

Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 4 • 33. Jahrgang

Oktober – Dezember 2017

Negativzinsen sind unnötig und rechtswidrig

Mit der Einführung von Negativzinsen im Preisverzeichnis hat die Volksbank Reutlingen kürzlich für Schlagzeilen gesorgt. Sie begründete ihr Verhalten wie folgt: „Dies geschieht, um die mittlerweile anfallenden Kosten für die Annahme und Verwahrung großer Guthaben nicht auf alle Kunden umzulegen.“ Negativzinsen würden beim Tagesgeld bereits ab 10.000 Euro und bei Termin- und Kündigungsgeld ab 25.000 Euro fällig werden. Einige Anbieter schrecken selbst bei Geldanlagen, die der Altersvorsorge dienen, nicht vor einer negativen Verzinsung zurück. So nennt die Kreissparkasse Tübingen bereits seit dem 1. November 2016 bei ihrem Riester-Banksparplan variable Grundzinsen in Höhe von minus 0,5 Prozent pro Jahr. Und dies, obwohl diese Einlagen der Bank sehr langfristig zur Verfügung stehen. Immer wieder ist zu lesen, dass die Zinspolitik der Europäischen Zentralbank die Ertragslage der Kreditinstitute wegbrechen ließe und das Geschäftsmodell der Banken bedrohe.

Diese These soll dabei auch als Rechtfertigung für Preissteigerungen oder die Einführung neuer Preise sowie Negativzinsen dienen. Diese Argumentation ist aber nur vorgeschoben, wie schon ein Blick auf die Ertragslage der Finanzinstitute zeigt. So verkündet etwa der Bundesverband der Volks- und Raiffeisenbanken ein Ergebnis für 2016 in Höhe von 8,3 Milliarden Euro vor Steuern, was „weiterhin auf hohem Ertragsniveau“ liege. Und die Sparkassen ließen mitteilen, dass es gelungen sei, das Ergebnis in 2016 vor Steuern mit 4,8 Milliarden Euro stabil zu halten. Tatsache ist, dass die Ergebnisse seit Jahren relativ konstant geblieben sind.

Selbst wenn die Argumentation tragen würde, müsste sich die Bank die Frage gefallen lassen, welchen Zweck sie noch hat, wenn ihr nichts Besseres einfällt, als die Kundeneinlagen bei der Zentralbank zu parken und die Kosten dafür auf ihre Kunden umzulegen. Sie erfüllt dann keine einzige der klassischen Funktionen

eines Kreditinstituts. Weder schafft sie einen Ausgleich zwischen dem Angebot vieler kleiner Einlagen und der Nachfrage nach großen Krediten noch bringt sie unterschiedliche

nicht verpflichtet werden, Zinsen zu zahlen. Die von der Bank im Preisverzeichnis verwendete Klausel benachteiligt nach § 307 BGB Verbraucher unangemessen, weil sie im Wider-



Laufzeitinteressen von Schuldner und Sparer in Einklang. Auch von einer Risikotransformation kann nicht die Rede sein. Die Argumentation zur Rechtfertigung von Negativzinsen für Geldanlagen überzeugt uns aber auch rechtlich nicht. Negativzinsen bei Geldanlagen und Altersvorsorgeverträgen sind unseres Erachtens unzulässig, weil sie mit dem Gesetz nicht zu vereinbaren sind. Denn nach § 488 BGB wird (nur) der Darlehensnehmer verpflichtet, den geschuldeten Zins zu zahlen. Verbraucher sind in diesem Fall Darlehensgeber und können

sprach zum Grundgedanken der gesetzlichen Regelung steht. Außerdem gefährdet ein Negativzins auch den Vertragszweck bei Verträgen, die zur Geldanlage oder Altersvorsorge beworben werden. Dieser besteht darin, den Geldbetrag zu erhalten oder zu vermehren. Deshalb haben wir Klage gegen die Volksbank Reutlingen und die Kreissparkasse Tübingen eingereicht. Wir lassen in beiden Fällen die Einführung sogenannter Negativzinsen im Interesse der Verbraucher nun gerichtlich überprüfen.



Diesel-Skandal: Beratungsangebot der Verbraucherzentrale

Drohende Fahrverbote für Besitzer von Dieselfahrzeugen und viele Fragen rund um manipulierte Software, mögliche Nachrüstungen und deren Folgen verunsichern Verbraucher seit Bekanntwerden des Diesel-Skandals.

Nachdem Industrie und Politik sich zu Prämienzahlungen für Neufahrzeuge oder Klagen von Umweltverbänden äußern, bleiben die Fragen von Millionen betroffenen Dieselfahrern rund um ihr mangelhaftes Dieselfahrzeug unbeantwortet. Mit einem besonderen Beratungsangebot rund um die Diesel-Problematik unterstützt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg Rat-suchende.

Gerichte sprechen Dieselfahrzeugbesitzern immer häufiger Ansprüche

wegen fehlerhafter Abgassoftware zu. So haben in den letzten Monaten mehrere Gerichte den klagenden Kfz-Besitzern teilweise sogar einen Anspruch auf Neulieferung eines mangelfreien Dieselfahrzeugs innerhalb der zweijährigen Gewährleistungsfrist zuerkannt. Auch Haftungsansprüche gegen die Hersteller direkt wurden mittlerweile gerichtlich festgestellt. Aufgrund dieser erfreulichen Rechtsprechungstendenzen haben Dieselfahrer mittlerweile sehr gute Chancen, ihre Ansprüche erfolgreich geltend zu machen.

Mit einer umfassenden Beratung zu ihren Rechten gegenüber Händlern und Herstellern hilft die Verbraucherzentrale betroffenen Dieselfahrern.

Recht haben und bekommen: Die Musterfeststellungsklage muss kommen

Wir haben einen Rechtsstaat, in dem auch Unternehmen nicht einfach gegen Gesetze verstoßen dürfen? Und wenn doch? Individuell können Verbraucher klagen – einzeln und auf eigenes Risiko. Bei Verstößen gegen Verbraucherrecht sind aber oft viele Verbraucher betroffen, die einzeln ihr Recht einfordern müssen. Das geschieht oft nicht, wenn die individuellen Schadenssummen klein oder das Kostenrisiko eines Rechtsstreits hoch ist.

Aus Sicht der betreffenden Unternehmen ist das eine feine Sache, aus Sicht der Verbraucher nicht. Rechtsbruch lohnt sich. Gibt es Lösungen? Ja: Sammelklagen europäischer Art oder der in Deutschland diskutierte Weg einer Musterfeststellungsklage werden seit Langem diskutiert und im zuständigen Ministerium existieren bereits Referententwürfe für ein entsprechendes Gesetz. Widerstände aus Politik und Wirtschaft haben eine Realisierung jedoch bis jetzt verhindert.

Worum genau geht es? Wenn ein Unternehmen durch eine rechtswidrige Handlung eine Vielzahl Verbraucher geschädigt hat, sollen alle zentralen Rechtsfragen in einem einzigen Verfahren geklärt werden. Das ist die Idee der Musterfeststellungsklage. Sie hat zum Ziel, dass Forderungen der geschädigten Verbraucher nicht verjähren und Rechtssicherheit mit einem geringeren Aufwand hergestellt werden kann. Ein Verbraucherverband könnte dann beispielsweise eine Musterklage gegen eine Klausel zur Preiserhöhung oder eine unzulässige Motorensoftware vor Gericht führen. Die betroffenen Verbraucher könnten sich dieser Musterklage anschließen und damit verhindern, dass ihre Forderung verjährt. Wenn das Urteil rechtskräftig ist, können sie sich verbindlich darauf berufen und ihre individuelle Entschädigung einklagen.

Ein solches Klagerecht stärkt die Ansprüche der Geschädigten, ent-

lastet die Gerichte und ist effizienter als Tausende Einzelklagen. Die Forderungen sind alt. Der Diesel-Fall zeigt wieder eindrücklich die Notwendigkeit und Dringlichkeit des Anliegens. Die Musterfeststellungsklage muss jetzt direkt nach der Bundestagswahl kommen!



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

INHALT

■ **Finanzen | Verbraucherbildung:** Seite 2 Kuriose Klauseln im Kleingedruckten: Friedrich & Weik Vermögenssicherung gibt Unterlassungserklärung ab | Marktwächter Finanzen: Fragen an ... | Verbraucherbildung kommt jetzt vollständig zum Tragen | Verbraucherschutzpreis 2018 ■ **Versicherungen:** Seite 3 Verbraucherzentrale verhindert die Verwendung rechtswidriger Klauseln | Neukunden oft besser gestellt als langjährig Versicherte | Pflegezusatzversicherung nach der Umstellung: Weniger Leistung, höhere Prämie ■ **Ernährung:** Seite 4 Einhorn-Produkte: Infantilisierung des Konsums | Marktcheck Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere ■ **Energie:** Seite 5 Winter is coming ... Machen Sie den Heiz-Check! ■ **Recht:** Seite 6 Stornogebühren bei Flugreisen: EuGH stärkt Rechte der Verbraucher | Zusätzliche Entgelte für Tickets unzulässig? | Stromkunden können Geld zurückverlangen ■ **Telekommunikation:** Seite 7 Schnelles Internet – Hält der Vertrag, was die Werbung verspricht? | Telekommunikationsmarkt: Neue Pflichten für die Anbieter | Keine Roamingzuschläge mehr: Was Sie beachten sollten ■ **Adressen und Termine** Seite 8

Kuriose Klauseln im Kleingedruckten: **Friedrich & Weik Vermögenssicherung** gibt Unterlassungserklärung ab

Die Beratung zur Geldanlage und Altersvorsorge in der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist nicht nur ein nützliches Angebot für Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie ist auch für die Interessenvertretung der Verbraucherzentrale von zentraler Bedeutung. Die Beratung hilft, Verhalten von Anbietern aufzudecken, das Verbraucher benachteiligt, es öffentlich zu thematisieren oder mit dem Instrument der Rechtsdurchsetzung abzustellen. Im Rahmen dieser Beratung wurde die Verbraucherzentrale um eine Einschätzung zu einem Vertragsangebot (Beratungsvertrag) der Firma Friedrich & Weik Vermögenssicherung UG gebeten. Der Auftraggeber erteilt darin dem Berater den Auftrag, ihn bei verschiedenen „Entscheidungen“ und „Vorhaben“ zu beraten. Im Gegenzug soll der Berater für seine Leistungen eine Vergütung erhalten, die bei „3.000 Euro zzgl. Umsatzsteuer“ beginnt und prozentual abhängig vom Vermögen steigt.



Für Vermögen ab 5 Mio. Euro würden „3 Prozent des Vermögens zzgl. Umsatzsteuer“ fällig. Zum Vermögen zählen danach „alle Geldwerte, Papierwerte, Immobilien etc. (nicht die eigengenutzte Immobilie)“. Das Vertragsangebot war, das wurde im Rahmen der Beratung in der Verbraucherzentrale rasch klar, für den Rat-

suchenden vollkommen unattraktiv. Eine bedarfsgerechte Anlagestrategie ist tatsächlich weitaus weniger komplex, als viele Berater und Crash Propheten dies häufig suggerieren. Dabei sind sogenannte Honorarberater keine Ausnahme. Ob Provisionsberatung oder Honorarberatung, häufig haben Berater ein Interesse

darin, das Problem komplizierter darzustellen, als es ist und eine entsprechend komplexe Lösung vorzuschlagen, die ihren (teuren) Rat auch künftig rechtfertigt. Im Rahmen der Vertragsprüfung wurden außerdem etliche Klauseln in dem Vertrag als rechtswidrig erkannt. Daraufhin hat die Verbraucherzentrale den Anbieter abgemahnt und ihn aufgefordert, die rechtswidrigen Klauseln nicht weiter zu verwenden. Die geforderte Unterlassungserklärung hat der Anbieter aber erst nach Einreichung der Klage abgegeben. Bemerkenswert an diesem Vertrag war unter anderem, dass der Verbraucher sich verpflichten sollte, während der Laufzeit des Vertrages und fünf Jahre nach Vertragsende „sein Wissen und Können nicht in die Dienste eines mit dem Berater in Konkurrenz stehenden Unternehmens zu stellen, ein solches zu gründen oder an einem solchen beteiligt zu sein.“ Ein Verstoß gegen diese Paragraphen würde mit „mindestens

1 Million Euro Schadensersatz unter Strafe gestellt“. Dem Wortlaut dieser Klausel zufolge dürfte also ein selbstständiger Handwerker etwa nicht für eine Volksbank tätig werden oder Aktien der Deutschen Bank AG halten. Klauseln, die einen Schadensersatz pauschal begründen sollen und nicht einmal auf Verschulden abstellen, was Voraussetzung für jeglichen Schadensersatz ist, sind grundsätzlich rechtswidrig. Der Fall reiht sich ein in eine Serie unterschiedlichster Praktiken, welche die Verbraucherzentrale unter sogenannten Honorarberatern derzeit beobachtet und über welche in dieser Zeitung auch berichtet wurde. Insbesondere die Vermischung von Provisions- und Honorarberatung sehen wir kritisch. Verbraucher haben ein Recht auf klare Verträge: Erst gegen Provision vermitteln und bei Kündigung des Kunden dann ein Honorar verlangen, das geht nicht.

