



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

## LIEBE LESER:INNEN,

haben Sie sich auch schon über Verpackungen geärgert, die sehr viel mehr versprochen als wirklich darin zu finden war? Solche Mogelpackungen sind oft Thema bei der Verbraucherzentrale und Gegenstand vieler Verbraucherbeschwerden. Viele stören sich daran, dass mehr Inhalt vorgetäuscht und für unnötig große Verpackungen Ressourcen verschwendet werden.

Wir freuen uns deshalb sehr, dass wir mit einer Klage vor dem Bundesgerichtshof gegen die L'Oréal Deutschland GmbH erfolgreich waren. Mit der Entscheidung steht fest, dass das Verbot von Mogelpackungen unabhängig vom Vertriebsweg gilt. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat damit ein wichtiges Urteil für Verbraucher:innen erstritten.

Mit dem Urteil, über das wir im Artikel „Mogelpackungen“ berichten, ist klar: Die Regelungen des Mess- und Eichgesetzes gelten nicht nur für den stationären Handel, sondern auch für den Onlinehandel. Das Urteil ist außerdem ein deutliches Signal an alle Produkthersteller, Verpackungen nicht unnötig groß zu gestalten.

In dieser Ausgabe widmen wir uns außerdem wieder vielen anderen Themen, die für Verbraucher:innen und Verbraucher wichtig sind. Mit unseren Infos und Tipps, zum Beispiel zu Inkassoschreiben, zu Mehrwegangeboten, zu Versicherungen und zu Geldanlagen, können Sie vielleicht manche Entscheidung leichter treffen und Mogeleyen rechtzeitig erkennen. Und wenn Fragen offenbleiben, sind wir mit unseren Beratungsangeboten gerne für Sie da.

Viel Spaß beim Lesen und alles Gute wünscht Ihnen

Ihre Cornelia Tausch

## MOGELPACKUNGEN

**Mogelpackungen sind ein ständiges Ärgernis für Verbraucher:innen. Produktverpackungen, die auf deutlich mehr Inhalt schließen lassen, als tatsächlich enthalten ist, sind irreführend.**

Bei dem nun vom Bundesgerichtshof (BGH) entschiedenen Fall, BGH Urteil vom 29. Mai 2024, Az. I ZR 43/23, ging es um eine Tube Herrenwaschgel. Diese wurde unter anderem über die Internetseite der L'Oréal Deutschland GmbH vertrieben. Im Internetauftritt von L'Oréal wurde die Tube auf dem Kopf stehend abgebildet. Sie war im Bereich nach der Verschlusskappe transparent und gab den Blick auf den orangefarbenen Inhalt frei. Der obere Teil der Tube war silbern gefärbt und nicht durchsichtig. Befüllt war die Tube tatsächlich genau bis zu dem undurchsichtigen Teil mit insgesamt 100 Milliliter Waschgel.

Wir hatten diese Produktgestaltung als irreführend angesehen, da durch die Gestaltung und die Präsentation der Eindruck erweckt werden könnte, dass die Tube vollständig befüllt sei. Das Landgericht hatte die Klage abgewiesen. Auch das Berufungsgericht folgte nicht der Auffassung der Verbraucherzentrale. Zwar würde die Verpackung gegen das Mess- und Eichgesetz verstoßen, wenn das Produkt im stationären Handel angeboten werden würde. Aber beim Online-Vertrieb wäre die Größe der Verpackung für die Verbraucher:innen unerheblich. Es fehle beim Online-Vertrieb im Gegensatz zum stationären Verkauf an einer relevanten Täuschung.

Das Oberlandesgericht Düsseldorf führte aus, dass es durchaus umweltbewusste Käufer gebe, die Produkte mit unverhältnismäßig großen Verpackungen ablehnten, da durch solche Verpackungen unnötig Müll produziert werde. Aber das Oberlandesgericht ging in seiner Urteilsbegründung davon aus, dass Verbraucher:innen, die im Internet ein solches Produkt kaufen, das auch noch mit einer zusätzlichen Umverpackung an den Verbraucher postalisch versendet werde, keine Erwartungshaltung im Hinblick auf Nachhaltigkeit haben.

Die Revision wurde vom Oberlandesgericht nicht zugelassen. Dieses Urteil konnte die Verbraucherzentrale jedoch nicht stehen lassen und so legten wir beim BGH Nichtzulassungsbeschwerde ein. Der Bundesgerichtshof ließ unsere Nichtzulassungsbeschwerde zu und entschied in seinem Urteil im Mai 2024, dass die angesprochenen Verbraucher:innen durch eine solche Mogelpackung, auch wenn sie online vertrieben wird, spürbar in ihren Interessen beeinträchtigt werden.

Der Bundesgerichtshof führte in seiner Begründung aus, dass die Verbraucher:innen durch die konkrete Produktgestaltung und die Befüllung relevant getäuscht werden. Nach dem Mess- und Eichgesetz ist es verboten Fertigpackungen herzustellen, herstellen zu lassen oder in den Verkehr zu bringen, wenn sie in ihrer Gestaltung und Befüllung eine größere Füllmenge vortäuschen als tatsächlich in der Verpackung enthalten ist. Sinn und Zweck des Mess- und Eichgesetzes ist es unter anderem Verbraucher:innen vor Fehlannahmen im Hinblick auf eine Füllmenge zu schützen.

der Verpackung enthaltenen Füllmenge steht. Und dies gilt unabhängig vom konkret beanstandeten Werbemedium. Das heißt, auch bei einem Online-Angebot werden Verbraucher:innen getäuscht, wenn die Verpackung des Produktes nicht in einem angemessenen Verhältnis zu der darin enthaltenen Füllmenge steht.

Eine Tube Waschgel, die nur zu etwa zwei Dritteln gefüllt ist, und die Gestaltung der Verpackung, die das Vortäuschen einer größeren Füllmenge nicht zuverlässig verhindert, ist, so der Bundesgerichtshof, als Mogelpackung irreführend. Ausnahmen können nur dann gegeben sein, wenn die geringe Füllmenge auf technischen Erfordernissen beruht.



Aber tatsächlich hat der Bundesgerichtshof die Entscheidung nicht wegen der im Mess- und Eichgesetz enthaltenen Regelung getroffen, sondern alleine nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Nach § 5 UWG liegt, so der BGH, eine relevante Irreführung grundsätzlich immer dann vor, wenn die Verpackung des Produktes nicht in einem angemessenen Verhältnis zu der in

Wir gehen davon aus, dass mit dieser grundsätzlichen Entscheidung künftig erfolgreich gegen Mogelpackungen vorgegangen werden kann. ■

## ACHTUNG VERKAUFSTAKTIK!

Haben Sie auch schon einmal Ja zu einem Produkt gesagt, dass Sie eigentlich gar nicht kaufen wollten? Kennen Sie vielleicht das Gefühl, einem Verkäufer nach seiner Beratung etwas schuldig zu sein? Sehr wahrscheinlich hatten Sie es in dieser Situation mit einem Verkäufer zu tun, der genau weiß, mit welchen Formulierungen und Verhaltensweisen „die richtigen Knöpfe gedrückt werden“. So etwas kann jedem passieren, ganz besonders in der Finanzberatung: Der Finanzverkäufer wird Sie vielleicht darauf hinweisen, dass er sich extra kostenlos Zeit für Sie nimmt. Er bietet Ihnen einen Kaffee an und schenkt Ihnen einen Kugelschreiber. Derlei Gefallen sollen ein Gefühl der Verpflichtung erzeugen, damit Sie letztendlich mit der eigenen Unterschrift einen Gegengefallen erbringen. Dieses Prinzip

gründet auf einem zutiefst menschlichen Verhalten: „Wenn ich von jemandem etwas bekomme, gebe ich auch etwas zurück.“

Finanzberater sind in vielen weiteren psychologischen Tricks bestens geschult. Der erste Schritt zum souveränen Umgang mit solchen Verkaufstaktiken besteht darin, diese als solche zu erkennen und sich die Motivation des Verkäufers bewusst zu machen. Wir unterstützen Sie darin mit unserem Selbstlernangebot. Am einfachsten aber ist es, wenn Sie sich von dem Druck in dieser Gesprächssituation befreien, indem Sie Ihre Entscheidung vertagen. Vielleicht hilft Ihnen eine vorab zurechtgelegte Ausrede wie: „Ich habe meiner Tochter versprochen, dass ich ihr das nochmal zeige, bevor ich irgendwas unterschreibe.“ ■



