

EINLADUNG

**TAGESORDNUNG
ZUR MITGLIEDERVERSAMMLUNG
DER VERBRAUCHERZENTRALE
BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.
AM DONNERSTAG, 9. MAI 2019, 10 UHR**

Veranstaltungsort:

Haus der Wirtschaft | Raum Karlsruhe |
Willi-Bleicher-Str. 19 | 70174 Stuttgart

Ab 9.30 Uhr

Registrierung, Informationen aus den
Abteilungen und Projekten

Beginn: 10 Uhr

1. Begrüßung
2. Grußwort Minister Peter Hauk 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 7. Mai 2018
7. Beratung/Information/Service:
Die neuen digitalen Angebote
der Verbraucherzentrale Baden-
Württemberg.
Präsentation und Diskussion
8. Bericht des Verwaltungsrats
9. Bericht des Vorstands
9.1. Geschäftsbericht 2018
9.2. Jahresabschluss 2018
10. Bericht des Wirtschaftsprüfers
11. Aussprache zu den Berichten
12. Entlastung
12.1. des Verwaltungsrats
12.2. des Vorstands
13. Genehmigung des
Wirtschaftsplans 2020
14. Nachwahl in den Beirat der VZ BW
15. Satzungsänderung
16. Weitere 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 Dienstag, den
30. April 2019, per Telefon, Fax oder E-Mail
an Ihre Ansprechpartnerin Frau Loose

FÜR EINE VERBRAUCHERFREUNDLICHE DIGITALE WELT!

Die Digitalisierung ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Dabei geht es längst nicht mehr nur um Smartphones und Tablets. Das Digitale erhält zunehmend Einzug in Privathaushalte, viele Produkte sind miteinander vernetzt oder haben eine Software installiert. Das bringt viele Vorteile mit sich, stellt uns aber auch vor große Herausforderungen. Regelmäßige Berichte über Datenlecks, Datendiebstahl oder Datenmissbrauch erschüttern das Vertrauen von Verbraucherinnen und Verbrauchern in digitale Produkte und Dienstleistungen. Zu Recht? Wir meinen: Ja, es besteht Handlungsbedarf.

Verbraucherinnen und Verbraucher können zwar einiges tun, um ihre digitale Welt sicher zu gestalten. Auf unserer Internetseite haben wir dazu viele Tipps für einen sicheren digitalen Alltag zusammengestellt. Doch den größeren Teil der Verantwortung tragen Anbieter und Hersteller von Soft- und Hardware beziehungsweise von digitalen Dienstleistungen wie beispielsweise Cloudbetreiber. Sie sind verantwortlich dafür, dass die Produkte und Dienstleistungen, mit denen sie Geld verdienen, sicher sind. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen sich darauf verlassen können, dass die Produkte oder Dienstleistungen und Services wie versprochen funktionieren und sie bei Problemen nicht im Regen stehen bleiben.

Die Wirklichkeit sieht aktuell leider anders aus: So kann es passieren, dass die Betriebssoftware auf dem neuen Smartphone schon kurz nach dem Kauf veraltet ist und der Hersteller keine Updates mehr zur Verfügung stellt. Die Folge: Das Handy ist

nicht mehr sicher, eventuell können nicht alle gewünschten Apps installiert werden. Hersteller bringen Geräte zur Heimvernetzung auf den Markt, die erst gar keine Möglichkeit für Updates vorsehen. Das Gerät ist damit ein Sicherheitsrisiko und letztlich nutzlos, das Geld wurde zum Fenster hinausgeschmissen. Für solche Fälle ist Änderung in Sicht: Noch vor der Europawahl im Mai soll eine EU-Richtlinie Hersteller verpflichten, für eine bestimmte Zeit – abhängig von der Lebens- und Nutzungsdauer der betreffenden Geräte – Softwareupdates anzubieten. Wenn es denn so kommt, ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung. Verbraucherinnen und Verbrauchern bliebe dann erspart, funktionierende Geräte wegen veralteter Software vorzeitig entsorgen zu müssen. Nachhaltiger für die Umwelt wäre das außerdem.

Noch ungelöst hingegen ist die Frage der Haftung: Was passiert, wenn es durch eine fehlerhafte digitale Anwendung zu einem (finanziellen) Schaden kommt? Hier muss das

EUROPA KANN MEHR!

