

Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 2 • 34. Jahrgang

April – Juni 2018

Die neue „EU-DSGVO“: Folgen für Verbraucher

Aufgelöst heißt dies „Europäische Union – Datenschutz-Grundverordnung“ und steht für die Verordnung der Europäischen Union zum Datenschutz in allen Mitgliedsstaaten. Sie ist bereits vor zwei Jahren verkündet worden und muss ab dem **25. Mai 2018** in allen Mitgliedsstaaten der EU angewendet werden. Damit wurden erstmals in einem einheitlichen Gesetz für alle Staaten der EU verpflichtende Regeln zum Datenschutz getroffen. Der Datenschutz ist eine besondere Ausprägung des Persönlichkeitsrechtes gem. Art. 1 und 2 GG (Grundgesetz). Neben den Rechten, die Bürger gegenüber öffentlichen Stellen wie Behörden haben, sind in der EU-DSGVO die datenschutzrechtlichen

Pflichten von Unternehmen verankert. Wir stellen Ihnen die wichtigsten Grundsätze des europäischen Datenschutzes und wesentliche Neuerungen vor, die durch die EU-DSGVO fortgeschrieben beziehungsweise neu geschaffen werden.

Grundsätze europäischen Datenschutzes

Personenbezogene Daten dürfen grundsätzlich **nicht** verarbeitet werden! Ausnahmen sind zugelassen und zwar, wenn es für einen Vertrag not-

soll. Ausdrücklich ist die Einwilligung nur, wenn auch andere diese problemlos als solche erkennen können. Ein Schweigen oder ein anzukreuzendes Kästchen sollen hierfür regelmäßig nicht ausreichen. Das Unternehmen darf die von Ihnen angegebenen Daten nur für den festgelegten Zweck benutzen. Bei einer anderen Nutzung muss genau geprüft werden, inwieweit dies von Ihrer Einwilligung noch abgedeckt ist oder ob dafür eine neue Einwilligung notwendig ist.

Sparsamkeit und Transparenz

Ein weiterer Grundsatz, den alle Unternehmen beachten müssen, ist die Datensparsamkeit. Das bedeutet, dass Daten, die man nicht mehr benötigt, umgehend gelöscht werden müssen. Über allem steht der Grundsatz der Transparenz. Unternehmer sind angehalten, genau zu beschreiben, was sie mit den erhobenen Daten tun. Sollen Daten zu einem späteren Zeitpunkt an Dritte gegeben werden, muss das Unternehmen sowohl zum Zeitpunkt der Erhebung der Daten als auch zum Zeitpunkt der tatsächlichen Weitergabe der Daten an Dritte hierüber informieren. Dazu kommt auch die Verpflichtung der Firmen, diese geflossene Information zu dokumentieren.

Was ist neu?

Die Verordnung gilt nicht nur für Firmen mit Sitz in der EU. Es kommt künftig darauf an, wo ein Unternehmen mit seiner Ware oder Dienstleistung am Markt auftritt. Ein Unternehmen mit Sitz in China beispielsweise unterliegt auch den Regeln der EU-DSGVO, sofern es innerhalb der EU an Kunden herantritt. Dies wird als Markortprinzip bezeichnet und ist eine wesentliche und wichtige Neuerung. In der neuen Verordnung (VO) werden Erklärungen zu bestimmten

wendig ist beziehungsweise dieser ansonsten nicht erfüllt werden kann. Ein Telekommunikationsunternehmen oder ein Energieversorger brauchen nun einmal eine Adresse, an die eine Rechnung geschickt oder Strom geliefert werden kann. Eine weitere Ausnahme ist die Einwilligung, die Sie geben können und mit der Sie den Umfang der Verarbeitung festlegen. Außerdem käme als Erlaubnis für Datenverarbeitung ein Gesetz in Frage, das beispielsweise einer Behörde erlauben könnte, Ihre Daten auch ungefragt zu verarbeiten. Das kennt man zum Beispiel aus dem Bereich der Steuergesetze.

Wie sieht eine gültige Einwilligung aus?

Sie muss freiwillig und ausdrücklich erfolgen. Damit ist gemeint, dass man nicht unter Druck stehen darf. Dies wäre beispielsweise der Fall, wenn man den Handyvertrag nur heute so günstig bekommt, wenn man neben den für den Vertrag unbedingt notwendigen Daten wie Name, Adresse und Geburtsdatum darüber hinaus womöglich Hobbies oder Gesundheitszustand angeben



EINLADUNG

Tagesordnung zur Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. am Montag, 7. Mai 2018, 10.30 Uhr

Veranstaltungsort:

Hospitalhof, Elisabeth und Albrecht-Goes-Saal
Haupteingang Büchsenstraße 33, 70174 Stuttgart

Ab 10 Uhr Registrierung, Informationen aus den Abteilungen und Projekten

Beginn: 10.30 Uhr

1. Begrüßung
2. Grußwort der Staatssekretärin Friedlinde Gurr-Hirsch MdL
3. Wahl eines Protokollführers/einer Protokollführerin
4. Annahme der Tagesordnung
5. Wahl einer Mandatsprüfungskommission zur Feststellung der Beschlussfähigkeit
6. Genehmigung des Protokolls der Mitgliederversammlung vom 29. Mai 2017
7. Bericht des Verwaltungsrats
8. Bericht des Vorstands
 - 8.1. Geschäftsbericht 2017
 - 8.2. Jahresabschluss 2017
9. Bericht des Wirtschaftsprüfers
10. Aussprache zu den Berichten
11. Entlastung
 - 11.1. des Verwaltungsrats
 - 11.2. des Vorstands
12. Wahl der vier Verwaltungsräte und eines/r Verwaltungsratsvorsitzenden
13. Wahl der Beiratsmitglieder
14. Genehmigung des Wirtschaftsplans 2019
15. Vortrag: Wirklagen – viele Gewinner! Unterlassungs- und Sammelklage als Instrumente des Verbraucherschutzes
16. Anträge
17. Verschiedenes

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

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

Anmeldung:

Bitte bis spätestens Montag, den 23. April 2018, per Telefon, Fax oder E-Mail an Ihre Ansprechpartnerin Frau Loose

I N H A L T

■ **Finanzen: Seite 2** Interview mit Niels Nauhauser: Klage gegen die Volksbank Reutlingen | Verhalten von Finanzinstituten in der Niedrigzinsphase ■ **Versicherungen: Seite 3** Versicherungen – was tun im Schadensfall? | Die Vorsorgevollmacht – sehr sinnvoll | Der Fall aus der Beratungspraxis ■ **Ernährung: Seite 4** Wirklich super? Backen mit Hanfmehl | Essbare Insekten: Ein kulinarisches Erlebnis? ■ **Recht | Verbraucherbildung | Energie: Seite 5** Fortsetzung von Seite 1 | Verbraucherbildung: „Drei Kilo Nussnougatcreme bitte, Frau Lange“ | Lotsen im Dschungel der Angebote ■ **Reise: Seiten 6 und 7** Reisemängel richtig reklamieren | Rechte bei Flugausfall und Flugannullierung | Reisen mit der Bahn: Welche Ansprüche können bei Verspätungen geltend gemacht werden? | Reisen mit dem Fernbus: Was tun bei Beeinträchtigungen? | Reiseversicherungen: Welche sind sinnvoll? | Der Fall aus der Beratungspraxis: Das nicht fliegende Klassenzimmer ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

Begriffen gegeben, die nun einheitlich für alle Mitgliedsstaaten gelten. So wird zum Beispiel beschrieben, was durch die VO überhaupt geschützt ist, nämlich nur personenbezogene Daten wie der Name und Vorname, Adress- und Geburtsdaten, aber auch Kennnummern, Standortdaten und Online-Kennungen. Es geht hier um alle Informationen, mit denen man Sie identifizieren könnte. Beschrieben wird auch das sogenannte Profiling. Hier nutzen Unternehmen Daten, um persönliche Lebensumstände kennenzulernen

Fortsetzung Seite 5

Positives Urteil gegen Volksbank Reutlingen

Das Landgericht Tübingen hat der Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vollumfänglich stattgegeben. Die Einführung von Negativzinsen, wie sie die Volksbank Reutlingen für verschiedene Geldanlagen in laufende Vertragsbeziehungen über den Preisaushang vorge-

nommen hatte (siehe Abbildung), war rechtswidrig (Az 4 O 187/17, Urteil vom 26.01.2018). Das Gericht schloss sich damit unserer Rechtsauffassung an: Negativzinsen können für bestehende Geldanlageverträge nicht mit einer Klausel eingeführt werden. Verbraucher dür-

fen erwarten, dass sie für den einmal abgeschlossenen Vertrag, der als Geldanlage verkauft wurde, Zinsen erhalten. Wir sehen uns in unserer Rechtsauffassung bestärkt und werden daher die Entwicklungen auch bei anderen Instituten kritisch beobachten.

VR-FlexGeld ab 10.000 Euro	minus 0,500%		
VR-TerminGeld / VR-AnlageGeld ab 25.000 Euro, Laufzeit	180 Tage minus 0,250%	360 Tage minus 0,150%	720 Tage minus 0,100%
VR-Kündigungsgeld ab 25.000 Euro, Kündigungsfrist	90 Tage minus 0,350%		

Auszug aus dem Preisaushang der Volksbank Reutlingen, wie er zwischen dem 17. Mai und 26. Juni 2017 verwendet wurde.



Niels Nauhauser,
Finanzexperte der Verbraucher-
zentrale Baden-Württemberg

Interview mit Niels Nauhauser: Klage gegen die Volksbank Reutlingen

Und warum dann die Klage gegen die Volksbank Reutlingen?

Die Negativzinsen der Volksbank wurden nie zwischen Verbraucher und Bank ausgehandelt. Sie wurden einfach über das Kleingedruckte eingeführt, in laufende Verträge. So geht das aber nicht, schon aus rechtlichen Gründen nicht. Darüber hinaus wollen wir auch politisch ein deutliches Signal an die Branche richten: Ihr könnt Eure Kunden nicht nach Belieben abkassieren! Und wir fordern die Branche auf, ihre Produkte nicht irreführend zu bezeichnen. Dass Geld auch entgeltpflichtig verwahrt werden könnte, mag rechtlich noch darstellbar sein. Zu einer solchen Verwahrung passt es aber nicht, wenn die Bank das Geld anschließend aber nicht verwahrt, sondern nach Belieben als Kredit an Dritte wieder ausreicht. Die Verwahrung ist etwas grundlegend anderes als eine Geldanlage. Mir scheint, einige Banken suchen sich das für sie Beste aus zwei verschiedenen Vertragstypen heraus.

Negativzinsen sind Realität am Kapitalmarkt – ist die Klage der Verbraucherzentrale nicht ein Kampf gegen Windmühlen?

Die geldpolitischen Rahmenbedingungen – sprich die Zinsen am Markt – können wir mit unseren Unterlassungsklagen natürlich nicht ändern. Wir ignorieren nicht, dass die Renditen für viele sichere Geldanlagen negativ sind. Das heißt aber nicht, dass die Kreditinstitute nach Belieben neue Entgelte auf ihre Kunden umwälzen können. Der Begriff Negativzins ist mittlerweile zwar weit verbreitet, aber in rechtlicher Hinsicht ist das nur eine äußerst euphemistische, wenn nicht gar haarsträubend falsche Umschreibung für Entgelt.