© nenetus / Fotolia

## MEHR ZINSEN FÜRS TAGESGELD

Der Leitzins, zu dem sich Banken Geld bei der EZB leihen können, liegt derzeit bei 4,5 Prozent. Fürs Tagesgeld aber zahlen Sparkassen und Volksbanken kaum mehr als 0,5 Prozent. Wer damit nicht zufrieden ist, hat folgende Optionen: Man kann bei der Bank sichere deutsche Staatsanleihen kaufen und das Geld etwa ein bis drei Jahre anlegen, zur Not aber binnen weniger Tage darüber verfügen. Hier winken Renditen von um die drei Prozent. Dazu braucht man ein Depot. Wichtig ist es dabei, sich keinesfalls riskantere Fonds oder Zertifikate andrehen zu lassen. Vorsicht auch vor Mogelpackungen: hier erhält die gute Zinsofferte nur, wer zugleich noch andere Produkte gegen Provision abschließt. Alternativ könnte man auch ein Tagesgeldkonto bei einer anderen Bank

eröffnen. Das geht auch am Smartphone auf der Couch. Hier sind bis zu vier Prozent Zinsen drin, aber es gibt ein paar Haken. Meist sind die besten Angebote zeitlich oder vom Betrag her begrenzt. Vergleichsseiten im Internet für Tages- und Festgeldangebote können bei der Anbieterauswahl helfen. Wichtig ist es im Hinterkopf zu behalten, dass die Vergleichsseiten kommerzielle Interessen verfolgen, weil sie Vermittlungsgebühren oder Werbegelder einstreichen. Der Zinsvergleich der Stiftung Warentest ist unabhängig. Wer darauf achtet, nur Angebote mit gesetzlicher Einlagensicherung in Deutschland auszuwählen, muss keine Abstriche in Punkto Sicherheit hinnehmen und kann trotzdem gute Zinsen kassieren. ■



© fotofabrik / AdobeStock

## 10 PROZENT RENDITE PRO TAG?

Betrüger sind vermehrt in sozialen Netzwerken aktiv. Die Masche geht so: Anfangs wird nur ein Startkapital von 250 Euro gefordert. Die Betrüger melden sich als Investmentberater telefonisch und erklären, wie man ein professionelles Handelskonto eröffnet. Tatsächlich wird kein Konto eröffnet, weil der angebliche Broker nicht existiert. Die Internetseite sieht aber professionell aus und gleicht den Seiten seriöser Broker. Den Opfern wird vorgegaukelt, es würden schon nach wenigen Tagen zweistellige Renditen erzielt. Dadurch sollen die Opfer dazu verleitet werden, noch mehr anzulegen. Sobald man das Geld abziehen möchte, mauern die Betrüger, fordern weitere Einzahlungen oder sprechen haltlose Drohungen aus.

### Wie kann man den Betrug erkennen?

Das erste eindeutige Warnsignal sind hohe Renditeversprechen. Mit keiner Anlagestrategie kann man aber auf Dauer zehn Prozent Rendite pro Tag oder pro Monat erwirtschaften. Typisch auch die Kontaktwege: Opfer werden über Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram und YouTube angesprochen und anschließend telefonisch. Betrüger bauen außerdem oft zeitlichen Druck auf. Schließlich verschicken Betrüger auch keinerlei Vertragsunterlagen, Behauptungen über Widerrufsrechte, Datenschutzbestimmungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Betrüger ändern ihre Taktiken immer wieder und umgehen bekannte Warnsignale. Bleiben Sie im Zweifel skeptisch oder holen Sie sich eine zweite Meinung bei Ihrer Verbraucherzentrale ein. ■

## IMMOBILIENFONDS SIND NICHT OHNE RISIKO

Nach Jahren des Anstiegs fallen die Immobilienpreise mal wieder. Was bedeutet dies für die Anlage in offenen Immobilienfonds? Mit Immobilienfonds kann man in Gewerbeimmobilien investieren. Die Chancen: Erträge aus der Vermietung, eventuell sogar Mietpreiserhöhungen und Wertsteigerungsgewinne. Die Risiken: Leerstände reduzieren die Erträge, ebenso steigende Zinsen, da Immobilien auch mit Krediten finanziert werden. Immobilienpreise bergen ein Verlustrisiko. Mit jeder Preisfestlegung für einen Fondsanteil muss man eine Annahme darüber treffen, welchen Wert die Immobilien besitzen. Solange aber eine Immobilie nicht verkauft wird, bleibt ungewiss, ob ihr bislang geschätzter Wert zu niedrig oder zu hoch war. Gutachter ändern

ihre Bewertungen nur selten von heute auf morgen, deshalb schwanken auch die Anteilspreise relativ wenig. Dies kann darüber täuschen, wie riskant Immobilienfonds sind. Immerhin sind in den letzten drei Jahren die Preise für Gewerbeimmobilien um rund 16 Prozent gefallen. Daraus aber zu schlussfolgern, man sollte Immobilienfonds nun verkaufen, ist zu kurz gegriffen. Immobilienfonds sind kein Ersatz für sicheres Tagesgeld. Sie können aber ein sinnvoller Baustein sein in einer diversifizierten langfristigen Anlagestrategie, die daneben auch in Aktien-ETFs und Zinspapieren investiert. Wer diesen Baustein nutzen möchte, sollte zur Risikominderung die Anlagesumme stets auf mehrere Immobilienfonds verteilen. ■



**GELDANLAGE ALS RENTE  
AUSZAHLEN**



**DURCHLEUCHTET  
der Verbrauchfunk**

verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg



© PheelingsMedia / AdobeStock

## WICHTIGE VERSICHERUNGEN SCHON FÜR KINDER

**Kinder im ersten Lebensjahrzehnt sind immer bei den Eltern mitversichert – oder? Diese weit verbreitete Ansicht ist leider teils falsch. Wenn Kinder nicht bedarfsgerecht versichert sind, kann ihnen das viele Lebenschancen nehmen.**

Bereits für die ersten Lebensstage des Kindes gibt es in Bezug auf die private Kranken- und private Pflegeversicherung einiges zu beachten. Falls ein Elternteil bereits seit einiger Zeit – oft sind es drei Monate – entsprechend versichert ist und der Versicherer bis spätestens zwei Monate nach der Geburt über den Familienzuwachs informiert wird, ist das Kind ohne Gesundheitsprüfung und Wartezeiten mitversichert. So kann sogar noch nachträglich der Schutz für eine angeborene Pflegebedürftigkeit des Kindes versichert werden.

Einen eigenen Vertrag zur privaten Haftpflichtversicherung benötigen junge Kinder

genommen, später selbst etwas zu verdienen und finanziell für sich zu sorgen.

Gerade weil die Kinderinvaliditätsversicherung so wichtig ist, sollte natürlich nicht der erstbeste Vertrag abgeschlossen werden. Die Tarife der Versicherer unterscheiden sich in vieler Hinsicht. Weil der Vertrag Jahrzehnte laufen kann, ist es wichtig, dass die Bedingungen genau passen. Besonders bedeutsam ist, dass in möglichst vielen Fällen Versicherungsleistungen gezahlt werden. Bei den Versicherungen sind nahezu alle Krankheiten versichert – mit einer großen Ausnahme: Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen sowie



dann nicht, wenn eine Familienversicherung der Eltern besteht – der Nachwuchs ist dann mitversichert. Kein Versicherungsschutz bieten jedoch Singlepolicen – ratsam ist es daher, die eigene Versicherung schon vor der Geburt genau zu prüfen.

Eine der wichtigsten Versicherungen für Kinder ist jedoch die Kinderinvaliditätsversicherung. Seien es Publikationen wie die der Stiftung Warentest, Informationen anderer Medien und nicht zuletzt die der Verbraucherzentrale: die Bedeutung dieser Versicherung wird deutlich dargestellt.

Viele Eltern erkennen die Wichtigkeit, wenn sie sich zur Berufsunfähigkeitsversicherung beraten lassen: Warum sich selbst gut versichern, das eigene Kind aber unversichert lassen? Während fast alle Erwachsenen im Fall einer schweren Invalidität und daraus folgendem Verlust des Arbeitseinkommens zumindest eine (kleine) Erwerbsminderungsrente von der gesetzlichen Rentenversicherung bekommen, gehen Kinder leer aus. Wer nicht einbezahlt hat, soll auch nichts aus der gesetzlichen Rentenversicherung bekommen, so hier die kinderunfreundliche Logik.

Doch wenn Kinder invalide werden, können die finanziellen Möglichkeiten der Eltern schnell erschöpft sein: für einen notwendigen Wohnungsumbau oder weil ein Elternteil nun beim Kind bleiben und den Erwerbsberuf nicht mehr (voll) ausüben möchte. Dem Kind wird durch eine Invalidität – durch Krankheit oder Unfall – zudem oft die Möglichkeit

psychische Krankheiten sind regelmäßig nicht versichert.

Nach fast allen Versicherungsbedingungen bezahlt der Versicherer dann, wenn das Versorgungsamt einen Schwerbehindertenausweis ausstellt. Die Entscheidung über die Invalidität liegt damit also nicht beim Versicherer oder einem von ihm bezahlten Gutachter.

Unterschiede gibt es auch darin, wann der Versicherungsvertrag abgeschlossen werden kann und bis zu welchem Lebensalter längstens Versicherungsschutz besteht. Top-Bedingungen sehen hier vor, dass schon nach wenigen Lebenswochen des Kindes ein Vertragsabschluss möglich ist. Die versicherte Zeit endet oft mit Vollendung des 18. Lebensjahres, teilweise kann eine Versicherung aber auch bis zum Alter von 30 Jahren beibehalten werden.

