

Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 4 • 34. Jahrgang

Oktober – Dezember 2018

60 Jahre Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Schlagkräftig für Verbraucherinnen und Verbraucher

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



Am 30. September 1958 wurde die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. gegründet. Auf 60 Jahre Verbraucherzentrale Baden-Württemberg schauen zu können, ist Freude über Erreichtes, Staunen über die Entwicklung und Auftrag zugleich.

Ich freue mich, dass die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. eine starke und vernehmbare Kämpferin für Verbraucherinnen und Verbraucher ist, ihnen mit vielfältigen Angeboten direkt zur Seite steht und sich mit unterschiedlichen Instrumenten für eine Verbesserung des gesetzlichen Rahmens und der konkreten Situation von Verbrauchern gegenüber Unternehmen einsetzt.

Eine große Bewunderung empfinde ich für das Engagement und die Arbeit der starken Frauen, denen die Gründung und der erste Aufbau der Verbraucherzentrale zu verdanken ist. Mit sechs Geschichten aus 60 Jahren zeichnen wir in einer Extraausgabe der VerbraucherZeitung die Entwicklung der Verbraucherzentrale und des Verbraucherschutzes von der Produktberatung hin zur fachlich hochspezialisierten Rechtsberatung nach.

Die Stimme der Verbraucher ist heute gut wahrnehmbar in den Medien und der Politik, auch wenn die Verbraucherposition nicht in jedem Punkt aufgenommen wird.

Die Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen wird weiter ausgebaut und fließt in den Austausch mit den fachlich zuständigen Aufsichtsbehörden ein. Im November dieses Jahres tritt die Musterfeststellungsklage in Kraft. Ein erster Schritt dahin, dass wir uns gezielt für den Schadensersatz an Verbraucher einsetzen können. Die Musterfeststellungsklage ergänzt die Rechtsinstrumente, die die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg seit Jahrzehnten erfolgreich einsetzt.

Kern unserer Arbeit ist es, Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg zu informieren und zu beraten. Über die Verbraucherbildung vermitteln wir systematisch Handlungskompetenz beginnend in der Schule bis ins hohe Alter. Die Marktbeobachtung, die sich aus all den Anliegen und



Beschwerden speist, die Verbraucherinnen und Verbraucher an uns herantragen, ist ebenfalls ein wichtiger Teil unserer Arbeit. Sie ermöglicht uns, die Öffentlichkeit fundiert über die Anliegen der Verbraucher zu informieren und uns für Gesetze einzusetzen, die die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern besser berücksichtigen und schützen. Dazu, dass diese Gesetze dann auch umgesetzt und Verstöße geahndet werden, tragen wir durch unsere Rechtsdurchsetzung bei.

60 wichtige Jahre Verbraucherzentrale Baden-Württemberg sind auch ein Auftrag für die Zukunft. Die Lebens- und Konsumwelt der Verbraucherinnen und Verbraucher hat sich stark verändert, ganz neue praktische und rechtliche Fragestellungen sind zu bewältigen. Die an die Verbraucherzentrale herangetragenen Beratungsfälle sind erheblich komplexer geworden. Beratung findet heute persönlich und auf digitalem Weg statt. Das ermöglicht ganz neue Wege der Kommunikation mit Verbraucherinnen und Verbrauchern in der Beratung und über Social Media. Diese neuen Wege ersetzen aber nicht die Aufgaben der Beratungsstellen.

Unsere zwölf Beratungsstellen bieten Verbrauchern eine Anlaufstelle vor Ort, machen Informationen leicht zugänglich und bieten Vorträge und Workshops an. Das persönliche Gespräch ist für kom-

plexe Beratungen weiterhin unverzichtbar und wird von vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern explizit nachgefragt. Regionale Kooperationen mit vielen Akteuren, beispielsweise mit den Polizeipräsidien, sind wesentlich, um Verbraucherprobleme effektiv anzugehen und unseriösen Geschäftemachern das Handwerk zu legen.

Ich danke den Verbraucherinnen und Verbrauchern für ihr Vertrauen in die Verbraucherzentrale und für die Informationen, die sie uns geben, um Probleme zu lösen. Unseren Verwaltungsräten, Mitgliedsorganisationen und zahlreichen Fördermitgliedern danke ich für die Unterstützung und Rückendeckung, ebenso den Kooperationspartnern in anderen Organisationen. Auch den Medien, die unsere Arbeit durch intensive Berichterstattung unterstützen, gilt mein Dank.

Ich danke außerdem der Justiz und der Politik, die entscheidend dafür sind, erkannte Verbraucherprobleme rechtlich zu sanktionieren und gute Lösungen zu schaffen. Nicht zuletzt danke ich auch den Unternehmen, die sich selbst rechtskonform verhalten und konstruktiv an Veränderungen mitwirken. Dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg als Hauptzuwendungsgeber und Fachministerium, den weiteren Ministerien auf Landes- und Bundesebene sowie den Parlamenten, die die Arbeit der Verbraucherzentrale

politisch begleitet und finanziell unterstützt haben, gilt ebenfalls mein Dank.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Honorarkräften und Anwälten danke ich für ihr unermüdetes Engagement: Gemeinsam machen wir die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zu dem, was sie ist: eine schlagkräftige Organisation, die sich für die Rechte und Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg stark macht.

Wenn Sie wissen möchten, wie die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg sich seit 60 Jahren für die Interessen von Verbrauchern stark macht, schauen Sie in die Beilage dieser VerbraucherZeitung, eine Extraausgabe zum Jubiläum. Wir haben sechs Geschichten aus 60 Jahren für Sie zusammengestellt. Diese Geschichten finden Sie auch im Internet unter www.vz-geschichte.de. Dort werden sie ergänzt durch historische Fernsehbeiträge aus dem SWR-Archiv.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen und Ansehen der Beiträge.

Ihre Cornelia Tausch

INHALT

■ **Finanzen: Seite 2** Bausparvertrag: positive Schlichtungsvorschläge | Achtung: Bausparkasse Schwäbisch Hall stellt Mahnung und Kündigung in digitaler Postbox zu! | Weitere aktuelle Beschwerden über Bausparkassen | Robo Advisor können die Beratungsmisere nicht beheben | Baukindergeld: Wer es bekommt, und wie Sie es beantragen
■ **Versicherungen Seite 3** Skandal um den Medikamenten-Wirkstoff Valsartan | Berechnung der Krankenkassenbeiträge von Grenzgängern | Der Fall aus der Beratungspraxis: Vollkasko-Versicherung und die Polizei
■ **Ernährung Seite 4** „Gut Essen macht stark“: Neues Projekt der Verbraucherzentrale in Kitas und Schulen | Achten Sie auf Ihren Kassenzettel! | Kostenloser Vortrag: Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere
■ **Energie Seite 5** Rätseln Sie über die Heizkostenabrechnung? | Aktionstage „Heizkosten“
■ **Recht/Verbraucherbildung Seite 6** Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung: Wie kommen Sie zu Ihrem Recht? | Neues Unterrichtsmaterial zur Verbraucherbildung
■ **Verbraucherrecht Seite 7** Preis ist nicht gleich Preis | Unsportliche Klauseln | Von Cyber Monday bis Black Friday | Spenden und Spendensammler
■ **Adressen und Termine Seite 8**



Bausparvertrag: **positive Schlichtungsvorschläge**

Der BGH hatte 2017 entschieden, dass nicht in jedem Fall Bausparverträge zehn Jahre nach Zuteilungsreife gekündigt werden können. Wir hatten dazu informiert und Fälle genannt, auf die das Urteil unseres Erachtens nicht zutrifft. Zwei solcher Fälle wurden nun vom Schlichter der privaten Bausparkassen zugunsten der Verbraucher entschieden. Die Verträge durften nicht zehn Jahre nach Zuteilungsreife gekündigt werden, sondern erst zehn Jahre nach Erlangen der Voraussetzungen, die den Sparern einen Bonusanspruch gewähren. Wir erklären am Beispiel:

Vertragsbeginn: August 2001.

Sparzins 3 %. Zusätzlich: Recht auf Treueoption, aber erst bei Zuteilung und Vertragslaufzeit von 7 Jahren und Treuezeit von 12 Monaten und Verzicht auf das zuteilte Bauspardarlehen. Die Verzinsung wird dann rückwirkend auf 4 % erhöht und die Abschlussgebühr in Höhe von 1 % wird erstattet.

Zuteilungsreife: 11/2005. Darf die Bausparkasse 10 Jahre nach Zuteilungsreife, also ab 11/2015, kündigen? Entscheidung des Schlichters: Nein. Die 10-Jahres-Frist beginnt nicht mit Zuteilung, sondern nach der Vertragslaufzeit von 7 Jahren und einer Treuezeit von weiteren 12 Monaten. Damit wären erst im August 2009 die Voraussetzungen zur Erlangung der Treueprämie erfüllt, was für den Auszahlungszeitpunkt des Darlehens nach §489 Abs. 1 Nr. 2 maßgeblich sei. Die Bausparkasse dürfte damit den Vertrag erst mit Ablauf des August 2019 kündigen.