Verbraucherbildung kommt jetzt vollständig zum Tragen

Ab dem Schuljahr 2017/2018 wird es an den Gemeinschaftsschulen zwei neue Unterrichtsfächer geben: Alltagskultur, Ernährung und Soziales (AES) und Wirtschaft, Berufs- und Studienorientierung (WBS). In AES befassen sich die Schülerinnen und Schüler mit den Themen Ernährung, Gesundheit, Konsum sowie Lebensgestaltung und Lebensbewältigung. Sie sollen Handlungskompetenzen in den Handlungsfeldern Alltagskultur, Ernährung und Soziales erlernen, um ihren Alltag, auch als Verbraucherinnen und Verbraucher, bewältigen und gestalten zu können. Außerdem werden Impulse für die persönliche Entwicklung und für die berufliche Orientierung gegeben. In WBS „sollen die Schülerinnen und Schüler befähigt werden, als mündige Wirtschaftsbürger ihr tägliches wirtschaftliches Handeln zu hinterfragen und sich bewusst zu sein, dass sie auf die System- und Ordnungsbedingungen auch politisch Einfluss nehmen können.“ (Bildungsplan 2016) Dabei kommt der Verbraucherbildung eine besondere Bedeutung zu. Sie unterstützt die Schülerinnen und Schüler dabei, selbstbestimmt und verantwortungsbewusst als Verbraucherinnen und Verbraucher im alltäglichen Wirtschaftsleben aufzutreten. Das geschieht beispielsweise durch die Behandlung von Themen wie Geschäftsfähigkeit oder Geldanlage. Aufgrund dieser Ausrichtung kann daher in beiden Fächern der Bezug der Leitperspektive Verbraucherbildung zu den inhaltlichen Kompetenzen des Bildungsplans leichter hergestellt werden als in anderen Fächern. Die Herausforderung bei der Umsetzung der Leitperspektive Verbrauch-

erbildung liegt in WBS und AES jedoch darin, die handlungsorientierten Verbraucherkompetenzen, die in Fächern wie beispielsweise Geographie eher durch rahmende Elemente gefestigt werden, grundlegend aufzubauen. Das verändert auch die inhaltlichen Ansprüche an das Unterrichtsmaterial. Daher entwickelt das Team

Verbraucherbildung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg fachlich fundiertes Unterrichtsmaterial auf Basis der jahrelangen Expertise in der Verbraucherarbeit.

Diese und weitere Materialien finden Sie zum kostenlosen Download auf unserer Homepage.

Verbraucherschutzpreis 2018

Auch in 2018 wird der Verbraucherschutzpreis vom Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, dem Ministerium für Kultus, Jugend und Sport und der Verbraucherkommission Baden-Württemberg ausgelobt. Alle Schülerinnen und Schüler allgemeinbildender Schulen in Baden-Württemberg können sich mit Aktionen, Projekten, Unterrichtssequenzen oder Schülerarbeiten rund um die Themen Verbraucherschutz und Verbraucherbildung bewerben. Der Preis verfolgt das Ziel, Schulen für Projekte zu motivieren, die die kritische Auseinandersetzung mit Konsum im Alltag sowie Themen der Verbraucherbildung für junge Menschen thematisieren.

Verbraucherbildung

Gerne kooperieren wir mit Ihnen bei der Entwicklung von Materialien, die zu Ihrem Unterricht oder zu Ihrem Aus- und Fortbildungsangebot passen.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf!

Unsere Mitarbeiter des Teams Verbraucherbildung erreichen Sie direkt unter bildung@vz-bw.de

Weitere Informationen finden Sie auch im Internet unter www.vz-bw.de/bildung

Unser Unterrichtsmaterial finden Sie unter www.vz-bw.de/unterrichtsmaterial-fuer-lehrer

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



Marktwächter Finanzen: Fragen an ...

Philipp von Bremen ist seit dem 1. Mai 2017 Leiter des Teams Marktwächter Finanzen bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Der gelernte Bankkaufmann studierte BWL und war bei verschiedenen Bankhäusern tätig.



Was gab für Sie den Anstoß, beim Marktwächter Finanzen zu arbeiten?

Verbraucher werden oft nicht bedarfsgerecht beraten, das hat nicht zuletzt eine Studie der Marktwächter gezeigt. Sie gehen aus der Beratung mit dem Gefühl, ein passendes Produkt für ihre Altersvorsorge oder Geldanlage bekommen zu haben. Die Rechnung bekommen sie bei Rentenversicherungen oder Vorsorgeprodukten dann, wenn sie ins Rentenalter kommen und feststellen, dass viel weniger dabei herauskommt als gedacht. Für mich ist klar geworden: Hier läuft etwas ganz gewaltig schief, ich möchte den Anbietern weiter auf die Finger schauen und dazu beitragen, das System zu verbessern.

Warum braucht es den Marktwächter Finanzen?

Als Marktwächter setzen wir uns für die Interessen der Verbraucher ein, und das deutschlandweit. Finanzberatung und Produkte sind oft mangelhaft. Wir Marktwächter der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg decken die Missstände bei den Themen Geldanlage und Altersvorsorge auf. Dadurch, dass die gesetzliche Rente immer weiter abgesunken ist, kommt dem privaten Vorsorgen heute eine ganz andere Bedeutung zu als vor zehn, fünfzehn Jahren. Wer nicht privat vorsorgt, hat im Alter einfach ein Problem und ist vielleicht sogar der Altersarmut ausgesetzt. Die Branche nutzt

diese veränderte Situation momentan als Konjunkturprogramm. Als Marktwächter Finanzen müssen wir aufpassen, dass Fehlentwicklungen schnell aufgedeckt werden.

Der Marktwächter schaut kritisch auf das Verhalten von Anbietern am Markt. Haben Sie zur Zeit einen besonderen Fokus?

Unter anderem werfen wir gerade einen Blick auf das Verhalten mancher Bausparkassen, Verträge zu kündigen oder das zumindest zu versuchen oder anzudrohen. Das Kündigen von hochverzinsten Bausparverträgen ist nach unserer Auffassung nicht immer rechtens. Diejenigen Verbraucher, die vor Jahren nach einer sicheren Geldanlage gesucht haben und sich für Bausparverträge oder auch Prämienparverträge entschieden haben, werden jetzt aus ihren Verträgen gedrängt oder gekündigt. Diese Verbraucher gilt es zu schützen, hier müssen wir ganz klar rechtliche Grenzen aufzeigen. Unsere Botschaft ist: Verträge sind einzuhalten und nicht einfach aufzulösen, wenn sie für eine Bausparkasse oder Sparkasse unrentabel werden.

Wann werden Marktwächter aktiv?

Die Marktwächter schauen sich Fälle aus der Beratung der Verbraucherzentralen und dem Frühwarnnetzwerk an, also Fälle, die Verbraucher direkt gemeldet haben. Wir analysieren und bewerten den Sachverhalt, um zu erkennen, ob es sich um einen Einzelfall oder eine neue Masche oder eine Fehlentwicklung am Markt handelt. Wenn das der Fall ist, können wir Gegenmaßnahmen einleiten, indem wir Abmahnungen aussprechen oder Klage einreichen. Außerdem veröffentlichen wir unsere Erkenntnisse und stellen sie Verbrauchern, Medien und Multiplikatoren zur Verfügung.

Verbraucherzentrale verhindert die Verwendung rechtswidriger Klauseln

Die rechtlichen Vorgaben für Versicherungsmakler gehen über die vieler anderer Branchen hinaus. Versicherungsmaklern kommt im Versicherungsvertrieb eine besondere Bedeutung zu. Im Vergleich zu Versicherungsvertretern, die als Ausschließlichkeitsvertreter nur für einen einzigen Versicherer Versicherungen oder als Mehrfachvertreter Produkte von mehreren Versicherungen verkaufen, hat der Versicherungsmakler eine besondere, verbraucherorientierte Stellung. So muss der Makler aufgrund der gesetzlichen Vorgaben zum Beispiel seiner Empfehlung von bestimmten Versicherungstarifen eine ausreichend hohe Anzahl von Versicherungsangeboten zugrunde legen. Aus dieser Gesamtheit betrachteter Tarife muss der Versicherungsmakler dann anhand fachlicher Kriterien eine Tarifempfehlung abgeben, welcher Versicherungsvertrag zu den Bedürfnissen des Versicherungsnehmers gut passt. Wenn sich ein Versicherungsmakler im gesetzlichen Rahmen bewegt, kann er also oft viel

verbraucherorientierter beraten und verkaufen als ein Versicherungsvertreter. Bei solchen rechtlichen Rahmenvorgaben kann ein Versicherungsmakler in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eigentlich keine rechtlich unhaltbaren Klauseln anbieten. Nicht immer halten sich Versicherungsmakler jedoch an diese Vorgaben. So mahnte die Verbraucherzentrale bei einem Versicherungsmakler gleich 43 Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ab. Der Makler gab eine Unterlassungserklärung ab. Aufmerksam geworden ist die Verbraucherzentrale auf den Fall durch einen Verbraucher. Der Versicherungsmakler, über den der Verbraucher mehrere Versicherungsverträge abgeschlossen hatte, forderte zum Beispiel für den Fall einer eventuellen Kündigung der Verträge innerhalb von sechs Jahren durch den Versicherungsnehmer eine Erstattung für jeden Vertrag. Insgesamt wären das Tausende Euros. Mit einer wenig verständlich formulierten Klausel in seinen Allgemeinen Geschäftsbedin-

gungen verlangte der Makler auch, dass, falls der Versicherungsvertrag gekündigt würde, er die von ihm an den Versicherer zurückzuzahlende Provision vom Verbraucher ersetzt bekomme. Demnach sollte es sogar bedeutungslos sein, ob die Verträge überhaupt über diesen Makler vermittelt worden waren – die Bedingungen sollten auch für bereits früher getätigte Verträge gelten. Honorare sollten zudem bereits vor Bearbeitung durch den Makler fällig werden können. Dieser Einzelfall zeigt, wie wichtig es ist, dass sich gerade auf dem Markt für Versicherungen, der für alle Verbraucher bedeutsam ist und der teils strenge gesetzliche Rahmenbedingungen hat, alle Marktteilnehmer auch an diese Vorgaben halten. Ansonsten können große Schäden entstehen – für den einzelnen direkt betroffenen Verbraucher und auch für alle Verbraucher dadurch, dass sinnvolle Teile des gesetzlichen Rahmens des Versicherungsvertriebs an Bedeutung verlieren.



Pflegestärkungsgesetz II

Pflegezusatzversicherung nach der Umstellung: Weniger Leistung, höhere Prämie

Nach der Einführung des Pflegestärkungsgesetzes II (PSG II) zum 1. Januar 2017 bekamen viele Verbraucher mit einer Pflegezusatzversicherung Post von ihrem Versicherer. Darin kündigten viele Versicherer höhere Beiträge und häufig sogar eine Absenkung der vertraglichen Tagesgeld-Leistung an. Millionenfach wurde damit im Zuge der Umstellung auf das PSG II in die Verträge zur privaten Pflegezusatzversicherung eingegriffen und die Höhe des versicherten Tagesgeldes gesenkt. Das führte aber in vielen Fällen dazu, dass Verbraucher in den neuen Verträgen nicht mehr für alle Situationen die von ihnen gewünschte und in den bisherigen Verträgen vereinbarte Absicherungshöhe haben. Besonders gravierende Kürzungen fanden insbesondere bei der Überführung der versicherten ambulanten Leistung von Pflegestufe 3 (100 Prozent) in Pflegestufe 4 (nur noch 40 Prozent)

statt. Damit hatten Verbraucher plötzlich eine sehr deutlich schlechtere Absicherung für diese Situationen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg äußerte schon früh die Forderung, dass Versicherer betroffenen Verbrauchern zumindest die Möglichkeit bieten, diese verursachte Deckungslücke ohne Gesundheitsprüfung wieder zu schließen. Mittlerweile gibt es zumindest einzelne Versicherer, die einen für Verbraucher bedarfsgerechten Weg anbieten – durch Verzicht auf eine Leistungsreduktion beim Pflegegeld oder durch eine Anpassung der Leistungen in den einzelnen Pflegegraden an die früheren Gegebenheiten ohne Gesundheitsprüfung. Doch viele Versicherer mauern nach wie vor. Und leider sieht die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), die als Überwachungsbehörde fungieren sollte, diesem

Treiben einfach zu und erachtet den individuellen Verbraucherbedarf anscheinend als zweitrangig. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bietet daher interessierten Versicherungsnehmern einer

Pflegezusatzversicherung, die eine Reduktion der Leistungen im Zuge der durch das PSG II bedingten Umstellung erlitten haben, an, sich diesbezüglich im konkreten Fall mit dem Versicherer in Verbindung zu setzen.

Dann müssen die betroffenen Versicherer zumindest Stellung nehmen, warum sie den Verbraucherbedarf nicht allzu hoch achten.



Neukunden oft besser gestellt als langjährig Versicherte

Herr Müller hatte schon vor vielen Jahren eine Wohngebäudeversicherung abgeschlossen. Sie hatte damals beim Abschluss gut gepasst und bisher fühlte er sich auch gut versichert. Bis er mit einem Nachbarn über die Absicherung ihrer Immobilien sprach. Dabei stellte sich heraus, dass sie beim selben Versicherer versichert waren. Herr Müller schon lange, sein Nachbar erst seit einigen Wochen.

Der Nachbar hatte sich die wichtigsten Aspekte seines Tarifes recht genau angeschaut und schwärmte, was man heutzutage alles versichern könne. Auch der Versicherungsbeitrag sei eher günstiger als früher. Herr Müller war verwundert, denn daran, dass er gegen all die Risiken, die sein Nachbar aufzählte, abgesichert sei, konnte er sich gar nicht erinnern. War da etwas an ihm vorbei gegangen?

Herr Müller war neugierig und fragte bei seinem Versicherer nach. Die Antwort verwunderte ihn: Jaja, in den letzten Jahren sei der Umfang der Leistungen in neuen Tarifen des Versicherers gestiegen und für manche Neukunden sei der Versicherungsbeitrag sogar gesunken. Man wolle halt als Versicherer für neue Versicherungsnehmer attraktiv sein, das werde er sicher verstehen, meinte die freundliche junge Dame am Telefon.

Herr Müller konnte das aber gar nicht verstehen. Warum sollte er, als jahrzehntelanger Kunde, schlechter gestellt sein als ein Neukunde? „Werden Sie doch gar nicht“, entgegnete die Versicherungsfrau etwas schnippisch, „Sie haben doch das bekommen, was sie unterschrieben haben.“ Herr Müller war baff.