Spätestens ab dem zehnten Lebensjahr des Kindes ist es empfehlenswert, ergänzend oder als Ersatz an eine Berufsunfähigkeitsversicherung für den Nachwuchs zu denken. Der Hintergrund ist, dass damit schon in jungen Jahren die Berufsunfähigkeit abgesichert wird. Die Versicherung ist auf den später angestrebten Beruf ausgerichtet, da natürlich in diesem Alter noch kein Beruf ausgeübt wird. Ein frühzeitiger Abschluss gibt Sicherheit, denn im Fall von später eintretenden gesundheitlichen Beeinträchtigungen ist der Abschluss einer Berufsunfähigkeitsversicherung oft nur mit einem hohen Beitragszuschlag oder gar nicht mehr möglich. ■

## ! FALL AUS DER BERATUNGSPRAXIS:

### „GEHEIME“ KÜNDIGUNG DES KFZ-HAFTPFLICHTVERSICHERUNGSVERTRAGES

In diesem Fall aus der Beratungspraxis kündigte der Versicherer seinem Versicherten ohne eine Information und Mahnung den Kfz-Versicherungsvertrag. Jedenfalls erreichte den Verbraucher dazu keine Nachricht. Daher erfuhr der Verbraucher auch erst ungefähr sechs Wochen nach Ende des gekündigten Versicherungsvertrages, dass dieser überhaupt gekündigt worden war.

Zudem meldete der Versicherer dem zuständigen Landratsamt, dass kein Versicherungsverhältnis mehr bestehe. Da eine Pflicht zur Versicherung mit einer Kfz-Haftpflichtversicherung besteht, ordnete das Landratsamt nach dieser Information des Versicherers die sofortige Betriebsuntersagung wegen fehlender gültiger Versicherungsbestätigung an – der Verbraucher durfte mit diesem Kraftfahrzeug nicht mehr im öffentlichen Straßenverkehr teilnehmen. Außerdem wurde diese Information an das elektronische Informationssystem der Polizei übermittelt und in der Folge wurde nach diesem als unversichert geführten Fahrzeug gefahndet.

Der Verbraucher wandte sich an uns mit der Bitte um Beratung. Auf Basis der uns vorliegenden Informationen hatte der Verbraucher weder eine Mahnung über den nach Ansicht des Versicherers ausstehenden Betrag noch die Versicherungsvertragskündigung erhalten. Es ging bei der Mahnung nur um einen sehr geringen Betrag von unter 50 Euro. Entstanden war diese Zahlungsverpflichtung durch eine Änderung in der Einstufung bezüglich des Schadensfreiheitsrabatts durch den Versicherer. Diese geänderte Einstufung war aufgrund verspäteter Informationen des Vorversicherers vorgenommen worden.

Wir berieten den Verbraucher über die Voraussetzung für die Kündigung durch einen Versicherer. Vor einer Kündigung muss der Versicherte von seiner Versicherung in einer qualifizierten Mahnung zur Zahlung aufgefordert werden. Diese Mahnung muss eine Belehrung über die Rechtsfolgen eines Nichtbezahleins enthalten. Die gesetzliche Norm des Versicherungsvertragsgesetzes ist dabei eindeutig (§ 38 VVG): Die Bestimmung einer Zahlungsfrist, innerhalb der die Folgeprämie zu bezahlen ist, „ist nur wirksam, wenn sie die rückständigen Beträge der Prämie, Zinsen und Kosten im Einzelnen beziffert und die Rechtsfolgen angibt“.

Da der Verbraucher nicht Deutsch als Muttersprache hat und auf sein Kraftfahrzeug angewiesen ist, um zu seiner Arbeit bei einem sehr großen Automobilhersteller zu kommen, haben wir ihm vorgeschlagen, ein Verfahren der außergerichtlichen Rechtsbesorgung durchzuführen. Wir schrieben den Versicherer an, teilten diesem den Sachverhalt und unsere rechtliche Beurteilung mit und forderten der Versicherer auf, die Kosten für seine unberechtigten Aktionen zu übernehmen – insbesondere die Kosten wegen der Abmeldung des Fahrzeugs durch das Landratsamt.

Der Versicherer ignorierte unser Schreiben zunächst. Dies ist kein erfolgsversprechender Weg, denn durch solch eine Strategie lassen wir uns nicht abschrecken. Selbstverständlich haben wir nach. Dann antwortete der Versicherer mit lediglich einigen Beschreibungen der Situation, ohne dass er auf sein Versäumnis der nicht qualifizierten Mahnung näher eingegangen wäre. Wir stellten den Versicherer nochmals zur Rede, worauf er sich dann endlich bereit erklärte, entstandene Kosten zu ersetzen – auch die Schufa erhielt zwischenzeitlich vom Versicherer die Information, dass keine Forderung mehr bestehe. ■



© Stockfotos-MG / Fotolia

## BEI MEHRWEG GEHT NOCH IMMER MEHR

Seit 2023 müssen Anbieter von Essen und Trinken zum Mitnehmen auch Mehrwegverpackungen anbieten. Über diese Mehrwegangebotspflicht und ihre Umsetzung haben wir letztes Jahr bereits berichtet. Nun wollten wir wissen, was sich seit letztem Jahr in Sachen Mehrweg getan hat. Daher haben wir unseren Marktcheck im Frühjahr 2024 wiederholt und mit den Ergebnissen aus 2023 verglichen. Und siehe da: Ein paar Verbesserungen konnten wir feststellen.

### Veränderungen des Mehrwegangebots 2024

Wieder haben wir uns im März am Hauptbahnhof Stuttgart und in Stuttgart Mitte auf die Suche nach Mehrwegbechern für Getränke und Mehrwegschalen für Speisen gemacht. Insgesamt waren wir bei 65 Verkaufsstellen von 35 verschiedenen Unternehmen. Darunter waren Schnellrestaurants wie McDonald's oder Burger King, Bäckereien wie Le Crobag oder Kamps, Cafés wie Coffreez oder Starbucks und Convenience Shops wie Yorma's oder ServiceStore DB. Konnten wir weder Mehrwegbehälter noch Hinweise darauf entdecken, haben wir beim Personal nachgefragt. Die gute Nachricht zuerst: Das Mehrwegangebot hat zugenommen und vor allem wird besser darauf hingewiesen.

Neun Verkaufsstellen, die 2023 noch kein Mehrwegangebot hatten, boten jetzt Mehrwegbehälter an. Drei Verkaufsstellen hatten nun auch wie vorgeschrieben einen Hinweis auf ihr Mehrwegangebot, bei vier weiteren Verkaufsstellen war der Hinweis besser erkennbar. Dagegen gab es zehn Verkaufsstellen, bei denen sich das Mehrwegangebot verschlechterte. Drei davon boten nun keine Mehrwegbehälter mehr an, bei weiteren vier war der Hinweis auf das Mehrwegangebot gar nicht auffindbar, bei zwei schlechter auffindbar. Eine Verkaufsstelle bot 2024 keine offenen Getränke und Mehrwegbecher mehr an, sondern nur noch Getränke in Flaschen – damit entfiel hier auch die Mehrwegangebotspflicht. Beim Großteil der Verkaufsstellen war das Mehrwegangebot unverändert. Drei Verkaufsstellen, die 2023 für Getränke keine Mehrwegbecher anboten, hatten 2024 auf Getränke in Flaschen umgestellt und waren daher nicht mehr mehrwegpflichtig.

Hier der Vergleich im Überblick: ...

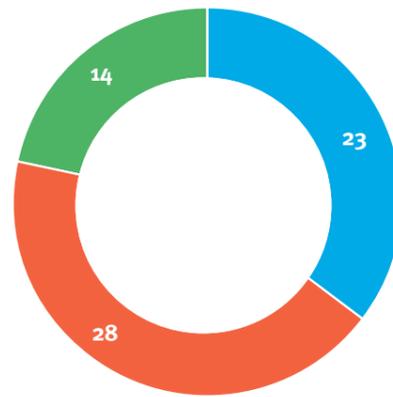
### Zwei Drittel der Verkaufsstellen boten Mehrweg an und wiesen darauf hin

2023 waren es noch weniger als die Hälfte der besuchten Verkaufsstellen (28 von 65), die sowohl Mehrwegbehälter anboten, als auch darauf hinwiesen. Dieses Jahr hat sich mit 41 Verkaufsstellen dieser Anteil auf zwei Drittel erhöht.

### Noch immer 50/50: Die Hälfte der Verkaufsstellen mit Mehrwegangebot nutzte Pool-systeme, die andere Hälfte eigene Mehrwegsysteme

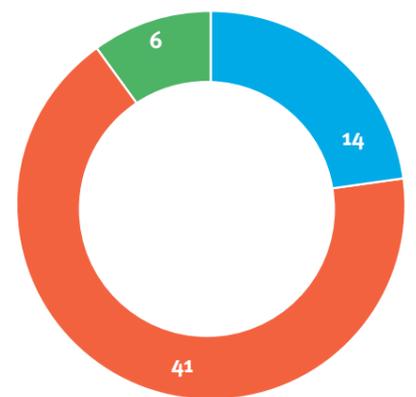
Insgesamt 24 Verkaufsstellen beteiligten sich an einem Poolsystem von Recup, Vytal

Mehrwegangebot 2023



Kein Mehrwegangebot Mehrwegangebot mit Hinweis Mehrwegangebot ohne Hinweis

Mehrwegangebot 2024



Faircup, Relevo, Regood oder Einfach Mehrweg. Deren Mehrwegverpackungen können auch bei Verkaufsstellen anderer Unternehmen zurückgegeben werden, die das entsprechende Pool-system nutzen. Die übrigen 23 Verkaufsstellen boten eigene Mehrwegbehälter an, mit eigenem

Logo. Diese können nur in Filialen desselben Unternehmens zurückgegeben werden.