Ob auch der BGH der Auffassung des Schlichters folgt, bleibt aber abzuwarten. In seinen jüngsten Urteilen vom Juli 2018 hat der BGH erneut keine verbraucherfreundlichen Entscheidungen gefällt. Informationen hierzu finden Sie in unserer aktualisierten Verbraucherinformation zur Kündigungswelle, die wir auf unserer Internetseite zur Verfügung stellen.

Achtung: Bausparkasse Schwäbisch Hall stellt **Mahnung und Kündigung** in digitaler Postbox zu!

Wie uns Verbraucher jüngst berichtet haben, stellte die Bausparkasse Schwäbisch Hall Mahnungen über rückständige Regelsparraten in der „digitalen Postbox“ zu. Verbraucher wurden aufgefordert, angeblich rückständige Bausparbeiträge nachzuzahlen. Nach Fristablauf von sechs Monaten kündigte die Bausparkasse die Verträge, ebenfalls mittels Zustellung ins elektronische Postfach. Verbraucher berichteten uns, dass sie die elektronisch zugestellte Zahlungsaufforderung nie erhalten hätten und waren von der schließlich auch per Post zugestellten Benachrichtigung über die bereits erfolgte Kündigung überrascht. Die Bausparkasse bezieht sich auf Nutzungsbedingungen für das Online Service-Portal „Mein Konto“, wo es heißt: „Dokumente, die in der digitalen Postbox zum Abruf bereitgestellt werden, gelten als zugestellt und werden nicht mehr postalisch an den Nutzer versandt. Mit Akzeptanz dieser Nutzungsbedingungen verzichtet der Nutzer auf einen postalischen Versand der Dokumente.“ Ferner heißt

es: „Der Nutzer wird über neu eingestellte Dokumente durch eine Nachricht an seine im Postfach hinterlegte E-Mail-Adresse benachrichtigt“. Verbraucher, die sich bei uns beschwert haben, schilderten, dass sie sich vor vielen Jahren zwar zur online Vertragsauskunft angemeldet hätten, aber eine Zustellung in die digitale Postbox nie beabsichtigt war oder beantragt worden sei. Die Kontoauszüge seien bis 2016 auch

noch per Brief zugestellt worden. Falls Kunden der Bausparkasse Schwäbisch Hall länger keine Briefpost mehr erhalten haben, raten wir, die Unterlagen zu prüfen und gegebenenfalls vorsorglich schriftlich der digitalen Postbox ab sofort zu widersprechen. Wir prüfen im Rahmen unserer Rechtsberatung, wie wir Verbraucher unterstützen können, denen die Bausparkasse auf diese Art und Weise gekündigt hat.

Weitere **aktuelle Beschwerden** über Bausparkassen

- In Telefonanrufen möchte die Bausparkasse über Alternativen zum bestehenden hoch verzinsten Bausparvertrag reden. Dabei sollen auch Termine vereinbart werden. Gehen Sie davon aus, dass in diesen Fällen Ihr Vertrag nicht kündbar ist und deshalb die Bausparkasse das Gespräch sucht.
- Seien Sie skeptisch, wenn man Ihnen eine „Erhöhung des Bausparvertrages“ anbietet. Es geht dann vielmehr um eine Kündigung und den Verkauf eines neuen Bausparvertrages, gegebenenfalls mit geringerer Abschlussgebühr.
- Beschwerden über die BSQ Bausparkasse nehmen aktuell zu. Diese fordert von Verbrauchern, die „rückständigen“ Regelsparraten nachzuzahlen. Verbraucher sind aber nicht im Rückstand, wenn sie exakt die Rate bezahlen, die vertraglich vereinbart wurde. Betroffene sollten prüfen, welche Rate im Bausparantrag vereinbart worden ist.

Robo Advisor können die Beratungsmisere nicht beheben

Wenn man den Begriff Robo-Advisor zum ersten Mal hört, denkt man vielleicht an eine Maschine in Beratergestalt. Robo-Advisor sind aber im Grunde nur Computerprogramme, die Geld standardisiert verwalten, meist, indem sie es in ein paar Investmentfonds anlegen.

Immerhin: Der Robo-Advisor erspart den lästigen Gang zu einem Anlagebe-

rater, und er hat rund um die Uhr geöffnet. Anleger können ihn bequem von zu Hause aus ansprechen – Computer oder Smartphone genügt. Der Robo Advisor kommt, anders als die herkömmliche Anlageberatung in den Banken, ohne menschliche Kommunikation aus. Die Entscheidungsfindung zur passenden Geldanlage wird vielmehr von Algorithmen gesteuert, die als besonders

wissenschaftlich, neutral und interessefrei daher kommen. Das Versprechen? Nichts Geringeres als „das Beste, was Wissenschaft und Technologie für Ihr Portfolio zu bieten haben“, wie ein Anbieter wirbt. Dabei soll auch die Technologie helfen, denn „mit modernster Technologie überwachen und optimieren wir Ihre Anlagen rund um die Uhr“, heißt es.

Verbraucher müssen nur ein paar Fragen in einer App oder im Internetbrowser beantworten, um bereits einen angeblich individuellen und dem Gesetz nach „geeigneten“ Anlagevorschlag zu erhalten. Dieselben Fragen, die heute ein Bankberater im Verkaufsgespräch stellt, stellt hier also der Computer. Aber auch der Verkäufer in der Bank gibt die Antworten heutzutage in ein Computersystem ein, das auf dieser Basis Anlagevorschläge unterbreitet. Der Unterschied? Die App selbst zu bedienen statt sie durch den Bankberater bedienen zu lassen, könnte preiswerter sein. Könnte, muss aber nicht.

Wie der Algorithmus in der Bank aus den erhobenen Daten eine Empfehlung ableitet, bleibt für Verbraucher ebenso wenig nachvollziehbar wie bei den neuen Robo Angeboten. Ein und der-

selbe Verbraucher, der einfach nur 10.000 Euro langfristig bedarfsgerecht anlegen möchte und sich hierzu von zwei Banken und zwei Robo Advisors eine Empfehlung einholt, wird vier unterschiedliche Vorschläge erhalten. Das ist deshalb so, weil das Gesetz nicht definiert, wie eine bedarfsgerechte Beratung abzulaufen hat. Weil das Gesetz nur verlangt, dass „geeignete“ Vorschläge unterbreitet werden müssen. Der Preis der Produkte für Verbraucher? Für den Gesetzgeber irrelevant. Streuung der Geldanlage über Branchen, Regionen, Anlageklassen? Irrelevant. Dabei sind Kosten und Risikostreuung die wichtigsten Kriterien, die bei der Geldanlage die Spreu vom Weizen trennen. Niemand möchte Risiken tragen, für die er keine Kompensation erhält, weil sie durch Streuung eliminiert werden können. Niemand hat Bedarf, Produkte zu erwerben, die so teuer sind, dass sie wahrscheinlich die gesamten zu erwartenden Erträge auffressen.

Da Verbraucher weder Einblick in die Algorithmen der Software ihres Bankberaters noch in die des Robo Advisors erhalten, ist für sie nicht erkennbar, inwiefern sie in ihrer Entscheidungsfindung gelenkt werden. Der Robo Advisor

löst also das Problem nicht, welches die Beratungsmisere ausmacht. Wenn Robo Advisors einen Leistungswettbewerb bei Anlageempfehlungen sowie Vermögensverwaltungen, die auf standardisierte Abfragen beruhen, begünstigen sollen, geht dies nur, wenn das Ergebnis des Algorithmus für den Verbraucher und unabhängige Dritte vollständig nachvollziehbar und überprüfbar ist. Warentester und Aufsichtsbehörden müssten den Algorithmus zerlegen können, um sein Wirken zu verstehen. Wenn man aus dem Dieselskandal eines gelernt haben sollte, dann das, dass Anbieter immer versucht sein werden, ihre Software zur Gewinnerzielung zu optimieren. Ein Robo Advisor kann und wird, ebenso wie der Anlageberater, eine Testsituation sofort erkennen. Deshalb ist es erforderlich, dass es für Beratung einen strikten aufsichtsrechtlichen Zulassungs- und Überwachungsprozess gibt. Solange der Gesetzgeber die Marktregeln für Anlageberatung aber nicht am Verbraucherinteresse ausrichtet, wird der Robo Advisor nur eine weitere Dienstleistung am Markt sein, bei der Verbrauchern suggeriert wird, sie würden individuell und objektiv „die beste“ Beratung erhalten.

Baukindergeld: **Wer es bekommt, und wie Sie es beantragen**

Für Familien mit Kindern führt die Bundesregierung das Baukindergeld ein. Gefördert wird der Kauf von Immobilien seit dem 1. Januar 2018. Bei Neubauten gilt statt des Datums des Kaufvertrags das Datum der Baugenehmigung. Die Eckdaten stellen wir hier in Kürze vor.