Sind damit Negativzinsen vom Tisch? Wie geht es weiter?

Wir haben zunächst nur einen Etappensieg errungen. Unsere Klage ist bislang das erste Gerichtsverfahren

zu Negativzinsen. Gut möglich, dass weitere folgen oder dass sich der BGH noch mit dem Thema befassen muss. Bei weiteren Beschwerden oder Hinweisen von Verbrauchern

schließen wir weitere rechtliche Schritte nicht aus, um den Interessen der Verbraucher Gehör zu verschaffen und sie gegen die Anbieter auch durchzusetzen.



Verhalten von Finanzinstituten in der Niedrigzinsphase

Das Team Marktwächter Finanzen bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat im vergangenen Jahr das Verhalten von Finanzinstituten in der Niedrigzinsphase genauer unter die Lupe genommen. Prämien-sparverträge und ältere, noch gut verzinsten Bausparverträge liefern Verbrauchern derzeit Renditen, die bei vergleichbar risikoarmen Finanzprodukten momentan nicht zu haben sind. Anbieter wenden eine Vielzahl von Strategien an, um sich von diesen Verträgen zu lösen.

Es ist deshalb Vorsicht geboten, wenn Mitarbeiter von Finanzinstituten zum Gespräch über bestehende Verträge bitten. Im persönlichen Gespräch in der Filiale versuchen Mitarbeiter von Finanzinstituten regelmäßig, Kunden davon zu überzeugen, diese vergleichsweise attraktiven Verträge aufzugeben. Auch

schriftlich wenden sich Finanzinstitute an ihre Kunden. In Schreiben rufen sie Sparer beispielsweise dazu auf, Sparguthaben in andere Finanzprodukte zu übertragen und betonen dabei entweder ausschließlich die Vorteile eines alternativen Vertrags, ohne dessen Nachteile zu benennen, oder heben einseitig die Nachteile des bestehenden Vertrags hervor, ohne auf dessen Vorteile einzugehen. In den Fällen, die dem Marktwächterteam über das Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden, erwiesen sich die Alternativangebote für die betroffenen Verbraucher ausnahmslos als Verschlechterung gegenüber den bestehenden Verträgen. Das Androhen einer Kündigung des Vertrags, oft mit Verweis auf eine angebliche Verantwortung des Kunden gegenüber dem „Bausparkollektiv“ oder verknüpft mit Mitleid heischenden Schilderungen der schwie-

rigen Lage des Finanzinstituts in der Niedrigzinsphase, ist in vielen Fällen die nächste Stufe, um Kunden, die sich bisher nicht überreden ließen, dennoch loszuwerden.

Die letzte Eskalationsstufe ist schließlich die Kündigung des Sparvertrags oder Bausparvertrags durch das Finanzinstitut. Hierbei berufen sich Finanzinstitute nicht mehr nur auf § 489 BGB (Darlehen sind zehn Jahre nach vollständigem Empfang kündbar), sondern auch auf § 313 („Störung der Geschäftsgrundlage“) und § 314 BGB („Kündigung aus wichtigem Grund“) – eine Entwicklung, gegen die das Marktwächterteam entschieden Stellung bezieht. Gegen mehrere Finanzinstitute – wie etwa die Aachener Bausparkasse – wurden aufgrund der Marktwächterrecherchen bereits rechtliche Schritte eingeleitet.

Kündigung durch Sparkassen – Wie versprochen so gebrochen

Viele Sparkassen kündigten im vergangenen Jahr Prämien-sparverträge. Für Verbraucher ist die mangelnde Vertragstreue der Finanzinstitute in diesen Fällen besonders ärgerlich, da in diesen Verträgen – meist ab dem 15. Sparjahr – Prämien von 50 Prozent der jährlich eingezahlten Sparsumme vorgesehen sind. Diese gehen den Sparern durch die Kündigung verloren. Eine Sparkasse hatte in Kontoauszügen für die Prämien-sparverträge Fälligkeitsdaten in den Jahren 2096 und 2097 angesetzt. Trotzdem drängte sie im Jahr 2017 zahlreiche Sparer zu einer Reduzierung der Spareinzahlung und kündigte zahlreiche Verträge nach etwa 20 Jahren. Diese aus unserer Sicht unrechtmäßigen Kündigungen sind kein Einzelfall. Im gesamten Bundesgebiet unterstützen Verbraucherzentralen derzeit Verbraucher, die sich gegen diese Kündigungen wehren.

Frankfurter Sparkasse – Sparverträge falsch verzinst

Die Frankfurter Sparkasse verwendete in einem Sparvertrag mit der Bezeichnung Vermögensplan eine intransparente Klausel: Die Zinsanpassung der Sparverträge sollte demnach „durch Aushang“ bekannt gemacht werden. Das Marktwächterteam rechnete die Verzinsung im Fall einer Verbraucherin nach und kam zu dem Ergebnis, dass die Sparkasse bei einem Sparbetrag von circa 24.500 Euro 6.800 Euro zu wenig Zinsen berechnet hatte. Sie hatte bei der Verzinsung das Äquivalenzprinzip nicht beachtet, das besagt, dass ein Finanzinstitut das Grundgefüge eines Vertragsverhältnisses durch die Zinsänderung nicht zu seinen Gunsten verändern darf. Die Frankfurter Sparkasse hat nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine Unterlassungserklärung abgegeben. Verbraucher können deshalb eine Neuberechnung der Verzinsung für betroffene Sparverträge durch die Sparkasse vornehmen lassen.



Versicherungen – was tun im Schadensfall?

- Versuchen Sie den Schaden so gering wie möglich zu halten. Dies heißt beispielsweise, wenn bei Sturm einige Dachziegel vom Dach gefallen sind: Stellen Sie einen Eimer unter die Stelle, an der es hereinregnet. Dies heißt jedoch nicht, dass Sie selbst umgehend auf das Dach klettern müssen, um etwas zu reparieren.
- Melden Sie den Schaden unverzüglich dem Versicherer – per Mail/Brief und zuvor auch telefonisch.
- Befragen Sie den Versicherer, was Sie nun tun sollen und befolgen Sie die Anweisungen des Versicherers. Am besten lassen Sie sich diese Anweisungen auch schriftlich geben. Das gilt vor allem dann, wenn Ihnen der Versicherer telefonisch erlaubt, die Schadensstelle zu verändern.
- Schalten Sie bei Schäden durch Diebstahl, Vandalismus oder Feuer die Polizei ein, bei Kfz-Unfällen ist dies auch oft empfehlenswert.
- Wenn Ihnen von Dritten eine Beschädigung vorgeworfen wird, teilen Sie das unverzüglich Ihrem Haftpflichtversicherer mit. Dieser hat ungerechtfertigte Ansprüche von Dritten gegen Sie abzuwehren. Machen Sie daher zunächst keine Zugeständnisse gegenüber Dritten.
- Dokumentieren Sie den Schaden durch Fotos und Videoaufnahmen, ziehen Sie Zeugen hinzu. Das gilt vor allem dann, wenn Sie die Schadensstelle verändern dürfen. Dokumentieren Sie lieber zu viel als zu wenig. Was zerstört oder abhanden gekommen ist, kann nicht mehr dokumentiert werden, deshalb: Machen Sie schon vor einem Schadensfall Fotos von wertvollen Gegenständen, Schmuck usw.. Digitale Fotos und gescannte Rechnungskopien können gespeichert werden, zum Beispiel in einem Dateianhang einer E-Mail, die man an sich selbst schickt.
- Werfen Sie keine beschädigten Gegenstände weg.
- Für die Schadensregulierung: Der Versicherer schickt sehr häufig einen Regulierer vorbei.



Solche Regulierer geben sich gerne als „Gutachter“ aus. Es sind aber keine unabhängigen Sachverständigen. Vielmehr stehen die Regulierer auf Seiten des Versicherers und werden von ihm bezahlt.

denSBearbeitung benötigt und auch, wie detailliert die Schadenaufstellung sein soll.

- Ziehen Sie für das Gespräch mit dem Regulierer eine weitere Person als Zeuge hinzu. Wenn es ein Protokoll gibt: Lesen Sie es genau durch. Wenn Sie etwas nicht verstehen, unterschreiben Sie nicht. Alles, was Sie sagen und protokolliert wird, kann gegen Sie verwendet werden. Lassen Sie sich eine Kopie des Protokolls geben.
- Bitten Sie den Versicherer, schriftlich zu informieren, welche Unterlagen er für die Schadensbearbeitung benötigt und auch, wie detailliert die Schadenaufstellung sein soll.
- Schadensmeldungen an den Versicherer sollten Sie per Einschreiben schicken.
- Falls die Schadenregulierung lange dauert, können Sie vom Versicherer eine Abschlagszahlung verlangen.
- Wenden Sie sich bei Problemen mit der Schadenregulierung an einen Versicherungsmakler beziehungsweise Versicherungsberater, an Ihre Verbraucherzentrale oder schalten Sie einen auf Versicherungsrecht spezialisierten Rechtsanwalt ein.

Die Vorsorgevollmacht – sehr sinnvoll

Eine Vorsorgevollmacht ist keine Pflicht, sie kann aber von enormem Wert sein. Sie ist ein Teil der vorsorgenden Verfügungen, mit denen Verbraucher in gesunden Tagen das regeln können, was sie in gesundheitlich beeinträchtigten Zeiten nicht mehr verstehen und gestalten können.

Man sollte nicht davon ausgehen, dass ein Betreuer schon nicht notwendig werden wird, weil in Zeiten von Krankheit oder Demenz sicher enge Angehörige im eigenen Sinne entscheiden und handeln werden. Selbst wenn dies der Fall ist – ohne eine entsprechende Regelung besteht bei über 18-jährigen keine automatische Vertretungsregelung, nicht einmal bei Ehepartnern! Liegt keine entsprechende Vorsorgevollmacht vor, wird ein Betreuer durch ein Betreuungsgericht angeordnet. Eine solche Anordnung kann dazu führen, dass zum Beispiel Wünsche, die mit den engen Angehörigen vorher besprochen wurden, nicht mehr umgesetzt werden, da der Betreuer andere Ansichten hat. Möglich ist auch, dass man den zugeordneten Betreuer nicht sympathisch findet, aber dennoch an ihn gebunden ist. Wer also seinen Ehepartner oder ihm nahestehende Angehörige im Falle einer Geschäftsunfähigkeit bevollmächtigen möchte, muss diese in der Vorsorgevollmacht benannt haben. In der Vollmacht kann eine Person (oder mehrere Personen) bevollmächtigt werden, im Namen des Vollmachtgebers stellvertretend zu handeln. Damit kann die bevollmächtigte Person befugt werden, Verträge zu schließen, Erklärungen abzugeben und sogar die Person vor Gericht zu vertreten. Die Vollmacht kann auf bestimmte Lebensbereiche begrenzt werden, zum Beispiel die Gesundheitsorge oder die Sorge um das Vermögen des Vollmachtgebers. Die Vollmacht kann jederzeit widerrufen oder geändert werden, solange Geschäftsfähigkeit besteht. In bestimmten Zusammenhängen bedarf es einer notariell beurkundeten Vollmacht – so beispielsweise, wenn die Vollmacht zum Verkauf einer Immobilie eine