Ein solches Versichererverhalten ist natürlich wenig verbraucherfreundlich und im Zweifelsfall für den Versicherten auch gefährlich. Denn wenn ein wichtiger Aspekt des Lebens in den neuen Tarifen abgesichert ist, im alten Tarif aber nicht, wäre er im Schadensfall zu diesem Risiko gar nicht versichert.

Problem: Es besteht für Versicherer vielfach keine Pflicht, Verbraucher wie Herrn Müller unaufgefordert zu informieren, dass sie in neuen Tarifen bessere Bedingungen mit unter Umständen auch noch geringeren Prämien anbieten. Es sei denn, der Versicherte fragt ausdrücklich danach. Daher: Am besten den eigenen Versicherer in regelmäßigen Zeitabständen kontaktieren und fragen, ob es neue, bessere Tarife gibt und was diese kosten.

Manche Versicherer bieten auch Tarife mit der Klausel „automatische Bedingungsverbesserung“ an – dann werden die Bedingungen neuer Tarife beim Versicherer automatisch Vertragsbestandteil auch in alten Tarifen. Eine sinnvolle Sache – genau prüfen sollte man dabei jedoch, ob der Einschluss jede Neuerung in Tarifen betrifft oder nur solche, die beitragsfrei in den Tarif aufgenommen werden.

Die Verbraucherzentrale wird auf dieses Thema weiterhin ihr besonderes Augenmerk legen. Verbraucher sind herzlich eingeladen, ihre diesbezüglichen Erfahrungen zu schildern.

Einhorn-Produkte: **Infantilisierung des Konsums**

Das Einhorn als Fabeltier steht seit der Antike für das Gute, Keusche, Reine. Und seit den späten Siebziger und Amerikas Filmhit vom letzten Einhorn verehren Fantasy-Fans das elegante Tier weltweit. Inzwischen allerdings hat sich das letzte Einhorn auf wundersame Weise vermehrt und ist zu einem vorwiegend pummeligen Exemplar in Pastellfarben mutiert. Kinder und junge Mädchen lieben Einhörner als Symbol einer friedlichen Traumwelt: Mit bunter Mähne und Schweif, mit und ohne Glitzer schmücken sie Malbücher, Bettwäsche, Schulranzen und stehen als Kuscheltier oder Spielfigur im Kinderzimmer. Doch mittlerweile sind findige Marketingstrategen und „hippe Start ups“ auf den Trend aufgesprungen und werben mit dem

Einhorn für Produkte aller Art: Die Palette reicht von aufblasbaren Schwimmringen in Einhornform, Einhorn-Strampfern für Erwachsene, Make Up, Pflegeprodukten und Kondomen bis hin zu rosafarbenen Einhorn-Grillwürsten, Einhorn-Schokolade und -Joghurt. Man kann das niedlich, süß und putzig finden oder vollkommen geschmacklos. Aus Sicht der Verbraucherzentrale und zahlreicher Eltern ist es aber völlig daneben, wenn Hersteller und Handel bewusst ganze „Themenwelten“ für ihre Absatzzwecke entwickeln und dabei den Wiedererkennungswert des Einhorn-Motivs nutzen, um alkoholische Getränke sowie Energy-Drinks in diesem kindlichen Design anzubieten.



Foto: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Verbraucherbeschwerden:

„Heute entdeckte ich in einem Werbeprospekt eine ganzseitige Anzeige für **Einhorn-Likör** und war schockiert. Sowohl das Flaschenschild als auch die Farbe des Likörs **sehen nach einem Produkt speziell für kleine Mädchen aus**, die sich davon bestimmt auch angesprochen fühlen und probieren möchten. Aber es enthält 15 % Vol. Alkohol! Ich finde es unverantwortlich, ein alkoholisches Produkt mit einem solchen Etikett in den Handel zu bringen.“

„Das angehängte Foto [Einhorn Secco] zeigt ein Getränk, das so in Läden angeboten wird. Ob dort auf das Alter geachtet wird... evtl. spätestens zuhause ist das aber **nicht mehr wirklich von den Kinderflaschen zu unterscheiden**. Ich finde, das darf so nicht sein. Bunt und lustig ja – aber das gleiche/sehr ähnliche Motiv zielt Kinderflaschen zum Nachfüllen, Kindergetränke – Artikel aller Couleur.“

Rosa, blau und Glitzer – und mit Schuss

So zieren rosafarbene und hellblaue märchenhafte Einhörner verschiedene Sekt-, Bier-, Schnaps- und Likörfaschen mit Alkoholgehalten bis zu 15 % Vol. Auch Energy Drinks mit erhöhten Koffeingehalten (24 Milligramm pro 100 Milliliter) tragen Einhornmotive. Dank nahezu identischer Gestaltung haben die Produkte einen hohen Wiedererkennungswert. Für Kinder und junge Mädchen einfach unwiderstehlich,

zumal es heute in jedem gut sortierten Supermarkt auch alkoholfreien Kindersekt in bunten Flaschen gibt. Von Beigaben wie aufblasbaren Einhorn-Schwimmringen mit Getränkehalter und Nachtluchtern werden auch Kinder und Teenager wie magisch angezogen. Bei einer kleinen Marktbegehung entdeckte die Verbraucherzentrale im Einzelhandel einen Thementisch, der Spielzeug, Malbücher, Seifenblasen für Kinder sowie alkoholische Getränke nebeneinander dekorierte (siehe Foto).

Die Verbraucherzentrale sieht diesen Trend kritisch: Die Erziehung zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit Alkohol wird gerade durch solche Produkte erschwert. Die Risiken des Alkoholkonsums werden durch die kindliche Gestaltung völlig verharmlost.

Darf das sein? – Rechtliche Grundlagen

In Deutschland sind sowohl der Verzehr als auch der Verkauf von Branntwein (Spirituosen wie Likör) und branntweinhaltigen Getränken an Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren verboten, der Verkauf anderer alkoholischer Getränke (wie Bier oder Sekt) an Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren ebenfalls. Es gibt aber kein generelles Werbeverbot für Alkohol. Der Deutsche Werberat hat jedoch Verhaltensregeln aufgestellt. Diese besagen unter anderem, dass kommerzielle Kommunikation für alkoholhaltige Getränke Kinder und/oder Jugendliche nicht zum Trinken alkoholhaltiger Getränke auffordern soll. Auch der Bundesverband der Deutschen Spirituosen-Industrie und -Importeure e. V. schreibt in einer Selbstverpflichtung, dass die für Spirituosen definierten Produktnamen und Verpackungen Kinder und Jugendliche nicht gezielt ansprechen dürfen. Diese Selbstverpflichtungen sind aber rechtlich nicht bindend und nach Auffassung der Verbraucherzentrale das Papier nicht wert, auf dem sie stehen.

So zeigt das Beispiel Einhorn-Alkoholika ja gerade zweierlei: Zum einen stellt es die Bedeutung von eigenen Selbstverpflichtungen der Branche in Frage. Zum anderen offenbart es, dass Hersteller und Handel über die gezielte Nutzung des Einhorns als zentrales Gestaltungselement bewusst eine sehr jugendliche Zielgruppe (unter 16 Jahren) ansprechen.

Der Gesetzgeber ist hier gefordert, eine gesetzliche Klarstellung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen zu treffen.

Marktcheck **Nahrungsergänzungsmittel** für Schwangere

Für Schwangere gibt es eine Vielzahl an Nahrungsergänzungsmitteln in unterschiedlichsten Zusammensetzungen und mit enormen Preisunterschieden – das haben wir bereits in einem Marktcheck im Jahr 2014 gezeigt. Auch die Wiederholung 2017 zeigt Vergleichbares: Leider gibt es kein einziges Präparat, das weder Überdosierungen aufweist noch überflüssige Vitamine und/oder Mineralstoffe liefert. Auch die Preisspanne pro Tagesdosis ist enorm und reicht von 0,03 Euro bis 1,47 Euro. Durch aktive Herstellerwerbung wird suggeriert, den Bedarf des ungeborenen Kindes nur mit entsprechenden Produkten decken zu können. Empfehlungen und Probenpackungen, die in Arztpraxen ohne Berücksichtigung des individuellen Bedarfs ausgegeben werden, führen zu Verunsicherung und erschweren eine bedarfsgerechte Kaufentscheidung. Produktempfehlungen in den Apotheken müssen ebenfalls kritisch hinterfragt werden – häufig werden gerade teure Produkte wie femibion oder elevit empfohlen.

Von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung, dem Bundeszentrum für Ernährung sowie dem Bundesinstitut für Risikobewertung wird Schwangeren deshalb lediglich die **Supplementierung von Folsäure (400 µg) und Jod (100-150 µg)** empfohlen, eine grundsätzliche Einnahme von Eisen- und DHA-Präparaten oder sonstigen Vitaminen und Mineralstoffen dagegen nicht.

Tipp: Bei der Auswahl des Nahrungsergänzungsmittels empfiehlt sich ein kritischer Produktvergleich anhand unserer Übersicht (Hinweis siehe unten), bei dem man sich durchaus am Preis der günstigen Produkte mit Folsäure und Jod orientieren kann. Sollen weitere Nährstoffe wie Eisen oder DHA ergänzt werden, sollte man sich erst mit dem behandelnden Arzt beraten

oder eine Ernährungsberatung in Anspruch nehmen. Eine Nahrungsergänzung nach dem Gießkannenprinzip „viel hilft viel“ ist nicht sinnvoll. Eine Übersicht der Produkte sowie alle weiteren Ergebnisse finden Sie unter: www.vz-bw.de



0,34 €



0,73 €



1,43 €



0,08 €

Welche verlässlichen Empfehlungen gibt es?

Tatsächlich können Schwangere ihren Nährstoffbedarf in der Regel über herkömmliche Lebensmittel decken. Der Mehrbedarf an Energie, der im zweiten Schwangerschaftsdrittel 250 kcal und im dritten Schwangerschaftsdrittel 500 kcal (bei Normalgewicht) pro Tag beträgt, führt zu einer gesteigerten Nahrungsaufnahme und Energiezufuhr. Wird mehr Energie zugeführt, ist das bei einer ausgewogenen Ernährung gleichzeitig mit einer höheren Aufnahme an Vitaminen und Mineralstoffen verbunden.

Produktvergleich:
Empfohlene Tagesrationen und Preise

Winter is coming ... **Machen Sie den Heiz-Check!**

Mit dem Herbst beginnt wieder die kalte Jahreszeit. Die Heizsaison steht vor der Tür. Fröhlich ist es teilweise schon recht kalt. Also werden jetzt wieder die Heizkörper aufgedreht. Werden die Zimmer nicht warm? Gluckert die Heizung? Werden die Heizkörper nur lauwarm? Funktionieren die Thermostatventile nicht? Oder springt die Heizung erst gar nicht an? Viele Fragen, die aber zu Beginn der Heizsaison wichtig sind. Wenn Sie eine der Fragen mit Ja beantwortet haben, dann ist es Zeit zu handeln. Mit diesen Tipps machen Sie Ihre Heizung fit für den Winter:

Freiheit für die Heizkörper

Heizkörper sind ein hässliches, aber nötiges Übel, das man hinnehmen muss, wenn man es warm haben will. Diese Meinung hält sich recht hartnäckig in vielen Köpfen. Nicht umsonst werden Heizkörper immer wieder hinter Holzverkleidungen oder, noch schlimmer, hinter einem Möbelstück versteckt. Dieses Versteckspiel kann bei der nächsten Heizkostenabrechnung aber zu bösen Überraschungen führen. Denn wenn Heizkörper von Vorhängen oder Möbeln verdeckt sind, kann die warme Luft schlecht im Raum zirkulieren und man heizt eigentlich nur die Wand dahinter. Dadurch wird das Zimmer nicht richtig warm und der Energieverbrauch kann um bis zu 20 Prozent steigen.

Ist Ihre Heizung musikalischer als Sie?

Wie musikalisch Heizungen sein können, ist kaum zu glauben. Sie können rauschen, klopfen, gluckern und sogar pfeifen. Die häufigsten Geräusche, die Heizkörper verursachen können, sind ein konstantes Rauschen – bei dem Sie aber noch nicht unruhig werden müssen. Wenn Ihre Heizung anfängt zu gluckern, ist oft Luft im Heizsystem. Deshalb sollten Heizkörper regelmäßig entlüftet werden. Das können Sie ganz einfach selber machen. Stellen Sie zunächst die Umwälzpumpe der Heizanlage ab und warten Sie eine Stunde. Dann können Sie sich die Heizkörper vornehmen. Drehen Sie zunächst die Heizung am Thermostat auf. Halten Sie eine Schale unter das Entlüftungsventil. Das Entlüftungsventil finden Sie an dem Ende, das dem Thermostat gegenüberliegt. Öffnen Sie vorsichtig das Entlüftungsventil mit Vierkantschlüssel oder Zange. Zunächst sollte etwas Luft entweichen. Sobald Wasser austritt, können Sie es wieder schließen. Ihre Heizung gluckert trotz Entlüftung oder macht noch immer Pfeifgeräusche? Dann könnte eine Falscheinstellung der Umwälzpumpe die Ursache sein. Die Umwälzpumpen werden nämlich von ihren Herstellern oftmals auf höchster Drehzahl eingestellt, was nicht nur einen unnötig hohen Stromverbrauch, sondern manchmal auch eine gluckerende oder pfeifende Heizung zur Folge hat. Versuchen Sie die Drehzahl herunter zu drehen. Auf die Heizleistung hat dies in den meisten Fällen keinen allzu großen Einfluss.



Hat Ihr Thermostatventil sich verbissen? Sitzt noch alles locker?