Anspruch haben Familien mit mindestens einem Kind, soweit es bei Antragstellung noch nicht 18 Jahre alt ist. Nach aktuellem Stand gibt es keine Begrenzung dafür, wie viele Kinder angerechnet werden können. Die Kinder müssen mit Ihnen in die Immobilie einziehen. Der jährliche Anspruch auf Baukindergeld soll auch vom Anspruch auf Kindergeld abhängen. Bedingung für die Förderung ist ein zu versteuerndes Jahreseinkommen von maximal 75.000 Euro, wobei sich die Grenze um 15.000 Euro je Kind erhöht. Für eine Familie mit zwei Kindern ergibt das ein Jahreseinkommen von maximal 105.000 Euro. Maßgeblich ist das durchschnittliche Einkommen

in den beiden Jahren vor Stellung des Antrags. Stellen Sie den Antrag also zum Beispiel im Jahr 2018, dann rechnen Sie die Einkünfte beider Eltern aus 2016 und 2017 zusammen und teilen diese Summe durch zwei. Das Baukindergeld beläuft sich pro Kind für maximal zehn Jahre auf 1.200 Euro jährlich. Das macht in der Summe bei zwei Kindern 24.000 Euro vom Staat. Liegt das Einkommen über den Grenzen, gibt es keine Förderung. Unklar ist, ob auch unverheiratete Paare oder Patchworkfamilien Anspruch auf Baukindergeld haben werden. Baukindergeld wird nur so lange ausgezahlt, wie Sie auch tatsächlich in der Immobilie wohnen.

Die Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) hat bereits eine eigene Internetseite zum Baukindergeld geschaltet. Bei der KfW werden Förderkredite in der Regel nicht direkt beantragt, sondern über die Hausbank. Über das konkrete Vorgehen wird die KfW informieren, sobald alle Details bekannt sind.



Skandal um den **Medikamenten-Wirkstoff** Valsartan

Im Sommer 2018 wurden europaweit bestimmte Medikamente mit dem Wirkstoff Valsartan zurückgezogen, da dieser mit dem wahrscheinlich krebserregenden Stoff N-Nitrosodimethylamin (NDMA) verunreinigt ist. Das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) hatte im Juli per Pressemitteilung informiert. Die Folgen für Verbraucher können drastisch sein. Es stellen sich wichtige Fragen.

Wer die betroffenen Medikamente mit dem Wirkstoff Valsartan nutzt oder genutzt hat, sollte seinen Arzt oder Apotheker kontaktieren, um das weitere Vorgehen zu besprechen. Diese können auch abklären, inwieweit die eingenommenen Medikamente aus einer betroffenen Charge stammen.

Die Beratungserfahrung der Verbraucherzentrale hat gezeigt, dass es lobenswerte Beispiele gab, in denen Patienten von Ärzten, Apothekern oder Krankenkassen schnell und unkompliziert, zum Beispiel mit einem Anruf, über die Sachlage informiert wurden.

Völlig ungeklärt ist noch, ob und in welcher Form die Hersteller des Medikamentes/Wirkstoffes für mögliche gesundheitliche Folgen zur Rechenschaft gezogen werden können. Nach heutigem Stand wird es eher schwierig werden, einen direkten Zusammenhang zwischen der Medikamenteneinnahme und einer Krebserkrankung zu belegen. Insbesondere auch, weil unter Umständen bereits über viele Jahre vielfältige andere Einflussfaktoren bestanden haben können. Diese für Verbraucher vollkommen unbefriedigende Situation muss Anlass zu weit besseren Kontrollen vorab



Foto: © David Watkins / Fotolia

geben. Es ist haarsträubend, dass anscheinend ein weltweit liefernder chinesischer Produzent mit Giften kontaminierte Wirkstoffe herstellen konnte und dass dies jahrelang nicht bemerkt wurde.

Verbrauchern entstanden auch finanzielle Nachteile: So mussten gesetzlich Krankenversicherte zusätzliche Zuzahlungen für das notwendig gewordene alternative Medikament leisten und hatten Anreisekosten zu Arzt und Apotheke.

Aus diesem Skandal ergeben sich viele Fragen, auf die aus Verbrauchersicht sehr schnell Antworten gefunden werden müssen.

Unsere Forderungen:

- Die eventuellen Mehrkosten sollten von allen Krankenkassen gezahlt werden. Dabei ist eine einheitliche Vorgehensweise aller Kassen wünschenswert.

- Die Krankenkassen sollten dem guten Beispiel in ihren eigenen Reihen folgen und von allen Vertragspartnern eine Analyse der Wirkstoffe einfordern. Es ist eindeutig zu klären, dass sowohl das Europäische Direktorat für Qualität von Medizinprodukten (EDQM) als auch die Pharmaunternehmen die Wirkstoffe prüfen müssen. Die Tatsache, dass Aufsicht und Pharmaunternehmen sich gegenseitig die

Verantwortung für die Qualitätskontrolle geben, zeigt eine gravierende Lücke auf.

- Die Information der Patienten ist nicht ausreichend erfolgt. Als Lehre daraus muss eindeutig festgelegt werden, wer die Patienten bei Arzneimittel-Rückrufen informiert, zu alternativen Medikamenten berät und auch, wer die Kosten dafür trägt.

Berechnung der **Krankenkassenbeiträge** von Grenzgängern

Die Verbraucherzentrale erreichen Berichte, wonach gesetzlich Krankenversicherte, die auch in der Schweiz gearbeitet hatten, in ihrer Rentenzeit von ihren Anbietern viel zu hohe Krankenversicherungsbeiträge berechnet bekamen für Rentenzahlungen aus der Schweiz. Hintergrund ist ein bereits seit vielen Monaten vorliegendes Urteil des Bundessozialgerichtes (B12 KR 22/14 R vom 30.11.2016): Das höchste deutsche Sozialgericht hatte entschieden, dass Altersrentenzahlungen aus der zweiten Säule des Schweizer Rentenversicherungssystems (Berufliche Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge BVG-CH) mit einer deutschen Altersrente aus der gesetzlichen Rentenversicherung vergleichbar ist. Damit sind diese Schweizer Rentenzahlungen zur Bemessung der Beiträge zur gesetzlichen Krankenversicherung auch nur mit dem halben allgemeinen Beitragssatz und nicht mit dem ganzen allgemeinen Beitragssatz (14,6 Prozent) belegt.

Manche Krankenkassen sahen sich teilweise aber wohl nicht dazu berufen, höchstrichterliches Recht

anzuwenden und berechneten Beiträge von Grenzgängern falsch mit dem ganzen allgemeinen Beitragssatz.

Wer Rentenzahlungen aus der Schweiz erhält, sollte also die Beitragsberechnung der Krankenkasse selbst genau nachrechnen oder auch bei der Krankenkasse nachfragen, ob und in welcher Höhe Rentenzahlungen aus der Schweiz als Berechnungsgrundlage herangezogen wurden und warum dies geschehen ist. Dann ist die Berechnungsgrundlage der Krankenkasse bekannt und kann mit den eigenen Berechnungen und der Rechtslage verglichen werden. Wenn Unstimmigkeiten oder Falschberechnungen auftauchen, kann bei der Krankenkasse widersprochen werden. Bleibt dies erfolglos, ist als Beschwerdestelle das Bundesversicherungsamt in Bonn zuständig. Wenn die Krankenkasse auf den Widerspruch hin keine Beitragsänderung vornimmt, kann eine Klage beim Sozialgericht in Erwägung gezogen werden. Davor ist jedoch rechtsanwaltliche Begleitung empfehlenswert.

Auf keinen Fall sollte man sich von

der Krankenkasse beirren oder mit einem Hinweis zum Beispiel auf technische Schwierigkeiten abwimmeln lassen. In Bezug auf vergangene Beitragszahlungen ist es

wichtig zu wissen, dass die Ansprüche grundsätzlich vier Jahre nach Ende des Jahres, in dem die jeweiligen Beiträge zu viel bezahlt wurden, verjähren. Die Verjährung kann

durch schriftlichen Antrag auf Erstattung oder durch einen Widerspruch gehemmt werden.

Der Fall aus der Beratungspraxis:

Vollkasko-Versicherung und die Polizei

Nun ist wieder Kfz-Versicherungswechselzeit, oft mit großem Tamtam beworben. Auch wenn man die Werbespots und Postwurfsendungen kaum mehr sehen mag, kann es durchaus im eigenen Sinne sein, wenn man auslotet, ob es bessere Tarife beim eigenen oder bei einem anderen Versicherer gibt. Empfehlenswert ist, wenn dabei das Hauptaugenmerk auf den Leistungsmerkmalen eines Kfz-Versicherungstarifs liegt und weniger auf der Prämienhöhe. Es bringt wenig, wenn man eine billige Versicherung hat, der Versicherer aber im Schadensfall nicht bezahlt.

In einem Beratungsfall zur Kfz-Versicherung hatte beispielsweise ein Versicherer die Übernahme eines Schadens mit dem Argument abgelehnt, dass der Versicherungsnehmer in der Kfz-Kaskoversicherung bei jedem noch so kleinen Unfall die Polizei hinzu-

ziehen müsse. Diese sollte dann überprüfen, ob man als Autofahrer wegen Alkohol fahruntüchtig sei – egal, wie lange man auf die Polizei warten müsse. Ob man mit einem solchen Misstrauen seines Versicherers leben möchte? Diese Vorgabe bedeutet auch, dass man bei selbst verschuldeten Unfällen, wenn zwar das eigene Auto beschädigt, aber sonst niemand geschädigt ist, immer die Polizei rufen soll und damit eine Strafe – zum Beispiel wegen Unachtsamkeit – riskiert.