### Oben ohne?

Auch für Mehrwegbecher braucht es Deckel, damit unterwegs nichts danebengeht. Daher müssen die Deckel ebenfalls als Mehrwegalternative angeboten werden. In 21 Verkaufsstellen waren passende Mehrwegdeckel zum Mehrwegbecher vorhanden, sowohl bei Poolsystemen als auch bei firmeneigenen Mehrwegbechern. Bei 16 Verkaufsstellen gab es keine Mehrwegdeckel, darunter sechs Verkaufsstellen mit Recup-Bechern und neun mit firmeneigenen Bechern. In zwei Verkaufsstellen wurden wiederverwendbare Deckel zu den firmeneigenen Bechern nur zum Kauf angeboten.

### Da geht noch mehr!

Unser Marktcheck hat gezeigt, dass in Stuttgart die Mehrwegangebotspflicht auch über ein Jahr nach Inkrafttreten noch nicht flächendeckend und vollständig umgesetzt wurde. Je mehr Unternehmen ihre Mehrwegangebotspflicht ernst nehmen und am besten verbraucherfreundliche Poolsysteme nutzen, desto einfacher und alltagstauglicher können Mehrwegangebote angenommen werden. ■

| Veränderung des Mehrwegangebots in 2024                          | Anzahl der Verkaufsstellen |
|--|----------------------------|
| <b>verbessert</b>  | <b>18</b>                  |
| Jetzt Mehrwegangebot vorhanden                                   | 9                          |
| Jetzt Mehrwegangebot für Speisen                                 | 2                          |
| Jetzt Hinweis vorhanden und gut erkennbar                        | 2                          |
| Jetzt Hinweis vorhanden, schlecht erkennbar                      | 1                          |
| Jetzt Hinweis besser erkennbar                                   | 4                          |
| <b>verschlechtert</b>  | <b>10</b>                  |
| Kein Mehrwegangebot mehr   | 2                          |
| Kein Mehrwegangebot mehr, nur Hinweis auf kundeneigene Befüllung | 1                          |
| Hinweis nicht mehr auffindbar                                    | 4                          |
| Hinweis schlechter auffindbar                                    | 1                          |
| Hinweis schlechter erkennbar                                     | 1                          |
| Getränke nur noch in Flaschen                                    | 1                          |
| <b>gleich</b>  | <b>37</b>                  |
| Immer noch Mehrwegangebot und Hinweis                            | 16                         |
| Immer noch kein Mehrwegangebot                                   | 10                         |
| Immer noch kein Hinweis  | 8                          |
| Immer noch nicht mehrwegpflichtig                                | 3                          |
| <b>Verkaufsstellen gesamt</b>                                    | <b>65</b>                  |

## MEHRWEGNETZE FÜR OBST UND GEMÜSE: OFT UNGENAU GEWOGEN

Wer beim Einkauf von Obst und Gemüse die Umwelt schonen möchte, kann Mehrwegnetze nutzen und auf dünne Plastik- oder Papiertüten verzichten. Damit Verbraucher:innen nur die Waren und nicht auch das Gewicht des Netzes bezahlen, darf das Nettogewicht nicht mitberechnet werden. Wir haben einige Testkäufe im Lebensmittel-einzelhandel gemacht und festgestellt: Das klappt nicht immer.

### Ressourcenschonende Alternative

Einwegverpackungen aus Kunststoff gelten aufgrund ihres Ressourcenverbrauchs und der schlechten biologischen Abbaubarkeit als nicht nachhaltig. Bei lose angebotenen Obst und Gemüse können Verbraucher:innen auf Einwegverpackungen, wie dünne Plastiktüten, verzichten. Als Alternative bieten viele Supermärkte und Discounter mittlerweile Mehrwegnetze an, die Verbraucher:innen immer wiederverwenden können.

### Nettogewicht muss korrekt berücksichtigt werden

Nach der Mess- und Eichverordnung darf bei loser Ware nur das Nettogewicht in Rechnung gestellt werden. Das Gewicht von Plastiktüten oder Mehrwegnetzen, das Taragewicht, muss an der Kasse also korrekt berücksichtigt werden. So weit, so gut.

Die im Handel erhältlichen Mehrwegnetze unterscheiden sich in Material, Größe und damit auch im

Gewicht teils deutlich. Vor allem Mehrwegnetze aus Baumwolle haben oft ein höheres Gewicht als Mehrwegnetze aus Polyester.



### Regelung oft nicht korrekt umgesetzt

Was die Mess- und Eichverordnung klar vorschreibt, klappt bei so manchem Einkauf nicht. Nur bei einem Viertel unserer Testkäufe wurde die Regelung korrekt umgesetzt.

Insgesamt machten wir 16 Testkäufe bei acht Supermärkten und Discountern in Stuttgart. Wir kauften jeweils lose Ware mit einem Netz, das vom Händler selbst angeboten wird, und mit einem händlerfremden Netz. In zwei Fällen wurde das Taragewicht korrekt berücksichtigt und in zwei Fällen wurde die Ware korrekterweise ausgepackt. Bei zwei Testkäufen wurde zwar ein falsches Taragewicht berücksichtigt, allerdings nicht zum Nachteil von Verbraucher:innen, da das berücksichtigte Taragewicht über dem eigentlichen Nettogewicht lag. Bei einem Testkauf war nicht nachvollziehbar, ob das Taragewicht korrekt berücksichtigt wurde. In insgesamt neun Fällen wurde ein falsches Taragewicht berücksichtigt und dabei zu viel berechnet.

### Mehr als Centbeträge

In unserer Stichprobe betrug die größte Abweichung von bezahltem Gewicht und ermitteltem Gewicht der

losen Ware (Nettogewicht) 46 Gramm. Das bedeutet: Tatsächlich gekauft wurden 422 Gramm Äpfel, an der Kasse berechnet wurde aber ein Gewicht von 468 Gramm. Bezogen auf den Kilopreis der gekauften Äpfel von 2,69 Euro/kg wurden also 12 Cent zu viel bezahlt. Das mag erstmal wenig klingen. Aber rechnet man dies auf ein ganzes Jahr, so kommen doch ein paar Euro zusammen, je nach Grundpreis der jeweiligen Obst- und Gemüsesorten.

**Unser Tipp:** Wer sichergehen möchte, dass nur die Ware und nicht das Netz berechnet wird, sollte Obst und Gemüse einfach lose auf das Kassensystem legen und erst nach dem Wiegen einpacken.

### Transparenz auf dem Kassenzettel nötig

Ob das Gewicht des Mehrwegnetzes korrekt berücksichtigt wurde, können Verbraucher:innen selbst kaum nachvollziehen. Nur bei drei unserer Testkäufe wurde das berücksichtigte Taragewicht auf dem Kassenzettel angegeben.

**Wir fordern:** Die Angabe des Taragewichts auf dem Kassenzettel sollte verpflichtend werden. ■

# WÄRMEPUMPEN: ALLE REDEN VON HEIZUNG, MANCHE AUCH VON KÜHLUNG

**Wärmepumpen sind als zukunftsfähige Heizung auf dem Vormarsch. Oft können sie nicht nur CO<sub>2</sub>-arm heizen, sondern auch eine sommerliche Kühlung sicherstellen. Welche verschiedenen Funktionsweisen gibt es beim Kühlen und Heizen mit einer Wärmepumpe?**

Ganz allgemein gilt, dass für die Energiebilanz und die Kosten einer Wärmepumpe der Heizbetrieb entscheidender als die Kühlung ist. Insofern sollten Verbraucher:innen keine Abstriche bei einer möglichst hohen Jahresarbeitszahl machen. Die Jahresarbeitszahl (JAZ) ist eine Verhältniszahl zwischen erzeugter Heizwärme und benötigtem Stromverbrauch.

## Unterschiedliche Wärmepumpen, unterschiedliche Möglichkeiten der Kühlung

Ganz vorn dabei: Die Luft-Luft-Wärmepumpe. Sie ist konzeptionell ein Klimagerät, also dafür gemacht, die Luft im Wohnraum zu kühlen und die Wärme an die Außenluft abzugeben. Schaltet man diesen Prozess um, so wird der Außenluft Wärme entzogen und die Raumluft damit erwärmt. Ursprünglich ist es also ein „Klimagerät mit Heizfunktion“. Diese Systeme

Hersteller und Installateure dafür vorbereitet sein.

Für den Kühlbetrieb weniger geeignet sind Systeme mit Heizkörpern, die aufgrund der geringen Flächen kaum Kühlleistung bereitstellen können und deren Thermostate auch nicht für den Kühlbetrieb ausgelegt sind. Eine Sonderrolle spielen hier Systeme, die mit Ventilatoren Luft zwischen den Heizplatten hindurch fördern.