Die Ursache dafür, dass der Heizkörper nicht vollständig warm wird, liegt vielleicht auch im Thermostatventil. Dieses enthält eine Spindel, die sich verklemmen kann. Zur Kontrolle entfernen Sie das Einstellrad am Thermostat, indem Sie die Überwurfmutter (das ist der große Metallring) lösen – hilfsweise mit einer Rohrzange. Die Ventilspindel ist der kleine Stift, der mittig herausragt, idealerweise fünf Millimeter. Tut er das

nicht und lässt er sich auch nicht leicht reindrücken, lösen Sie ihn. Dazu leicht mit der Zange daran ziehen oder vorsichtig dagegen drücken beziehungsweise klopfen. Sitzt Ihr Thermostatventil allerdings unverrückbar fest, wenden Sie sich bitte an einen Fachmann. Dieser kann die festsitzenden Thermostatventile austauschen und einen hydraulischen Abgleich durchführen.

Alles eine Frage der Einstellung

Zum Schluss sollten Sie dann die programmierten Ein- und Ausschaltzeiten Ihrer Heizung überprüfen. Haben sich in den letzten Monaten Ihre Aufsteh- oder Schlafenszeiten geändert? Dann sollten auch die Betriebsphasen Ihrer Heizung angepasst werden. Auch sollten Sie überprüfen, ob die Raumtemperatur nachts auf die eingestellte Temperatur absinkt. Denn eine Senkung der Raumtemperatur um nur ein Grad Celsius bedeutet einen um sechs Prozent geringeren Heizenergieverbrauch.

Sie wissen nicht weiter? Wir schon!

Wenn die Heizung trotz unserer Tipps weiterhin gluckert oder nicht richtig warm wird, hilft der Heiz-Check der Verbraucherzentrale weiter. Wer den Heiz-Check in Anspruch nimmt, bekommt an zwei aufeinanderfolgenden Tagen Besuch von einem Energieberater. Der Experte lässt sich sämtliche Komponenten der Heizungsanlage wie Kessel, Warmwasserspeicher, Mischer und Ventile zeigen und nimmt Daten wie Alter und Dimensionierung der Anlage sowie den Vorjahresverbrauch auf. Auch überprüft er den Verlauf der Raumtemperatur und ob eine korrekte Nachtabsenkung eingestellt ist. Auf Basis von Messungen und des Gesprächs fertigt der Energieberater einen Bericht mit seiner Gesamteinschätzung des Heizsystems an.

Er gibt darin Empfehlungen, wie sich das System sinnvoll und rentabel optimieren lässt. Manche Vorschläge können handwerklich geschickte Heizungsbesitzer selbst umsetzen – die Dämmung von Heizungsrohren und Armaturen etwa. Bei anderen Maßnahmen wie dem hydraulischen Abgleich, dem Einbau einer neuen Pumpe oder gar einem Kesseltausch muss ein Fachhandwerker ran. Denn nur dann kann die kalte Jahreszeit kommen, ohne dass man Angst haben muss, dass man selbst oder der Hund in den eigenen vier Wänden frieren muss.

Sie brauchen mehr Infos zum Thema Heizen?

Gerne auch im Vier-Augen-Gespräch mit einem Energieberater? Im Herbst sind wir – zusammen mit unseren Kooperationspartnern, den regionalen Energieagenturen – auf Messen und mit Vorträgen in ganz Baden-Württemberg für Sie da:

Messen

Oktober		Landkreis
3.10.2017	Biospärenmarkt Münsingen	Reutlingen
14.10.2017	Immobilienmesse Bürgerzentrum in Waiblingen	Rems-Murr
14.-15.10.2017	Energie + BauMesse Singen	Konstanz
14.-15.10.2017	Energiemesse Aglasterhausen	Neckar-Odenwald
14.-15.10.2017	Bau & Energie Tübingen	Tübingen
14.-15.10.2017	Energie- und Nachhaltigkeitstag Ehingen	Ulm
14.-22.10.2017	Oberschwabenschau	Ravensburg
21.-22.10.2017	Energietage Ettenheim	Ortenau
21.-22.10.2017	Immobilientage Balingen	Zollernalb
November		
11.-12.11.2017	Energietage Lahr	Ortenau
17.-19.11.2017	Haus, Bau, Energie Friedrichshafen	Ravensburg
18.-19.11.2017	Leistungsschau Spraitbach	Energiekompetent Ostalb

Vorträge zum Thema Heizen

Datum	Titel	Ort	Uhrzeit
11.10.2017	Wie mache ich mein Haus fit?	Vereinsheim Glatten-Böfingen	19.30 Uhr
16.10.2017	Gasanbieterwechsel – was ist zu beachten?	Beratungsstelle Stuttgart	18.00 Uhr
16.10.2017	Moderne Heiztechnik	Beratungsstelle Reutlingen	18.00 Uhr
17.10.2017	Heizungsoptimierung und Fördermittel	Beratungsstelle Stuttgart	18.00 Uhr
17.10.2017	Energieanbieterwechsel – was ist zu beachten?	Beratungsstelle Reutlingen	18.00 Uhr
18.10.2017	Ihre neue Heizung – Tücken, Fallen und Ihr gutes Recht	Beratungsstelle Stuttgart	18.00 Uhr
18.10.2017	Ihre neue Heizung – Tücken, Fallen und Ihr gutes Recht	Beratungsstelle Reutlingen	18.00 Uhr
19.10.2017	Erneuerbare Energien zum Heizen	Beratungsstelle Stuttgart	18.00 Uhr
19.10.2017	Mit Thermographie Heizungs- und Wärmeverluste aufspüren	Beratungsstelle Reutlingen	18.00 Uhr
25.10.2017	Wärmewende im Heizungskeller	VHS Schopfheim in der Kulturfabrik	19.30 Uhr
19.11.2017	Heizung – was ist zu beachten?	Messe Haus, Bau, Energie Friedrichshafen	Uhrzeit siehe Messeplan
20.11.2017	Heizungstausch – Achtung!	Beratungsstelle Friedrichshafen	18.00 Uhr

Für die Vorträge melden Sie sich bitte an unter 0711/66 91 10 oder per E-Mail an info@vz-bw.de.

Stornogebühren bei Flugreisen: EuGH stärkt Rechte der Verbraucher

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hatte in seinem Urteil vom 6. Juli 2017 (Az C-290/16) eine Entscheidung darüber zu treffen, wie die Europäische Luftverkehrsdienstverordnung auszulegen ist.

Der Bundesgerichtshof (BGH) hatte den EuGH um Einschätzung zur Auslegung von Regelungen der Europäischen Luftverkehrsdienstverordnung gebeten.

Der EuGH hat nun entschieden, dass Steuern, Flughafengebühren und sonstige Zuschläge auf einen Flugpreis immer von Anfang an gesondert ausgewiesen werden müssen. Hintergrund der Anfrage ist ein Rechtsstreit mit der Fluggesellschaft Air Berlin unter anderem darüber, wie Zusatzentgelte bei einer Buchung ausgewiesen werden müssen. Denn storniert ein Verbraucher eine gebuchte Flugreise, muss er zwar das Beförderungsentgelt bezahlen, muss jedoch von den Fluggesellschaften die Steuern und Flughafengebühren zurückerstattet bekommen, die bei Stornierung und damit Nichtantritt

der Flugreise nicht anfallen. Der EuGH stellt fest, dass dem Kunden immer die Höhe der Beträge mitzuteilen ist, die im zu zahlenden Endpreis auf den Flugpreis, die Steuern, die Flughafengebühren und die sonstigen

Gebühren, Zuschläge und Entgelte als Bestandteile des Endpreises entfallen und dass diese nicht – auch nicht teilweise – in die Flugpreise mit einbezogen werden dürfen. Denn werden diese erstattungs-

fähigen Zusatzentgelte nicht klar und deutlich ausgewiesen, kann dies dazu führen, dass der Verbraucher im Falle einer Stornierung bei der Ausübung des ihm zustehenden Rechts auf Erstattung behindert

wird oder möglicherweise dieses gar nicht erst geltend macht. Darüber hinaus stellt ein solches Vorgehen einen Verstoß gegen das Ziel der Verordnung – Information und Transparenz in Bezug auf die Preise – dar.

Darüber hinaus hat der EuGH entschieden, dass Erstattungen bei Stornierungen kostenfrei möglich sein müssen. Denn eine Klausel, die eine Bearbeitungsgebühr von 25 Euro bei einer stornierten Buchung oder einem nicht angetretenen Flug vorsieht, benachteiligt die Verbraucher unangemessen und ist nach den Bestimmungen des deutschen Rechts zur Umsetzung der Unionsrichtlinie über missbräuchliche Klauseln unwirksam. Der EuGH stellt klar, dass hier auch nicht die Verordnung über die Durchführung von Luftverkehrsdiensten entgegensteht und die Preisfreiheit der Luftfahrtunternehmen hiervon nicht berührt wird. Der konkrete Fall wird nun vom BGH als zuständiges nationales Gericht entschieden.



Zusätzliche Entgelte für Tickets unzulässig?

Online-Bestellung und -versand Eintrittskarten für Konzerte und Sportveranstaltungen, online bestellt, kosten bei Zusendung, ebenfalls online, oftmals extra. Man kann sich nur darüber wundern, welcher Aufwand beim Verkäufer denn da entstanden sein soll. Ein Knopfdruck für den Versand an die angegebene E-Mail-Adresse des Kunden, der die Tickets dann zu Hause selbst ausdruckt, rechtfertigt keine Mehrkosten.

Trotzdem hatte beispielsweise der Ticketanbieter Eventim beim Kauf von Tickets im Internet zusätzliche Servicekosten in Höhe von 2,50 Euro in Rechnung gestellt, ohne dass hierbei Porto- oder sonstige Materialkosten angefallen wären. Er hat die Karten auf digitalem Weg an die Käufer versendet, die sie dann ausgedruckt haben.

Versand per Post

Ebenfalls vorgesehen hatte Eventim Kosten für die Bearbeitung und den postalischen Versand von Karten für beispielsweise ein Rockkonzert.

Diese beliefen sich auf sage und schreibe 29,90 Euro. Auch diese standen so in einer Klausel der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma.

Urteil des Oberlandesgerichts (OLG) Bremen

In einem Verfahren mit grundsätzlicher Bedeutung hat das OLG Bremen nun diese Klauseln, die die zusätzlichen Kosten für online-Tickets in Höhe von 2,50 Euro enthielten, für unzulässig erklärt (15. Juni 2017, AZ 5 U 16/16). Auch eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr für den Versand per Post in Höhe von 29,90 Euro erklärten die Richter für unzulässig. Dadurch steigen für die Kunden die Chancen, diese Servicegebühren zurückzuverlangen. Kunden sollten die Belege über die gezahlten Servicegebühren aufbewahren, um diese später möglicherweise einzufordern.

Mögliches BGH-Urteil für endgültige Klärung

Leider ist das Urteil bislang nicht rechtskräftig. Das OLG hat die Revi-

sion zum Bundesgerichtshof (BGH) zugelassen. Somit bleibt abzuwarten, ob es ein weiteres Urteil des obersten Gerichtshofes geben wird. Bei einem rechtskräftigen Urteil können Kunden das zu viel gezahlte Geld zurückfordern, sofern dieser Anspruch noch nicht verjährt ist. Nach Zahlung des Entgelts haben diese regelmäßig drei Jahre lang Zeit bis zum Jahresende des dritten Jahres, bevor Verjährung eintritt. Wer seine Karten inklusive Bearbeitungsentgelt also in 2015 gekauft hat, kann seine Ansprüche noch bis Ende 2018 einfordern und notfalls auch gerichtlich geltend machen. Erst in 2019 tritt dann Verjährung dieser Ansprüche ein. Für die Vorgehensweise im Falle eines Gerichtsverfahrens wenden sich Verbraucher am besten an die örtliche Rechtsanwaltskammer für weitere Informationen. Betroffene, die in ihren Unterlagen aus Ticketkäufen ähnliche Klauseln finden, können sich für Informationen hierzu gerne an die örtliche Verbraucherzentrale wenden.

Stromkunden können Geld zurückverlangen

Sonderkündigungsrecht bei gestiegenen oder neu eingeführten Steuern, Abgaben oder Umlagen besteht sehr wohl

Viele Stromkunden haben sie erhalten – die Hinweise auf vom Staat eingeführte oder veränderte Steuern, Abgaben oder Umlagen verbunden mit dem Hinweis, dass deswegen die aktuellen und kommenden Rechnungen der Anbieter höher ausfallen werden. Auch wenn diese Posten grundsätzlich auf die Kunden umgelegt werden können, sollten Sie Ihren Vertrag genau anschauen.

Der BGH entschied in seinem Urteil vom 5. Juli 2017 (VIII ZR 163/16), dass Stromversorger derartige Änderungen zwar einführen können, nicht aber ein Kündigungsrecht für diese Fälle von vorneherein ausschließen dürfen.

Geklagt hatte die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen gegen eine Klausel des Anbieters Stromio GmbH. Dieser hatte sich in seinen Geschäftsbedingungen Preisänderungen aufgrund „staatlicher“ Faktoren vorbehalten, ohne ein besonderes Kündigungsrecht für den Kunden vorzusehen. Ein solches Recht auf Kündigung aufgrund von Preiserhöhungen hatten aber sowohl der EuGH als auch der BGH schon zugelassen. Im aktuellen Urteil wies der BGH darauf hin, dass Unternehmen gem. § 41 Abs. 3 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) rechtzeitig über Erhöhungen informieren und ein Recht auf Kündigung zum Zeitpunkt der Änderung einräumen müssen.

Sofern Ihr Vertrag eine Klausel enthält, die ein Kündigungsrecht von vornherein ausschließt, und wenn Sie eine Preiserhöhung ohne Hinweis auf eine mögliche Kündigung erhalten haben, wehren Sie sich dagegen.

Widersprechen Sie der Stromrechnung. Dies können Sie ab dem Tag der Rechnungsstellung bis zu drei Jahre lang tun. Haben Sie die Rechnung bereits am 15. Januar 2015 erhalten, so können Sie bis zum 15. Januar 2018 noch widersprechen.

Mit einem Musterbrief (siehe unter www.verbraucherzentrale-bawue.de/stromio-gmbh) hilft die Verbraucherzentrale bei der Formulierung des Widerspruchs.