Rolle spielt. Banken erkennen Vorsorgevollmachten oft nicht an und verlangen eigene Vollmachten auf eigenem Formular. Bei der Wahl einer bevollmächtigten Person sollte genau geprüft werden, ob man sich mit der ins Auge gefassten Person nicht nur gut versteht, sondern auch, ob zu erwarten ist, dass sie in jedem Fall so handelt, wie man das selbst getan hätte, und auch, ob sie etwas von den ins Auge gefassten Aufgaben versteht. Beides, Sympathie und Kompetenz, sollte gegeben sein. Wichtig ist, dass bei der Erstellung der Vorsorgevollmacht einige formelle Voraussetzungen zu erfüllen sind: Schriftlich muss die Vorsorgevollmacht verfasst sein, ihr Inhalt muss sich eindeutig erschließen und soll nicht an Bedingungen geknüpft sein. Auch sollte die Vollmacht nicht zu knapp ausfallen und mit Datum und Unterschrift versehen sein. Die Vorsorgevollmacht muss nicht eigenhändig geschrieben werden, es können Formular-texte genutzt werden. Es ist sinnvoll, über die Absicht, eine solche Vollmacht zu erteilen, mit der zu bevollmächtigenden Person vorab zu reden. Auch sollte bekannt sein, wo die Vollmacht aufbewahrt wird, unter Umständen kann man der bevollmächtigten Person auch das Original der Vollmacht aushändigen. Die oft gewählte Generalvollmacht ist zwar einfacher abzufassen, kann aber gefährlich sein, da sie dem Bevollmächtigten sehr weitgehende Rechte einräumt. Zu erwähnen ist, dass die Vorsorgevollmacht nicht zu verwechseln ist mit der Patientenverfügung, mit der Bürger für den Fall schwerster Erkrankungen Wünsche und Anweisungen an ihre behandelnden Ärzte geben können. Auch ist die Vorsorgevollmacht umfassender als eine sogenannte Betreuungsverfügung, da die Betreuungsverfügung eigentlich gar keine Verfügung ist, sondern eine Information an das Betreuungsgericht, welchen Betreuungswunsch man im Falle einer notwendig werdenden Betreuung hat. Doch ist diese Bekundung eben nur ein Wunsch, das Betreuungsgericht kann ihn berücksichtigen oder auch nicht.



Der Fall aus der Beratungspraxis:

Die Absicherung gegen die finanziellen Folgen einer Berufsunfähigkeit ist besonders bedeutsam. Deshalb hatte eine Verbraucherin auch vorbildlich bereits in jungen Jahren eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen. Als bei ihr das Geld etwas knapp wurde, bat sie den Versicherer um eine Reduktion des Beitrags, was einhergeht mit einer reduzierten Versicherungssumme. Dies ermöglichte der Versicherer mit der Zusage, der Versicherungsschutz könne auch ohne Gesundheitsprüfung wieder erhöht werden. Zwar wollte der Versicherer eine solche Erhöhung nur innerhalb einer bestimmten Frist ermöglichen, doch wies er darauf eher beiläufig hin, ohne die angebrachte detaillierte verbraucher-gerechte Beratung. Nach einiger Zeit entspannte sich die Finanzlage der Verbraucherin, so dass sie die Erhöhung der Versicherungssumme ihres Berufsunfähigkeitsversicherungsvertrages vornehmen wollte. Jetzt teilte ihr der

Versicherer allerdings mit, dass dies zwar grundsätzlich möglich sei, nun aber eine neue Gesundheitsprüfung notwendig sei. Wegen zwischenzeitlich eingetretener gesundheitlicher Beeinträchtigungen wollte die Verbraucherin aber keine weitere Gesundheitsprüfung – der Versicherungsbeitrag wäre voraussichtlich deutlich gestiegen. Die Verbraucherin gab sich mit der Antwort des Versicherers nicht zufrieden. Nach Einschaltung der Verbraucherzentrale erkannte der Versicherer offenbar die Bedeutung der Information und Beratung zu von ihm vorgenommenen Einschränkungen und Fristen. Er erhöhte daraufhin, wie von seiner Versicherungsnehmerin gewünscht, die versicherte monatliche Berufsunfähigkeitsrente um fast 70 Prozent. Der Fall ist ein gutes Beispiel dafür, dass es sich lohnt, auf einer bedarfsgerechten Höhe des Versicherungsschutzes zu beharren.

Wirklich super? Backen mit Hanfmehl

Eine aktuelle Verbraucherfrage: Im Drogeriemarkt habe ich Hanfmehl entdeckt und wollte es mal beim Kuchenbacken ausprobieren, da es protein- und ballaststoffreich sein soll. Ich habe dafür 3,75 Euro für 300 Gramm bezahlt. Zuhause habe ich auf der Verpackung gelesen, dass ich lediglich 10 Prozent des normalen Weizenmehls durch Hanfmehl ersetzen kann. Was bringt mir die Verwendung nun tatsächlich in Bezug auf die Versorgung mit Proteinen und Ballaststoffen?

Hanf ist als sogenanntes Superfood gerade ein Lieblingskind des Lebensmittelmarketings und wird als „Superseed“ (Seed = Same(n), Saat) beworben. Hanf (Cannabis, Familie der Hanfgewächse) gehört nicht zum Getreide (Familie der Süßgräser). Als Nutz- bzw. Speisehanf dürfen nur THC-arme Sorten verwendet werden. Tatsächlich stimmt es zunächst: Auf 100 Gramm bezogen ist Hanfmehl protein- und ballaststoffreicher als Weizenvollkornmehl und enthält weniger Kohlenhydrate als Weizenvollkornmehl (siehe Übersicht). Hanfsamen sind deutlich fettreicher als Getreide. Hanfmehl wird aus dem Presskuchen, der bei der Herstellung von Hanföl entsteht, gewonnen.

Nährwerte pro 100g	Hanfmehl, teilentölt	Weizenvollkornmehl 1700
kcal	294	307
Protein (g)	29,6	12,1
Fett (g)	7,7	2,1
KH (g)	3,4	60,9
Ballaststoffe (g)	46,3	11,7
Mg (mg)	573,4	130
Folsäure (µg)	100 µg	50 µg
Zink (mg)	7,2 mg	3,4 mg
Eisen (mg)	20,5 mg	5 mg
Kalium (mg)	1012,6 mg	390mg

Was bringt nun ein Austausch mit Hanfmehl?

Zum Vergleich wurden die Nährwerte für einen Rührkuchen mit herkömmlichem Weizenmehl, Weizenvollkornmehl und einen Kuchen mit Hanfmehlzusatz berechnet. Mit diesem als protein- und ballaststoffreich beworbenen Mehl können laut Hersteller 10 Prozent des Getreidemehls ersetzt werden. Tatsächlich hätte der

Teig sonst keine guten Backeigenschaften mehr und der Eigengeschmack von Hanfmehl wäre zu stark wahrnehmbar. Bei einem Rührkuchen mit insgesamt 280 Gramm Mehl entspricht dies also rund 28 bis 30 Gramm Hanfmehl. Bei 16 Stück enthält ein Stück Kuchen etwa 17 Gramm Mehl. (Die Werte in der Tabelle beziehen sich immer auf ein Stück).

Nährwerte pro Stück Kuchen	Weizenmehl Typ 405	90 % Weizenmehl + 10 % Hanfmehl	Weizenvollkornmehl
Ballaststoffe	0,7 g	1,4 g	2,3 g
Protein	1,9 g	2,2 g	1,9 g
Kohlenhydrate	12,6 g	11,4 g	10,5 g

Essbare Insekten: Ein kulinarisches Erlebnis?

Seit 1. Januar 2018 gilt: Insekten – sowohl ganze Tiere als auch Teile davon – fallen unter die Verordnung über neuartige Lebensmittel. Das gilt für alle Insekten und Insektenteile, die vor einem Stichtag (15. Mai 1997) noch nicht in nennenswertem Umfang in der Europäischen Union verzehrt wurden.

Das bedeutet: Insekten oder insektenhaltige Produkte müssen zunächst gesundheitlich bewertet, von der zuständigen Europäischen Kommission zugelassen und auf einer Unionsliste veröffentlicht werden. Anschließend dürfen sie als Lebensmittel verkauft, im Restaurant aufgetischt oder in der Gemeinschaftsverpflegung verarbeitet werden.

Ob schokolierete Heuschrecken, Mehlwurm-Topping für den Salat oder Knabberriegel mit Nüssen und Buffalo-Würmern – wer es will, kann aber schon seit einiger Zeit auch in Deutschland essbare ganze Insekten, beispielsweise im Internet, kaufen und verzehren, obwohl die Rechtslage bisher nicht ganz eindeutig war.

Vor allem in tropischen Ländern sind Insekten traditioneller Ernährungsbestandteil von geschätzt zwei Milliarden Menschen weltweit. Nach Angaben der Welternährungsorganisation (FAO) gibt es weltweit gut 1.900 essbare Insektenarten. Der Verzehr wird mit dem Fachbegriff „Entomophagie“ bezeichnet. In Europa war der Verzehr von Insekten in vergangenen Jahrzehnten dagegen eher als Mutprobe oder in Notzeiten bekannt.

Insektenverzehr – was spricht dafür?

Insekten können nährstoffreich sein und relativ viel Protein und Fett enthalten. Das ist allerdings abhängig von der Insektenart, dem Entwicklungsstadium und der Fütterung. Da Insekten kaltblütige Tiere sind, verwerten sie das aufgenommene Futter sehr viel effizienter als warmblütige Nutztiere, die einen Teil des Futters zur Aufrechterhaltung der Körpertemperatur benötigen. Bezogen auf den essbaren Anteil ist die Futterverwertungsrate von Insekten zwölfmal so hoch wie die von Rindern, viermal so hoch wie die von Schweinen und doppelt so hoch wie die von Hühnern. Und verglichen mit Nutztieren soll die Insektenproduktion in speziellen Zuchtungs- und Haltungssystemen deutlich weniger Platz und Wasser (bezogen auf die erzeugte Menge an Protein) benötigen. Verglichen mit der Nutztierhaltung soll der Ausstoß von Treibhausgasen pro Kilogramm Gewichtszunahme über 100-fach geringer sein als in der Nutztierhaltung. Die FAO spricht sich deshalb bereits seit einigen Jahren für eine Verwendung von essbaren Insekten als Lebens- und Futtermittel aus.

Gibt es Risiken?