Um hier vorab Klarheit zu schaffen, sollte man den eigenen oder den durch einen möglichen Wechsel ins Auge gefassten Versicherer anschreiben und fragen, ob er auch bei jedem noch so kleinen Unfall in der Vollkaskoversicherung die Polizei hinzugezogen haben will, gegebenenfalls auch, wo die Schadensgrenze liegt, ab der die Polizei benötigt wird. Die schriftliche Antwort des Versicherers gibt dann einen Anhaltspunkt, was im Schadensfall auf einen zukommt. Im obigen Beratungsfall hat der Versicherer übrigens nach langen Diskussionen zumindest einen Teil des Schadens übernommen – aus „Kulanz“.



„Gut Essen macht stark“: Neues Projekt der Verbraucherzentrale in Kitas und Schulen

Um die gesundheitliche Chancengleichheit von Kindern aus sozial benachteiligten Familien und/oder Familien mit Migrationshintergrund zu verbessern, ist im Sommer unser neues Projekt „Gut Essen macht stark“ angelaufen. Es richtet sich an Einrichtungen, die in Quartieren des Städteförderungsprogramms „Soziale Stadt“ des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB) liegen.

Teilnehmende Kitas erhalten ein individuelles Beratungsangebot rund um das Thema Essen und Trinken. Dabei werden alle Beteiligten einbezogen: das gesamte Team einschließlich des hauswirtschaftlichen Personals, Eltern, Caterer und Träger. Das Team erhält zudem ein umfangreiches Materialpaket mit vielen Informationen und Anregungen, um dieses wichtige Thema auch im turbulenten Kita-Alltag einfach umzusetzen und mit den Kindern spielerisch aufgreifen zu können. Für Schulen ab Klassenstufe 7 bieten wir die kostenlose Durchführung unserer „Ess-Kult-Tour“ an. Als „Spurensucher“ und „Snackchecker“ erfahren die Jugendlichen Wissenswertes rund um Lebensmittel – von Kennzeichnung und Zusatzstoffen bis zu Nährstoffbedarf, Werbung und nachhaltigem

Konsum. Das interaktive Lernen an verschiedenen Stationen motiviert Schüler und Schülerinnen, ihr eigenes Ess- und Einkaufsverhalten zu reflektieren. Ziel ist es, die Konsumkompetenz der Jugendlichen zu stärken. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert und läuft noch bis September 2019.

Interessierte Kitas und Schulen aus Programmgebieten „Soziale Stadt“ können sich gerne melden unter ernaehrung@vz-bw.de oder telefonisch 0711/66 91 211 (Montag bis Freitag 9.00–12.00 Uhr)

Gefördert durch:

 auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Achten Sie auf Ihren Kassenzettel!

Im Zeitalter elektronischer Kassensysteme in den Supermärkten rechnet eigentlich niemand mehr mit Problemen bei der Abrechnung. Doch eine Kontrolle des Kassenzettels ist nach wie vor sinnvoll: Mal sind es die Preise für Sonderangebote, die noch nicht im zentralen Kassensystem gespeichert sind, mal werden vier statt drei Joghurts berechnet, mal stimmt der Preis am Regal nicht mit dem Preis an der Kasse überein.

Womit eine Verbraucherin überhaupt nicht gerechnet hatte: Ihre drei weißen Pfirsiche hatten auf der integrierten Kassenwaage mit einem Mal ein Gewicht von rund zwei Kilogramm, eine einzelne rote Paprikaschote wog angeblich rund 1.800 Gramm und drei kleine Zucchini rund zwei Kilogramm. Auf ihre sofortige Reklamation hin reagierten Kassierer und Geschäfts-

T

Legen Sie Sonderangebotsartikel gleich an den Anfang des Laufbands und beobachten Sie den Preis auf dem Display. Wenn Obst und Gemüse an der Kasse gewogen wird, benutzen Sie trotzdem vorher die Kundenwaage, um das Gewicht zu prüfen.

Lassen Sie sich beim Einpacken nicht drängen.

Lassen Sie sich nach dem Bezahlvorgang einen Kassensbon aushändigen, prüfen Sie das Wechselgeld und anschließend noch im Laden den Bon. Bei Unstimmigkeiten reklamieren Sie sofort, später ist die Beweisführung häufig schwierig.

führer des Supermarkts im Industriegebiet in Stuttgart-Vaihingen wenig überrascht mit „Ach, die Waage spinnt mal wieder“. Der komplette Einkauf wurde storniert, nochmals eingescannt, Obst und Gemüse erneut gewogen. Am Ende war der gesamte Einkauf 14 Euro günstiger. Hätte die Kundin die Diskrepanzen erst zuhause bemerkt, wäre eine Reklamation aus Beweisgründen sehr schwierig geworden. Die Verbraucherin wandte sich an die Verbraucherzentrale, die das zuständige Eichamt informierte. Leider konnte

der Sachverhalt nicht restlos aufgeklärt werden. Bei der Kontrolle durch das Eichamt einige Tage nach dem Vorfall ließen sich keine Fehler an der Waage und dem Kassensystem feststellen. Ob das Unternehmen „Maßnahmen an der Waage“ durchgeführt hatte, ließ sich nicht nachvollziehen. Die Verbraucherzentrale wird den Sachverhalt weiterhin im Auge behalten, da derartige Fehler beim Wiegen einen erheblichen wirtschaftlichen Schaden für die Verbraucher bedeuten.

EUR		EUR	
BELEG-STORNO		KAISERBR. MEHRKO.	0,89 B
KAISERBR. MEHRKO.	-0,89 B	GRAHAMBROT	1,69 B
GRAHAMBROT	-1,69 B	BIO FINN-BROET	0,99 B
BIO FINN-BROET	-0,99 B	GNOCCHI SUESSKAR	1,99 B
GNOCCHI SUESSKAR	-1,99 B	LIMETTE	0,69 B
LIMETTE	-0,69 B	HEIDELBEEREN	3,33 B
HEIDELBEEREN	-3,33 B	PFIRS. WEISS AA	2,99 B
PFIRS. WEISS AA	-6,23 B	2,082 kg x 2,99 EUR/kg	
2,082 kg x 2,99 EUR/kg		MELONE GALIA BIO	1,49 B
MELONE GALIA BIO	-1,99 B	TOMATE SNACK	1,99 B
TOMATE SNACK	-1,99 B	SALATGURKE	0,39 B
SALATGURKE	-0,39 B	ROTER PAPRIKA	4,49 B
ROTER PAPRIKA	-8,15 B	1,816 kg x 4,49 EUR/kg	
1,816 kg x 4,49 EUR/kg		ZUCCHINI GRUEN	1,29 B
ZUCCHINI GRUEN	-2,47 B	1,916 kg x 1,29 EUR/kg	
1,916 kg x 1,29 EUR/kg		BERGBAUERNMI 3,5	2,30 B
BERGBAUERNMI 3,5	-2,30 B	2 Stk x 1,15	
2 Stk x 1,15		BLATT-SPINAT	2,69 B
BLATT-SPINAT	-2,69 B	BIO TK SCHNITTLA	1,58 B
BIO TK SCHNITTLA	-1,58 B	2 Stk x 0,79	
2 Stk x 0,79		MINIS 30%WENIG.Z	1,39 B
MINIS 30%WENIG.Z	-1,39 B	ED.WIRT.CHARDON.	8,49 A
ED.WIRT.CHARDON.	-8,49 A	REWE MIWA MED.	1,74 A
REWE MIWA MED.	-1,74 A	PFAND 1,50 EURO	1,50 A *
PFAND 1,50 EURO	-1,50 A *	KAFFEE DES JAHRE	5,69 B
KAFFEE DES JAHRE	-5,69 B		
SUMME	EUR -56,18	SUMME	EUR 42,27
Geg. EC-Cash	EUR -56,18	Geg. EC-Cash	EUR 42,27

Links der alte, stornierte Beleg mit den falschen Gewichtsangaben, rechts der korrigierte Kassenzettel

Kostenloser Vortrag: Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere

Frauen, die eine Schwangerschaft planen oder schwanger sind, möchten die Entwicklung ihres Kindes gerne von Anfang an unterstützen. Hersteller von Nahrungsergänzungsmitteln greifen diesen Wunsch mit speziellen Produkten und deren Bewerbung auf. „Gib deinem Baby mehr als nur deine schönen Augen“, heißt es da beispielsweise. Doch welche zusätzlichen Nährstoffe sind überhaupt notwendig und welche überflüssig?

Tatsächlich steigt der Nährstoffbedarf in der Schwangerschaft an, doch in der Regel können Frauen diesen Bedarf durch eine ausgewogene und abwechslungsreiche Ernährung decken. Nur bestimmte Nährstoffe wie Jod und Folsäure müssen ergänzt werden. Hersteller umwerben Schwangere und Frauen mit Kinderwunsch mit einer großen Vielfalt an Nährstoffpräparaten. Diese unterscheiden sich in ihren Inhaltsstoffen, ihren Dosierungen, aber auch im Preis teils stark. Viele enthalten mehr Zusätze als nötig. Dabei den Überblick zu bewahren, ist schwer. Im Vortrag werden verschiedene kritische und notwendige Nährstoffe für Schwangere und Frauen mit Kinderwunsch vorgestellt. Anhand von Produktbeispielen aus einem aktuellen Marktcheck der Verbraucherzentrale wird verglichen, ob Inhaltsstoffe und Dosierungen der Präparate den aktuellen Empfehlungen von Fachgesellschaften entsprechen.