Aufgrund der nicht wirksam in den Vertrag einbezogenen Preiserhöhungen können Kunden diese geleisteten Zahlungen zurückverlangen. Sofern Sie der Rechnung bereits widersprochen haben, fordern Sie nun die Differenz in Höhe der umgelegten öffentlichen Kosten von Ihrem Anbieter zurück.

Verjährungsfristen können drohen

Ein Widerspruch ist zwar Voraussetzung, reicht aber alleine nicht aus, um die Ansprüche auf Dauer zu sichern. Wenn Sie als Kunde Geld aus einer Rechnung aus dem Jahr 2014 zurückfordern wollen, müssten Sie dies bis Ende 2017 beispielsweise auf dem Klageweg tun, um die Verjährung zu hemmen. Wenden Sie sich hierfür an einen Rechtsanwalt über die örtliche Anwaltskammer, der Sie über Prozessverlauf und mögliche Kostenrisiken aufklären kann.

Für Fragen zu Ihrer Stromrechnung stehen Ihnen die Experten der örtlichen Verbraucherzentralen zur Verfügung.



Schnelles Internet – hält der Vertrag, was die Werbung verspricht?

Die neueste Serie streamen, mit Freunden über das Internet telefonieren oder die aktuellen Urlaubsfotos auf die Social Media Site hochladen – die Freude auf schnelles Internet ist groß. Umso größer ist die Enttäuschung, wenn die Werbung und der Vertrag nicht das halten, was sie versprechen.

Nach der Bundesnetzagentur liegt eine erhebliche, kontinuierliche und regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei Festnetz-Breitbandanschlüssen im Download vor, wenn

- nicht an mindestens zwei Messungen jeweils mindestens einmal 90 Prozent der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit erreicht werden oder
- die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit nicht in 90 Prozent der Messungen erreicht wird oder
- die vertraglich vereinbarte Geschwindigkeit an mindestens zwei Messungen jeweils unterschritten wird.

Zwar bieten viele Anbieter eigene Messinstrumente an, jedoch werden hier die Messergebnisse nach eigenen Vorgaben der Anbieter intransparent errechnet und entsprechen keinem offiziellen Standard. Sinnvoller ist daher das zertifizierte Messtool der Bundesnetzagentur unter www.breitbandmessung.de.

Anforderungen der Bundesnetzagentur:

- Mindestens 20 Messungen
- Messungen an mindestens zwei unterschiedlichen Tagen
- Gleich viele Messungen pro Messtag (mindestens 10 Messungen/Tag)
- Messungen müssen innerhalb einer Woche durchgeführt werden
- Keine Messung bei WLAN möglich
- Verwendung der offiziellen Software von www.breitbandmessung.de



TIPP Nutzung der Messergebnisse

Als Verbraucher erhalten Sie nicht direkt aus der Messung oder der Transparenz-Verordnung Ansprüche. Dennoch müssen Sie sich nicht mit einem langsamen Internet zufriedengeben.

Messen Sie die Internetgeschwindigkeit mit dem Messtool der Bundesnetzagentur und speichern Sie die Ergebnisse aus Beweisgründen ab. Danach ist es wichtig, den Anbieter aufzufordern, die vertragsgemäße Leistung herzustellen. Setzen Sie diesem per Einwurfeinschreiben eine 14tägige Frist. Reagiert der Anbieter nicht oder kann er die Leistung an Ihrem Wohnort nicht erbringen, steht Ihnen ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

Keine Roamingzuschläge mehr: Was Sie beachten sollten

Mit Inkrafttreten der EU-Roaming-Verordnung fallen seit dem 15. Juni 2017 Roaming-Aufschläge innerhalb der EU, Norwegen, Island und Liechtenstein weg. Verbraucher nehmen ihre Vertragskonditionen auch in den Urlaub mit und können ohne Aufpreis telefonieren und surfen („roam like at home“).

Auch wenn die Roamingzuschläge wegfallen, hat die Nutzung von Mobilfunktarifen im Ausland ihre Grenzen. Zwischen den Mobilfunkanbietern werden für die Auslandsnutzung bis zu 7,70 Euro für jedes Gigabyte und bis zu 3,2 Cent pro Gesprächsminute verrechnet. Damit die Nutzung von günstigen Auslandstarifen kleine Anbieter nicht in finanzielle Schwierigkeiten bringt, besteht eine Nutzungsobergrenze. Insofern kann bis maximal vier Monate dauerhaft am Stück Auslandsroaming genutzt werden. Liegen jedoch nachweisbare Gründe, beispielsweise Auslandssemester oder Projektarbeit, für eine überwiegende Auslandsnutzung vor, so nehmen Anbieter keinen Missbrauch des Kunden an.

Vorsicht ist bei sogenannten nationalen Tarifen geboten: Anbieter können Tarife anbieten, die Roaming komplett ausschließen. Solche Ver-

träge sind meist zwar etwas günstiger, bieten aber nicht mehr die Möglichkeit, auch im Ausland telefonieren oder surfen zu können.

Kostenfalle Grenzregion

Stellen Sie in Grenzregionen zum nicht EU-Ausland das Telefonnetz Ihres Anbieters manuell ein. Haben Sie die automatische Netzwahl aktiviert, wählt sich das Telefon in das stärkere Netz ein, was in diesem Fall das ausländische Netz sein kann, das nicht unter die RoamingVO fällt. Hohe Kosten wären die Folge.

Kostenfalle Flugzeuge und Schiffe

Auf Schiffen und Flugzeugen werden Verbindungen nicht über das übliche Telefonnetz, sondern über Satellit hergestellt, so dass hier Telefonrechnungen von mehreren Tausend Euro entstehen können. Nutzen Sie daher mögliche Tarifpakete an Bord von Schiff oder Flugzeug, die deutlich günstiger sind.

Kostenfalle Schweiz

Auch in der Schweiz gilt die Roaming-Verordnung nicht, so dass teure Zuschläge anfallen können. Dennoch zählen einige Anbieter wie beispielsweise die Telekom die Schweiz als EU-Land, so dass hier ohne Aufpreis das Netz genutzt werden kann.

Am besten Sie erkundigen sich direkt bei Ihrem Anbieter, welche Länder er als EU definiert hat.

Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt:

Neue Pflichten für die Anbieter

Zum 1. Juni 2017 trat die Telekommunikations-Transparenzverordnung in Kraft. Danach müssen Telefon- und Internetanbieter Verbraucher umfassender zu ihren Verträgen informieren.

Durch diese Verordnung sollen Verbraucher ihre in Anspruch genommenen Telekommunikationsleistungen besser im Auge haben. Anbieter von Telekommunikationsdiensten müssen daher ab dem 1. Juni 2017 Verbrauchern ein Produktinformationsblatt aushändigen, welches die wesentlichen Vertragsbestandteile aufzeigt.

Dabei ist der Kunde vor Vertragsabschluss über

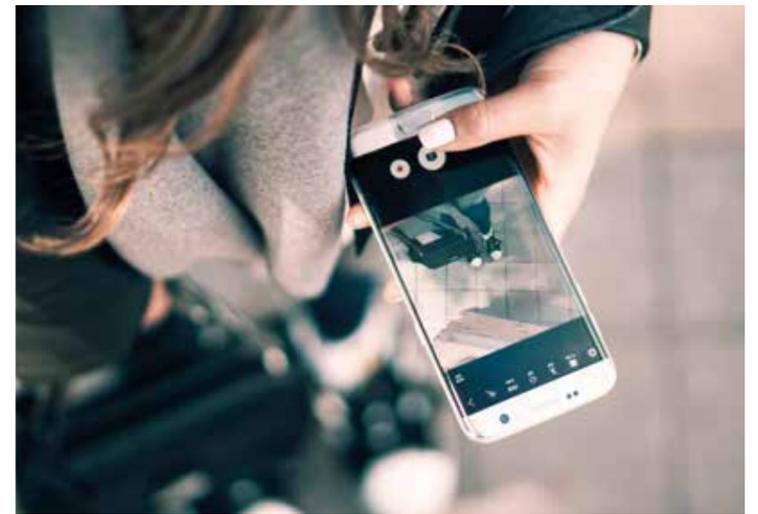
- die Vertragslaufzeit,
 - die Kosten,
 - die Voraussetzungen für die Verlängerung und die Beendigung des Vertrages,
 - Datenübertragungsraten und
 - Datenvolumenbeschränkungen zu informieren.
- Dies gilt auch bei Vertragsverlängerungen.

Auch auf Rechnungen finden sich zukünftig Hinweise über den Zeitpunkt des Vertragsschlusses, die Laufzeit und Kündigungsmöglichkeit sowie Informationen zum Anbieterwechsel, so dass Verbraucher mehr über ihren laufenden Vertrag erfahren und mehr Transparenz gewährleistet ist.

Hinsichtlich einer zugesicherten Übertragungsrate besteht derzeit noch Verbesserungsbedarf:

Zwar müssen Anbieter eine Übertragungsgeschwindigkeit für Festnetzanschlüsse garantieren, jedoch bewegt sich diese in einem vom Anbieter zu definierenden Korridor. Darüber hinaus kann der Anbieter ein eigenes Messinstrument angeben, welches für den Verbraucher intransparent die Übertragung ermittelt.

Sinnvoll ist hier die Verwendung des Messtools der Bundesnetzagentur: www.breitbandmessung.de



BeratungsTelefon

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min. Mobilfunkpreis abweichend.

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie schnell und unkompliziert:

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
0900 1 77 444 1

Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene
0900 1 77 444 2

Versicherungen
0900 1 77 444 3

Altersvorsorge, Banken, Kredite
0900 1 77 444 4

Bauen, Wohnen
0900 1 77 444 5

Energie
0900 1 77 444 6

jeweils Mo bis Fr 9–12 Uhr | Mi 15–18 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen
0900 1 77 444 7
Mi 15–18 Uhr | Do 9–12 Uhr

Unsere Leistungen – unsere Preise

Gültig ab 1.10.2016

Beratung, telefonisch
Festnetzpreis pro Minute 1,75
Mobilfunkpreis abweichend

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

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

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

Gesundheitsdienstleistungen
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00

Altersvorsorge, Banken, Kredite
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
Private Altersvorsorge/Geldanlage persönlich (2 Stunden) 160,00 inklusive Prüfung bestehender Verträge
Immobilienfinanzierung persönlich (2 Stunden) 160,00
Vorfalligkeitsentschädigung schriftlich (je Vertrag) 70,00

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

Energie
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
Energieberatung** (persönliche Beratung) 5,00
Basis-Check** (Beratung vor Ort) 10,00
Gebäude-Check** (Beratung vor Ort) 20,00
Heiz-Check** (Beratung vor Ort) 40,00
Solarwärme-Check** (Beratung vor Ort) 40,00

Kopien
1 Stück 0,15
4 Stück 0,50

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

**gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
***in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Mieterbund

InfoTelefon

Wir beraten Sie gerne persönlich. Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin in einer unserer Beratungsstellen.

Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr
(0711) 66 91 10

www.vz-bw.de

Beratungsstellen

Während der allgemeinen Öffnungszeiten stehen Ihnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Kurzinformationen zur Verfügung.

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 15 (Stadtbücherei)
69115 Heidelberg
Di 10–12 Uhr | Mi + Do 16–18 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
Q 4, 10, 68161 Mannheim
Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr

Neckarsulm
Schindlerstraße 9
74172 Neckarsulm
Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr

Reutlingen
Kanzleistraße 20
72764 Reutlingen
Di + Do 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr

Schwäbisch Hall
Steinerer Steg 5
74523 Schwäbisch Hall
Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr

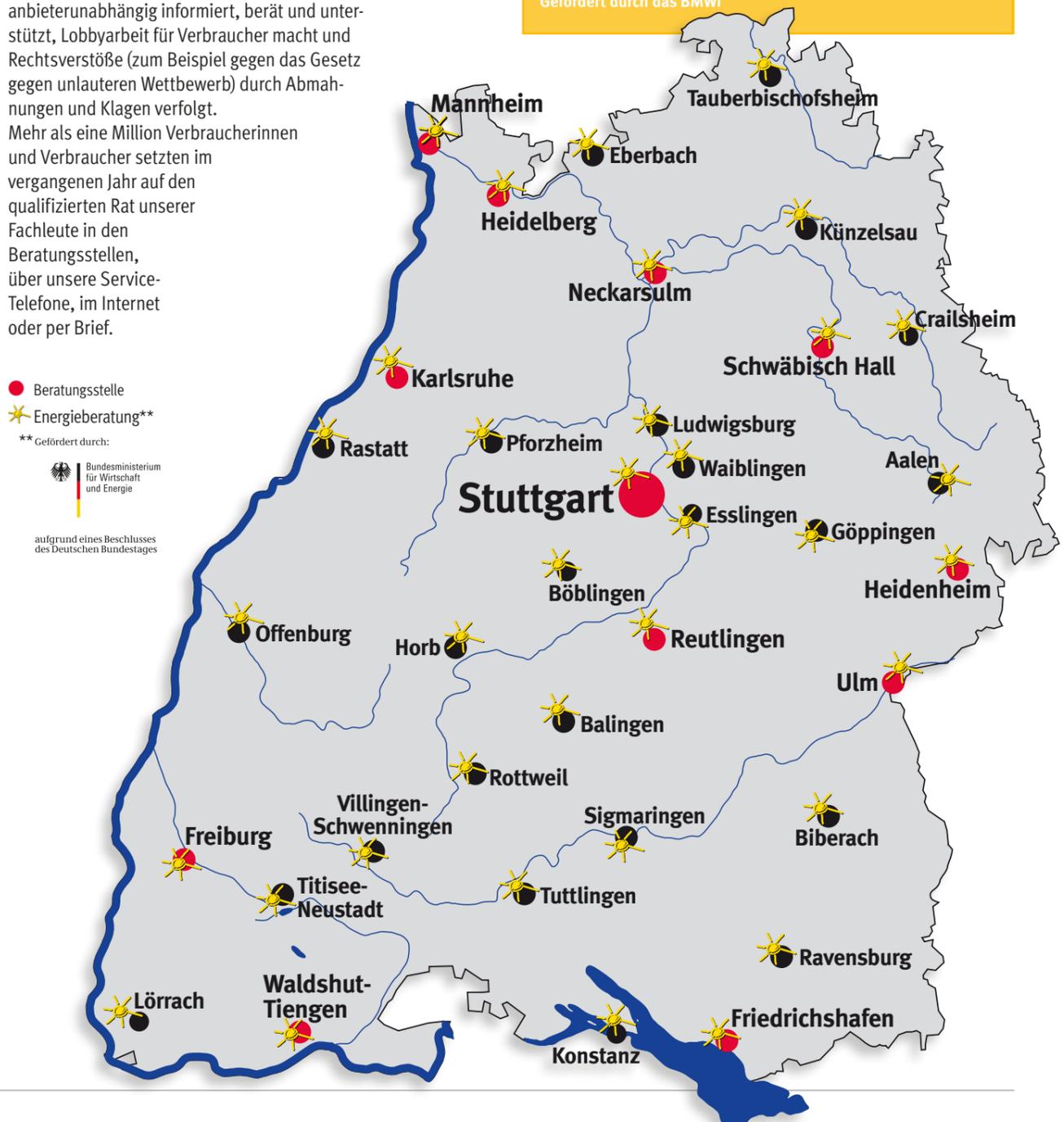
Stuttgart
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
Mo + Fr 10–14 Uhr
Di + Do 10–17 Uhr
Mi 10–19 Uhr

