.de](mailto:bildung@vz-bw.de)



## Unsere neue digitale Selbstlernreihe zu Verkaufspsychologie in der Finanzberatung DIE TAKTIK „WER A SAGT, MUSS AUCH B SAGEN!“



Wir alle haben in Verkaufssituationen schon einmal „Wenn Sie sich dafür interessieren, dann habe wir noch etwas für Sie, das Sie auch interessieren könnte ...“, oder „Dazu passend kann ich Ihnen außerdem noch anbieten...?“, gehört.

Eines ist klar: Auch hinter dieser Verkaufstaktik steckt die Absicht, zu verkaufen. Doch was steckt genau hinter solchen Formulierungen? Und wie können wir als Kund:innen damit umgehen? In der neuen digitalen Selbstlernreihe der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg können sich Verbraucher:innen jetzt gezielt mit der Verkaufstaktik „Wer A sagt, muss auch B sagen“, die dahinter steckt, auseinandersetzen.

In unserer Selbstlernreihe – Die Taktik „Wer A sagt, muss auch B sagen“ – lernen Verbraucher:innen über drei Lerneinheiten hinweg die Taktik und den verkaufpsychologischen Hintergrund im Rahmen eines Finanzberatungsgesprächs kennen. In animierten Lernvideos beschäftigt sich die Selbstlernreihe zunächst mit dem typisch menschlichen Verhaltensprinzip, auf das Verkäufer:innen mit der Taktik abzielen. Wie die Taktik „Wer

A sagt, muss auch B sagen“ in der Anfangs-, Haupt- und Abschlussphase eines Finanzberatungsgesprächs von Finanzverkäufer:innen ganz genau eingesetzt wird, das wird den Verbraucher:innen in der zweiten Lerneinheit von einer unserer Finanzexpertinnen erklärt. In der dritten Einheit erfahren Verbraucher:innen abschließend, mit welchen Tipps sie sich im Verkaufsgespräch vor den Tricks der Finanzverkäufer:innen wappnen können.

Wenn Sie jetzt Lust bekommen haben, sich näher mit unseren digitalen Selbstlernangeboten zu beschäftigen, finden Sie auf der Webseite der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg alle Einheiten zur Taktik „Wer A sagt, muss auch B sagen“ und weitere Einheiten unseres digitalen Selbstlernangebots. ■

[www.vz-bw.de/node/76945](http://www.vz-bw.de/node/76945)



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.



## KOSTENFALLE INKASSO

**Immer wieder landen echte und falsche Inkassoschreiben in den Briefkästen. Nicht immer leicht ist es zu erkennen, ob die Forderung überhaupt berechtigt ist. Doch selbst wenn die Forderung an sich berechtigt ist, verlangen viele Inkassofirmen zu hohe Gebühren.**

### Was ist Inkasso?

Hat ein Unternehmen eine berechtigte Forderung und wird diese nicht beglichen, so können die Unternehmen einen Inkassodienstleister zum Eintreiben der Schulden beauftragen. Voraussetzung ist eine berechtigte Forderung. Dazu darf der Vertrag nicht untergeschoben oder nur behauptet sein. Neben der Forderung muss sich der Schuldner im Zahlungsverzug befinden.

### Informationspflichten des Inkassounternehmens

Verschicken Inkassofirmen ein Inkassoschreiben, so haben sie umfassende Aufklärungspflichten. Dabei sind Namen oder Firma des Auftraggebers, der Forderungsgrund ebenso wie eine genaue Auflistung der Zinsen oder Kosten und die zuständige Aufsichtsbehörde anzugeben.

### Inkassokosten

Inkassokosten können schnell sehr hoch werden. Allerdings können nicht alle Kosten auch abgerechnet werden. So darf die erste Mahnung nichts kosten und eine Mahnung ist erst nach Verzugseintritt möglich. Ein Verzug liegt vor, wenn eine Rechnung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt bezahlt wird oder aber eine endgültige Zahlungsverweigerung vorliegt.