Da Insekten so nährstoffreich sind, werden sie – ebenso wie Tiere bzw. Fleisch- und Wurstwaren oder Nahrungspflanzen – in rohem Zustand schnell von Bakterien, Viren oder Parasiten besiedelt. Dazu gehören auch krank machende Keime wie Salmonellen. Außerdem können Insekten mit Schadstoffen wie

Schwermetallen oder Tierarzneimittelrückständen, (Schimmel-)Pilzgiften oder Pestiziden belastet sein oder diese anreichern. Davon abge-



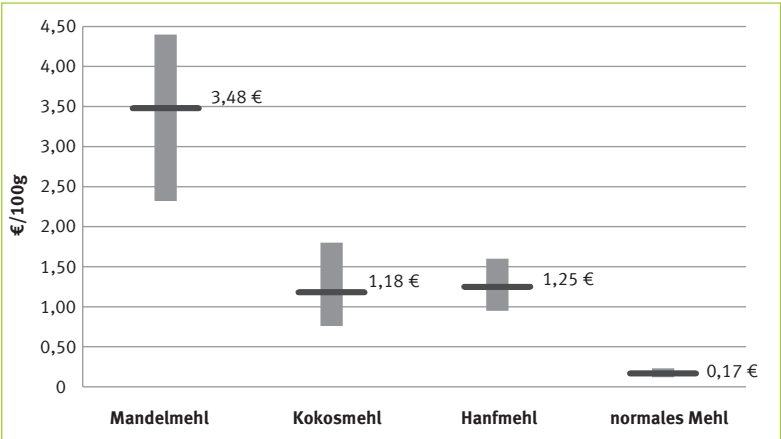
sehen sind bestimmte Arten in der Lage, auch selbst giftige Substanzen zu bilden. Und wie viele herkömmliche proteinhaltige Lebensmittel können auch Insektenproteine bzw. insektenhaltige Lebensmittel Allergien auslösen.

Fazit: Will man Insekten im großen Stil zur menschlichen Ernährung produzieren, birgt dies Risiken, die durch ausreichende Anforderungen an die Zuchtbedingungen, das Futter sowie die Verarbeitung (zum Beispiel eine Temperaturbehandlung) verringert bzw. ausgeschlossen werden

Ein Stück „Superfood-Kuchen“ liefert also rund 1,4 Gramm Ballaststoffe und 2,2 Gramm Protein, der mit Weizenvollkornmehl gebackene Kuchen dagegen 2,3 Gramm Ballaststoffe und 1,9 Gramm Protein. Beim Ballaststoffgehalt schneidet das Vollkornmehl somit besser ab, der Unterschied beim Proteingehalt ist vernachlässigbar. In diesem Fall bringt ein Austausch also keine Vorteile, zumal Hanfmehl deutlich teurer ist als Vollkornmehl. Die zugesetzte Menge liefert auch keinen wesentlichen Beitrag zur Versorgung mit Vitaminen und Mineralien. Folsäure beispielsweise ist hitzeempfindlich, so ist beim Backen mit Verlusten zu rechnen.

Was kosten Superfoods?

Die Verbraucherzentrale hat aktuell den Markt für Supergrains (Grains = Getreide) und Superseeds näher untersucht. Unser Marktcheck „Supergrain und Superseeds“ hat gezeigt, dass die als Superfood beworbenen Produkte im Vergleich zu herkömmlichen sehr teuer sind. So kosten teilentölte Kokos- und Hanfmehle gut zehnmal so viel wie Mehl aus heimischem Getreide.



Vergleich der Preisspanne verschiedener Mehle

(Teil-)entölte Mandelmehl schlägt alle Rekorde.

Fazit: Supergrain und Superseeds können den Speiseplan bereichern. Ob sie tatsächlich besser schmecken, ist ein persönlicher Eindruck. Eine gute Nährstoffversorgung ist jedoch auch mit „herkömmlichen“ Lebensmitteln und einer vielfältigen Lebensmittelauswahl zu erreichen. Die sehr teuren Produkte erleichtern in jedem Fall den Geldbeutel. Überdies zeigen Untersuchungen der amtlichen Lebensmittelüberwachung, aber auch von Testzeitschriften, dass Superfoods stark mit Schadstoffen belastet sein können. Dazu gehören Pestizide, die in Europa nicht zugelassen sind, Schimmelpilzgifte oder Mineralölkohlenwasserstoffe wie MOSH und MOAH. Zahlreiche Superfoods wie Chia-Samen, Kamut oder Amaranth werden bisher in Europa nicht angebaut, haben also in jedem Fall weite Transportwege hinter sich. Die Ergebnisse des vollständigen Marktchecks „Supergrain“ und „Superseeds“ finden Sie auf der Internetseite der Verbraucherzentrale.

Tipps:

- Verzehren Sie essbare Insekten nicht roh! Lagern Sie gegarte Insekten bei maximal +5°C bis 7°C nur kurz bzw. gemäß der Angaben des Herstellers zum Verbrauchs- oder Mindesthaltbarkeitsdatum.
- Bevorzugen Sie gefriergetrocknete Produkte.
- Aufgrund mangelnder eindeutiger Allergenkennzeichnung sollten Sie als Allergikerin oder Allergiker beim Verzehr von Insektenprodukten besonders vorsichtig sein.

Fortsetzung von Seite 1

und voraussichtliches Verhalten und Interessen von Verbrauchern abschätzen zu können. Viele Firmen nutzen dieses Vorgehen für gezielte Werbemaßnahmen. Das ist künftig nur mit ausdrücklicher Einwilligung erlaubt.

Erleichtert werden soll auch die Mitnahme von Daten von einem Anbieter zum anderen (Datenportabilität). Das bedeutet, dass Verbraucher künftig das Recht haben, Daten in einem „gängigen Format“ zu erhalten, um sie an andere Unternehmen direkt übertragen zu können. Allerdings gibt es in vielen Bereichen bislang keine gängigen Standards, die einen Datenaustausch ohne weiteres ermöglichen. Inkassofirmen dürfen Daten von Schuldern an Auskunftsteilen melden. Hierbei müssen sie abwägen, ob das Interesse des Betroffenen am Schutz seiner Daten höher einzustufen ist als das Interesse der Unternehmen am Schutz vor säumigen oder gar zahlungsunfähigen Kunden. Bislang durften diese Daten ohne eine Abwägung dieser Interessen gemeldet werden, sobald Verbraucher eine Zahlung nach Aufforderung nicht geleistet haben und hierfür keinen Grund genannt haben oder die Rechnungsstellung in Zweifel gezogen haben. Falls Sie als Betroffener den Verdacht haben,

dass Daten falsch oder unvollständig gespeichert sind, haben Sie zunächst das Recht auf kostenlose Auskunft gegenüber der Auskunftsteil und im Weiteren das Recht auf Ergänzung beziehungsweise Löschung. Sie müssen hierbei Beweise vorlegen, die diese Forderung belegen. Neu ist auch, dass Unternehmer zeigen können müssen, wie sie mit den Daten der Kunden umgehen. Hierfür müssen sie umfassende Listen vorhalten, aus denen eine Behörde erkennen kann, dass eine Firma sich gesetzestreu verhält.

Welche Rechte haben Verbraucher?

Sie haben das Recht, kostenlos Auskunft zu verlangen, wenn Sie vermuten, ein Unternehmen hat Daten von Ihnen verarbeitet. Wenn Sie genau wissen wollen, welche dies sind oder Sie vermuten sogar, ein Unternehmen hat unberechtigter Weise Daten von Ihnen gespeichert, dann lassen Sie sich den Datenschutzbeauftragten des Unternehmens nennen, schreiben Sie diesen oder, falls nicht vorhanden, die Geschäftsleitung oder den Vorstand an und verlangen Mitteilung über die dort gespeicherten personenbezogenen Daten. Unter Umständen müssen Sie sich legitimieren. Dies verhindert, dass Dritte unerlaubt Auskunft über Ihre Daten beim Unternehmen bekommen, was ein Datenschutzverstoß wäre.

Was droht den Unternehmen?

Bei Verstößen gegen die Verordnung kann die zuständige Behörde ein **Bußgeld** aussprechen. Die Verbraucherzentrale kann Verstöße in den Bereichen der Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Auskunftsteilen, Adresshandels, Persönlichkeits- und Nutzungsprofilen und in Bereichen

des sonstigen Datenhandels im Rahmen der Verbandsklagebefugnis **abmahnen** und auf Unterlassungsklagen.

Wenn Sie unerwünscht Werbung von Ihnen bislang unbekannten Firmen erhalten, wenn Ihnen eine Einwilligungserklärung auffällt oder Sie eine bestimmte Ware nur be-

kommen sollen, wenn sie sehr viele Daten preisgeben, können Sie mit Ihren Unterlagen zur nächstgelegenen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale kommen oder Kopien schicken. Wir können im Einzelfall prüfen, welche Rechte Ihnen zustehen und gegebenenfalls rechtliche Schritte gegen das Unternehmen einleiten.

Verbraucherbildung:
„Drei Kilo Nussnougatcreme bitte, Frau Lange“

Nicht nur viele Sportfans fiebern dem Beginn der Fußballweltmeisterschaft der Männer im Sommer 2018 entgegen. Auch zahlreiche Unternehmen stehen in den Startlöchern: Schon Wochen vor der WM wird es wieder verschiedene passende Produkte und Aktionen geben, zum Beispiel sogenannte Prämienaktionen, bei denen man für das Sammeln von Punkten eine auf das Ereignis zugeschnittene Aktionsware erhalten kann.

Solche „Prämienaktionen“ kommen als Aufmerksamkeit der Unternehmen daher. „Belohnen“ sie doch vermeintlich die Verbraucher für den Kauf von Produkten, die sie sowieso einkaufen würden. So einfach ist es aber nicht.

Es geht solchen Marketingmaßnahmen darum, Anreize dafür zu setzen, die Produkte unabhängig von der Verzehrmenge in hoher Anzahl zu kaufen.

Dazu werden zum einen die Aktionswaren bewusst so gestaltet, dass ihnen in Verbindung mit dem Großereignis ein emotionaler Wert zugeschrieben werden soll. Durch diese Zuschreibung soll dann der Wunsch entstehen, die Aktionsware zu erhalten, und somit letztlich der Anreiz zum Kauf gesetzt werden.

Über die benötigte Anzahl der Sammelpunkte soll dabei zum anderen die Kaufmenge des Produkts vorgegeben werden. Die Anzahl der Punkte für die „Prämien“ ist so gewählt, dass der gelegentliche Kauf eines Konkurrenzproduktes das Erreichen der erforderlichen Punkte erschwert bis verhindert.

Um Kinder und Jugendliche zu befähigen, in emotional gefärbten Kaufsituationen selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen, thematisieren wir eben jene Aktionen von Lebensmittelherstellern in unserem

Unterrichtsmaterial. Verbraucherkompetenz ist dabei, im Sinne der Bildungspläne 2016 und der Leitperspektive Verbraucherbildung, etwas, was zusätzlich zu den inhaltlichen Kompetenzen den Kindern – mit Hilfe des gewählten Themas – vermittelt wird. Im Mathematikunterricht beispielsweise setzen sich die Kinder anhand des Materials „Aktionspunkteproblem“ damit auseinander, wie viel vom angepriesenen Produkt gekauft werden muss, um die beworbene Zugabe zu bekommen. So werden zum einen fachliche Kompetenzen aus dem Bereich „Leitidee Funktionaler Zusammenhang“ vermittelt und zum anderen die genannten Verbraucherkompetenzen geschult.

Dieses Material und unser gesamtes Angebot finden Sie unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/bildung>

verbraucherzentrale

Energieberatung

Lotsen im Dschungel der Angebote – oder warum es sich lohnt, zu uns an den **Messestand** zu kommen

Auch in diesem Jahr sind die Energieberaterinnen und Energieberater der Verbraucherzentrale wieder viel unterwegs. Von Mannheim bis

Ravensburg, von Lörrach bis Wertheim – in ganz Baden-Württemberg sind wir auf Veranstaltungen, Messen und Info-Ständen, um mit Ihnen ins Gespräch zu kommen. An unserem Messestand wollen wir von Ihnen hören, wo der Schuh beim Energiesparen drückt und gemeinsam Lösungen für Ihr Energieproblem finden. Immer mit dem Ziel, Sie neutral und unabhängig zu beraten.