Teilnehmerinnen können ihre Nahrungsergänzungsmittel zur Bewertung mitbringen und erhalten zudem Tipps, wie sie ihren zusätzlichen Nährstoffbedarf am besten decken können.



Die Veranstaltungsorte und Termine finden Sie unter www.vz-bw.de/veranstaltungen

NHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL FÜR SCHWANGERE

Marktcheck der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

Rätseln Sie über die Heizkostenabrechnung?

Einmal pro Jahr kommt die Stunde der Abrechnung. Genauer gesagt: der Heizkostenabrechnung. Doch was dort aufgelistet steht, sorgt bei Mietern und Hausbesitzern regelmäßig für Ratlosigkeit. Noch dazu zeigt eine bundesweite Untersuchung der Verbraucherzentralen: Heizkostenabrechnungen sind häufig fehlerhaft. Von mehr als tausend untersuchten Heizkostenabrechnungen war nur etwa ein Drittel fehlerfrei. Wir haben deshalb für Sie die wichtigsten Tipps zu Kosten, Fristen und häufigen Fehlern anhand einer anschaulichen Muster-Heizkostenabrechnung zusammengestellt.

1. Ist das überhaupt Ihre Rechnung?

Gerade wenn Ihr Vermieter über mehrere Häuser verfügt oder es sich um eine große Hausverwaltung handelt, kann es schon mal zu Verwechslungen kommen. Prüfen Sie deshalb, ob es sich auch tatsächlich um Ihre Rechnung handelt: Sind Name und Adresse korrekt? Ist die richtige Wohnung angegeben?

2. Ist der Abrechnungszeitraum korrekt, und wann kommt die Heizkostenabrechnung?

Die Abrechnung der Heizkosten durch den Vermieter erfolgt für einen Zeitraum von zwölf Monaten – in unserem Beispiel ist es ein Kalenderjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember. Der Vermieter muss eine Frist von einem Jahr einhalten, um die Heizkostenabrechnung zuzustellen. Beispielsweise muss die Heizkostenabrechnung für das Jahr 2017 bis zum 31. Dezember 2018 bei Ihnen eingegangen sein. Falls der Vermieter diese Frist nicht einhält, kann er im Nachhinein keine Nachzahlungen mehr für das Jahr 2017 einfordern.

3. Was sind „Energiekosten“ oder „Brennstoffkosten“?

Jede Heizkostenabrechnung beginnt mit der Aufstellung aller Energiekosten. Denn ob Gas, Öl oder Pellets, der Vermieter muss immer die verbrauchte Brennstoffmenge angeben. Bei Gasheizungen sind einfach die Kosten für die eingekaufte Gasmenge dargestellt. Bei Ölheizungen ist die Sache kniffliger: Der Vermieter muss die übrig gebliebene Öl-

menge aus dem Vorjahr ausweisen. Hier lohnt es sich nachzusehen, ob diese auch mit den Angaben aus dem Vorjahr übereinstimmt. Hinzugerechnet wird die im Abrechnungsjahr eingekaufte Ölmenge. Von diesen Kosten muss der Vermieter die am Jahresende übrig gebliebene Ölmenge abziehen.

4. Was darf der Vermieter unter weitere Kosten in Rechnung stellen?

Auch wenn Sie am liebsten nur für die Heiz- und Warmwasserkosten zahlen würden, darf Ihnen der Vermieter dennoch auch sogenannte Heiznebenkosten in Rechnung stellen. Dazu zählen Wartungskosten der Heizung, Gebühren der Heizkostenverteilung und für den Schornsteinfeger sowie Betriebsstromkosten der Heizungsanlage.

5. Wie werden die Kosten aufgeteilt?

Falls das Warmwasser auch über die Zentralheizung erwärmt wird, müssen die Brennstoffkosten und die weiteren Heizkosten in Heiz- und Warmwasserkosten aufgeteilt werden. Diese werden auf zwei Arten verteilt:

- a) **Grundkostenanteil** wird nach der Wohnfläche verteilt und entspricht entweder 30 oder 50 Prozent.
- b) **Verbrauchskostenanteil** gibt den individuellen Verbrauch an. Dies sind dann die noch fehlenden 50 oder 70 Prozent.

6. Wie hoch ist denn nun Ihre Rechnung?

Ganz zum Ende wird es spannend, denn hier werden Ihre Heiz- und Warmwasserkosten errechnet. Die Grundkosten der Heizung werden durch die Gesamtwohnfläche geteilt. Dies ergibt die Kosten pro Einheit. Multipliziert man diese dann mit Ihrem individuellen Verbrauch, ergibt dies „Ihre Kosten“, sprich Ihre anteiligen Heiz-Grundkosten. Das Gleiche wird für die Warmwasserkosten gemacht. Im nächsten Schritt werden all diese Kostenanteile zusammengerechnet. Von diesem Betrag werden dann die Vorauszahlungen abgezogen. Auf diese Weise ergibt sich ein Guthaben oder eine Nachzahlung.

Heizkosten- und Warmwasserkosten-Abrechnung			
Erstellt im Auftrag von: Martha Mustermann Musterhausen 23 70178 Stuttgart		Für Nutzeinheit: ① Martha Mieter Bergstraße 2 70178 Stuttgart	
Herrn/Frau Martha Mustermann Bergstraße 2 70178 Stuttgart		Liegenchafts-Nr. A-02107 Nutzer-Nr. 05	
		Abrechnungszeitraum: ② 01.01.2017 – 31.12.2017	
		Abrechnung erstellt am: 15.06.2018	
Kostenaufstellung			
③	Energiekosten	Menge Öl	Beitrag EUR
	Anfangsbestand	3000 Ltr	1.675,00
	Bezüge		
	01.02.2017	9000 Ltr	4.200,00
	Abzüglich Endbestand	2000 Ltr	800,00
	Brennstoffkosten	10000 Ltr	5.075,00
④	Weitere Kosten	Datum	Beitrag EUR
	Übertrag Brennstoffkosten		5.075,00
	Betriebsstrom	01.12.2017	325,00
	Wartung	15.07.2017	200,00
	Schornsteinfeger	01.03.2017	150,00
	Verbrauchsabrechnung		250,00
Aufteilung der Kosten			
Aufteilung der Kosten von 6.000,00 EUR ⑤			
Heizung: 4.500 EUR davon			
50% Grundkosten = 2.250 EUR			
50% Verbrauchskosten = 2.250 EUR			
Warmwasser: 1.500 EUR davon			
50% Grundkosten = 750 EUR			
50% Verbrauchskosten = 750 EUR			

Erläuterung zur Ermittlung der warmwasserkosten			
2,5 x 200,00 cbm x (60-10) Grad			

10,00 kwh/Ltr = 2.500 Ltr Öl			
wurden für die warmwasser-Erwärmung benötigt, das entspricht 25,00 % des Gesamtverbrauchs.			
Die warmwasserkosten errechnen sich somit aus 25,00 % der Kosten von 6.000,00 EUR = 1.500,00 EUR.			
Ihre Abrechnung			
⑥	Betrag EUR	Gesamteinheiten	Betrag je Einheit
Heizung:			
Grundkosten	2.250,00	: 450,00 qm Wohnfläche	= 5,0000
Verbrauchskosten	2.250,00	: 45.000,00 Einheiten	= 0,0500
Warmwasser:			
Grundkosten	750,00	: 450,00 qm Wohnfläche	= 1,6667
Verbrauchskosten	750,00	: 200,00 Kubikmeter	= 3,7500
	Betrag je Einheit	Ihre Einheiten	Zeitfaktor
Heizung:			
Grundkosten	5,0000	x 90,00 qm	= 450,00
Verbrauchskosten	0,0500	x 9000,00 Einh.	= 450,00
Warmwasser:			
Grundkosten	1,6667	x 90,00 qm	= 150,00
Verbrauchskosten	3,7500	x 40,00 cbm	= 150,00

Ihre Gesamtkosten			1.200,00
Ihre Vorauszahlung			1.500,00-
Ihr Guthaben			300,00

Aktionstage „Heizkosten“

Ihre Heizkostenabrechnung gibt Ihnen immer noch Rätsel auf? Dann lassen Sie sich bei einem unserer Aktionstage kostenlos beraten. **Wichtig:** Bringen Sie Ihre Heizkostenabrechnung gleich mit!