Durch den Verzug entstehen dem Unternehmer Inkassokosten, also ein Schaden, den er vom Schuldner fordern kann. Die Höhe darf dabei maximal so hoch wie Rechtsanwaltsgebühren sein und Gläubiger haben eine Schadensminderungspflicht: Hat der Gläubiger mit dem Inkassounternehmen geringere Kosten vereinbart, so müssen nur diese bezahlt werden.

Auch bei einem Konzerninkasso liegt kein ersatzfähiger Verzugsschaden vor. In einem Verfahren der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gegen Otto entschied das Gericht verbraucherfreundlich: Wenn ein Anbieter durch eine Tochterfirma das Inkasso betreibt, kann es diese Kosten nicht auf die Kunden abwälzen (EOS Investment GmbH – OLG Hamburg, Urt. v. 15.06.2023, Az. 3 MK/1/21).

Viele Kosten sind nicht oder falsch berechnet: Beispielsweise dürfen Mahnkosten maximal 2,50 € betragen und ab dem dritten Schreiben nicht mehr verlangt werden. Unzulässige Kosten sind auch Kontoführungskosten oder Kosten für die Überprüfung der Zahlungsfähigkeit des Schuldners. Eine Bonitätsprüfung ist nur im Interesse des Gläubigers und nicht des Schuldners (BGH, Urt. vom 10.06.2020, Az. VIII ZR 289/19).

Kosten für die Ermittlung einer Adresse sind gerechtfertigt, wenn der Schuldner umgezogen ist und die neue Adresse dem ursprünglichen Vertragspartner nicht mitgeteilt hat.

Hat das Inkassounternehmen die Forderung gekauft, darf es keine Inkassokosten verlangen. Es betreibt das Inkasso dann in eigener Sache.

### Achtung vor Ratenzahlungen!

Häufig schicken Inkassofirmen automatische eine Zahlungsvereinbarung zu (Ratenzahlung und Zahlungsaufschub) zu. Hier entstehen teilweise sehr hohe, zusätzliche Kosten.

### Unseriöses Inkasso

In Deutschland dürfen nur registrierte Inkassounternehmen tätig werden. Unseriöse Inkasso-

dienstleister haben häufig gar keine Registrierung im Rechtsdienstleistungsregister ([www.rechtdienstleistungsregister.de](http://www.rechtdienstleistungsregister.de)). Daneben finden sich in unserösen Inkassoschreiben viele Grammatik- und Rechtschreibfehler, die Vorgehensweise der Firmen ist sehr aggressiv und es folgen viele Zahlungsaufforderungen hintereinander mit kurzen Zahlungsfristen und Drohungen mit Schufa-Eintrag, Gerichtsvollzieher, Zwangsvollstreckungen, Lohnpfändung, Haftbefehl oder Hausbesuchen bei Nichtbezahlen.

Zahlungsaufforderungen werden gerne auch per E-Mail, WhatsApp oder SMS verschickt. Häufig werden Forderungen behauptet oder der Versuch unternommen, untergeschobene Verträge zu inkassieren.

Wichtig ist es, sich nicht einschüchtern zu lassen und kein Geld zu überweisen. Schreiben sollten ignoriert und Strafanzeige gestellt werden. Dies geht auch schnell online unter [www.polizei-bw.de/internetwache](http://www.polizei-bw.de/internetwache)

Da viele Inkassodienstleister automatisiert Inkassoschreiben versenden, wird meist nicht geprüft, ob die Forderung überhaupt besteht. Immer wieder erreichen die Verbraucherzentrale Beschwerden, dass trotz Widerspruch von Betroffenen, Inkassofirmen weiter die Forderung eintreiben wollen. Dieses Verhalten

ist unlauter! In diesem Zusammenhang hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ein wegweisendes Urteil vor dem Bundesgerichtshof erstritten: Obwohl eine Verbraucherin auf die nichtexistierende Forderung hingewiesen hat und dies auch beweisen konnte, versuchte das Inkassounternehmen weiter die Forderung einzutreiben. Höchstrichterlich wurde entschieden: Das Einfordern einer nichtexistierenden Forderung ist unzulässig (Identitätsdiebstahl II - BGH, Urt. vom 20.10.2021, I ZR 17/21)!