Ulm
Frauengraben 2, 89073 Ulm
Di + Do 13–17 Uhr

Waldshut-Tiengen
Parkhaus Kornhaus
79761 Waldshut-Tiengen
Di 15–17 Uhr

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist ein gemeinnütziger Verein (e. V.), der Verbraucherinnen und Verbraucher in Fragen des privaten Konsums anbieterunabhängig informiert, berät und unterstützt, Lobbyarbeit für Verbraucher macht und Rechtsverstöße (zum Beispiel gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb) durch Abmahnungen und Klagen verfolgt. Mehr als eine Million Verbraucherinnen und Verbraucher setzten im vergangenen Jahr auf den qualifizierten Rat unserer Fachleute in den Beratungsstellen, über unsere Service-Telefone, im Internet oder per Brief.

● Beratungsstelle
☀ Energieberatung**
** Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK

Terminvereinbarung unter (0711) 66 91 10
Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr

bundesweit 0800 809 802 400 (kostenfrei)
Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

Gefördert durch das BMWi



Schadensfall Geldanlage
Finanzprodukte prüfen, kündigen, verkaufen

- Welche Risiken bergen die Produkte
- Wie Sie Fehlentscheidungen vermeiden
- Wann und wie Sie besser aussteigen sollten
- Wo Sie Hilfe und Ansprechpartner finden

Das Angebot der Finanzmärkte ist riesig und facettenreich. Doch was steckt hinter den Produkten? Welche Geldanlage passt zu mir? Wo lauern Kostenfallen? Was tun, wenn mir Schaden droht? Dieser Ratgeber stellt Ihnen leicht verständlich die wichtigsten Produkte kurz und bündig vor. – 2013, 1. Auflage, 128 S., Bestell-Nr. GB24-01. **8,90 €**



Schwarzbuch Banken und Finanzvertriebe
So schützen Sie sich vor fiesen Tricks

Beraten und verkauft? Wer Geld angelegt hat, merkt oft erst hinterher, dass er reingelegt wurde. Kosten werden verschleiert, Risiken schöneredet und bei der Beratung steht die zu erwartende Verkaufsprovision im Vordergrund – und nicht das Interesse des Kunden. Das Schwarzbuch erläutert die gängigsten Bankentrics beim Verkauf von Finanzprodukten und erklärt, wann Anbieter in die Haftung genommen werden können. – 2012, 1. Auflage, A5, ca. 176 S., Bestell-Nr. FR57. **9,90 €**



Versicherungsschaden. Was tun?

Versicherungsschaden und die Versicherung zahlt nicht? Die Schadensregulierung und Durchsetzung von Ansprüchen haben ihre Tücken. Handeln Sie richtig, wenn es darauf ankommt. Dazu sollten Sie die Tricks und Besonderheiten der Branche kennen und wissen, welche Fristen und Dokumentationspflichten Sie einhalten müssen. Von Hausrat- über Unfall- bis hin zu Kranken- und Kfz-Versicherungen: Dieser Ratgeber zeigt Ihnen Schritt für Schritt, worauf es ankommt – in 13 verschiedenen Versicherungssparten. – 2012, 1. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. TR63. **11,90 €**



Vorzeitig in Rente gehen

Die angespannte Arbeitsmarktlage, die starke berufliche Belastung und der immer schnellere Wandel der einzelnen Berufsbilder verstärken den Trend, frühzeitig in Rente zu gehen. Der Ratgeber erläutert die aktuelle Gesetzeslage, die wichtigsten Regelungen und beschreibt anhand zahlreicher Beispiele die Auswirkungen in der Praxis. – 2014, 3. Auflage, 176 S., Bestell-Nr. TR54-03. **11,90 €**



Endlich erwachsen!
Die besten Tipps für Auszug, Ausbildung und Studium

Die eigene Wohnung, der erste Job, ein ganz neues Leben an der Uni: Nach der Schule gibt es allerhand Veränderungen. Und eine gute Vorbereitung zahlt sich hier aus. Einnahmen und Ausgaben: Alles unter eigener Kontrolle Versicherungen: Was brauche ich, was nicht? Umzug: Eine Wohnung finden und stressfrei einziehen Zusammenleben: So klapp't's mit Vermieter und Mitbewohnern. Ausbildung: Meine Rechte am Arbeitsplatz. Studium: Nebenjobs, BAfÖG, Stipendien und Co. – 2014, 2. Auflage, A5, 216 S., Bestell-Nr. FR50-02. **12,90 €**



Wenn die Rente nicht reicht
Welche finanziellen Hilfen Sie erwarten können

Die Zahlen sind erschreckend: Nach der Statistik der Deutschen Rentenversicherung erhalten weit über 10 Mio. Rentner weniger Geld, als ihnen über die Grundsicherung zusteht. Und angesichts des sinkenden Rentenniveaus wird die Altersarmut in Zukunft noch erheblich zunehmen. Der Ratgeber bietet Orientierung, wie die Grundsicherung als staatliche Hilfe im Alter und bei Erwerbsminderung funktioniert und welche Formalitäten einzuhalten sind. • Die am 1.1.2016 in Kraft getretenen Änderungen zur Grundsicherung und die neuen Regelsätze sind berücksichtigt – 2016, 1. Auflage, 194 S., Bestell-Nr. TR77-01. **12,90 €**



Berufsunfähigkeit
gezielt absichern

Die Berufsunfähigkeitsversicherung – für jeden wichtig!
An sich ist es ganz einfach: Wer von seiner Arbeit lebt, braucht eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Denn die gesetzliche Versorgung reicht im Fall der Fälle bei Weitem nicht aus. Obwohl das Risiko, berufsunfähig zu werden, relativ hoch ist, sind erstaunlich viele Menschen nicht oder nicht ausreichend gegen den Verlust ihrer Arbeitskraft versichert. **Dieses Buch zeigt Ihnen unter anderem,**
• wie Sie Ihre Versorgungslücke richtig einschätzen,
• was ein guter Versicherungsschutz kosten darf,
• worauf Sie beim Vergleich von Versicherungsbedingungen achten sollten,
• wie Sie mit den Gesundheitsfragen im Versicherungsantrag umgehen,
• auf welche Vertragsklauseln Sie sich nicht einlassen sollten,
• wie Sie Ihre Rente durchsetzen,
• welche Alternativen es zur Berufsunfähigkeitsversicherung gibt.
Mit vielen Vergleichstabellen zu den wichtigsten Anbietern. – 2016, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. Wl03-01. **16,90 €**



Altersvorsorge richtig planen
Die besten Strategien für Ihre finanzielle Absicherung

Richtig rechnen, Finanzprodukte beurteilen und die individuell passende Strategie wählen: Das sind die Bausteine einer erfolgreichen Altersvorsorge. Denn ohne Eigeninitiative geht es nicht. Und die staatliche Rente reicht in den seltensten Fällen für einen sorgenfreien Ruhestand. Entwickeln sie mithilfe des Ratgebers Ihre persönliche Vorsorgestrategie – egal ob Sie Berufseinsteiger, in der Familiengründungsphase oder im Alter 45 plus sind. Das Einmalmeins der Altersvorsorge ist gar nicht schwer – wenn man Bescheid weiß und so die richtigen Entscheidungen treffen kann. – 2013, 2. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. FR41-02. **12,90 €**



Mein Recht auf Geld vom Staat
Welche Leistungen stehen mir zu?

Der Ratgeber zeigt, für welche unterschiedlichen Lebenssituationen öffentliche Mittel bereit stehen und wer von diesen Leistungen profitieren kann. Elternschaft, Ausbildung und Studium, Berufstätigkeit, Arbeitslosigkeit, Vermögensbildung und Altersvorsorge, Wohnen, Krankheit, Pflegebedürftigkeit sind die wichtigsten Stichworte, zu denen der Ratgeber Orientierung bietet und Zuständigkeiten aufzeigt. – 2015, 1. Auflage, 256 S., A5, Bestell-Nr. TR76-01. **12,90 €**



Richtig versichert:
Wer braucht welche Versicherung?

Viele Versicherungen sind überflüssig und zu teuer. Gleichwohl sind einige Versicherungen in bestimmten Lebenssituationen unerlässlich. Die richtige Entscheidung im großen Angebot der Policen ist hier gefragt. Dieser Ratgeber informiert über den für Sie passenden Versicherungsschutz und gibt Ihnen wichtige Hinweise für die richtige Wahl und Vertragsgestaltung.
• Persönliche Versicherungssituation analysieren
• Den richtigen Versicherungsschutz finden
• Umfassender Überblick über alle Versicherungssparten
• Was Sie vor dem Abschluss bedenken sollten
• Wie Sie aus falschen oder zu teuren Versicherungen wieder herauskommen
– 2016, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wl04-01. **16,90 €**



Vorsicht: Abzocke!
Das sind Ihre Rechte

Hinter den billigsten Schnäppchen und den größten Gewinnversprechungen stecken oft üble Tricks, die Ihnen das Geld aus der Tasche ziehen sollen. Ob zu Hause, unterwegs, am Telefon oder im Internet: Kein Lebensbereich bleibt verschont. Wie aber schützen Sie sich gegen unseriöse Angebote? Der Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen. – 2014, 1. Auflage, 144 S., Bestell-Nr. GB27-01. **9,90 €**



Haus und Wohnung richtig versichern
Risikoschutz, den jeder braucht

Die eigene Immobilie ist meist die größte Investition im Leben. Schäden durch Feuer, Sturm oder Wasser können daher schnell die Existenz bedrohen. Aber welcher Schutz ist wirklich sinnvoll, welche Versicherung tatsächlich notwendig? – 2013, 1. Auflage, 128 S., Bestell-Nr. GB25-01. **8,90 €**



Altersvorsorge mit wenig Geld
Kleine Beträge – große Wirkung

Viele müssen mit ihren Finanzen jonglieren, um einigermaßen über die Runden zu kommen. Da bleibt die private Altersvorsorge oft auf der Strecke. Dieser Ratgeber zeigt, welche Fördermittel und verborgenen Geldquellen sich anzapfen lassen, um sich dennoch längerfristig ein kleines Polster für den Ruhestand aufzubauen. Daneben wird aufgezeigt, welche Sparformen für Kleinsparer überhaupt geeignet sind. – 2014, 1. Auflage, A5, 144 S., Bestell-Nr. FR61-01. **9,90 €**



Mit oder ohne Trauschein?
Rechtliche Folgen für Paare in allen Lebenslagen

Mit oder ohne Trauschein leben? Was auf den ersten Blick eine Frage des Gefühls zu sein scheint, kann weitreichende rechtliche und finanzielle Konsequenzen haben. Vor allem bei einschneidenden Ereignissen im Leben, wie Trennung oder schwerer Krankheit, aber auch bei der Geburt eines Kindes oder dem Wunsch nach einer Adoption greifen unterschiedliche Regelungen zum Ehe- und Familienrecht. Viele Beispielfälle geben eine gute Orientierung. Die Unterschiede von Ehe, Lebensgemeinschaft und eingetragener Lebenspartnerschaft bei:
• Unterhaltsansprüchen
• Haftung für Handlungen und Schulden
• Sorgerecht bei Kindern und Adoptionsrecht
• Erbrecht u. v. m.
• Mit praktischen Tipps zum Verhalten gegenüber Behörden
– 2015, 1. Auflage, 176 S., A5, Bestell-Nr. TR75-01. **12,90 €**



Clever studieren
mit der richtigen Finanzierung

Studieren kostet Zeit und Geld. Aber der Gang zur Uni zahlt sich aus, persönlich wie beruflich. Doch wie viel kostet das Studentenleben? Und wie soll man das alles finanzieren? In diesem Ratgeber finden Sie die Antworten. – 2014, 5. Auflage, 200 S., Bestell-Nr. FR29-05. **12,90 €**

Vorträge

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:
Telefon (0711) 66 91 10
Mo–Do 10–18 Uhr | Fr 10–14 Uhr
E-Mail: info@vz-bw.de

Junge Leute und Geld: Finanzprodukte für Berufsstarter
Vortrag **kostenlos**
Do 12.10. 15 Uhr
Referent: Hansjörg Hagenlocher
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen
Anmeldung unbedingt erforderlich!

Pflegezusatzversicherung
Vortrag **kostenlos**
Di 17.10. 14–15 Uhr
Referentin: Karin Roller
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen
Anmeldung unbedingt erforderlich!