Wir bitten um Anmeldung zu dem gewünschten Vortrag unter:

0711/66 91 10

Aktionstag mit Vortrag und anschließenden Beratungen		
16.10.2018	Verbraucherzentrale Stuttgart	10.00 Uhr
21.10.2018	Oberschwabenschau in Ravensburg in Halle 1, Stand 100	ganztägig
22.10.2018	Rathaus Balingen	15.00 Uhr
26.10.2018	Verbraucherzentrale Friedrichshafen	10.00 Uhr
29.10.2018	Rathaus Albstadt	16.00 Uhr
05.11.2018	Verbraucherzentrale Ulm	17.00 Uhr
05.11.2018	Stadthalle/Museum Hechingen	16.00 Uhr
05.11.2018	Mieterverein Schwäbisch Hall	16.00 Uhr
06.11.2018	Verbraucherzentrale Stuttgart	17.00 Uhr
06.11.2018	K in Kornwestheim	18.00 Uhr
08.11.2018	Verbraucherzentrale Reutlingen	17.30 Uhr
08.11.2018	Verbraucherzentrale Freiburg	16.30 Uhr
08.11.2018	Energieagentur Rems-Murr in Waiblingen	17.00 Uhr
08.11.2018	Rathaus Königfeld	16.00 Uhr
08.11.2018	Bürgerzentrum Petershausen	18.00 Uhr
15.11.2018	Verbraucherzentrale Mannheim	16.30 Uhr
Aktionstag nur mit Beratungen nach vorheriger Terminvereinbarung, ohne Vortrag		
16.11.2018	Verbraucherzentrale Waldshut-Tiengen	15 bis 19 Uhr

Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung: **Wie kommen Sie zu Ihrem Recht?**

Vor ein paar Wochen gekauft und jetzt schon kaputt, das Internet funktioniert nicht wirklich schnell, der Stromanbieter erhöht mal eben die Preise ... – es gibt Situationen, in denen Sie sich als Verbraucher fragen: Was sind die nächsten Schritte? Wie komme ich zu meinem Recht? Habe ich überhaupt Recht?

Bei Beschwerden über ein Unternehmen sollten Sie sich nicht ohne Weiteres alles gefallen lassen. Konfrontieren Sie den Anbieter mit Ihrer Unzufriedenheit und schildern Sie den Grund für Ihren Unmut sachlich und am besten schriftlich. Setzen Sie ihm eine Frist zur Abhilfe, für einen späteren Nachweis am besten per Einwurfeinschreiben. Wer seine Kunden ernst nimmt, wird jetzt schon auf Ihr Ansinnen eingehen und vielleicht einen ersten Vorschlag zur Einigung machen. Falls Sie damit zufrieden sind – gut! Sie haben Ihre Rechte durchgesetzt. Falls nicht und der Anbieter sich weigert, Ihre Einwände zu akzeptieren, können Sie sich für Unterstützung an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wenden. Unsere Berater/innen können nach Durchsicht und Prüfung der Unterlagen eine Prognose abgeben zum weiteren Verlauf und ob ein weiteres Schreiben von Ihnen oder durch die Verbraucherzentrale sinnvoll sein könnte. Sie erhalten Hinweise zum weiteren Vorgehen. Für viele Fälle hat die Verbraucherzentrale Musterbriefe vorbereitet, die Sie nutzen können. Einige finden Sie unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/musterbriefe>

Verbandsklage der Verbraucherzentrale

Bei Durchsicht der Unterlagen prüfen wir auch die Möglichkeiten zur Abmahnung von Unternehmen. Abmahnungen dürfen Verbände wie die Verbraucherzentrale vornehmen, wenn zum Beispiel Allgemeine Geschäftsbedingungen gegen das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) verstoßen. Auch irreführende Werbung, falsche Preisangaben oder fehlerhafte Widerrufsbelehrungen sowie Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen können Gründe für eine Abmahnung durch uns sein. Ziel ist hierbei, dass Unternehmen sich künftig rechtskonform verhalten. In 2017 haben wir 388 Verfahren geführt. Davon neu eingeleitet wurden 268. 198 der Verfahren konnten beendet werden. Hiervon gingen 191 zugunsten der Verbraucherzentrale aus.

Schwerpunkte unserer Tätigkeit liegen in den Bereichen Fitnessstudios, Lebensmittel, Versandhandel, Dienstleistungen und Baugewerbe. Betroffen waren aber auch die Bereiche Elektrohandel, Reise, Banken/Bausparkassen, Versicherungsmakler und Geldanlage. Wegen Verstößen im Kleingedruckten, irreführender Werbung oder Verstößen gegen die Rechte von Verbrauchern mahnten wir ab oder verklagten.

Schlichtungsstellen

Sie als Verbraucher können selbst versuchen, Ihre Ansprüche durchzusetzen, zunächst über eine Schlichtungsstelle.

Je nach Schlichtungsordnung ist ein Schlichterspruch für den Anbieter bindend oder nicht. Im letzten Fall riskiert der Verbraucher die Ablehnung des für ihn eigentlich positiven Schlichterspruchs durch den Unternehmer. Dann bleibt ihm nur noch der Rechtsweg, also eine eigene Klage einzureichen. Da hier der Ausgang nicht vorhergesagt werden kann, sollten Sie sich bei einem Rechtsanwalt über das Prozessrisiko informieren und dann die weiteren Schritte abwägen (siehe unten „Eigene Klage“).

Seit vielen Jahren gibt es bereits Ombudsleute in den Bereichen Banken, Versicherungen, öffentliches Transportwesen, Energieversorgung, Textilien und vielen anderen. „Verbraucherschlichtungsstellen“ dürfen sich nur die Einrichtungen nennen, die die Auflagen des Gesetzes über die Verbraucherstreitbeilegung erfüllen. Unternehmer müssen im Impressum darauf hinweisen, ob sie sich einer Schlichtung unterwerfen und wenn ja, diese konkret angeben. Sie haben dann als Verbraucher die Möglichkeit, Ihren Fall dort vorzutragen.

Eigene Klage

Über eine individuelle Klage oder einen Mahnbescheid (im Falle einer Geldforderung) können Sie selbst einen sogenannten Titel erhalten, mithilfe dessen Sie die Forderung auch tatsächlich durchsetzen können. Im Falle einer positiven Entscheidung muss in der Regel die Gegenseite die Kosten übernehmen. Eine bestehende Rechtsschutzversi-

cherung könnte die Kosten abfedern. Diese übernimmt meist die erste Prüfung mit Prognose zum Ausgang des Verfahrens. Sofern Sie eine solche Versicherung abgeschlossen haben, schauen Sie in Ihren Unterlagen nach und fragen beim Versicherer nach, was genau abgedeckt ist.

Sollten Sie eine Klage oder Beantragung eines Mahnbescheids in Erwägung ziehen, lassen Sie sich bei einem Rechtsanwalt beraten zum genauen Ablauf und den Kosten eines Prozesses. Sie finden Adressen von Rechtsanwälten über die zuständigen Anwaltskammern vor Ort.

„Rechtsdurchsetzer“

Uns erreichen immer wieder Fragen zu Firmen, die Verbrauchern versprechen, ihre Ansprüche zu prüfen und dann für sie durchzusetzen. Das erscheint auf den ersten Blick günstig, da diese Firmen auf eigene Kosten eine Prüfung der Unterlagen und des Sachverhaltes durchführen und gegebenenfalls mit einer Klage starten. Nur im Erfolgsfall verlangen sie eine Provision. Diese liegt allerdings in der Regel bei 30 Prozent der erstrittenen Summe. Diese muss im Fall des positiven Prozessausgangs auf jeden Fall gezahlt werden. Mit Rechtsanwalt muss man zwar in Vorleistung treten, damit eine Klage in Gang kommt, aber man erhält beim

Prozessgewinn die Auslagen zurück. Über die Erfolgsaussichten sollte ein Rechtsanwalt vorab aufklären.

Neue Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung in der Zukunft

Im Gesetzgebungsverfahren befindet sich derzeit die Einführung einer Musterfeststellungsklage. Ab November 2018 könnte das Gesetz in Kraft treten. Für eine Klage wäre es notwendig, dass von einem Vorgehen eines Anbieters mindestens zehn Verbraucher in gleicher Weise betroffen sind. Bei einer Klage durch die Verbraucherzentrale müssten sich dann in das eröffnete Register noch mindestens 50 weitere Betroffene mit dem gleichen Problem eintragen. Dann kann ein Verfahren beginnen. Vorteil: Mit Eintragung soll die Verjährung gehemmt sein.

In der Diskussion ist auf EU-Ebene auch die Einführung einer EU-Sammelklage. Hier wäre denkbar, dass man als Verbraucher einen direkten Anspruch aus dem Urteil herleiten kann, unter Umständen auch auf einen bestimmten Schadenersatz. Allerdings ist diese Klagemöglichkeit erst in der Diskussion, Details sind noch nicht bekannt. Daher wird Verbrauchern dieser Weg erst zu einem späteren Zeitpunkt zur Verfügung stehen können.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich gerne an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart, info@vz-bw.de oder über www.vz-bw.de. Online-Terminvergabe möglich.



Foto: © Info Bartussek / Fotolia

Neues Schuljahr, neues Unterrichtsmaterial

Neues Unterrichtsmaterial zur Verbraucherbildung

Seit dem 10. September 2018 läuten im Land wieder die Schulglocken. Mit dem Schulstart schreitet die

sukzessive Einführung der Bildungspläne 2016 voran und damit auch die Etablierung der Verbraucherbildung als fächerübergreifendes Thema.

Passend zum Beginn des neuen Schuljahres haben wir auch diesmal wieder unser Angebot an Unterrichtsmaterialien erweitert. Mit unseren Materialien möchten wir zur Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung beitragen.