Melden Sie uns, wenn auch Sie mit ungerechtfertigten Forderungen konfrontiert werden. Wir prüfen Ihren Fall und können möglicherweise gegen den Anbieter vorgehen! ■



## ! ANSPRUCH PRÜFEN!

1. Ist der Anspruch berechtigt? Haben Sie einen Kauf getätigt?
2. Sind Sie mit der Zahlung in Verzug?
3. Prüfen Sie Ihre Rechnung!
4. Prüfen Sie die Inkassokosten: [www.inkasso-check.de](http://www.inkasso-check.de)

Sie können kostenfrei Inkassoschreiben auf unserer Internetseite unter [www.inkasso-check.de](http://www.inkasso-check.de) prüfen. Geprüft wird dabei ob eine Zahlspflicht besteht und ob die geltend gemachten Kosten zulässig sind. Im Anschluss an die Prüfung können Sie sich einen kostenlosen Musterbrief erstellen und Widerspruch gegen die Forderung einlegen.

## BONIFY-APP: DATENSCHUTZ IM AUGEN BEHALTEN

**Die neue Bonify-App verspricht einen kostenlosen Einblick in den eigenen Schufa-Eintrag. Zudem soll die App dabei unterstützen, die eigene Kreditwürdigkeit zu verbessern. Hinter der App steckt mit der Schufa allerdings genau das Unternehmen, das Auskunft über die Kreditwürdigkeit von Menschen gibt.**

### Was ist Bonify?

Bonify wurde 2015 in Berlin gegründet, Ende 2022 von der Schufa übernommen und nun als App vorgestellt. Nach Firmenangaben nutzen die App derzeit rund 1,1 Millionen Menschen. Die App gibt vor, die Überwachung und Auswertung der eigenen Finanzlage zu ermöglichen: Wenn man seine Kontodaten hinterlegt, analysiert der Dienst die Kontoinformationen und unterbreitet, kombiniert mit dem abgefragten Scoringwert, unter anderem Angebote für Finanzprodukte. Dabei tritt Bonify als Makler auf und verdient anhand der vermittelten Produkte eine Provision.

### Welche neuen Infos bietet die Bonify-App?

Bonify wirbt „kostenlos deinen Bonitätsscore und deine Bonitätsdaten“ zu überwachen und verspricht über Veränderungen der eigenen Bonität zu informieren. Allerdings ist die Abfrage des Basisscores schon jetzt direkt bei der Schufa möglich. Auch ohne App kann jeder verlangen, dass die Schufa mindestens

einmal jährlich kostenfrei Auskunft über die vorhandenen Daten gibt. Sobald sich die Daten des Basisscores ändern, kann jederzeit eine neue Abfrage der Daten gemacht werden. Der Basisscore kann sich durch kreditfinanzierte Käufe, durch beglichene Kredite, Inkassoverfahren, Einträge in öffentliche Schuldnerverzeichnisse etc. ändern. Die Schufa aktualisiert alle drei Monate den Basisscore. Darüber hinaus gibt es bereits jetzt verschiedene Bezahlmodelle bei der Schufa, bei denen man laufend verschiedene Scoringwerte abfragen kann. Einen Mehrwert bietet die App derzeit somit nicht.

### Kann Bonify den Basisscore verbessern?

Die App verspricht zudem, bei der Verbesserung der Bonität zu helfen. Wie dies geschehen soll, bleibt aber unklar. Bislang können Nutzer:innen nur erfahren, wie hoch ihr Score ist. Gegen mögliche Fehleinträge müssen sie aber – so wie bisher auch – selbst vorgehen. Bonify wehrt keine falschen Eintragungen ab.