- Unsere Energieberaterinnen und Energieberater sind vom

Fach. Sie sind Architekten, Ingenieure, Physiker und andere Energieexperten, die sich auf das Gebiet der Energieberatung spezialisiert haben. Selbst für die kniffligsten Energieprobleme haben unsere Experten eine Antwort.

- Wir wollen Ihnen nichts verkaufen. Wir beraten Sie absolut unabhängig und frei von kommerziellen Interessen. Uns geht es um Ihr individuelles Anliegen. Wie das geht? Die Energie-

beratung der Verbraucherzentrale wird durch das Bundeswirtschaftsministerium gefördert.

- Mit über 130 Energieberaterinnen und Energieberatern in Baden-Württemberg sind wir auch bei Ihnen in der Nähe vor Ort.

Wir verstehen uns als Lotsen im Dschungel der Angebote. Nutzen Sie daher die Gelegenheit und besuchen Sie uns. Wir freuen uns darauf, Sie bei einer der nächsten Messen bei uns am Stand zu begrüßen!

Die **Energieberatung der Verbraucherzentrale** auf Messen – treffen Sie uns direkt vor Ort

Datum	Veranstaltungsort
7. – 8. April 2018	Kressberger Frühling
5. – 8. April 2018	Haus, Holz, Energie in Stuttgart
8. April 2018	Horber Frühling
21. April 2018	Zukunft Heizung Pforzheim
28. April 2018	Waldseer Energietag
28. – 29. April 2018	NEFA Neresheim
28. April – 8. Mai 2018	Maimarkt Mannheim
4. – 6. Mai 2018	Wangener Welten
5. – 6. Mai 2018	Energiegipfel Isny
6. Mai 2018	Bürgermesse Freudenstadt
6. Mai 2018	Elektromobilitätstag Schwäbisch Hall
6. Mai 2018	Handwerk Energie Zukunft Reutlingen
12. – 13. Mai 2018	Seeparkschau Pfullendorf
13. Mai 2018	Slow up Gailingen
3. Juni 2018	Südwest Messe Villingen-Schwenningen
8. Juni 2018	Info-Stand Böhmenkirchen
14. Juni 2018	Info-Stand Göppingen
15. – 16. Juni 2018	Stadtfest Reutlingen
17. Juni 2018	„Happy Family Day“ Bad Saulgau
24. Juni 2018	1250 Jahrfeier Eutingen
6. – 10. Juli 2018	Ipfmesse Bopfingen
7. Juli 2018	Info-Stand Geislingen
20. Juli 2018	Info-Stand Heiningen
22. Juli 2018	neigschmeckt Markt Reutlingen



Reisemängel richtig reklamieren

Hochglanzprospekte und schöne Internetbilder versprechen Urlaubsfeeling pur. Doch wenn das Strandhotel fernab jeglicher Zivilisation kilometerweit weg vom Strand liegt, der Erholungsurlaub auf dem Schiff sich als Hard-Rock-Festival oder die Kinderanimation sich als freilaufende Kakerlakenhorde im Schlafzimmer entpuppt, verfliegt die Urlaubsfreude schnell.

Der Reiseveranstalter muss die Pauschalreise frei von Mängeln durchführen. Reisemängel liegen vor, wenn die Reise nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat oder sich gravierend verspätet. Keine Reisemängel sind bloße Unannehmlichkeiten (Wartezeit am

Buffet), landestypische Gegebenheiten (Muezzinruf in arabischen Ländern) oder allgemeines Lebensrisiko (Sturz in der Dusche). Der Ansprechpartner für das Abstellen von Mängeln ist der Vertragspartner. Bei Pauschalreisen ist dies der Veranstalter, bei Individualreisen der jeweilige Anbieter (Hotel, Freizeitanbieter). Damit er den Mangel beseitigen kann, muss dieser dem Vertragspartner angezeigt werden. Um auch weitergehende Rechte geltend machen zu können, sollten Mängel ausreichend dokumentiert (Fotos, Videos) und Zeugenadressen notiert werden. Beseitigt der Reiseveranstalter den Mangel nicht innerhalb einer ange-

messenen Frist, kann der Reisende selbst den Mangel beseitigen und die Kosten vom Veranstalter verlangen. In allen Fällen erhält der Reisende auch eine Minderung des Reisepreises. Hat die Reise mehrere Mängel, berechtigt jeder Mangel für sich zu einer Reisepreisermäßigung. Dabei werden die verschiedenen Reisemängel addiert. Wird die Reise erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende den Vertrag kündigen. Für die Minderung gelten als Orientierung die Frankfurter und Kemptener Tabelle, bei Kreuzfahrten die Würzburger Tabelle. Lässt sich der Anbieter nicht automatisch auf eine Minderung ein, müssen die Ansprüche auf dem Klageweg geltend gemacht werden.



Foto: © full frame / Fotolia

Mangel	Minderung in Prozent
1. Unterkunft	
Anderes Hotel:	10 – 25 %
Abweichende Art der Unterbringung:	5 – 10 %
Unterbringung auf anderer Insel:	50 %
Anderes Hotel ohne Strand:	35 – 60 %
Fehlender Meerblick (bei Zusage):	5 – 10 %
falsche Angaben zur Strandentfernung:	5 – 20 %
Strandbeschaffenheit:	10 – 20 %
Hotel nicht fertig:	75 %
Umzug innerhalb des gleichen Hotels (bezogen auf Tagespreis):	20 %
Umzug in ein anderes, gleichwertiges Hotel (bezogen auf Tagespreis):	50 %
Ein Zimmer mit vier Betten statt zwei Doppelzimmer für Familie:	25 %
Mangelhafte Dusche:	5 %
Defekte Klimaanlage:	10 %
kein Balkon:	10 %
ungereinigte Ferienwohnung bei Ankunft:	25 %
Ungeziefer:	10 – 50 %
Lärm:	5 – 40 %
Kreuzfahrt:	Statt Außenkabine, Innenkabine: Kündigung, vollständige Rückzahlung; Schadensersatz wegen entgangener Urlaubsfreude
2. Verpflegung	
Fehlendes Obst- und Gemüse bei All-Inklusive:	10 %
Ausfall Mahlzeiten All-Inklusive:	5 – 20 %
3. Freizeitaktivitäten	
Defekte Wippe auf Kinderspielplatz:	5 %
Mangelhaftes Sportangebot:	15 %
Keine Kinderbetreuung:	20 %

Rechte bei Flugausfall und Flugannullierung

Wie Seifenblasen platzen Träume auf schöne Urlaubstage in einem fernen Land, wenn kurz vor Reiseantritt Flüge plötzlich verschoben werden oder gänzlich ausfallen. Oft lassen Fluggesellschaften ihre Passagiere im Regen stehen, so dass die Urlaubsfreude schnell verfliegt.

Fällt ein Flug aus, ist überbucht oder wird verschoben, haben Pauschalreisende Vorteile. Sofern es Probleme bei der Reise gibt, ist stets der Reiseveranstalter erster Ansprechpartner. Dieser muss Mängel bei der Durchführung der Reise abstellen, so auch notfalls sich um Ersatz- oder Anschlussflüge kümmern. Individualreisende müssen ihre Ansprüche selbst gegen die Fluggesellschaft geltend machen. Die Ansprüche der Reisenden ergeben sich aus der Dauer der Verspätung und der Länge der eigentlichen Flugstrecke.

Entschädigungszahlung Die Entschädigungszahlung richtet sich nach der ursprünglichen Streckenlänge und der Verspätung am Endziel (bei einem Alternativflug).

Strecke	Verspätung	Anspruch
bis 1.500 km	< 2 h	125 €
	> 2 h	250 €
1.500 – 3.500 km	< 3 h	200 €
	> 3 h	400 €
Über 3.500 km	< 4 h	300 €
	> 4 h	600 €

Wichtig: Die Entschädigung erhält jeder Fluggast mit gültigem Ticket (auch Kinder) pauschal für die entstandenen Unannehmlichkeiten. Sie ist nur von der Strecke und der Verspätungszeit abhängig. Der Ticketpreis spielt keine Rolle! Die Entschädigung wird auch für billige Tickets gezahlt!

Unterstützungsleistung Reisende haben Anspruch auf vollständige Erstattung des Ticketpreises oder Erstattung des Ticketpreises für nicht geflogene und gegebenenfalls für bereits zurückgelegte Strecken mit kostenlosem Rückflug zum Ausgangsort bei zwecklos gewordenem Flug und anderweitige Beförderung zum Ziel zum frühestmöglichen oder wunschgemäßen Zeitpunkt.

Anspruch auf Verpflegung und Betreuung Daneben haben Reisende, die am Flughafen Kenntnis von der Annullierung oder Verspätung erlangen, Anspruch auf Essen und Getränke (dies kann in Form von Gutscheinen erfolgen), zwei Telefonate, Telefaxe oder E-Mails, bei Weiterbeförderung am/n nächsten Tag/en Hotelübernachtung mit Transfer.

Wichtig: Flugunternehmen müssen keine Entschädigung bei außergewöhnlichen oder unvermeidbaren Umständen leisten.

Tipp: Wenn Reisende Streitigkeiten mit Verkehrsunternehmen haben, beispielsweise, weil diese die Entschädigung nicht zahlen wollen, sollten sie sich an die SÖP (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.) wenden. Die Einschaltung der SÖP ist für Verbraucher kostenlos.



Foto: © Vasyil / Fotolia

Reisen mit der Bahn: **Welche Ansprüche können bei Verspätungen geltend** gemacht werden?

Zahlreiche Staus auf den Fernstraßen und die Aussicht auf entspanntes Reisen bewegen viele Menschen dazu, mit der Bahn zu reisen. Doch Verspätungen der Bahn können den Urlaubsbeginn kräftig vermiesen, insbesondere, wenn der Anschlusszug oder der Ferienflieger verpasst wird.

Beträgt die verspätete Ankunft am Zielort voraussichtlich mehr als 60 Minuten, hat der Fahrgast die Wahl: Er kann den vollen Fahrpreis für die noch ausstehende Wegstrecke erhalten oder, wenn die Weiterfahrt für ihn keinen Sinn mehr macht, auch den gesamten Preis des Zugtickets. Der Reisende kann die Fahrt mit der nächsten Weiterbeförderungsmöglichkeit unter gleichen Bedingungen fortsetzen. Zusätzlich sollte er mit Speisen und Getränken versorgt werden. Ist eine Weiterfahrt am selben Tag nicht mehr möglich, wird ihm eine Übernachtung sowie der Transfer zur Unterkunft und wieder zurück bezahlt.

Die Mindestentschädigung bei Verspätungen beträgt 25 Prozent des Fahrpreises bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten. Längere Verspätungen werden mit 50 Prozent des Fahrpreises vergütet.

Wichtig: Aus Beweisgründen sollte die Verspätung von einem Bahnmitarbeiter oder Zugbegleiter bestätigt

werden. Beträgt die Entschädigung weniger als vier Euro, muss diese nicht ausbezahlt werden.