Vortrag **kostenlos**
Do 2.11. 14–15 Uhr
Referentin: Karin Roller
Beratungsstelle Stuttgart
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
Vortragsraum (Ebene 6)
Anmeldung unbedingt erforderlich!

Risiko Eigenheim? Wieviel kann ich mir leisten?
Vortrag **kostenlos**
Do 16.11. 17 Uhr
Referent: Hansjörg Hagenlocher
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen
Anmeldung unbedingt erforderlich!



Was ich als Mieter wissen muss

Recht haben und Recht bekommen ist auch bei Problemen zwischen Mieter und Vermieter zweierlei. Dieser Ratgeber erklärt die Rechte und Pflichten im Wohnraummietrecht, vom Abschluss des Mietvertrags bis das Mietverhältnis zum Aus- oder Umzug endet. Gerade hier gibt es oft Streit – wegen der Kündigung, notwendigen Schönheitsreparaturen oder bei der Wohnungsübergabe.
• Was im Mietvertrag geregelt ist
• Was bei der Mietzahlung und bei Mieterhöhungen zu beachten ist
• Wie eine korrekte Kündigung aussehen muss
• Mit Hinweisen auf die aktuelle Rechtsprechung in Mietrechtsfällen
• Mit Praxistipps, Musterbriefen und Formulierungsvorschlägen
– 2016, 1. Auflage, 380 S., Bestell-Nr. TR82-01. **16,90 €**

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

RATGEBER VERANSTALTUNGEN



Geldanlage

Einfache Strategien für Ihre Finanzplanung
Was tun, wenn die Zinsen gegen Null gehen? Billionen von Euro haben die Deutschen auf der hohen Kante liegen, auf dem sicheren Sparbuch, auf Festgeld- und Tagesgeldkonten, in Goldbarren und Aktien oder auch in hochriskanten Fonds. Dabei zeigt sich allerdings häufig: Der Anlagemix des Einzelnen ist alles andere als optimal, und Anlageformen und -ziele sind nicht gut aufeinander abgestimmt. Was also tun, wenn nur magere Zinsen geboten werden? Und wenn Banken und Finanzberater eher auf ihren eigenen Vorteil als auf das Wohl ihrer Kunden bedacht sind?
NEU in 2017
• Einfach: Wie funktioniert die Finanzplanung in Eigenregie?
• Verständlich: Nachteiligen Anlageprodukten aus dem Weg gehen
• Erfolgreich: Kosten sparen und Rendite optimieren, Anbieter richtig vergleichen, günstige Wertpapier- und Fondsdépôts finden
• Mit Tipps für ethische, soziale und ökologische Geldanlagen
– 1. Auflage 2017, 208 S., 16,5 x 22,0 cm, Klappenbroschüre, Bestell-Nr. Wl02-01. **16,90 €**



Nebenberuflich selbstständig
Steuern, Recht, Finanzierung, Marketing

Das suchen Existenzgründer: Geschäftsideen mit minimalem Startkapital und geringen laufenden Kosten
Praxisratgeber für den Umgang mit Finanzamt, Sozialversicherungsträgern und Behörden
Achtung, Fallstrick! Unseriöse Angebote erkennen

Alles für den erfolgreichen Start
Ob mit einem eigenen Onlineshop, mit kunsthandwerklichem Geschick, als Webdesigner, Hausmeister oder Lokalreporter – für viele Qualifikationen und Talente gibt es Wege, mit einer Existenzgründung im Nebenberuf noch etwas Geld hinzuverdienen. Und so vielfältig wie die Möglichkeiten sind auch die Motive für einen Nebenjob: Finanzierung des Studiums, Aufbesserung des Familieneinkommens, Professionalisierung im Hobbybereich. Aber auch im Kleinen gilt: Wer nachhaltig erfolgreich sein will, braucht rechtliches, steuerliches und betriebswirtschaftliches Basiswissen. – 2017, 1. Auflage, 160 Seiten, 16,5 x 22,0 cm, Klappenbroschüre, Bestell-Nr. Wl02-01. **16,90 €**

❖ Gesundheit & Pflege



Ratgeber Zähne Was Patienten wissen müssen: Behandlung, Kosten, Rechte

Rund 90 Millionen zahnärztliche Behandlungen gibt es jährlich in Deutschland. Und fast immer müssen Patienten zumindest einen Teil der Kosten selbst tragen – bei der Zahnreinigung ebenso wie beim Zahnersatz. Doch bei der Überprüfung der Zahnarztrechnung und der Qualitätskontrolle von Füllungen oder Wurzelbehandlungen fühlen sich viele Patienten überfordert.

Qualität und Kosten selber prüfen:

- Von Amalgam bis Goldinlay, von Brücke bis Implantat – welche Lösung ist ausreichend, was darf sie kosten?
 - Heil- und Kostenplan verstehen und prüfen: Was wird über die Krankenkasse, was privat abgerechnet?
 - Was tun bei möglichen Behandlungsfehlern?
 - Vor- und Nachteile von Zahnzusatzversicherungen und Behandlungen im Ausland
- 2016, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. GP48-01. **14,90 €**



Pflegefall – was tun? Schritt für Schritt zur guten Pflege

Über 2,7 Mio Pflegebedürftige: Der Basis-Ratgeber für alle Betroffenen. Ob plötzlich oder absehbar – wird ein Angehöriger zum Pflegefall, gerät das Leben ins Wanken, und ein kühler Kopf ist gefragt: Was ist zuerst zu tun? Welche gesetzlichen Leistungen stehen Pflegebedürftigen zu? Wie lassen sich passende Hilfsangebote auswählen? Der Ratgeber zeigt Schritt für Schritt, wie sich gute Hilfe organisieren lässt.

– 2017, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wio5-01. **16,90 €**

❖ Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht



Meine Rechte bei Kauf und Reklamation Basiswissen für König Kunde

Mit allen Änderungen der Rechtsprechung zum Juni 2014. Dieser Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen und was Sie tun können, wenn Probleme auftauchen. – 2014, 2. aktualisierte Auflage, 120 S., Bestell-Nr. GB21-02. **9,90 €**



Das Haushaltsbuch

Stellen Sie Ihre Einnahmen und Ausgaben 54 Wochen lang zusammen – dann wissen Sie, wo Sie besser wirtschaften können im „Unternehmen Haushalt“. – 2016, 22. Auflage, A4, Spiralbindung, 100 S., Bestell-Nr. FR47-22. **7,90 €**



Ihr gutes Recht als Patient

Patientenrechte beim Arzt und im Krankenhaus Hilfe bei der Rechtsdurchsetzung im Gesundheitswesen

Klärt ein Arzt unzureichend über Behandlungsriskien oder -alternativen auf, ist die Abrechnung nicht in Ordnung, verweigert die Krankenkasse Leistungen oder bietet eine Arztpraxis ihre Extras nur gegen Bares an, müssen Patienten und Versicherte oftmals um die Durchsetzung ihrer Ansprüche kämpfen – vorausgesetzt, sie kennen ihre Rechte. Die nötigen Hilfestellungen hierzu liefert der aktualisierte Ratgeber. – 2013, 3. Auflage, 200 S., Bestell-Nr. GP31-03. **9,90 €**



Ihr Recht auf Reha Alles über Antragstellung, Leistungen und Zahlung

• Ablehnender Bescheid – was tun? • Leistungen und Zahlungen – wer ist zuständig? • Medizinische, geriatrische, berufliche und soziale Rehabilitation • Wenn Reha zur Rente führt • Rehabilitation im Ausland • Was nach der Reha wichtig ist • Finanzielle Unterstützung für Leistungsempfänger – 2014, 1. Auflage, 144 S., Bestell-Nr. GP39-01. **9,90 €**



Das Vorsorge-Handbuch Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsvollmacht, Testament

Die wichtigsten Vollmachten und Verfügungen, die jeder haben sollte, in einem praktischen Ratgeber: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsvollmacht, 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. – 2017, 2. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wio1-02. **12,90 €**



Pflege zu Hause organisieren Was Angehörige wissen müssen

Angehörige sind der größte Pflegedienst! Denn über 1,8 Millionen Pflegebedürftige werden zu Hause gepflegt, Tendenz steigend. Dieser Ratgeber richtet sich speziell an alle, die einen pflegebedürftigen Angehörigen versorgen wollen. Sie müssen die Pflege organisieren, sich um finanzielle Fragen kümmern, Pflegedienste engagieren – und stehen damit vor einer Fülle an Fragen, die dieser Ratgeber zu beantworten hilft. – 2017, 2. Auflage, 216 S., Bestell-Nr. GP43-02. **14,90 €**



Das Pflegegutachten Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung

Der Ratgeber bietet die optimale Vorbereitung auf den Gutachtertermin:

- Das neue Begutachtungsverfahren ab 2017: alle Neuregelungen einfach und verständlich erklärt
- Pflegegrade statt Pflegestufen: Welche Kriterien für die Pflegebedürftigkeit jetzt wichtig sind
- Mit welchen Fragen bei der Begutachtung zu rechnen ist und wie die Begutachtung abläuft
- Wie der Pflegegrad ermittelt wird
- Wie Sie Widerspruch einlegen, wenn Sie mit dem Pflegebescheid nicht einverstanden sind

Alle Pflegeansprüche sichern – Aktuell zur Pflegeform 2017
Wer pflegebedürftig ist, erhält Leistungen aus der Pflegeversicherung – um zum Beispiel einen Pflegedienst oder eine stationäre Pflege bezahlen zu können. Voraussetzung dafür ist, dass die Pflegebedürftigkeit per Gutachten festgestellt wird. – 2017, 1. Auflage, 152 S., Bestell-Nr. GP51-01. **9,90 €**



Neuaufgabe Psychotherapie

Chancen erkennen und mitgestalten

Volkskrankheiten Burnout und Depression
Doch wo finden Betroffene Hilfe bei Burnout, Depression und Angstattacken? Wie können Betroffene überhaupt herausfinden, ob eine Psychotherapie hilfreich sein kann? Und welches sind die entscheidenden Merkmale für eine erfolgreiche Therapie?

- Behandlungsempfehlungen für die wichtigsten psychischen Störungen
 - Auswahl der geeigneten Therapie
 - Der Ablauf einer Psychotherapie
 - Kosten, Vertrag, Datenschutz
 - Der „Psychomarkt“: Vorsicht bei Lebenshilfen aller Art
 - Aktualisierte und völlig überarbeitete Neuauflage auf dem Stand der Psychotherapie-Richtlinie 2017.
- Dieser Ratgeber informiert darüber, was Psychotherapie leisten kann, wo Betroffene Hilfe finden und wer die Kosten übernimmt. Mit Literaturhinweisen und wichtigen Adressen. – 2017, 4. Auflage, 184 S., Artikel-Nr. GP33-04. **19,90 €**



Patientenverfügung Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Jeder Mensch kann plötzlich in eine Situation geraten, in der er nicht mehr selbständig Wünsche äußern oder Entscheidungen treffen kann. Mit einer Patientenverfügung, einer Vorsorgevollmacht und einer Betreuungsverfügung legen Sie Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest. Sie sind sofort auf der sicheren Seite, wenn Sie diese schriftlich verfassen. Mithilfe unseres Ratgebers, den Textbausteinen und Musterformularen ist das kein Problem. Diese neue Auflage berücksichtigt die kürzlich beschlossenen Gesetze zur Hospiz- und Palliativversorgung und zur Sterbehilfe. – 2016, 18. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP27-18. **9,90 €**

❖ Recht



Lexikon Eigentumswohnung Praxiswissen von A bis Z

Ein Buch mit sieben Siegeln – so erscheinen manchem die rechtlichen Regelungen rund um die Eigentumswohnung. Hausgeld, Instandhaltungsrücklage, Verwaltervertrag, bauliche Veränderungen – über diese und viele weitere Themen sollten Eigentümer Bescheid wissen, um Nachteile zu vermeiden. Dieses Lexikon schafft Klarheit – in verständlicher Sprache, mit Verweisen auf die maßgeblichen Urteile und vielen Ratschlägen zum konkreten Vorgehen. – 2016, 1. Auflage, A5, 368 S., Bestell-Nr. TR79-01. **16,90 €**



Handwerker und Kundendienste Meine Rechte und Ansprüche

Ärger vermeiden – Konflikte lösen
Die wichtigsten Fragen und Antworten
Wenn es zum Streit mit dem Handwerker kommt, können Sie klein beigeben, sich über ein Pusch ärgern oder die völlig überhöhte Rechnung zahlen. Sie können aber auch auf eine ordnungsgemäße Erledigung des Auftrags bestehen und damit vermeiden, über den Tisch gezogen zu werden. – 2012, 1. Auflage, 120 S., Bestell-Nr. GB20. **8,90 €**



Mietminderung bei Wohnungsmängeln

In welchen Fällen kann die Miete gemindert werden, weil die mangelhafte Wohnung nur eingeschränkt oder gar nicht zu nutzen ist? Welche Rechte haben Mieter, wenn der Vermieter sich querstellt und die Mängel nicht beheben will? Viele beispielhafte Urteile zu den verschiedenen Mängeln rund um Wohnung, Gemeinschaftsanlagen und Wohnumfeld geben Orientierungshilfe, um die Höhe möglicher Minderungsquoten zu bemessen. Nicht zuletzt wird erklärt, wann Mieter Schadenersatz wegen Wohnungsmängeln fordern oder sogar fristlos kündigen können – 2012, 2. Auflage, 208 S., Bestell-Nr. TR58. **11,90 €**



Was ich als Rentner wissen muss Finanzen, Steuern, Rente, Versicherungen

Wer in den Ruhestand tritt, dessen Leben ändert sich beträchtlich. Nicht nur weil die Arbeit wegfällt und der Alltag andere Perspektiven eröffnet. Doch nur wer gut informiert ist, wird den neuen Lebensabschnitt so richtig genießen können. Der aktuelle Ratgeber zeigt allen, die kurz vor der Rente stehen oder gerade im Ruhestand sind, kompakt und verständlich, welche Maßnahmen zu treffen sind. – 2014, 1. Auflage, 240 S., **12,90 €**