### Wem nützt die App?

Bislang profitiert hauptsächlich Bonify. Nutzer:innen sollen dem Drittanbieter Zugang zu höchstsensiblen Informationen geben: Konto- und Kreditkartendaten, Kontobewegungen der letzten 90 Tage werden benötigt, um passgenaue Angebote für Finanzprodukte zu bekommen. Der Anbieter will also etwas verkaufen, nicht kostenlos Informationen geben.

**Aber:** Für die Vergabe eines Kredites, sind dann nach wie vor die Ursprungs-Scoringdaten der Schufa entscheidend. Die Datenweitergabe erfolgt nun nur zu dem Zweck, dass Bonify zielgerichtete Angebote erstellen kann. Für die Vermittlung von Krediten bekommt Bonify dann eine Provision. Ein provisionsbasiertes Model hat aber meist den Nachteil, dass nicht immer ein passgenauer Kredit für Antragsteller im Vordergrund steht, sondern der Kredit mit der besten Provision für den Vermittler.

### Unsere Kritik:

Die Schufa sammelt und verarbeitet Daten und wertet diese nach unbekanntem Algorithmen aus. Das haben wir in der Vergangenheit schon mehrfach kritisiert.

Mit Bonify scheint die Schufa nun neben dem intransparenten Geschäftszweig „Scoring“ einen weiteren Wirtschaftszweig erschließen zu wollen: Den Verkauf von Finanzprodukten. Solche Verzahnungen von Geschäftszweigen sind mit Vorsicht zu genießen. Ein großes Risiko: Kreditsuchende, für die die Schufa zuvor einen schlechten, also niedrigen, Score berechnet hat, sollen dann bei Bonify einen angeblich schufafreien Kredit erhalten – allerdings zu deutlich schlechteren Konditionen als Menschen mit besserem Score. Ein niedriger Scorewert bedeutet eine schlechtere Bonität, schlechtere Bonität heißt schwerer erreichbare Kredite und wenn dieser erhältlich ist, dann nur zu entsprechend hohen Kosten.

Auch die Datensammelleidenschaft der Schufa wird durch die App wohl weiter vorangetrieben. Die App erhält bei Zustimmung Zugriff auf sehr sensible Daten wie das eigene Konto und kann als Datenlieferant für die Schufa und deren Hauptgeschäft, das Scoring, dienen. Da völlig intransparent ist, wie die Schufa arbeitet und Daten auswertet, um den Score zu berechnen, sollten Sie es vermeiden, der Schufa oder einem Tochterunternehmen weitere Daten zusätzlich zur Verfügung zu stellen. ■

**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](http://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, Nahrungsergänzung und Ernährung</b>	0 900 1 77 444 2
<b>Versicherungen</b>	0 900 1 77 444 3
<b>Bauen, Wohnen, Energieverträge</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., aus Mobilfunknetzen deutlich höhere Preise. Infos zum Datenschutz: [www.vz-bw.de/datenschutz](http://www.vz-bw.de/datenschutz))

**UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE**

Stand Juni 2023.

Preis- und Angebotsänderungen möglich, aktuelle Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite unter [www.vz-bw.de/beratungsangebote/preise](http://www.vz-bw.de/beratungsangebote/preise)

Leistung	Preis
<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</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

\*\* je weitere 30 Minuten 33,00 € zusätzlich

\*\*\* gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz

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

**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 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** | Steinerer Steg 5 | 74523 Schwäbisch Hall | Di 9–12 Uhr | Do 13–16 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



**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](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

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

## KOSTENLOSE ONLINE-SEMINARE

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

### ... Versicherung, Pflege, Gesundheit



- 10. Oktober 18.00 Uhr | **Risiken erkennen und bezahlbar versichern** (in Kooperation mit dem Haus der Familie, Heilbronn)
- 6. November 15.00 Uhr | **Der Weg zum Pflegegrad**
- 8. November 18.00 Uhr | **Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung: Wer entscheidet, bestimmen Sie**
- 5. Dezember 17.00 Uhr | **Versicherungen – Risiken erkennen und bezahlbar versichern**

### ... Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht



- 10. Oktober 18.00 Uhr | **Handy, Smartphone, Apps und Co.**
- 12. Oktober 17.00 Uhr | **Smart Surfer: Sicher im Netz unterwegs**
- 26. Oktober 17.00 Uhr | **Smart Surfer: Soziale Medien = (un)Soziale Netzwerke?**
- 30. Oktober 18.00 Uhr | **Online erben: Digitaler Nachlass** (in Kooperation mit der VHS Filderstadt)
- 6. November 18.00 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung**
- 7. November 18.00 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung**
- 8. November 18.00 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung**
- 9. November 17.00 Uhr | **Smart Surfer: Künstliche Intelligenz und die Zukunft des Internets**
- 14. November 18.00 Uhr | **Verbraucherrechte in der digitalen Welt** (in Kooperation mit der VHS Neckarsulm)
- 16. November 18.00 Uhr | **Mobile und Online Payment** (in Kooperation mit der Mannheimer Abendakademie und VHS)
- 28. November 18.00 Uhr | **Vergleichsportale** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 12. Dezember 18.00 Uhr | **Glasfaser**

### ... Altersvorsorge, Banken, Kredite



- 5. Oktober 18.00 Uhr | **Risiko Eigenheim? Wie viel kann ich mir leisten?** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 11. Oktober 18.00 Uhr | **Greenwashing bei Geldanlagen** (in Kooperation mit der VHS Aalen)
- 24. Oktober 18.00 Uhr | **Private Altersvorsorge**
- 26. Oktober 17.00 Uhr | **Junge Leute und Geld: Finanzprodukte für Berufsstarter:innen** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 31. Oktober 18.00 Uhr | **Sparen für den Nachwuchs** (in Kooperation mit dem Haus der Familie, Heilbronn)
- 9. November 17.00 Uhr | **Private Altersvorsorge** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 21. November 18.00 Uhr | **Private Altersvorsorge** (in Kooperation mit der VHS Landkreis Rastatt)
- 23. November 18.00 Uhr | **Geldanlage mit ETFs** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 28. November 18.00 Uhr | **Geldanlage mit ETFs**
- 4. Dezember 18.00 Uhr | **Sparen für den Nachwuchs** (in Kooperation mit der VHS Landkreis Rastatt)
- 5. Dezember 18.00 Uhr | **Private Altersvorsorge** (in Kooperation mit dem Haus der Familie, Heilbronn)
- 12. Dezember 18.00 Uhr | **Geldanlage mit ETFs** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 19. Dezember 18.00 Uhr | **Greenwashing bei Geldanlagen** (in Kooperation mit der VHS Landkreis Rastatt)
- 20. Dezember 18.00 Uhr | **Immobilienfinanzierung** (in Kooperation mit der VHS Landkreis Rastatt)
- 21. Dezember 18.00 Uhr | **Private Altersvorsorge** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)

### ... Bauen, Wohnen, Energie



- 5. Oktober 18.00 Uhr | **Sanierung von Nachtspeicheröfen – Tipps & Erfahrungsbericht**
- 9. Oktober 18:30 Uhr | **Heizungsoptimierung**
- 11. Oktober 18.00 Uhr | **So erhöhen Sie den Eigenstromanteil Ihrer PV-Anlage!**
- 12. Oktober 18.00 Uhr | **Solarstrom von Balkon und Terrasse**
- 17. Oktober 18.00 Uhr | **So klappt es mit der Wärmepumpe!**
- 31. Oktober 18.00 Uhr | **Energieanbieterwechsel – so geht's**
- 21. November 18.00 Uhr | **Elektroautos – Strombezug, Ladesäulen und Preise** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 27. November 18.00 Uhr | **Carsharing/Bikesharing** (in Kooperation mit der VHS Unterland)
- 19. Dezember 18.00 Uhr | **Energieanbieterwechsel einfach gemacht** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)