## Unterschiedliche Wärmepumpen, unterschiedliche Betriebskosten

Betrachtet man die Betriebskosten, so haben Grundwasser- und Erdreich-Wärmepumpen die Nase deutlich vorn. Sie eignen sich für eine passive Kühlung, indem sie die niedrigen Temperaturen ihrer Wärmequellen direkt für



sind jedoch nicht mit Heizkörpern und einem Wasserkreislauf verbunden. Sie sind in der Anschaffung zwar günstiger, brauchen jedoch eine separate Warmwasserbereitung und können Zuglufterscheinungen sowie Geräusche mit sich bringen.

Wärmepumpen-Anlagen, die Wärme an einen Wasser-Heizkreis abgeben, wurden hingegen als Heizungen entworfen. Sie unterscheiden sich

- einerseits durch die angezapfte Wärmequelle: Grundwasser, Erdreich oder Außenluft,
- andererseits durch die Art der Wärmeverteilung im Haus: Heizkörper oder Flächenheizungen oder Kombinationen aus beiden Typen. Flächenheizungen sind meist Fußbodenheizungen, manchmal aber auch Decken- oder Wand-Heizungen.

Unter bestimmten Umständen kann man mit diesen Systemen im Sommer auch kühlen. Das spielte bislang keine größere Rolle. Mit steigenden sommerlichen Temperaturen wird der Bedarf an Kühlung voraussichtlich aber zunehmen. Gegenüber einem Klimagerät an der Steckdose kann das Kühlen mit einer bereits vorhandenen Wärmepumpenheizung dann zusätzliche Investitionen, Platz und Betriebskosten in erheblichem Maße einsparen. Aber: Wasserbasierte Wärmepumpen-Systeme, die eine Kühlfunktion erbringen sollen, müssen seitens der

die Heizflächen bereitstellen. Der Clou: Der Verdichter der Wärmepumpe muss dabei nicht laufen, sondern lediglich Umwälzpumpen. Das spart viel Strom. Die Raumluft kühlt dennoch an den großen Flächen des kühleren Fußbodens oder der abgekühlten Wände oder Zimmerdecken ab.

Bei den inzwischen mit Abstand am häufigsten eingesetzten Systemen, den Außenluft-Wasser-Wärmepumpen, kann lediglich aktiv gekühlt werden, also bei laufendem Verdichter. Und das nur dann, wenn der Kühlkreislauf des Geräts umkehrbar ist: Damit ist die Kälteleistung gegenüber der passiven Kühlung höher und besser regelbar, aber der Stromverbrauch steigt deutlich an.

Beim Kühlen mit Heizungswärmepumpen mit Wasserverteilung ist in jedem Falle eine Taupunktüberwachung durch die Wärmepumpenregelung notwendig. Denn alle Anlagen mit Kühlfunktion bergen ein Risiko der Kondensation, wenn sich Luftfeuchte an den kühlen Flächen niederschlägt. Besonders problematisch sind Systeme mit aktiver Kühlung. Bildet sich hier über längere Zeit Tauwasser, kann dies zu Schimmelproblemen und Bauschäden führen. Taupunktwächter gewährleisten, dass die Vorlauftemperatur des Heizsystems im Kühlbetrieb so hoch ist, dass der zulässige Taupunkt nicht unterschritten wird und die Feuchtigkeit der Raumluft auf dem Fußboden nicht kondensiert. ■

## TIPP

**ABER AUCH OHNE EINE WÄRMEPUMPE ODER EIN KLIMAGERÄT LASSEN SICH RÄUME IM SOMMER KÜHL HALTEN. EIN VORAUSSCHAUENDER WÄRMESCHUTZ KANN HIER ABHILFE SCHAFFEN.**

### TIPP 1: RÄUME KÜHLEN

Ein mobiles Raumklimagerät kann die Temperatur des Innenraums aktiv senken. Das allerdings hat seinen Preis: Die Anschaffung kann zwischen 500 und 1.000 Euro kosten. Hinzu kommen je nach Nutzung geschätzte 40 bis 140 Euro Stromkosten im Jahr. Zudem ist die Handhabung oft umständlich, da diese Geräte über einen Abluftschlauch verfügen, der die erwärmte Luft durch ein geöffnetes oder gekipptes Fenster ins Freie leiten muss.

Einfacher und energiesparender sind dann eher „Luftkühler“: Sie funktionieren wie ein Ventilator und kühlen die strömende Luft zusätzlich mit der Verdunstung von Wasser in einem eingebauten Tank und Kühlakkus. Luftkühler verbrauchen erheblich weniger Strom als Klimageräte. Sie senken die Raumtemperatur jedoch nicht dauerhaft, und die Kühlzeit ist durch die Größe von Wassertank und Kühlakkus begrenzt.

### TIPP 2: SONNENSCHUTZ VON DER INNENSEITE

Von innen angebrachte Vorrichtungen können ebenfalls vor Überhitzung schützen. Der Schutz ist umso besser, je mehr die zum Fenster zeigende Seite das Sonnenlicht reflektiert. Die Wirksamkeit von Rollos, Plissees, Lamellen oder Faltdores ist jedoch geringer als bei außenliegendem Sonnenschutz, da nur ein Teil der in den Raum eingedrungenen Wärme wieder nach draußen reflektiert wird. Zugezogene Gardinen bieten zwar einen Sicht- und Lichtschutz, aber praktisch keinen Schutz vor Hitze.

Sonnenschutz von außen ist am wirksamsten. Wer das in einer Mietwohnung beabsichtigt, muss vorab beim Vermietenden um Erlaubnis fragen. Ist diese erteilt, können Markisen, Sonnensegel, Raffstores oder Rollläden zum Hitzeschutz eingesetzt werden, da sie bereits das Eindringen der Sonnenstrahlen in dahinterliegende Fenster und Räume verringern.

### TIPP 3: SONNENSCHUTZFOLIEN

Einen vergleichsweise preisgünstigen Schutz bieten reflektierende Sonnenschutzfolien, die auf Fensterscheiben geklebt werden können. Die Folien können ebenfalls die Erwärmung der Wohnräume verringern, verdunkeln diese allerdings. Auch dem Anbringen von Folien muss der Vermietende vorab zustimmen.



## NEUES AUS DER RECHTS- ABTEILUNG:



### BAUSPARKASSEN DÜRFEN FÜR DIE BAUSPARTECHNISCHE VERWALTUNG DER BAUSPARVERTRÄGE KEIN PAUSCHALES JAHRESENTGELT ERHEBEN.

Eine große schwäbische Bausparkasse beruft sich im Rahmen ihrer Verträge auf eine Klausel, die es der Bausparkasse ermöglicht, für ihre Verwaltungstätigkeit rund um den Bausparvertrag ein Jahresentgelt bei den Verbraucher:innen geltend zu machen.

Gegen diese Klausel, mit der die Bausparkasse in der Sparphase ein jährliches Vertragsentgelt von 18 € erhoben hat, ist die Verbraucherzentrale vorgegangen. Da die Bausparkasse sich geweigert hat eine Unterlassungserklärung abzugeben, haben wir Klage erhoben.

Das Landgericht Heilbronn ist unserer Ansicht gefolgt und hat in seinem Urteil ausgeführt, dass die Klausel, die von der Bausparkasse in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Zusammenhang mit zertifizierten Altersvorsorge-Bausparverträgen (Wohn-Riester-Verträgen) verwendet wurde, einer Kontrolle nicht standhält und rechtswidrig ist. Nach Auslegung der beanstandeten Klausel soll mit dem Jahresentgelt der bei der Bausparkasse anfallende Aufwand auch für die mit der baupartechnischen Verwaltung, Kollektivsteuerung und Führung einer Zuteilungsmasse umschriebene Verwaltungstätigkeit abgegolten werden. Das sind jedoch alles Verwaltungstätigkeiten der Bausparkasse, zu denen diese von Gesetzes wegen verpflichtet ist. Es handelt sich hier gerade um keine zusätzliche Sonderleistung, die vom Bausparer zu bezahlen ist.

Das Urteil ist allerdings noch nicht rechtskräftig, da die Bausparkasse Berufung gegen die erstinstanzliche Entscheidung eingelegt hat. ■

### TINTENFISCHRINGE AUS FORMFLEISCH

Der Hersteller produziert exklusiv für einen großen Discounter „Calamares a la Romana“ und bildet dabei panierte Tintenfischringe auf der Vorderseite der Packung ab. Allerdings handelt es sich bei dem Produkt tatsächlich nicht um Tintenfischringe, die paniert worden sind, sondern um Tintenfischformfleisch, aus denen die „Tintenfischringe“ geformt und dann paniert werden. Die Verbraucher:innen bemerken das erst, wenn sie sich die Rückseite der Packung anschauen. Denn nur hier erscheint der Hinweis, dass es sich nicht um Tintenfischringe, sondern um Formfleisch handelt. Damit wird zum einen über die Art der Zubereitung getäuscht und zum anderen über die Zusammensetzung, da der Fleischanteil bei Formfleisch deutlich geringer ist als bei richtigen Tintenfischringen.