So haben wir in diesem Jahr unser Angebot um die Fächer Gemeinschaftskunde und Ethik ergänzt. Damit stellen wir jetzt für die Fächer Sachunterricht, Kunst und Werken, Deutsch und Mathematik in der Grundschule als auch für AES, WBS, Geographie, Mathematik, Geschichte, Deutsch, Englisch und eben Ethik und Gemeinschaftskunde in der Sekundarstufe I Unterrichtsmaterialien zur Verfügung.

In unseren Materialien greifen wir stets aktuelle und schülernahe Verbrauchertemen auf: Von den unterschiedlichen Dimensionen und Formen der Werbung über soziale Medien und Handytarife bis hin zu Fallstudien über verbraucherpolitische Fragestellungen und Materialien, die Verbraucherrechte thematisieren ist alles und noch viel mehr dabei. Das diesjährig neu veröffentlichte Unterrichtsmaterial beispielsweise thematisiert unter anderem Influencermarketing in den sozialen Netzwerken. Alle unsere Materialien stellen wir Ihnen zum kostenlosen Download zur Verfügung. Schauen Sie auf unserer Internetseite vorbei! Falls dort das für Sie passende Unterrichtsmaterial noch nicht vorhanden ist, wenden Sie sich gerne an uns! Natürlich stehen wir Ihnen für Kooperationen zur Verfügung und unterstützen Ihre Unterrichtsgestaltung.

Unser gesamtes Angebot für Schulen und Lehrkräfte finden Sie unter www.vz-bw.de/bildung

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



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

Preis ist nicht gleich Preis

Das gleiche Produkt beim gleichen Händler hat im Onlineshop oft verschiedene Preise. Dynamische Preise sind ein fester Bestandteil der Verkaufsstrategie von Onlinehändlern, wie eine aktuelle Studie der Marktwächterexperten ergeben hat.

Was an der Tankstelle seit Jahren praktiziert wird, erfahren vielen Käufer auch beim Onlinekauf. Unterschiedliche Preise ergeben sich hier jedoch nicht nur nach der Tageszeit. Onlinehändler oder Reiseportale preisen Artikel nach einer komplizierten Berechnungsmethode aus. Hier spielen viele Variablen eine Rolle. Wird ein Artikel häufig nachgefragt, steigen meist die Preise. Die Systeme der Anbieter erkennen jedoch auch, ob ein Internetnutzer sich bereits für ein Produkt interessiert hat. Bekannt ist dies beispielsweise bei Reiseportalen: Eine hohe

Nachfrage bedeutet eine Verknappung der Plätze im Flieger oder Hotel, so dass die Preise anziehen. Auch deuten Betriebssysteme und die Nutzung teurer Endgeräte auf die Bereitschaft hin, generell möglicherweise mehr Geld auszugeben als andere Käufer. Gefahr lauert auch beim vermeintlichen Schnäppchenkauf, wenn mehrere Produkte im Warenkorb landen: Zwar hat man ein Sonderangebot ergattert – im Gegenzug können die anderen Produkte aber übersteuert sein. Da sich die Kauf- und Buchungsportale das Such- und Kaufverhalten anhand von Cookies und der IP-Adresse merken, sollten Käufer für den Kauf ein anderes Endgerät verwenden als für die Suche. Nach dem Motto „mit dem einen suchen, mit dem anderen buchen“ lässt sich so viel Geld sparen!

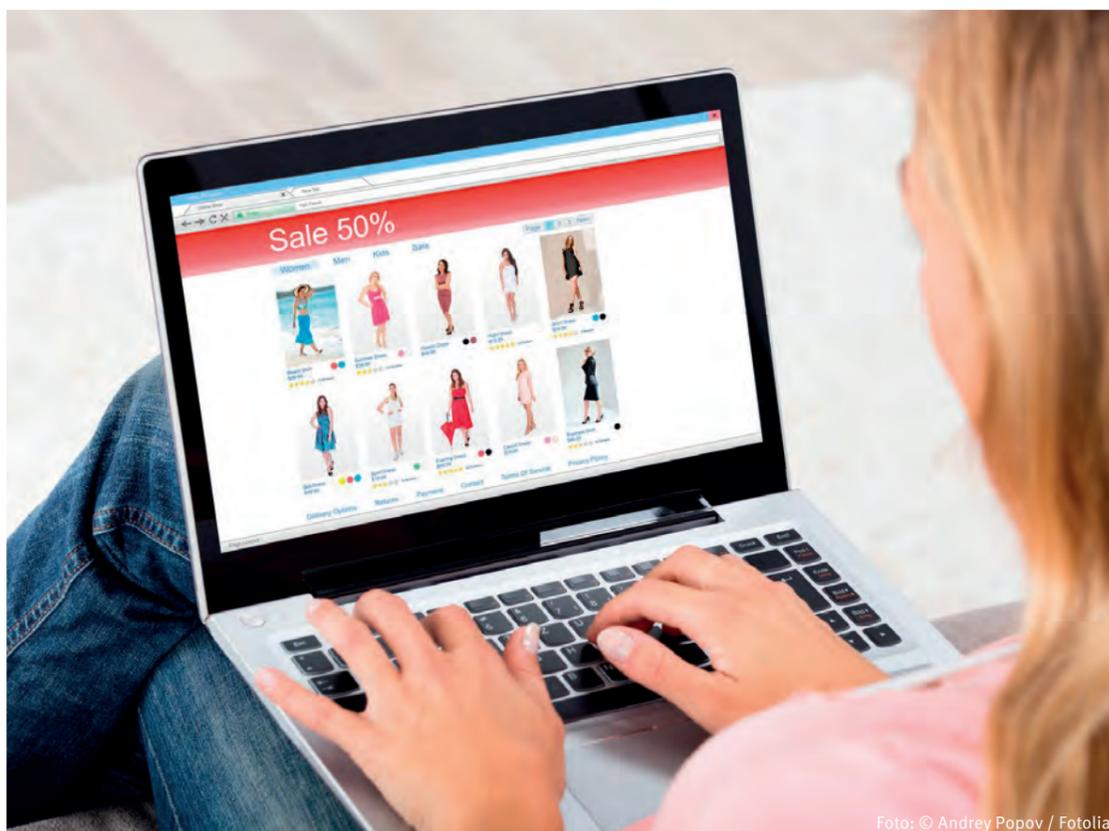


Foto: © Andrey Popov / Fotolia

Unsportliche Klauseln

Gerade im Herbst und Winter zieht es Sportler ins Fitnessstudio. Auch wenn die Werbung und das Studio auf den ersten Blick viel versprechen, sind viele Klauseln sehr unsportlich und benachteiligen Kunden. Im Rahmen eines Marktchecks untersucht die Verbraucherzentrale kostenlos Fitnessverträge.

Bereits vor dem ersten Training fordern viele Studiobetreiber Unzulässiges: Häufig findet sich in den Studiobedingungen die Klausel, dass mit der Unterschrift alle Vertragsbedingungen akzeptiert werden. Dies bedeutet aber, dass sich Sporttreibende nicht gegen rechtswidrige Klausel zur Wehr setzen dürften – diese Klausel ist somit nichtig. Auch eine Bearbeitungsgebühr bei Überweisung kann nicht gefordert werden, da ein Entgelt für die Erfüllung seiner gesetzlichen Zahlpflicht unzulässig ist. Verliert oder vergisst ein Sportler seinen Mitgliedsausweis, fordern viele Studios eine Sondergebühr. Diese Gebühr ist ein pauschalisierter Schadensersatz, der so nicht geltend gemacht werden kann, da dem Verbraucher die Möglichkeit genommen wird, einen geringeren Schaden nachzuweisen.

Gerne wird in Sportverträgen die Haftung für Gesundheitsschäden ausgeschlossen. Doch ist gerade die ordnungsgemäße Betreuung und Unterweisung in die Benutzung der Geräte Pflicht des Studiobetreibers. Kündigungen von Mitgliedern sehen Studiobetreiber nicht gerne, so dass

hier der Versuch unternommen wird, die Kündigung zu erschweren. Dabei wird oft Schriftform gefordert – bei Krankheit, Schwangerschaft oder Wegfall besonderer Leistungen wird die Kündigung ganz ausgeschlossen. Gerade wenn sich die Trainings- oder die persönlichen Lebensumstände deutlich geändert haben und ein Festhalten am Vertrag nicht mehr möglich ist oder aber das Training ärztlich untersagt wurde, ist eine vorzeitige Kündigung zulässig. Die Kündigung darf auch nicht an eine besondere Form geknüpft werden. Ebenso ist eine Gebühr bei Vertragsauflösung unzulässig, da der Studioinhaber selbst der Grund für die Kündigung sein kann. Gerät das Mitglied schuldhaft mit mindestens zwei Beiträgen in Verzug, werden oft die gesamten Beiträge bis Vertragsende gefordert. Diese Vorleistungspflicht verstößt gegen die gesetzliche Regelung des Miet- und Dienstvertragsrechts. Daneben wird das Insolvenzrisiko unzulässig auf den Kunden übertragen.

Viele Klauseln unterscheiden sich dabei nur durch Kleinigkeiten. Diese machen hier häufig den Unterschied, ob die Klauseln tatsächlich zulässig sind. Haben Sie unzulässige Klauseln in Ihrem Vertrag entdeckt oder wissen nicht, ob die Bedingungen zulässig sind? Schicken Sie uns Ihren Fitnessvertrag mit dem Stichwort „Freizeit“ an marktcheck@vz-bw.de und wir prüfen für Sie kostenfrei, was erlaubt ist und was nicht!