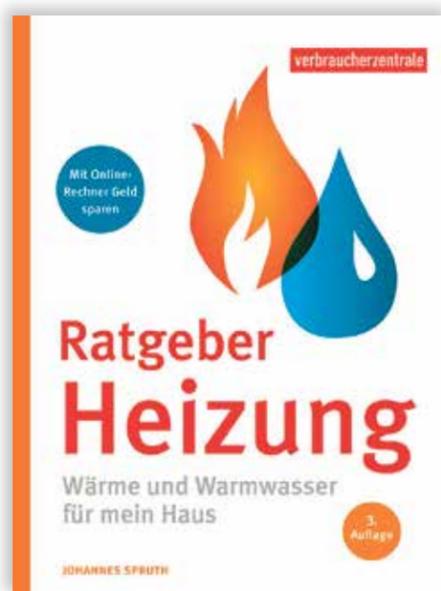
### ... Lebensmittel und Ernährung



- 30. Oktober 18.00 Uhr | **Sparen beim Einkaufen und Essen**
- 9. November 18.00 Uhr | **Nahrungsergänzungsmittel und Ernährung für Schwangere**
- 5. Dezember 14.00 Uhr | **Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln**
- 13. Dezember 18.00 Uhr | **Sparen beim Einkaufen und Essen**



Aktuelle Veranstaltungstermine finden Sie auf unserer Internetseite: [www.vz-bw.de/veranstaltungen](http://www.vz-bw.de/veranstaltungen)



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.

## ! 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.





**AUSBILDUNG UND STUDIUM**  
Geld, Recht, Versicherungen in einer spannenden Zeit

- Erfolgreich in Betrieb und Berufsschule: Rechte am Arbeitsplatz, eigenes Gehalt, Steuererklärung
- Erfolgreich an der Uni: Ausgaben und Vergünstigungen für Studenten; Bafög, Stipendien, Nebenjob; Studienkredite
- Was tun in der Warteschleife? Freiwilligendienste, Arbeiten und Reisen
- Nebenjobs und Praktika, auch im Ausland
- Gut versichert: wichtiger Schutz während Ausbildung und Studium

**Jetzt geht's los**

Egal, wohin es nach der Schule geht: Eine spannende Zeit beginnt – mit neuen Kontakten, Aufgaben, Herausforderungen. Auch finanziell und rechtlich bringt die Ausbildungszeit einige Veränderungen mit sich. Die Suche nach einer Krankenkasse wird häufig genauso zum Thema wie die Steuererklärung oder der erste eigene Mietvertrag. Angesprochen werden mit diesem Ratgeber sowohl die jungen Leute, die sich für eine duale oder eine schulische Ausbildung entscheiden, als auch Studierende.

Und auch wer nach der Schule noch nicht genau weiß, in welche Richtung es gehen wird, findet Tipps für die Warteschleife.

Buch | 160 Seiten | 16,5 x 22,0 cm  
Klappenbroschur | 1. Auflage 2019  
Buch 16,90 € | Bestell-Nr. FR74-01  
E-Book 12,99 € | Bestell-Nr. EB102-1  
PDF (6.13 MB)

**LEXIKON EIGENTUMSWOHNUNG**  
Praxiswissen von A bis Z

- Welche Rechte hat der Eigentümer bei der Gestaltung seiner Wohnung?
- Welche Aufgaben hat die Hausverwaltung und der Verwaltungsbeirat?
- Welche Rolle spielt der Verwaltungsrat?
- Wie werden die Jahresabrechnung und der Wirtschaftsplan für das kommende Jahr geprüft?
- Wie muss eine Abstimmung in der Eigentümerversammlung ablaufen?
- Auf dem aktuellen Stand des reformierten Wohnungseigentumsgesetzes (WEG)

**Die Regelungen zur Eigentumswohnung – ein Buch mit sieben Siegeln**

In rund 70 Themenkreisen geht es in diesem Lexikon um die wichtigsten Begriffe aus dem Wohnungseigentumsrecht. Beschrieben werden die Konfliktsituationen und die Rechtslage aus der Sicht des Eigentümers. Die Beiträge zeigen, wie Wohnungsbesitzer handeln können, um ihre Interessen zu wahren, und dabei dennoch für ein harmonisches, faires Miteinander der Eigentümerschaft sorgen.