Wir haben daher sowohl den Hersteller als auch den anbietenden Discounter abgemahnt und aufgefordert, das Produkt in dieser Form nicht mehr zu bewerben. Beide haben die geforderte Unterlassungserklärung abgegeben. ■

## FAIR PARKEN

Immer mehr Supermarktparkplätze werden von Fremdfirmen bewirtschaftet. Diese sind berechtigt, wenn die Höchstparkzeit abgelaufen ist, entsprechende Kosten, die sich aus den offen angebrachten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ergeben, einzufordern.

Allerdings hat die fair parken GmbH in ihren AGB unwirksame Klauseln verwendet. So wurde in den AGB verlangt, dass die Verbraucher:innen offensichtliche Schäden innerhalb von 14 Tagen schriftlich anzumelden haben. Denn sonst, so in einer weiteren Klausel, würden die Schadensersatzansprüche des Nutzers ausgeschlossen. Außerdem soll der Nutzer für alle Schäden seiner Begleitpersonen haften. Diese Klauseln sind rechtswidrig und daher unwirksam.

Der Anbieter darf in seinen AGB seit 2016 für Anzeigen, gleich welcher Art, keine Schriftform mehr verlangen. Ebenso wenig kann der Anbieter die Haftung aufgrund der fehlenden Einhaltung von Formvorschriften, also der Schriftform, ablehnen.

Und für Begleitpersonen haftet der Nutzer nur im Zusammenhang mit dem Betrieb eines Kfz auf dem Gelände, also zum Beispiel beim Be- und Entladen des Pkw oder beim Öffnen der Türen. Daher geht hier die umfassende Haftung des Nutzers für die von der Begleitperson verursachten Schäden über die gesetzliche Rechtslage hinaus und ist daher rechtswidrig.

Wir haben fair parken bereits im Sommer 2023 wegen dieser AGB abgemahnt und aufgefordert, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben und die AGB entsprechend zu ändern. Da sich fair parken geweigert hat, haben wir am Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf Klage eingereicht.

Das OLG hat uns in allen Punkten Recht gegeben und fair parken verboten, die Klauseln zukünftig zu verwenden. Fair parken darf also aufgrund des Urteils des OLG Düsseldorf die Klauseln nicht mehr in seinen AGB aufführen und sich vor allem nicht darauf berufen.

Das bedeutet nun für den Anbieter, dass er auf allen Parkplätzen seine neuen AGB anbringen muss, und zwar bevor das Urteil rechtskräftig wird. Das Gericht hat nämlich eine Aufbrauchfrist, also ein Zeitfenster zur Änderung der AGB für fair parken abgelehnt. Grund für die Ablehnung war die eindeutige Rechtslage und die Tatsache, dass das Verfahren bereits seit 8 Monaten läuft und man in der Zwischenzeit die veränderten AGB hätte anbringen können.

Also Augen auf, wenn man in ca. 6 Wochen auf einem von fair parken bewirtschafteten Parkplatz parkt. Denn dann dürfte das Urteil rechtskräftig sein. Wird dann in den AGB weiterhin die Schriftform verlangt oder die beiden anderen Klauseln verwendet, darf man sich gerne bei uns melden. Aufgrund solcher Meldungen kann das OLG fair parken zu einem Ordnungsgeld verurteilen. ■



## JUGENDVERBÄNDE UND -VEREINE: MITSTREITER:INNEN GESUCHT!

Gerade im ländlichen Raum prägen Vereine, Jugendgruppen und Jugendtreffs das gesellschaftliche Leben. Multiplikatoren der offenen und verbandlichen Jugendarbeit sind nah an den jungen Menschen, kennen ihren Alltag und ihre Herausforderungen im Umgang mit Konsumentscheidungen. Genau da setzt unser Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen“ an. Wir unterstützen die Jugendarbeit dabei, wichtige alltägliche Verbraucherfragen rund um die Themen Digitale Lebenswelt, Nachhaltigkeit und Finanzen altersgerecht und flexibel in die Arbeit zu integrieren und junge Menschen in ihrem Konsumalltag mit Rat und Tat zu begleiten.

In Ideenwerkstätten und Workshops haben junge Menschen das Wort und gestalten aktiv mit, wie Verbraucherarbeit für sie aussehen soll. Denn bei diesem Projekt stehen die Interessen und Fragen der Teilnehmenden im Mittelpunkt. Und ganz nebenbei wird auch das Ehrenamt in ländlichen Regionen gestärkt.

Sie sind in einem Jugendverein oder -verband tätig und wollen mehr über das Projekt erfahren? Sie haben Lust, mit uns zu kooperieren oder sehen eine andere Möglichkeit, sich zu vernetzen? Dann melden Sie sich gerne per E-Mail unter [bildung@vz-bw.de](mailto:bildung@vz-bw.de)

Nutzen Sie das Know-How der Verbraucherzentralen für Ihre Jugendarbeit!



Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz auf Grundlage eines Beschlusses des Bundestages. ■

# IMMER WIEDER INKASSOÄRGER

**Falsche Forderungen, zu hohe Rechnungen oder aggressives Unterdrucksetzen durch Inkassodienstleister führen seit Jahren zu vermehrten Verbraucherbeschwerden. Säumige Schuldnerinnen und Schuldner anzumahnen ist erlaubt, doch viele Inkassoschreiben sind falsch und das Auftreten von Inkassodienstleistern auch nicht immer korrekt.**

## Was ist Inkasso?

Mit Inkasso wird das Einfordern von Rechnungen für Dritte gegen Entgelt bezeichnet. Voraussetzung dafür ist eine berechnete Forderung, die nicht vereinbarungsgemäß bezahlt wurde. Zahlt man nicht innerhalb der vereinbarten Frist, verweigert die Zahlung oder reagiert man auf die Mahnung nicht mit Zahlung, dann gerät man als Kunde in Verzug.

In der Folge beauftragen Unternehmen dann oft sogenannte Inkasso-Dienstleister, diese ausstehenden Rechnungsbeträge einzutreiben.

## Inkassoschreiben erhalten – Anbieter prüfen

Jedes Inkassobüro muss gemäß §10 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) registriert sein. Es benötigt einen entsprechenden Registrierungsbescheid der zuständigen Aufsichtsbehörde. Ob ein Inkassobüro registriert ist, kann kostenfrei im Rechtsdienstleistungsregister unter [www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de) nachgeprüft werden. Kommt das Schreiben von einem nicht registrierten Inkassounternehmen, sollte man das der zuständigen Aufsichtsbehörde melden.

Inkassodienstleister haben umfassende Hinweis- und Informationspflichten. Bereits aus dem ersten Schreiben des Inkassounternehmens muss hervorgehen, für wen die Bezahlung der Forderung begetrieben wird. Hat das Inkassounternehmen die Forderung gekauft und betreibt damit Eigeninkasso, so dürfen keine Inkassokosten veranschlagt werden. Das Gleiche gilt für Konzerninkasso, da hier kein ersatzfähiger Verzugsschaden vorliegt (EOS Investment GmbH – OLG Hamburg, Urt. v. 15. Juni 2023, Az. 3 MK/1/21). Ob es sich um Eigeninkasso oder Konzerninkasso handelt, muss ggf. auf dem Inkassoschreiben vermerkt sein.

Darüber hinaus müssen sowohl der Vertragsgegenstand als auch das Datum des Vertragsschlusses konkret benannt werden. Ein seriöses Inkassobüro setzt eine angemessene Frist zum Ausgleich der Forderung. Häufig versuchen unseriöse Unternehmen hier Druck aufzubauen indem die Zahlungsfrist zu kurz

oder bereits verstrichen ist. Eine angemessene Zeit wären 14 Tage.

## Unberechtigtes Inkasso

Wie der Bundesgerichtshof (BGH) in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg festgestellt hat (BGH, Urt. vom 20. Oktober 2021, I ZR 17/21), darf nur eine existierende und unbestrittene Forderung inkassiert werden. Besteht die Forderung nicht, sollten die Angeschriebenen dies umgehend sowohl dem Anbieter als auch dem Inkassounternehmen mitteilen. Wenn danach grundlos weitere Inkassoschreiben eingehen, kann das Inkassounternehmen abgemahnt werden.

## Gerechtfertigte Inkassokosten

Liegt ein Zahlungsverzug vor, so sind Inkassokosten ein Verzugsschaden. Sie müssen von dem säumigen Schuldner bzw. der Schuldnerin übernommen werden. Allerdings sind nicht alle Kosten auf einem Inkassoschreiben auch zulässig. Gebühren und Kosten der Inkassodienstleister werden nach der Rechtsanwaltsgebührenordnung berechnet und sind gesetzlich „gedeckt“. Dies bedeutet, dass Inkassokosten nicht höher sein dürfen als der Betrag, den ein Rechtsanwalt einmalig berechnen dürfte, wenn er mit dem Fall beauftragt worden wäre.

Insofern darf ein Inkassounternehmen die Kosten für die Hauptforderung, die Zinsen für die Hauptforderung, Mahnkosten des Auftraggebers (maximal 2,50 Euro) und die Inkassokosten berechnen. Wenn man einem Inkassoschreiben widerspricht (bestrittene Forderung), dann sind die Gebühren deutlich höher, als bei einer unbestrittenen Forderung. Bei unbestrittenen Forderungen ist der Vergütungssatz 0,5 bis 1,3 nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz. Für bestrittene Forderungen ist der Gebührensatz zwischen 0,5 und 2,5 möglich. Nur bei besonders schwierigen Fällen ist die Gebühr von Grund auf höher: bei einfach gelagerten Fällen ist der Regelsatz 0,9 Gebühr bei unbestrittenen Forderungen, bei bestrittenen ist der Regelsatz 1,3.