Wird aufgrund der Verspätung der Flieger verpasst, kann der Reisende nur Erstattung von weiteren Kosten verlangen, wenn er ein Rail & Fly-Ticket oder eine All-inclusive-Pauschalreise gebucht hat. Hat er das Zugticket einzeln gekauft, hat er keine Ansprüche.

Geht ein Gepäckstück verloren, ist eine Erstattung nur möglich, wenn die Bahn die Verantwortung für den Transport übernommen und einen Gepäckschein ausgestellt hat. Im Normalfall muss jedoch jeder Reisende selbst sein Gepäck im Blick haben.

Um auch Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität die Fahrt zu ermöglichen, müssen Bahnhöfe und Bahnsteige entsprechende Zugangshilfen haben.

Gehandicapte Reisende erhalten an Bahnhöfen mit Personal kostenlose Hilfestellung beim Ein-, Aus- oder Umsteigen. Benötigte Hilfe ist vorab beim Bahnunternehmen anzumelden. Gibt es kein Personal vor Ort, müssen ausreichende Informationen hinsichtlich Hilfestellungen und Hinweise für den nächstgelegenen Bahnhof mit Personal vorhanden sein. Mehr Informationen hierzu: www.bahn.de/barrierefrei



Foto: © mitifoto / Fotolia

Reisen mit dem Fernbus: **Was tun bei Beeinträchtigungen?**

Fernbus-Reisen liegen voll im Trend. Ob Kurztrip oder Fernreise – die bunten Busse sind auf den europäischen Straßen nicht mehr wegzudenken. Günstig, flexiblere Streckennetze und viele Extras wie WLAN, TV, gratis Zeitungen oder großzügige Gepäckmitnahme machen Reisen mit Fernbussen nicht nur für trendige Studierende interessant.

Auch wenn die Reisen kostengünstig sind, heißt dies nicht, dass Reisende keine oder weniger Rechte haben. Angeboten werden Busreisen von Reiseveranstaltern oder als Reisen im Liniennetz der Fernbusunternehmen. Wenn ein Unternehmen Werbung mit vorhandener Klimaanlage, Bord-Toilette und üppigem Entertainment-Vergnügen macht, sollten diese Angebote auch vorhanden sein. Fehlen sie, ist der Mangel dem Reiseveranstalter anzuzeigen. Ansprüche wegen dieser Mängel müssen innerhalb eines Monats nach Rückkehr gegen

den Veranstalter gestellt werden. Ein großes Ärgernis sind Verspätungen oder Ausfälle von Linienbussen. Verzögert sich bei Fahrten von mindestens drei Stunden die Abfahrt um mehr als 90 Minuten oder wird sie gänzlich gestrichen, stehen dem Reisenden Imbisse, Snacks und Getränke sowie notfalls maximal zwei Übernachtungen bis zu einem Preis von 80 Euro/Nacht zu. Bei Verspätungen eines Linienbusses von mehr als zwei Stunden oder Annullierung können Reisende zudem die Fortsetzung der Reise zum nächstmöglichen Zeitpunkt und Erstattung des Fahrpreises sowie gegebenenfalls kostenlose Rückfahrt zum Ausgangspunkt verlangen. Wird dem Fahrgast keine dieser Möglichkeiten angeboten, erhält er als Entschädigung zusätzlich 50 Prozent des Fahrpreises zurück. Wenn bei Unfällen das Gepäck zerstört wird oder verschwindet, erhält

der Reisende Wertersatz. Verschwindet der Koffer während der Fahrt, verweigern Busunternehmen oft zu Unrecht eine Entschädigung. Busunternehmen sind im Rahmen ihrer Verkehrssicherungspflicht gehalten, für einen ordentlichen Gepäcktransport zu sorgen. Dazu zählt auch die Aufsicht, dass Fahrgäste keine fremden Koffer mitnehmen. Bleibt das Gepäck verschwunden, darf sich der Reisende mit den notwendigsten Dingen wie Zahnbürste, Unterwäsche oder Badehose versorgen. Der Wertersatz für verschwundene Koffer beträgt maximal 1.200 Euro. Reisende mit eingeschränkter Mobilität erhalten sowohl im Bus als auch an den Haltestellen (sofern möglich) kostenlose Hilfestellungen. Ist ein Alleinreisen nicht möglich, kann eine Begleitperson kostenlos mitfahren. Benötigte Hilfeleistungen sind im Voraus anzumelden.

Reiseversicherungen: **Welche sind sinnvoll?**

Wer eine Reise bucht, bekommt sehr häufig – wie nebenbei und oft gleichzeitig Sparten im Paket – eine Reiseversicherung mit angeboten. Dabei ist nur eine Reiseversicherung wirklich wichtig: die private Auslandsreisekrankenversicherung. Denn ohne sie kann eine Erkrankung im außereuropäischen Ausland sehr teuer werden, beispielsweise, wenn nach einem Herzinfarkt während einer USA-Reise Krankenhauskosten von mehreren Zehntausend Euro und mehr anfallen. Die gesetzliche Krankenkasse kommt für diese Kosten nicht auf, denn Reisen im außereuropäischen Ausland sind dabei nicht versichert. Auch bei Reisen in Europa gibt es Deckungslücken für gesetzlich Krankenversicherte: So werden Krankenrücktransporte von der Krankenkasse nie bezahlt. Doch selbst in nahegelegenen Urlaubsländern wie Österreich wollen Reisende meist nicht über längere Zeit im Krankenhaus vor Ort liegen, sondern nach Hause transportiert werden.

Auch eine Reiserücktrittskostenversicherung kann für teure Reisen interessant sein.

Die Absicherung von Reisegepäck ist häufig nicht empfehlenswert.

Egal, ob man die Reise im Reisebüro oder über Internet bucht: Man sollte alle Angebote kritisch prüfen. Abschlüsse „im Vorübergehen“ mögen zwar bequem sein, sind aber oft nicht ideal. Es sollte bedacht werden, dass im Reisebüro wie auch in

Reiseportalen selten Versicherungsexperten tätig sind. Die Bedingungen von Reiseversicherungen können sich jedoch erheblich unterscheiden, so dass es sich lohnt, ein bisschen Aufwand zu betreiben, um bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu finden – damit der Versicherer im Schadensfall auch bezahlt und nicht wegen einer Klausel im Kleingedruckten die Zahlung verweigert.

Der Fall aus der Beratungspraxis:



Foto: © Hunta / Fotolia

Das nicht fliegende Klassenzimmer

Berlin ist ein beliebtes Ziel für Klassenfahrten. So auch für 23 Schüler und zwei Lehrer der Klasse 10 e des Schopfheimer Theodor-Heuss-Gymnasiums, die eine Bildungsreise in die Bundeshauptstadt antraten. Wenige Stunden vor Abflug wurde der Heimreiseflug, ohne Angabe von Gründen, ersatzlos gestrichen.

Nachdem weitere Hilfen oder ein Ersatzflug seitens easyJet verweigert wurden, buchte die Schulklasse auf eigene Kosten Tickets für den Nachtzug Berlin-Basel (Kosten: 1.600 Euro). Daneben mussten die Schüler 360 Euro für Abendessen ausgeben. Ankunft war nunmehr ein Tag später morgens um 8.30 Uhr.

Nach der Reise wurde nun Rückzahlung der Tickets für den ausgefallenen Flug (1.000 Euro) sowie der entstandenen Kosten gefordert. EasyJet entschuldigte sich für die „Unannehmlichkeiten“, zahlte jedoch nur 630 Franken (rund 536 Euro) zurück. Auf weitere Nachfragen zeigte sich die Fluggesellschaft sehr unkooperativ, so dass sich der Elternbeiratsvorsitzende an die Verbraucherzentrale wandte.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat sich des Falles angenommen und der Schulklasse letztlich zu ihrem Recht verholfen: Neben den geforderten Auslagen erhielt die Klasse ferner 250 Euro pro Person nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung.

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 1.4.2018	
€	
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
Vorfälligkeitsentschädigung	schriftlich (je Vertrag) 70,00
Bauen, Wohnen, Energie	
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	
Energieprojekt	
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
Detail-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	

Info- und TerminTelefon

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

Karlsruhe

Kaiserstraße 167
76133 Karlsruhe
Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr

Schwäbisch Hall

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

Ulm

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

Friedrichshafen

Riedleparkstraße 1
88045 Friedrichshafen
Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr

Mannheim

N 4, 13–14, 68161 Mannheim
Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr

Stuttgart

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

Heidelberg

Poststraße 15 (Stadtbücherei)
69115 Heidelberg
Di 10–12 Uhr | Mi + Do 16–18 Uhr

Neckarsulm

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

Waldshut-Tiengen

Parkhaus Kornhaus
79761 Waldshut-Tiengen
Di 15–17 Uhr

Heidenheim

Hintere Gasse 60
89522 Heidenheim
Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr

Reutlingen

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

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

verbraucherzentrale
Energieberatung

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

Gefördert durch das BMWi

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

IMPRESSUM

Die VerbraucherZeitung

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart, Telefon (07 11) 66 91-10, Fax (07 11) 66 91 50, E-Mail info@vz-bw.de, Internet www.vz-bw.de

Autoren: Oliver Buttler, Dr. Peter Griebler, Christiane Manthey, Niels Nauhauser, Eva Rincke, Dorothee Schaflitzel, Dr. Tina Schwenk, Julia Woywod-Dorn

Gestaltung, Herstellung, DTP: Bernhard Bausch Druck: Bechtle Druck & Service, Esslingen

Die in der VerbraucherZeitung veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Zustimmung des Herausgebers. Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Gewähr übernommen.

Preis ist durch den Mitgliedsbeitrag abgegolten.

V.i.S.d.P.: Cornelia Tausch, Vorstand

Redaktion: Ursula Ferschel



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 schönegeredet und bei der Beratung steht die zu erwartende Verkaufsprovision im Vordergrund – und nicht das Interesse des Kunden. Das Schwarzbuch erläutert die gängigsten Bankentricks 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 klappt'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 €**



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 Einmaleins 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 €**



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 €**



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 €**



Berufs-unfähigkeit 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, berufs-unfähig 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 €**



Vorsicht: Abzockel! 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 €**



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 €**



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 €**

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 fuer Berufsstarter

Vortrag **10 €**

Do 26.4. 17:30 Uhr **Beratungsstelle Schwäbisch Hall**

Steinerne Steg 5, Etage III

74523 Schwäbisch Hall

Referentin: Ute Gerwig

Risiko Eigenheim?

Wieviel kann ich mir leisten?

Vortrag **kostenlos**

Do 21.6. 17 Uhr

Referent: Hansjörg Hagenlocher

Beratungsstelle Reutlingen

Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen

Anmeldung unbedingt erforderlich!



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 – 2016, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wl04-01- **16,90 €**

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

RATGEBER VERANSTALTUNGEN



Geldanlage

Einfache Strategien für Ihre Finanzplanung

Was tun, wenn die Zinsen gegen Null gehen?