Buch | 384 Seiten | 14,8 x 21 cm  
kartoniert | 3. Auflage 2021  
Buch 19,90 € | TR92-03  
E-Book 15,99 € | Bestell-Nr. EB75-03



224 Seiten | 16,5 x 22,0 cm  
Buch 24,00 € | 2. Auflage 2023 |  
Bestell-Nr. BW46-02  
E-Book 11,99 € | Bestell-Nr. EB121-01 |  
PDF (4.29 MB)

**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.

**... 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 Ratgeber 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 Blaufelden, 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 Verpackungsverordnung (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 / wir<sup>\*)</sup> den von mir / uns<sup>\*)</sup> 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 | 16,5 x 22,0 cm | Broschur |  
 1. Auflage 2023 | **Buch 16,00 €** |  
 Bestell-Nr. FR84-01 | **E-Book 12,99 €** |  
 Bestell-Nr. EB128-01

**STEUERERKLÄRUNG FÜR RENTNER UND PENSIONÄRE 2022/2023**

- Schritt für Schritt durch alle Formulare
- Einfache Erklärungen und viele Beispiele zeigen, wie es geht.
- Plus: Zahlreiche Steuer-Spartipps helfen, die Steuerschuld zu reduzieren.
- Berücksichtigt die Auswirkungen der Corona-Krise: Kurzarbeitergeld, Home-office, außergewöhnliche Belastungen etc.

**Schritt für Schritt durch alle aktuellen Formulare**

Immer mehr Rentnerinnen und Rentner müssen Steuern zahlen – dank steigender Renten und Alterseinkünftegesetz. Und zu viele verschenken jedes Jahr Geld ans Finanzamt, das sie sich per Steuererklärung zurückholen könnten. Der aktuelle Ratgeber führt leicht verständlich durch die verschiedenen Einkunftsarten und erläutert alle notwendigen Steuerformulare.

**RATGEBER PHOTOVOLTAIK**  
**Solarstrom und Batteriespeicher für mein Haus**

**Aktuell im Juni 2023**

- Bestandsaufnahme am Objekt
- Photovoltaikanlagen heute: Was muss ich wissen?
- Wirtschaftlichkeit: Finanzierung, Förderung, die Anlage mieten oder kaufen, Strom nutzen und/oder verkaufen etc.
- Aufbau, Einbau, Anschluss: Wer macht was?
- Laufender Betrieb: Kontrolle, Wartung, Strommanagement, Versicherung, Steuern, rechtliche Fragen
- Umwelt und Nachhaltigkeit von Photovoltaikanlagen und Batterien

**Sparen Sie Energie - und schonen Sie die Umwelt**

Wer ein Stück weit unabhängig von den Preiskapriolen der Energieversorger werden will, kümmert sich um die Anschaffung einer Photovoltaikanlage. Dabei unterstützt der neue Ratgeber mit wertvollem Praxiswissen. Er beantwortet alle wichtigen Fragen rund um die eigene Photovoltaikanlage, Batteriespeicher, die Ladestation fürs E-Auto und die Anbindung an die Wärmepumpe.



240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur  
 1. Auflage 2023 | **Buch 24,00 €** |  
 Bestell-Nr. BW63-01 | **E-Book 19,99 €** |  
 Bestell-Nr. EB133-01

**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.

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**

**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 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 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

oder per  
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 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:

**Bank für Sozialwirtschaft**  
**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)