Am 26. Mai wird in Europa gewählt. Die Wahl ist für europäische Verbraucherinnen und Verbraucher von Bedeutung, viele Entscheidungen zu Verbraucherrechten werden auf europäischer Ebene getroffen. Eine Auswahl unserer wichtigsten Forderungen zur Europawahl:

- Zum Schutz vor Schäden durch digitale und vernetzte Geräte, beispielsweise Smartphones, Smart-Home-Systeme oder automatisierte Autos, muss das Produkthaftungsrecht reformiert werden. Die aktuelle gesetzliche Regelung ist in die Jahre gekommen und bildet nicht ausreichend die veränderten Rahmenbedingungen in einer digitalen Welt ab.
- Für den Schutz vor Diskriminierung in der digitalen Welt müssen algorithmische Entscheidungssysteme nachvollziehbar gestaltet werden. Bewertungs- und Vergleichsportale beispielsweise arbeiten mit Algorithmen. Angebote oder Ent-

scheidungen, die darauf basieren, sind für Verbraucher nicht nachvollziehbar, können aber gravierende diskriminierende Folgen haben. Unternehmen sollten künftig darüber informieren müssen, welche Daten sie in ihre Entscheidungsprozesse einbeziehen und wie diese gewichtet werden. Algorithmen müssen zudem einem unabhängigen Kontrollsystem unterliegen, damit Ergebnisse überprüft werden können.

- Verbraucher bekommen von Banken und Strukturvertrieben häufig nicht die Produkte empfohlen, die am besten zu ihrem Bedarf passen. Vertriebsprovisionen führen zu Fehlanreizen und damit zu nicht bedarfsgerechten Produktempfehlungen für Verbraucher. Der europäische Gesetzgeber sollte dieses Problem mit einem umfassenden Provisionsverbot beenden.

Lesen Sie mehr zu den politischen Forderungen auf www.europa-kann-mehr.de ●



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

veraltete europäische Produkthaftungsrecht dringend reformiert werden, damit Verbraucherinnen und Verbraucher in solchen Fällen zu ihrem Recht kommen. ●

Unsere Tipps für einen sicheren digitalen Alltag finden Sie hier: www.vz-bw.de/wvt