Millionen von Euro haben die Deutschen auf der hohen Kante liegen, auf dem sicheren Sparguth, 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 Fondsdepots 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 hinzuzuverdienen. 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. – 2018, 2. Auflage, 180 S., Bestell-Nr. W105-02. **16,90 €**

❖ Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht



Meine Rechte bei Kauf und Reklamation

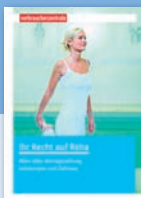
Basiswissen für König Kunde

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“. – 2017, 23. Auflage, A4, Spiralbindung, 100 S., Bestell-Nr. FR47-23. **7,90 €**



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, Betreuungsverfügung, Testament

Die wichtigsten Vollmachten und Verfügungen, die jeder haben sollte, in einem praktischen Ratgeber: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Sorgerechtsverfügung. Kurze Erklärtexte erläutern, wie die Dokumente zu erstellen sind; der Praxisteil enthält alle notwendigen Vorlagen.

Außerdem: In fünf Schritten zum Testament. Das Wichtigste zum Erbrecht und wie Sie ein Testament oder einen Erbvertrag aufsetzen – mit Mustertestamenten. – 2017, 2. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. W101-02. **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 €**



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
 - ❖ Der „Psychomarkt“: Vorsicht bei Lebenshilfen aller Art
 - ❖ Aktualisierte und völlig überarbeitete Neuedition auf dem Stand der Psychotherapie-Richtlinie 2017.

Mit Literaturhinweisen und wichtigen Adressen. – 2017, 4. Auflage, 184 S., Artikel-Nr. GP33-04. **19,90 €**



Patientenverfügung

Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Ihre Wünsche – rechtssicher hinterlegt
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 Patientenverfügung entspricht den aktuellen Anforderungen des Bundesgerichtshofes (BGH): Eine Patientenverfügung ist nur dann bindend, wenn sie ausreichend konkret formuliert ist – ansonsten gibt es zu viele Interpretations- und somit Handlungsspielräume für Ärzte und Angehörige. – 2018, 19. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP27-19. **9,90 €**



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 €**



Das Pflegegutachten

Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung

Der Ratgeber bietet die optimale Vorbereitung auf den Gutachtertermin:

- ❖ 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 Pflegereform 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 €**

❖ 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 begeben, sich über ein Pfusch 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 Bestattungsfragen

Der Gedanke ans Sterben wird von vielen verdrängt. Und zum Schmerz über den Verlust eines geliebten Menschen wollen nüchterne Entscheidungen über Bestattungsformalitäten gar nicht passen. Doch müssen solche Entscheidungen, die auch erhebliche finanzielle Folgen haben, getroffen werden. Das Buch erläutert die verschiedenen Formen der Bestattung, die Kosten für Grab und Bestattungsunternehmer sowie alle Formalitäten, die zu erledigen sind. Für alle, die Hilfe bei der Bewältigung ihrer Trauer benötigen, gibt es ein Extra-Kapitel in diesem Ratgeber. Mit Friedhofsgebühren von über 45 Städten. – 2018, 22. Auflage, 10 S., Bestell-Nr. FR43-22. **14,90 €**



Richtig reklamieren

Das Handbuch mit 134 Musterbriefen

Der Telefonanschluss lässt auf 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-Widerrufsfomular 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 zurückzahlen, 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



Vom gebrauchten Haus zum Traumhaus Ausbauen, umbauen, anbauen

Über 80 Prozent aller Immobilien werden gebraucht gekauft. Nur selten aber entsprechen Aufteilung der Zimmer, Heizung-, Elektro- oder Sanitärinstalla-tionen den heutigen Bedürfnissen. Mit guter Planung lässt sich jedoch aus fast jedem Haus das individuelle Traumhaus machen. Zu bedenken ist beim Umbau eines Hauses eine ganze Menge. Dieser Ratgeber zeigt, wie es geht. – 2015, 1. Auflage, 190 S., Bestell-Nr. BW47-01. 12,90 €



Meine Eigentums- wohnung: Selbst nutzen, verwalten, vermieten

Der Ratgeber bietet Grundwissen für jeden Wohnungskäufer oder -besitzer, ganz gleich ob Selbstnutzer oder Vermieter. Denn viele machen sich nicht klar, dass das Eigentum Teil einer Wohn-anlage mit anderen Eigentümern oder deren Mietern ist und deshalb besondere Regeln zu beachten sind. Dieses Buch macht Sie mit allen wichtigen Aspekten vertraut und hilft, Konflikte zu vermeiden oder zu lösen. – 2012, 2. Auflage, 176 S., Bestell-Nr. BW14. 19,90 €



Heizung und Warmwasser Moderne Heiztechnik mit Sonnenenergie, Holz & Co.

Steigende Energiekosten, Wertverbesserung der Immobilie, Klimaschutz, mehr Wohlbefahren: Es gibt viele Gründe für den Einbau neuer Heiz-technik. Mit Solarkollektoren, Pelletheizungen, Wärmepumpen und Blockheizkraftwerken sind gute Alternativen zu Öl- und Gasheizungen am Markt erhältlich. Doch nicht jede Heizungsanlage eignet sich für jedes Haus. Sie erfahren wie die verschiedenen Komponenten einer Heizung am besten zusammenarbeiten und bekommen nützliche Hinweise zur Trinkwassererwärmung, Lüftung und Dämmung. Grafiken und Tabellen helfen, Kosten-bilanz, Energieeffizienz und Abgaswerte der verschiedenen Möglichkeiten gegeneinander abzu-wägen. Informationen zu staatlichen Fördermitteln sowie nützliche Adressen und Links runden das Buch ab. – 2013, 13. Auflage, A5, 208 S., Bestell-Nr. BW32. 9,90€

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Besuchen Sie uns auch im Internet: www.vz-bw.de



Kosten- und Vertragsfallen beim Immobilienkauf

Der Ratgeber informiert Immobilienkäufer und Bauherren über die wichtigsten Kosten- und Vertragsfallen – egal ob es um eine Eigentums-wohnung oder ein Haus, ein gebrauchtes oder neues Objekt geht. Das Buch zeigt, wo die Kosten steigen können, nennt die realistischen Beträge und schlägt Alternativen vor. Praktische Check-blätter helfen, den Überblick zu behalten. Der Rat-geber ist die ideale Ergänzung zu allen anderen Titeln im Bereich „Wohnen, Hausbau, Wohnungs-kauf“. – 2017, 2. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. BW42-02. 19,90 €



Eigentumswohnung: Auswahl und Kauf

Die eigene Wohnung bietet handfeste Vorteile: selbstbestimmtes Wohnen, sichere Geldanlage, Altersvorsorge, überschaubarer Ruhesitz im Alter. Vor diesem Hintergrund muss die Kaufentschei-dung gut überlegt werden. Der Ratgeber informiert kompetent und praxisnah – von der Suche bis zum Kaufvertrag. – 2015, 3. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. BW22-03. 19,90 €



Kauf und Bau eines Fertighauses oder eines schlüsselfertigen Massivhauses

Der Kauf eines Fertighauses bietet echte Vorteile: kurze Bauzeit, feste Preise und Termine, Muster-häuser sind vorab zu besichtigen. Doch wie lassen sich die unterschiedlichen Angebote sinnvoll ver-gleichen und worauf kommt es an? Dieser Ratgeber erklärt schrittweise, wie das funktioniert – von der Grund-stückssuche, über die Auswahl des Fertig-hauses, bis zur Hausabnahme. – 2014, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. BW45-01. 19,90 €



Kauf eines gebrauchten Hauses

Wer ein Haus aus zweiter Hand kauft, sollte sein Wunschobjekt ganz genau unter die Lupe nehmen. Die praktischen Informationen und umfangreichen Checklisten des Ratgebers bringen Sie sicher ans Ziel – von der Haussuche bis zur Schlüsselüber-gabe. – 2016, 3. Auflage, 240 S., Bestell-Nr. BW43-03. 19,90 €



Immobilien-suche über Makler Was Käufer und Mieter wissen müssen

Wer eine Immobilie kauft oder verkauft, eine Wohnung vermietet oder anmietet, steht vor Entscheidungen von erheblicher Tragweite. Denn viele Faktoren müssen sorgfältig überlegt und vor-bereitet werden. Wann ist ein günstiger Zeitpunkt? Wie kann ich die Lage beurteilen? Sind Maßnahmen wie Bau einer Straße geplant? Und natürlich: Welche Preise sind angemessen? Dieser Ratgeber erläutert, wann es sinnvoll ist einen Makler einzu-schalten, welche Fallstricke es gibt und welche Leistungen von einem Immobilienfachmann erwar-tet werden können. – 2011, 1. Auflage, 152 S., Bestell-Nr. BW36-01. 9,90 €



Die Muster-Baubeschreibung Hausangebote richtig vergleichen (mit CD-Rom)

Wer ein Haus baut, sollte darauf achten, dass er genau das bekommt, wofür er bezahlt. Ob Fertig-haus oder Massivhaus, schlüsselfertiges oder kostensparendes Ausbauhaus – was Bauherren „bekommen“, steht in der Baubeschreibung des Anbieters. Diese Auflage ist nun auf dem aktuellen Stand der Energieeinsparverordnung (EnEV) und enthält die neuen, ab 1.1.2016 geltenden Anforderungen sowie den neuen Energieausweis. – 4. Auflage 2016, DIN A4, 244 S., Artikel-Nr. BW35-04. 19,90 €



Feuchtigkeit und Schimmelbildung Erkennen, beseitigen, vorbeugen

Schimmel kann zu Schäden am Haus führen, sich negativ auf das Raumklima auswirken und sogar die Gesundheit gefährden – und zudem eine auf-wendige Sanierung und einen aufreibenden Rechtsstreit nach sich ziehen. Doch es gibt Lösungen. Dieser Ratgeber informiert umfassend, kompetent und praxisorientiert. Wer ist für den Schaden verantwortlich? Mietrecht, Baurecht und Versicherungsrecht kompakt erläutert. Schimmelbefall vermeiden: bauliche Maßnahmen und die richtige Wohnungsnutzung. Besonders praktisch: Ein Erste-Hilfe-Kapitel gibt kurz und knapp Antworten auf die zehn wichtigsten Fragen. – 2016, 1. Auflage, A5, 240 S., Bestell-Nr. BW46-01. 14,90 €



Wärmedämmung Vom Keller bis zum Dach

Eine gute Wärmedämmung senkt die Heizkosten, steigert den Wert einer Immobilie und schützt die Bausubstanz des Gebäudes. Sie sorgt im Winter für einen geringeren Wärmeverlust und im Sommer für angenehmere Temperaturen im gesamten Gebäude. Informationen über alle mineralischen, pflanzlichen und synthetische Dämmstoffe. Wir verraten Ihnen, was sie kosten und für welche Teile des Hauses sie geeignet sind. – 2012, 7. aktualisierte Auflage, A5, 184 S., Bestell-Nr. BW20. 9,90 €



Ratgeber Heizung Wärme und Warmwasser für mein Haus

Wenn Sie einen Neubau planen oder Ihr bestehen-des Gebäude sanieren wollen, spielt die richtige Haustechnik eine wichtige Rolle. Denn mit ihr ent-scheiden Sie, wie effizient Ihr Energieverbrauch ist, wie hoch Ihre Energiekosten sein werden und wie umweltfreundlich Sie Wärme und Warmwasser erzeugen. Zahlreiche innovative Techniken stehen zur Verfügung – klug kombiniert und mit Förder-mitteln unterstützt, sind viele dieser Techniken eine lohnende Investition. Dieser Ratgeber begleitet Sie Schritt für Schritt bei der Planung und Umsetzung. – 2018, 1. Auflage, 224 S., Bestell-Nr. BW52-01. 19,90 €