Richtig vererben und verschenken

Gute Planung - das A und O beim Nachlass
Ob Vermögen zu Lebzeiten schon verschenkt oder besser erst nach dem Tod vererbt werden soll – eine gute Planung ist für Erblasser enorm wichtig. Denn wer rechtliche und steuerliche Fehlplanungen vermeiden will, sollte sich rechtzeitig und intensiv mit dem eigenen oder gemeinsamen Nachlass befassen. Der Ratgeber klärt über den richtigen Zeitpunkt sowie die rechtlichen Möglichkeiten und die steuerlichen Rahmenbedingungen auf. – 2017, 1. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. TR86-01. **14,90 €**



Wenn die Pfändung droht

Wenn bei Ihnen eine Pfändung droht oder bereits stattgefunden hat, geht es Ihnen wie rund acht Millionen Menschen in Deutschland, die von einer Überschuldung betroffen sind. Mit Berechnung des pfändbaren Arbeitseinkommens, Pfändungstabelle für Arbeitseinkommen bei monatlicher Auszahlung und Bescheinigung über die nicht erfassten Beträge auf einem Pfändungsschutzkonto. – 2012, 1. Auflage, 160 S., Bestell-Nr. TR64. **11,90 €**



Was tun, wenn jemand stirbt? Ein Ratgeber in Bestattungs- fragen

Der Gedanke ans Sterben wird von vielen verdrängt. Und zum Schmerz über den Verlust eines geliebten Menschen wollen nüchterne Entscheidungen über Bestattungsmodalitäten gar nicht passen. Doch müssen solche Entscheidungen, die auch erhebliche finanzielle Folgen haben, getroffen werden. Für alle, die Hilfe bei der Bewältigung ihrer Trauer benötigen, gibt es ein Extra-Kapitel in diesem Ratgeber. Außerdem: Praktische Checklisten zu wichtigen Dokumenten im Todesfall. Mit Friedhofsgebühren von über 75 Städten. – 2015, 21. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. FR43-21. **12,90 €**



Richtig reklamieren Das Handbuch mit 134 Musterbriefen

Der Telefonanschluss lässt sich warten. Die gebuchte Pauschalreise entpuppt sich als Reinfall. Der Versicherer verweigert die Regulierung des Schadens. Die Bank verlangt für die Bearbeitung des Kredits ein Entgelt. Ein Klick im Internet beschert ein kostenpflichtiges Abo. Der Handwerker will mehr Geld als im Kostenvoranschlag kalkuliert... Wer es versteht, bei den alltäglichen Verbraucherproblemen richtig zu reklamieren, kann seine Rechte auch wirkungsvoll durchsetzen. Der neue Ratgeber skizziert verständlich die jeweilige Rechtslage und hat mit Checklisten und Musterbriefen praktische Hilfestellungen parat. – 2014, 1. Auflage, 224 S., Bestell-Nr. TR72-01. **11,90 €**

❖ 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 Werktagen 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 bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

*Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. Versandservice der Verbraucherzentralen,
Himmelgeister Straße 70, 40225 Düsseldorf,
Telefon: (02 11) 3 809 555, Telefax: (02 11) 3 809 235, 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 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V., Versandservice der Verbraucherzentralen, Himmelgeister Straße 70, 40225 Düsseldorf, 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
Himmelgeister Straße 70
40225 Düsseldorf
Fax: 02 11/3 809 235
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir*) den von mir/uns*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren:

..... Titel der Ratgeber

..... bestellt am erhalten am

..... Mein Name

..... Meine Anschrift

..... Datum, Unterschrift

*) Unzutreffendes streichen



Lebensmittel-Lügen
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

Dieser Ratgeber klärt auf: Er zeigt die Tricks und Finten, hilft Ihnen diese zu erkennen und sich dagegen zu wehren. Neu in der dritten Auflage: Thema Tierschutz – so wird mit Produkthinweisen wie „tiergerecht“ oder „artgerecht“ getrickst und getäuscht. Der große Erfolg des Portals lebensmittelklarheit.de zeigt: die Verunsicherung ist groß und der Informationsbedarf hoch. – 2016, 3. Auflage, A5, 248 S., Bestell-Nr. ET24-03. **14,90 €**



Gesunde Ernährung von Anfang an
Stillen, Säuglingsnahrung, Breie und Gläschenkost

Wenn ein Baby auf die Welt kommt, haben Eltern viele Fragen. Ganz besonders wichtig ist dann die Nahrung. Denn für das Kind wünschen sich alle Eltern das Beste. Dieser Ratgeber hilft dabei, dem Baby einen gesunden Start ins Leben zu ermöglichen, Werbeaussagen kritisch zu hinterfragen und den Angebot-Dschungel durchschaubar zu machen. – 2016, 19. Auflage, A5, 122 S., Bestell-Nr. ER79-19. **7,90 €**



Vegetarisch Kochen
Saisonal, gesund und lecker

Kreatives Kochen, Schnelligkeit und regionale Zutaten müssen sich nicht ausschließen. Alle Rezepte aus „Vegetarisch Kochen“ sind familienerprobt, von den Ernährungsexperten der Verbraucherzentrale empfohlen und vielseitig: Zu jeder Jahreszeit gibt es Suppen, Salate, Hauptspeisen – herzhaft oder süß – und Geschenke aus der Küche. – 2015, 1. Auflage, 176 S., 20 x 25 cm, Hardcover, Bestell-Nr. ET33-01. **19,90 €**



Wie ernähre ich mich bei Krebs?
Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag

Welche Ernährungsweise sinnvoll ist und wie wissenschaftlich fundierte Empfehlungen von wirkungslosen oder sogar gefährlichen „Krebsdiäten“ unterschieden werden können, erläutert dieser Ratgeber. Ausführliche Hintergrundinformationen sind nützlich, um Körperfunktionen und verschiedene Therapieverfahren besser zu verstehen. Tipps, wie Betroffene und Angehörige den Heilungsprozess fördern und ihre persönliche Lebensqualität erhalten können. – 2014, 2. Auflage, A5, 248 S., Bestell-Nr. ET05-02. **12,90 €**



Kreative Resteküche
Einfach – schnell – günstig

Mit ein wenig Phantasie lässt sich aus Resten noch etwas Leckeres zaubern. Wie dies schnell, einfach und preiswert funktioniert, ohne dass noch Wertbares in die Mülltonne wandern muss, steht in diesem Ratgeber. Tipps rund um Einkaufen, Vorratshaltung und Haltbarmachen runden die einfallsreiche Lektüre rund um Resteverwertung und den verantwortungsvollen Umgang mit Lebensmitteln in der Küche ab. – 2012, 2. Auflage, 230 S., Bestell-Nr. ET02-02. **9,90 €**



Was bedeuten die E-Nummern?
Lebensmittel-Zusatzstoffliste

Dieser Ratgeber erläutert und bewertet 325 europaweit zugelassene Stoffe. – 2015, 67. Auflage, DIN lang, 88 S., Bestell-Nr. ER75-67. **5,90 €**



Gewicht im Griff
Das 10-Punkte-Programm für mehr Wohlbefinden

Der Ratgeber klärt auf, wie viel der Körper wovon braucht, warum Vollkorn wertvoll ist und was von pflanzlichen Alternativen zu Milchprodukten zu halten ist. Checklisten helfen, das eigene Essverhalten zu verstehen, und zahlreiche alltagstaugliche Tipps machen es leicht, sich nährstoffreich und lecker zu ernähren. Der Rezeptteil bietet dazu über 60 schnelle und einfache Rezepte. So gelingt die Ernährungsumstellung hin zu mehr Wohlbefinden und weniger Gewicht! – 2017, 1. Auflage, 208 S., Bestell-Nr. (siehe Internet). **19,90 €**



Mit Kindern essen
Gemeinsam genießen in der Familienküche

Alle Eltern wünschen sich für ihre Kinder nur das Beste und wollen ihre Familien gesund ernähren. Aber dann mag der Nachwuchs nur „Nudeln mit ohne Soße“ und auf die Frage, was es zu essen geben soll, lautet die immergleiche Antwort „Pommes“. Dieser Ratgeber zeigt, welche kindlichen Bedürfnisse das Essverhalten steuern, und erläutert, wie und wo Eltern darauf Einfluss nehmen können. Rund 120 erprobte vegetarische Familienrezepte bieten die Möglichkeit, das Gelernte direkt auf den Tisch zu bringen. – 2016, 1. Auflage, A5, 224 S., Bestell-Nr. ET34-01. **12,90 €**

Vorträge, Workshops und Ausstellungen

kostenlos

Anmeldung zu Workshops erforderlich:

Telefon (0711) 66 91 211 (Mo–Fr 9–12 Uhr) | E-Mail: ernaehrung@vz-bw.de

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Freiburg
79098 Freiburg | Kaiser-Joseph-Str. 271
1.OG

Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?
Infoecke
Mi 4.10. bis Di 14.11.
zu den Öffnungszeiten

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
bis Fr 27.10.

Dem Süßen auf der Spur
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
bis Di 14.11.

Vortrag
Mi 15.11. 10.30–11.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Ausstellung
Mi 15.11. bis Mi 10.1.2018
zu den Öffnungszeiten

Schokologie
Workshops für Schulklassen Stufe 7–9
Di 14.11. bis Do 1.2.2018

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Karlsruhe
76133 Karlsruhe | Kaiserstraße 167 | 4.OG

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen
Ausstellung
Mo 9.10. bis Di 14.11.

Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 9.10. bis Di 12.12.

Vortrag
Di 7.11. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Milch-Kompass: mehr Plan beim Einkauf
Workshops für Schulklassen Stufe 7–10
Mo 9.10. bis Di 12.12.

Nahrungsergänzungsmittel
Infoecke
Mo 20.11. bis Di 9.1.2018

Vortrag
Di 5.12. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Mannheim
68161 Mannheim | Q4, 10

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mi 11.10. bis Fr 15.12.

Vortrag
Do 9.11. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Milch-Kompass: mehr Plan beim Einkauf
Ausstellung
Mi 11.10. bis Fr 17.11.

Workshops für Schulklassen Stufe 7–10
Mi 11.10. bis Fr 15.12.

Nahrungsergänzungsmittel
Vortrag
Do 7.12. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Infoecke
Mi 22.11. bis Fr 12.1.2018

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Reutlingen
72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Nahrungsergänzungsmittel
Vortrag
Mi 25.10. 17 Uhr
Referentin: Amelie Wolf

Infoecke
Do 2.11. bis Mi 10.1.2018

Dem Süßen auf der Spur
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
bis Fr 27.10.

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 6.11. bis Mi 20.12.

Vortrag
Do 14.12. 17 Uhr
Referentin: Amelie Wolf



Aktuelle Veranstaltungstermine finden Sie auf unserer Internetseite: www.vz-bw.de/veranstaltungen

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Stuttgart
70178 Stuttgart | Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen
Ausstellung
Mi 18.10. bis Mi 29.11.

Workshop für Verbraucher
Mi 25.10. 17 Uhr
Referentin: Heike Silber

Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 6.11. bis Mi 20.12.

Dem Süßen auf der Spur
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
bis Fr 27.10.

Nahrungsergänzungsmittel
Infoecke
Mi 29.11. bis Mi 10.1.2018

Vortrag
Do 14.12. 17 Uhr
Referentin: Elvira Schwörer

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Ulm
89073 Ulm | Frauengraben 2

Dem Süßen auf der Spur
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
bis Fr 27.10.

Infoecke
bis Fr 27.10.

Nahrungsergänzungsmittel
Infoecke
Mo 30.10. bis Fr 29.12.

Vortrag
Di 14.11. 17.30–18.30 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselmann

Schokologie
Workshops für Schulklassen Stufe 6–8
Mo 6.11. bis Mi 20.12.

Fit im Alter
Vortrag
Mi 29.11. 14–15.30 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselmann

Mitglieder herzlich willkommen!

Mit Ihrem Mitgliedsbeitrag – mindestens 20 Euro im Jahr, gern auch mehr – unterstützen Sie die Verbraucherarbeit in Baden-Württemberg. So hätten wir in der Vergangenheit viele wichtige Prozesse ohne die Beiträge unserer Fördermitglieder nicht führen können. Wenn durch unsere Verfahren Allgemeine Geschäftsbedingungen kundenfreundlicher formuliert werden müssen oder unlautere Werbemaßnahmen verboten werden, kommen diese Ergebnisse allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute. Natürlich sollen Sie als Fördermitglied auch persönlich profitieren: Wir bieten Ihnen regelmäßig aktuelle Informationen über die VerbraucherZeitung, die Sie als Mitglied frei Haus erhalten. Und nicht vergessen: Der Mitgliedsbeitrag kann steuerlich geltend gemacht werden, denn die Verbraucherzentrale ist eine gemeinnützige Organisation.

Beitrittserklärung

Ich werde Fördermitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Meine Mitgliedschaft ist immer mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündbar. Den Jahresbeitrag von _____ Euro (mindestens 20 Euro) zahle ich auf das Konto Bank für Sozialwirtschaft IBAN: DE93 6012 0500 0008 7201 00, BIC/SWIFT: BFSWDE33STG.

Name _____

Vorname _____ Titel _____

Straße, Hausnummer _____

PLZ _____ Wohnort _____

Telefon _____

E-Mail _____

Datum _____ Unterschrift _____

Bitte abschicken an:
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Mitgliederbetreuung
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
E-Mail: mitglieder@vz-bw.de
Fax: (0711) 66 91 50

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

meiner Postanschrift

meiner E-Mail Adresse

meiner Faxnummer

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

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

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

Nein, ich überweise den Mitgliedsbeitrag selbst.
Bankverbindung:
Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: DE93 6012 0500 0008 7201 00
BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

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 16.02.2017, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.