Von Cyber Monday bis Black Friday

Der Shopping-Trend aus den USA hat seit einigen Jahren auch in Deutschland Einzug gehalten und verspricht ein besonderes Einkaufserlebnis zum Start der Weihnachtskaufsaaison. Doch nicht jedes Angebot hält, was es verspricht.

Seit 2013 gibt es auch in Deutschland den Black Friday, den Freitag nach Thanksgiving. Dieser läutet in den USA traditionell den Beginn der Weihnachtskaufsaaison ein. Die riesigen Rabattschlachten der Händler führen häufig zu wilden Einkaufsszenen, wenn Kunden sich regelrecht um Produkte in Warenhäusern prügeln. In diesem Jahr findet der Shoppingtag am 23. November statt. Der Cyber Monday ist der Start des Weihnachtsverkaufs von Onlineshops und findet am 26. November statt. Dieser Shoppingtag wurde als Gegenstück zum Black Friday als Online-Rabatt-Tag eingeführt.

An beiden Rabatttagen sollten Kunden umsichtig einkaufen: Rabatte gibt es nicht auf alle Produkte, sondern nur auf ausgewählte. Darunter sind viele Auslaufmodelle. Auch werden Rabatte nicht auf den Handelspreis, sondern den unverbindlichen Verkaufspreis gewährt, der weit höher liegt. Die tatsächliche Ersparnis ist oft nur minimal. Durch die oftmals sehr aggressive Werbung wird der Kaufanreiz erhöht und Druck aufgebaut. Kunden

werden so dazu gedrängt, schnell und zu viel zu kaufen. Oft brechen Onlineshops unter den starken Zugriffszahlen zusammen, oder die beworbenen Produkte sind angeblich schon ausverkauft, was zu Frust bei vielen Kunden führt. An beiden Tagen können mitunter auch gute Rabatte erzielt werden, wenn Käufer vor den Rabatttagen den Markt genau beobachten und nur das kaufen, was sie auch tatsächlich benötigen.



Foto: © martialred / Fotolia

Spenden und Spendensammler

In der Vorweihnachtszeit findet man sie oft: Spendenaufrufe in der Zeitung, im Briefkasten, im Internet, im Fernsehen oder in der Fußgängerzone. Wer in der besinnlichen Zeit etwas Gutes tun möchte, sollte sich bereits im Vorfeld gut über die Organisationen informieren. Nicht jede Organisation verwendet die Spendengelder tatsächlich für soziale Projekte.

Ob Hilfsorganisation, Tierschutz- oder Sportverein – die Liste der Spendensammler ist lang. Wofür die Spenden verwendet werden, lässt sich über den Jahresbericht der Organisation erfahren. Diesen verschicken seriöse Organisationen kostenfrei. Auch die Internetseiten geben zusätzlich Aufschluss, wie hoch Werbe- und Verwaltungskosten sind und welches Geld für die eigent-

liche Hilfe aufgewendet wird. Auch wenn die Bilder manchmal herzerreißend sind, sollten Sie sich nicht zu spontanen Spenden hinreißen lassen, sondern sich gut über die Organisation informieren. Auch ist Vorsicht bei Spenden in der Fußgängerzone geboten: Gerade zur Weihnachtszeit treten falsche oder unredliche Spendensammler auf. So kann gespendetes Geld schnell in dunkle Taschen verschwinden, zumal, wenn mit unverplombten Spendenbüchsen gesammelt wird. Teilweise werden auch Gelder in Form von Fördermitgliedschaften eingesammelt. Die Beiträge sind hier oft sehr hoch und man bindet sich für einen längeren Zeitraum. Im Unterschied zu sonstigen Außer-Geschäftsraumverträgen lässt sich die Verpflichtung zumeist nicht innerhalb von zwei Wochen wider-

rufen. Oft fließt auch nur ein kleiner Teil der Beträge in Hilfsprojekte. Den weit größeren Teil der Spendengelder verschlucken meist Werbe- und Verwaltungskosten. Wichtig ist, sich vorab zu informieren, welche Organisation seriös ist und wofür das Geld verwendet werden soll. Informationen hierzu finden sich beim Deutschen Zentralinstitut für soziale Fragen (DZI), welches ein Spenden-Siegel für seriöse Spendenorganisationen vergibt.

Doch nicht immer muss es Geld sein, um etwas Gutes zu tun: Ein persönliches Engagement in der Organisation oder im Verein hilft nicht nur den Bedürftigen selbst, sondern schafft auch viele persönliche Sozialkontakte für den Mithelfenden.



Foto: © contrastwerkstatt / Fotolia

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
Vorfalligkeitsentschädigung 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

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

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

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

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

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

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

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

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

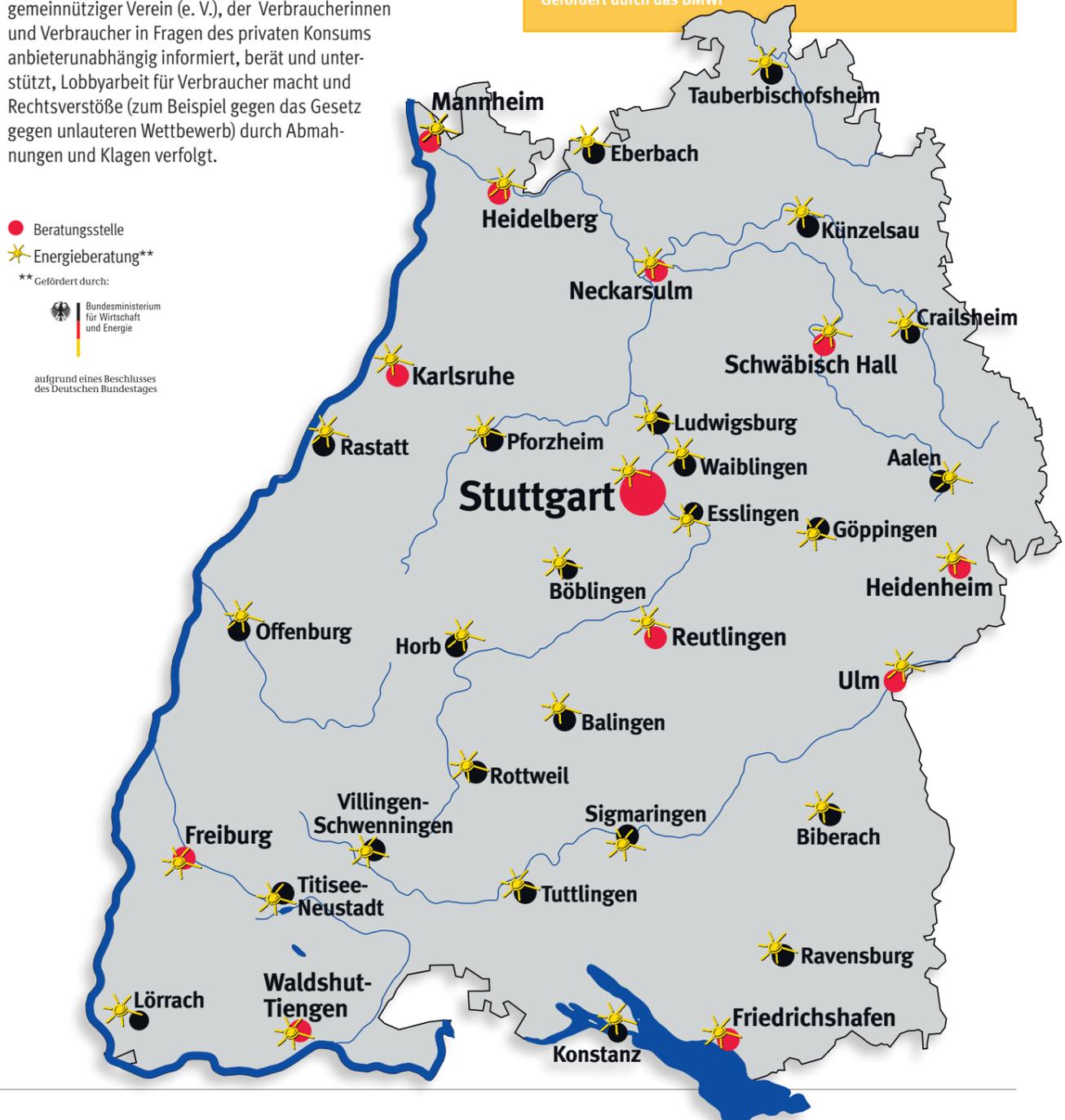
Stuttgart
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
Mo + Fr 10–14 Uhr
Di + Do 10–17 Uhr
Mi 10–19 Uhr

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

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

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist ein gemeinnütziger Verein (e. V.), der Verbraucherinnen und Verbraucher in Fragen des privaten Konsums anbieterunabhängig informiert, berät und unterstützt, Lobbyarbeit für Verbraucher macht und Rechtsverstöße (zum Beispiel gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb) durch Abmahnungen und Klagen verfolgt.

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



MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK

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

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

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

Logo: verbraucherzentrale Energieberatung

Logo: verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Gefördert durch das BMWi