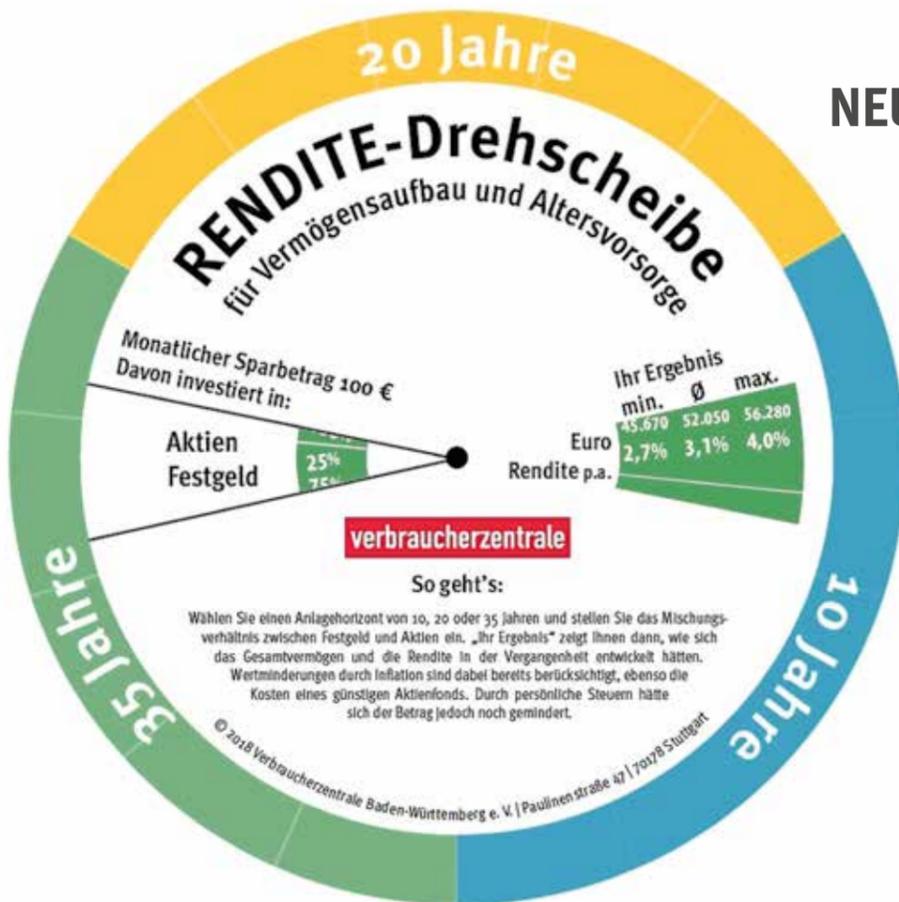


! NEUER PODCAST

Was muss geschehen, damit wir bald sorgenfrei durch eine verbraucherfreundliche digitale Welt surfen können? Darüber sprechen wir in der ersten Folge unseres neuen Podcasts „Durchleuchtet – der Verbraucherfunk“. Sie finden unseren Podcast auf www.vz-bw.de/podcast sowie auf allen gängigen Podcast-Plattformen.

! NEUE WEBINARE

Wir bieten regelmäßig kostenlose Webinare zu aktuellen Themen an. Übers Internet können Sie die Vorträge live und bequem von zu Hause aus verfolgen. Ebenfalls möglich: Unseren Expertinnen und Experten über einen Chat Fragen stellen. Die Termine und Themen finden Sie auf www.vz-bw.de/webinare-bw



NEU: RENDITE-DREHSCHLEIBE ZUM MITNEHMEN IN DEN BERATUNGSSTELLEN

Eine wichtige Stellschraube in der Geldanlage ist die Frage, wieviel vom Ersparten relativ sicher, dafür aber kaum verzinst angelegt werden soll und welcher Teil in ertragsstärkere, aber damit auch riskantere Geldanlagen investiert werden kann. Für den sicheren Teil kommen beispielsweise Tages- und Festgelder in Frage. Hier sorgt die gesetzliche Einlagensicherung bis 100.000 Euro pro Bankverbindung und Sparer für ein relativ hohes Maß an Sicherheit. Für den riskanteren Teil kommt eine so breit wie möglich gestreute Anlage in Aktien in Frage, welche praktisch mit entsprechenden Aktienfonds erreicht werden kann. Denn entscheidend bei der Auswahl von Aktienfonds ist neben den laufenden Kosten der Geldanlage die Risikostreuung. Eine Anlage in weltweite Aktieninvestments ist weniger riskant als in Aktien eines einzelnen Landes oder gar einer einzelnen Branche.

Die Entscheidung zwischen „Sicherheit“ und „Risiko“ ist für den Anlageerfolg von großer Bedeutung. Unsere Rendite-Drehscheibe kann hierbei helfen. Sie zeigt, wie sich bei unterschiedlichen Mischungsverhältnissen zwischen Festgeld und Aktienfonds das Gesamtvermögen und die Rendite in der Vergangenheit entwickelt haben.

Lesebeispiel: Wer irgendwann in den Jahren zwischen 1970 und 2018 über einen Zeitraum von 35 Jahren Monat für Monat 100 Euro angelegt hatte, stets zur Hälfte in Festgeld und die andere Hälfte in Aktienfonds, hat im Mittel 60.520 Euro erreicht. Die Inflation ist

dabei bereits herausgerechnet, ebenso die Kosten des Aktienfonds. Durch persönliche Steuern hätte sich der Betrag jedoch noch gemindert.

In der ungünstigsten 35-Jahresperiode wären aus 100 Euro monatlich nach 35 Jahren immerhin noch 46.550 Euro geworden, im günstigsten 35-Jahreszeitraum dagegen 69.420 Euro.

Auch für andere Aufteilungen zwischen Festgeld und Aktien können Sie die Ergebnisse anhand der Rendite-Drehscheibe ablesen. Und außer dem 35-Jahreszeitraum werden auch die Ergebnisse nach zehn sowie nach 20 Jahren angezeigt.

Die Rendite-Drehscheibe soll Ihnen dabei helfen, einen Eindruck davon zu bekommen, wie ertragsstark und wie riskant welche Anlagestrategie in der Vergangenheit war. Information ersetzt natürlich keine Beratung. Aber sie hilft, Geschichten vom Nachbarn ebenso wie vom Anlegerberater über den angeblich raschen Reichtum an der Börse auf eine auf Fakten und historische Beobachtungen basierende Grundlage zu stellen. Sie zeigt aber auch, dass, wer langfristig sein Geld vermehren möchte, um Aktien als Mitbestandteil einer Anlagestrategie kaum herunkommt. Für die Zukunft lässt sich nichts mit Sicherheit prognostizieren, allerdings ist auch in den dargestellten Daten die Unsicherheit der letzten 50 Jahre enthalten, welche damals wohl nicht geringer war als heute. ●

WAS IN DEN VERWENDETEN DATEN STECKT

Endvermögen und Renditen der Rendite-Drehscheibe sind real, also inflationsbereinigt. Warum? Weil die Zahl auf dem Papier nicht entscheidend ist, sondern nur die Kaufkraft des Vermögens. Eine gleichbleibende Zahl suggeriert, dass das Geld nicht an Wert verloren hat, was aber nicht der Fall ist, wenn wegen steigender Preise die Kaufkraft gesunken ist.