Gebäude modernisieren – Energie sparen Mit großem Haus-Check auf CD-ROM

Wenn es darum geht, möglichst viel Energie zu sparen, bietet die energetische Modernisierung die größten Potenziale. Wände, Fenster, Türen, Dach, Heizungs- und Warmwassertechnik – nehmen Sie Ihr Haus gründlich unter die Lupe und investie-ren Sie gezielt. – 2012, 4. Auflage, A5, 182 S., Bestell-Nr. BW07-04. 12,90 €



Die Baufinanzierung Der beste Weg zu Haus oder Eigentumswohnung

Den Traum von den eigenen vier Wänden zu ver-wirklichen, ist für viele Menschen ein wichtiges Lebensziel. In Zeiten einer weltweiten Finanzkrise und bröckelnder Rentenansprüche rückt aber auch die Funktion der eigenen Immobilie als Altersvor-sorge immer mehr in den Mittelpunkt. Finden Sie mithilfe des Ratgebers das beste Baufinanzierungsangebot. Schon eine geringe Differenz im Nachkommabereich bei einem Hypo-theken-Darlehen kann Ihnen einen enormen Kostenvorteil bringen. Damit ist das Buch eine lohnende Investition in eine solide und günstige Baufinanzierung. – 2015, 6. aktualisierte Auflage, 192 S., Bestell-Nr. FR11-06. 19,90 €

Hypothekenzinsvergleich

Aktueller Vergleich überregionaler und regionaler Anbieter bei 5-, 10- und 15-jährigen Laufzeiten. Wöchentliche Aktualisierung, A4, 12 Kopien. 5,00 €



Recht und Verträge beim Hausbau Was Bauherren wissen müssen

Aus dem Traum vom eigenen Heim wird manchmal ein echter Albtraum. Unstimmigkeiten beim Ab-schluss des Kaufvertrags, Ärger mit der Baube-hörde, explodierende Baukosten, mangelhafte Bauausführung, verschobene Termine: Die Liste mit Problemen kann lang sein. Der Ratgeber macht deutlich, worauf private Bauherren achten müssen, und hilft, wenn rechtliche Probleme auftreten. – 2014, 1. Auflage, 174 S., Bestell-Nr. TR69-01. 11,90 €



Clever umbauen Komfortabel in die besten Jahre

Immer mehr Menschen werden immer älter – und möchten möglichst lange in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben. Das gelingt aber nur, wenn Haus oder Wohnung rechtzeitig barrierefrei umgebaut werden. Für mehr Komfort, weniger Barrieren und weniger Energieverbrauch. Weil die meisten Häuser und Wohnungen jedoch nicht barrierefrei sind, entwickelt sich hier ein riesiger Markt. Der clevere Umbau der eigenen Immobilie kann sehr gut gelingen, wenn man Bescheid weiß und die richtigen Entscheidungen trifft. – 2014, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. BW44-01. 19,90 €



Bauen! Das große Praxis-Handbuch für Bauherren

Schritt für Schritt in die eigenen vier Wände: Unser großes Praxis-Handbuch begleitet Sie kompetent und sicher auf Ihrem Weg – von der Finanzierung über den gesamten Planungs- und Bauprozess bis zur Fertigstellung und Abnahme. Das Standardwerk für Bauherren – aus der Praxis für die Praxis! Die große Kunst des Bauens besteht darin, die Risiken frühzeitig zu erkennen und mit diesem Wissen den Bauvorgang so zu strukturieren und vorzubereiten, dass er sicher und qualitativ voll im Kosten- und Zeitrahmen ablaufen kann. – 2017, 1. Auflage, 384 S., Bestell-Nr. BW48-01. 34,00 €



Der Hauskauf-Ordner Besichtigung und Übergabe gebrauchter Häuser

Damit Sie bei der Übergabe eines gebrauchten Hauses ganz sicher sein können Wer ein gebrauchtes Haus kauft, wird es zunächst besichtigen und später vom bisherigen Eigentümer übernehmen. Damit Sie rund um die wichtige Besichtigung nichts übersehen und Sie bei der Übergabe alle entscheidenden Dokumente erhal-ten, haben wir diesen Ordner entwickelt: Mit um-fangreichen und detaillierten Checklisten für die Besichtigung und 76 Registerblättern mit Erläuterungen zu den Dokumenten zum Haus, die in den Ordner gehören. Beispiel: Die Checkliste zur Außenbesichtigung enthält über 80 Prüfpunkte – von der Beschaffen-heit der Außenwände, über die Frage, ob Türen und Fenster schief im Rahmen sitzen und nicht schließen, bis zur Kontrolle der Regenrinnen. Das Registerblatt zur Ausführungsplanung (Werkplanung) erläutert, warum diese Pläne für Sie als Hauskäufer so wichtig sind – insbesondere falls Sie eine Modernisierung, Sanierung oder einen Umbau planen. – 2017, 1. Auflage, ca. 12 Registerkarten und 64 Dokumenten-Seiten, Bestell-Nr. BW50-01. 24,90 €

Bestellkarte

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

So können Sie bestellen:

- Per Telefon (02 11) 38 09-555
- E-Mail broschueren@vz-bw.de
- Internet www.vz-bw.de/ratgeber

- Per Post Versandservice der Verbraucherzentralen Himmelgeisterstraße 70, 40225 Düsseldorf

Name:

Vorname:

Straße, Hausnummer:

Postleitzahl, Ort:

Datum Unterschrift

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

Bitte ankreuzen: Ich bin bereits Mitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ☐

Ich bin an einer Mitgliedschaft bei der Verbraucherzentrale interessiert und wünsche nähere Informationen ja ☐ nein ☐



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 €**



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 €**



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 €**



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, 216 S., vierfarbig | 17,1 x 23,1 cm | Smartcover, Bestell-Nr. ET40-01. **19,90 €**



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 €**



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 €**



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 €**



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 €**

Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Freiburg

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

Milch-Kompass: Mehr Plan beim Einkauf
Ausstellung
Do 12.4. bis Di 12.6.

Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Do 12.4. bis Mi 16.5.

Vortrag mit Verkostung
Mi 2.5. 14 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst
und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Do 7.6. bis Mi 25.7.

Fitness to go – Riegel, Shakes und
Isodrinks
Ausstellung
Do 7.6. bis Mi 25.7.

Fit im Alter
Vortrag
Di 12.6. 14 Uhr
Referentin: Birgit Waidele



Bärenstarke
Kinderkost
Einfach, schnell und lecker

Die Illustratorin Katrin Wiehle hat einen sympathischen Bären entworfen, der durch das Buch führt und Mut macht, auf dem Weg zu einer gesunden Ernährung für die ganze Familie. – 2015, 13. komplett überarbeitete Auflage, A5, 240 S., Bestell-Nr. ER83-13. **12,90 €**



Fix Food
Preiswerte und schnelle
Küche

Zeitnot hält Sie vom Kochen ab und lässt Sie öfter, als Sie eigentlich wollen, zu Fertigprodukten greifen? Dieses Buch schafft Abhilfe! Es zeigt, wie Sie auch mit wenig Zeit fantasievoll und gesund mit vielen frischen Zutaten kochen können. Neben den schnellen Rezepten bietet das Buch einen Infoteil über die Palette an „Fix Food“-Produkten aus dem Supermarkt und sinnvolle Hilfsmittel in der Küche, die ein schnelles Kochen im Alltag ermöglichen. – 2015, 2. Auflage, 208 S., A5, Bestell-Nr. ET08-02. **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 Karlsruhe

76133 Karlsruhe | Kaiserstraße 167 | 4.OG

PowerKauer auf Gemüsejagd –
Jahreszeitspiel rund um Obst und
Gemüse
Workshop für Schulklassen Stufe 3–6
Mo 30.4. bis Mi 25.7.

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst
und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 30.4. bis Mi 25.7.

Fitness to go – Riegel, Shakes und
Isodrinks
Ausstellung
Mo 30.4. bis Fr 8.6.

Vortrag mit Verkostung
Di 22.5. 16–17.15 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen
Infoecke
Mo 11.6. bis Fr 13.7.

Fit im Alter
Vortrag
Di 12.6. 16.30–17.45 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Reutlingen

72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Vegetarische und Vegane Ernährung
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 16.4. bis Fr 18.5.

Vortrag
Do 17.5. 17 Uhr
Referentin: Amelie Wolf

Kostenfalle Fertigprodukte
Infoecke
Mo 9.4. bis Fr 18.5.

Dem Süßen auf der Spur
Infoecke
Di 22.5. bis Fr 29.6.

Kross, peppig, light – Kartoffeln und
Gemüse scheinchenweise
Workshop für Schulklassen Stufe 6–9
Mo 4.6. bis Fr 20.7.

Werbung und Wirklichkeit bei Lebens-
mitteln
Vortrag
Do 28.6. 17 Uhr
Referentin: Amelie Wolf

Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Stuttgart

70178 Stuttgart | Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)

Fitness to go – Riegel, Shakes und
Isodrinks
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 4.6. bis Mi 25.7.

Alles Veggie? Ein Workshop zu vegetari-
schen und veganen Ernährungsformen
Workshop für Schulklassen Stufe 7–10
Mo 16.4. bis Fr 18.5.

Vegetarische und Vegane Ernährung
Vortrag mit Verkostung
Do 24.5. 17 Uhr
Referentin: Elvira Schwörer

Fitness to go – Riegel, Shakes und
Isodrinks
Vortrag mit Verkostung
Mi 16.5. 17 Uhr
Referentin: Heike Silber

Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Ulm

89073 Ulm | Frauengraben 2

Kostenfalle Fertigprodukte
Infoecke
Mo 9.4. bis Fr 18.5.

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst
und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 16.4. bis Fr 18.5.
Referentin: Alexandria Geiselman

Dem Süßen auf der Spur
Infoecke
Di 22.5. bis Fr 29.6.

Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 4.6. bis Fr 20.7.

Vortrag
Mi 27.6. 17 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselman

Fit im Alter
Vortrag
Mi 6.6. 14 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselman



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

Mitglieder herzlich willkommen!

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

Beitrittserklärung

Ich werde Fördermitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Meine Mitgliedschaft ist immer mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündbar. Den Jahresbeitrag von _____ Euro (mindestens 20 Euro) zahle ich auf das Konto Bank für Sozialwirtschaft IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01, BIC/SWIFT: BFSWDE33STG.

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

Mitgliedsbeiträge für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können steuerlich als Sonderausgaben geltend gemacht werden: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist vom Finanzamt Stuttgart – Körperschaften wegen ausschließlicher und unmittelbarer Förderung der Verbraucherberatung als besonders förderungswürdig anerkannt (Freistellungsbescheid vom 24.08.2017, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

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 Einzugs-ermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat) bezahlen. Wenn Sie uns ein SEPA-Last-schriftmandat erteilen, buchen wir den Mitgliedsbeitrag jedes Jahr von ihrem Konto zum letzten Bankarbeitstag im März ab.

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

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

☐ Nein, ich überweise den Mitglieds-beitrag selbst.
Bankverbindung:
Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01
BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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