© Studio v-zwoelf / AdobeStock

Ein Inkassounternehmen darf die Kosten für die Hauptforderung, die Zinsen für die Hauptforderung, Mahnkosten des Auftraggebers (maximal 2,50 Euro) und die Inkassokosten berechnen (siehe auch Gebührentabelle). Sofern eine Forderung berechtigt ist, sollte direkt bezahlt werden, da bei Sofortzahlung nach der Mahnung der Kostensatz nur 0,5 Prozent beträgt. Bei Kleinforderungen bis 50,00 Euro beträgt der Gebührensatz 30,00 Euro.

Nicht zulässig ist es, nicht notwendige Kosten der Rechtsverfolgung zu berechnen. Unnötige Kosten sind zum Beispiel anlasslose Wohnsitzermittlungen, Kontoführungsgebühren, Bonitätsauskünfte und Identitätsfeststellungen, Kosten für den „1. Brief nach Titulierung der Forderung“ oder eine Übersendung der Forderungsaufstellung.

## Zusatzvereinbarungen – kein gutes Angebot

Wenn Inkassounternehmen mit Ratenzahlungsangeboten locken, sollte man davon besser die Finger lassen. Durch Zahlungsvereinbarungen (Ratenzahlung und Zahlungsaufschub) entstehen deutliche Mehrkosten. Bei Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarungen mit Privatpersonen muss nach § 13 a Abs.3 RDG der Hinweis auf zu entstehende Kosten in Textform vor Abschluss der Ratenzahlungsvereinbarung vorliegen.

Besonders nachteilig sind auch sogenannte Sicherungsabtretungen. Damit können Inkassobüros ohne Urteil oder Vollstreckungsbescheid auf das Konto der Schuldnerin oder des Schuldners zugreifen oder vom Arbeitgeber Zahlungen aus dem Gehalt verlangen.

## Unseriöse Inkassomethoden

Drohungen mit einem Schufa-Eintrag, einem Gerichtsvollzieher, Zwangsvollstreckungen, Lohnpfändung, Haftbefehl oder Hausbesuchen sind unzulässig. Zudem ist Vorsicht vor falschen Inkassoschreiben geboten. Falsche Inkassobüros haben keine Registrierung im Rechtsdienstleistungsregister, die Inkassoschreiben enthalten oft Grammatik- und Rechtschreibfehler, die Schreiben sind aggressiv und haben kurze Fristen, die Schreiben kommen per E-Mail, WhatsApp oder SMS. Oft folgen regelmäßig weitere Schreiben oder Mahnungen bei Nichtzahlung.

## Inkasso-Check

Wer ein Inkassoschreiben erhält sollte dieses zunächst gründlich prüfen. Hierzu bietet die Verbraucherzentrale einen kostenlosen Inkassocheck unter [www.inkasso-check.de](http://www.inkasso-check.de) an. Im Anschluss an die Prüfung kann man sich ein kostenloses Musterschreiben erstellen lassen. ■

## Berechnung von Inkassokosten

| Gegenstandswert bis | Wertgebühren |         |          |                 |          |          |
|---------------------|--------------|---------|----------|-----------------|----------|----------|
|                     | 0,3          | 0,5     | 0,7      | 1               | 1,2      | 1,3      |
| 500 €               | 15,00 €      | 24,50 € | 34,30 €  | <b>49,00 €</b>  | 58,80 €  | 63,70 €  |
| 1,00 €              | 26,40 €      | 44,00 € | 61,60 €  | <b>88,00 €</b>  | 105,60 € | 114,40 € |
| 1,50 €              | 38,10 €      | 63,50 € | 88,90 €  | <b>127,00 €</b> | 152,40 € | 165,10 € |
| 2,00 €              | 49,80 €      | 83,00 € | 116,20 € | <b>166,00 €</b> | 199,20 € | 215,80 € |

# „SMART SURFER – FIT IM DIGITALEN ALLTAG“

**Mit fünf Online-Seminaren gibt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Oktober Tipps und Informationen zu Sicherheit im Internet, digitalen Gesundheitsdiensten, digitalem Erbe und künstlicher Intelligenz. Zu diesem Angebot laden wir Sie herzlich ein:**

Dienstag 1. Oktober 2024 | 17.00 Uhr  
**Sicher im Internet**

Dienstag 22. Oktober 2024 | 17.00 Uhr  
**Künstliche Intelligenz und Chatbots sinnvoll nutzen**

Dienstag 8. Oktober 2024 | 17.00 Uhr  
**Digitalisierung im Gesundheitswesen**

Dienstag 29. Oktober 2024 | 17.00 Uhr:  
**Elektronische Patientenakte**

Dienstag 15. Oktober 2024 | 17.00 Uhr  
**Digitale Nachlass**

Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.vz-bw.de/onlineseminare-bw](http://www.vz-bw.de/onlineseminare-bw)



© Angelov / AdobeStock

**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 Juli 2024

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   | Form  | Preis (€)  |
|--|---|------------|
| <b>Beratung, telefonisch</b>                               |   |            |
| Festnetzpreis pro Minute                                   |   | 1,86       |
| Mobilfunkpreis abweichend                                  |   |            |
| <b>Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</b>       |   |            |
| Rechtsberatung Standard                                    | schriftlich oder persönlich   | 25,00      |
| Rechtsberatung Groß  | schriftlich oder persönlich   | 50,00      |
| Rechtsberatung Spezial                                     | schriftlich   | 160,00     |
| <b>Lebensmittel und Ernährung</b>                          |   |            |
| Rechtsberatung Standard                                    | schriftlich oder persönlich   | 25,00      |
| Fachberatung Lebensmittel, Nahrungsergänzung und Ernährung | schriftlich   | kostenlos  |
| <b>Versicherungen</b>                                      |   |            |
| Rechtsberatung Standard                                    | schriftlich   | 33,00      |
| Rechtsberatung Groß  | schriftlich   | 66,00      |
| Fachberatung je Versicherungssparte Klein                  | persönlich  | 90,00      |
| Fachberatung je Versicherungssparte Groß                   | persönlich  | 130,00     |
| Prioritäten- und Budgetberatung                            | persönlich  | 170,00     |
| <b>Gesundheitsdienstleistungen</b>                         |   |            |
| Rechtsberatung Standard                                    | schriftlich oder persönlich   | 25,00      |
| <b>Altersvorsorge, Banken, Kredite</b>                     |   |            |
| Rechtsberatung Standard                                    | schriftlich oder persönlich   | 33,00      |
| Fachberatung zu Finanzverträgen                            | schriftlich oder persönlich   | 45,00      |
| Private Altersvorsorge/Geldanlage                          | persönlich  | 310,00     |
| Immobilienfinanzierung                                     | persönlich  | 245,00     |
| Vorfälligkeitsentschädigung (je Vertrag)                   | schriftlich   | 80,00      |
| Zinsnachberechnung von Sparverträgen (je Vertrag)          | schriftlich   | 80,00      |
| <b>Bauen, Wohnen, Energie</b>                              |   |            |
| Rechtsberatung Standard                                    | schriftlich oder persönlich   | 25,00      |
| Rechtsberatung Groß  | schriftlich oder persönlich   | 50,00      |
| Rechtsberatung Spezial                                     | schriftlich oder persönlich   | 160,00     |
| Mieterberatung   | mietrechtliche Erstberatung, persönlich   | 22,00      |
| <b>Energieprojekt</b>                                      |   |            |
| Energieberatung  | schriftlich, telefonisch, persönlich<br>Beratung zu Hause bis zu 30 € Eigenanteil | *kostenlos |

**BERATUNGSSTELLEN & ÖFFNUNGSZEITEN**

(Beratungstermine nach Vereinbarung auch außerhalb der angegebenen Zeiten)

- Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271 | 79098 Freiburg | Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr
- Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1 | 88045 Friedrichshafen | Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr
- Heidelberg** | Poststraße 4 | 69115 Heidelberg | Di 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- Heidenheim** | Hintere Gasse 60 | 89522 Heidenheim | Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- Karlsruhe** | Kaiserstraße 167 | 76133 Karlsruhe | Mo 13–17 Uhr | Mi 10–14 Uhr
- Mannheim** | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim | Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- 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 bis Do 10–17 Uhr
- Ulm** | Frauengraben 2 | 89073 Ulm | Di + Do 13–17 Uhr
- Villingen-Schwenningen** | Winkelstraße 7 (Haus D) | 78056 Villingen-Schwenningen  
Di 10–14 Uhr | Do 13–17 Uhr
- Waldshut-Tiengen** | 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)



\* gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz

**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, Elka Edelkott | **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)

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



- 2. Juli 18 Uhr | **Kinder richtig versichern**  
(in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 9. Juli 18 Uhr | **Private Pflegezusatzversicherung**  
(in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 17. Juli 18 Uhr | **Pflege zuhause organisieren** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 4. Nov. 15 Uhr | **Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung:**  
**Wer entscheidet, bestimmen Sie**
- 5. Nov. 18 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung:**  
**Was mit Ihren Daten geschieht, bestimmen Sie**

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



- 4. Juli 18 Uhr | **Mobile und Online Payment**
- 23. Juli 18 Uhr | **AI – Künstliche Intelligenz und Chatbots sinnvoll nutzen**  
(in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 6. Nov. 18 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung:**  
**Was mit Ihren Daten geschieht, bestimmen Sie**
- 7. Nov. 18 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung:**  
**Was mit Ihren Daten geschieht, bestimmen Sie**

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



- 4. Juli 18 Uhr | **Risiko Eigenheim – Wie viel kann ich mir leisten?**  
(in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 10. Juli 18 Uhr | **Private Altersvorsorge für Frauen**
- 11. Juli 18 Uhr | **Geldanlage mit ETFs**  
(in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 17. Juli 18 Uhr | **Greenwashing bei Geldanlagen**

### ...❖ Bauen, Wohnen, Energie



- 1. Juli 18 Uhr | **Wärmepumpe im Bestand – Ihr vertrautes Heim mit neuester Heiztechnik!**
- 2. Juli 10 Uhr | **Wie gelingt der Heizungstausch?**
- 2. Juli 12 Uhr | **Nicht mehr ganz dicht? – Moderne Türen und Fenster!**
- 8. Juli 18 Uhr | **Richtig energetisch sanieren – jetzt geht es dem Haus ans Eingemachte!**
- 9. Juli 18 Uhr | **Alternative Gebäudekühlung – Kühlen auch ohne Klimageräte!**
- 10. Juli 12 Uhr | **Schimmel im Wohnraum? – Das können Sie tun!**
- 15. Juli 10 Uhr | **Richtig energetisch sanieren – jetzt geht es dem Haus ans Eingemachte!**
- 15. Juli 18 Uhr | **Sanierung von Nachtspeicheröfen – Tipps und Erfahrungsbericht eines Eigentümers**
- 16. Juli 18 Uhr | **Wir klären auf – Heizen mit erneuerbaren Energien und die 65 Prozent!**
- 16. Juli 18 Uhr | **Energieanbieterwechsel – so geht's**  
(in Kooperation mit der Mannheimer Abendakademie)
- 17. Juli 10 Uhr | **Alternative Gebäudekühlung – Kühlen auch ohne Klimageräte!**
- 17. Juli 18 Uhr | **Photovoltaik – Mit Sonne Rechnen!**
- 18. Juli 10 Uhr | **Wir klären auf – Heizen mit erneuerbaren Energien und die 65 Prozent!**
- 18. Juli 18 Uhr | **Wie gelingt der Heizungstausch?**
- 22. Juli 18 Uhr | **Wärmepumpe im Bestand – Ihr vertrautes Heim mit neuester Heiztechnik!**
- 23. Juli 10 Uhr | **Grünes Dach, sauberer Strom – Kombination Photovoltaik und Dachbegrünung**
- 11. Sept. 10 Uhr | **Sie geben Gas, aber Ihre Räume bleiben kalt?**  
– Heizlastberechnung verstehen und durchführen!
- 12. Sept. 16 Uhr | **Sie geben Gas, aber Ihre Räume bleiben kalt?**  
– Heizlastberechnung verstehen und durchführen!
- 9. Okt. 18 Uhr | **Sie geben Gas, aber Ihre Räume bleiben kalt?**  
– Heizlastberechnung verstehen und durchführen!

### ...❖ Lebensmittel und Ernährung



- 11. April 18 Uhr | **Sparen beim Einkaufen und Essen**
- 25. April 18 Uhr | **Nahrungsergänzung – gesünder leben mit Pillen und Pulver?**
- 2. Mai 18 Uhr | **Gesundheits-Apps** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 24. Juni 18 Uhr | **Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln**

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



### ! 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.



Buch | 200 Seiten | DIN A4 |  
Broschur perforiert | 9. Auflage 2024 |  
Buch 16,00 € | Bestell-Nr. FR69-09

### 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 Erklärtex te 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.

**Bitte beachten Sie:** Ankreuzbare Patientenverfügungen sind kaum rechtssicher! Arbeiten Sie mit Textbausteinen. Aber auch Textbausteine müssen entsprechend formuliert sein: In einem Urteil von Juli 2016 hat der Bundesgerichtshof (BGH) ausgeführt, dass der Satz „Ich wünsche keine lebenserhaltenden Maßnahmen“ nicht ausreicht.





208 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Broschur |  
 1. Auflage 2024 | **Buch 16,00 €** |  
 Bestell-Nr. FR86-01 | **E-Book 12,99 €** |  
 Bestell-Nr. EB149-01

**STEUERERKLÄRUNG FÜR RENTNER UND PENSIONÄRE 2023/2024**

- Schritt für Schritt durch alle Formulare: Einfache Erklärungen und viele Beispiele zeigen, wie es geht.
- Ganz legale Steuerentlastungen: Werbungskosten, Sonderausgaben, steuerfreie Einnahmen und außergewöhnliche Belastungen.
- Mit Elster Daten übertragen – so geht's.
- Plus: Zahlreiche Steuer-Spartipps helfen, die Steuerschuld zu reduzieren.

**Schritt für Schritt durch alle aktuellen Formulare**

Immer mehr Ruheständler müssen eine Steuererklärung abgeben. Denn häufig haben sie neben ihrer Rente weitere steuerpflichtige Einkünfte: etwa eine zusätzliche betriebliche Rente oder Witwenrente oder zum Beispiel Einkünfte aus Mieten oder Kapitalanlagen.

Doch steuerpflichtig zu sein, bedeutet noch lange nicht, dass auch unbedingt Steuern gezahlt werden müssen. Denn in der Steuererklärung lässt sich die Steuerlast reduzieren, bestenfalls sogar auf Null. Der Ratgeber zeigt, wie Sie dazu alle Steuer-Sparpotenziale nutzen und die Abgabe Ihrer Steuererklärung schnell und korrekt erledigen.

**HANDBUCH PFLEGE**  
**Hilfe organisieren: Anträge, Checklisten, Verträge**

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

**Pflege ganz praktisch organisieren**

...mit dem Pflege-Handbuch! Angehörige sind der größte Pflegedienst – sie kümmern sich nicht nur ganz häufig um die Pflege selbst, sondern müssen auch viele Formalitäten erledigen. Mit dem Handbuch erhalten Angehörige einen „Werkzeugkasten“, aus dem sie schnell und unkompliziert die Unterstützung wählen können, die sie benötigen.

Im ersten Teil des Handbuchs erläutern wir, wie der Antrag bei der Pflegekasse gestellt wird, wie die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst abläuft und wie Sie sich bestmöglich darauf vorbereiten. Wer berufstätig ist, für den ist es gar nicht einfach, Beruf und Pflege unter einen Hut zu bringen. Doch berufstätige Pflegepersonen haben verschiedene Rechte, zum Beispiel die Möglichkeit sich vom Arbeitgeber freistellen zu lassen. Wie das geht, erläutern wir ebenfalls. Im zweiten Teil des Handbuchs finden Sie die passenden Anträge, Musterschreiben, Übersichten und Checklisten um all diese Dinge möglichst praktisch und einfach umzusetzen.



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

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

**EINFACH MACHEN: GELDANLAGE**  
**Nachhaltig und erfolgreich**

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

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

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

**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 0211/91380-555
- ➡ Internet [www.vz-bw.de/ratgeber](http://www.vz-bw.de/ratgeber)
- ➡ Per Post  
 Versandservice der Verbraucherzentralen  
 Am Buchberg 8, 74572 Blaufelden

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

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



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

**WIE ERNÄHRE ICH MICH BEI ARTHROSE?**  
**Praktische Hilfen für den Alltag**

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

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

**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 | 200 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 2. Auflage 2024  
**Buch 20,00 €** | Bestell-Nr. ET44-02  
**E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB148-02 | (12,81 MB)  
**PDF 15,99 €** | Bestell-Nr. EB109-02 | (6.96 MB)

**WIE ERNÄHRE ICH MICH BEI MAGEN-DARM-BESCHWERDEN?**  
**Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag**

- So belasten ständiges Sitzen, ein zu schnelles Mittagessen, Stress und psychische Belastung Magen und Darm.
- So lassen sich Erkrankungen wie Sodbrennen, Verstopfung oder Durchfall frühzeitig erkennen und behandeln.
- Soforthilfe: Was tun gegen Blähungen, Durchfall, Verstopfung und Bauchschmerzen?
- Was macht eine darmfreundliche Ernährung aus?

**Es schlägt auf den Magen...**  
Blähungen, Durchfall, Verstopfung und Bauchschmerzen schlagen stark auf unser Wohlbefinden. Aber woher kommen diese Beschwerden und was hilft dagegen? Wie eine darmfreundliche Ernährung aussieht und was jeder selbst tun kann, um Beschwerden zu kurieren und vorzubeugen, wird in diesem Ratgeber anschaulich gemacht.

# Mitglieder herzlich willkommen!

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

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

## Beitrittserklärung

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

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_ Titel \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

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

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