Festgeld: aus der Statistik der Deutschen Bundesbank. Zinssätze von Sparbriefen mit vierjähriger Laufzeit (bis 2002), danach Einlagen privater Haushalte mit Laufzeit von über zwei Jahren.

Aktien: Grundlage ist die Wertentwicklung des Aktienindex MSCI World netto (nach Quellensteuern) in Euro. Dieser Index umfasst über 1.600 Aktien aus über 20 Industrieländern. Ferner wurden Kosten in Höhe von 0,5 % p.a. des jeweiligen Vermögens berücksichtigt.

VON WEGEN „RENDITE“ UND KAPITALMARKT – AUS UNSERER BERATUNGSPRAXIS

Minusrendite statt satter Verdoppelung

Ein Ehepaar, ein Ingenieur und eine Beamtin, Anfang 30 mit einem Kind im Alter von acht Monaten, bittet die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg um Prüfung verschiedener bestehender Verträge zur Altersvorsorge. Der Ingenieur hatte im Jahr 2004 auf Anraten eines Finanzberaters eine fondsgebundene Rentenversicherung abgeschlossen. Seitdem wurden rund 12.000 Euro eingezahlt, der Rückkaufwert beträgt rund 8.500 Euro. Der Verlust entspricht rund 30 Prozent der Einzahlungen oder einer jährlichen Rendite von minus 6,2 Prozent. Wären die bisherigen Einzahlungen stattdessen kostengünstig und bedarfsgerecht angelegt worden, würde der Verbraucher heute aufgrund der historischen Entwicklung der Aktienmärkte seit 2004 statt auf eine Minusrendite von 6,2 Prozent auf eine positive Rendite von jährlich 9,6 Prozent zurückblicken. Sein Altersvorsorgekapital betrüge rund 21.000 Euro statt der aktuellen 8.500 Euro. Die Zahlen unserer Rendite-Drehscheibe hat wohl kaum ein Anleger erreichen können. Warum nicht? Weil im Finanzvertrieb die Verbraucherinteressen nicht im Mittelpunkt stehen und weil die Politik die Anbieter gewähren lässt.

Vorsicht vor neuen „Index“-Policen!

Dank der Niedrigzinsen haben es Finanzberater schwer, Verbraucher noch zum Abschluss von klassischen Rentenversicherungen zu überreden. Die Garantieleistung liegt kaum noch über der Summe der Einzahlungen. Zunehmend häufiger werden daher

Versicherungen angeboten, die eine Beteiligung an den Aktienmärkten, meist in Form eines Aktienindex, in Aussicht stellen – und zugleich die Risiken begrenzen.

Hierzu folgender Fall aus unserer Beratungspraxis.

Im August 2016 wurde ein Verbraucher, damals 70 Jahre alt, von seiner Sparkasse zu einem Gespräch mit einem Versicherungsvertreter eingeladen. Dieser riet ihm, eine neue Lebensversicherung mit einem monatlichen Beitrag von 150 Euro abzuschließen, welche in 2030 fällig würde. Dann wäre der Verbraucher 84 Jahre alt, hätte rund 26.000 Euro eingezahlt und würde eine Rente in Höhe von garantiert mindestens 118 Euro erhalten. Wir haben nachgerechnet: Rechnerisch müsste der Verbraucher über 102 Jahre alt werden, bis er über die garantierte Rente seine eingezahlten Beiträge zurückerhalten würde. Oder anders gerechnet: Würde er mit 84 Jahren statt der Rente die in Aussicht gestellte Einmalzahlung nehmen und der Versicherer bis dahin keine Überschüsse erzielen, läge die Rendite für die Anlage bei minus 1,48 Prozent pro Jahr!

Es kommt aber noch schlimmer: Der Vertreter hatte einen bestehenden alten Vertrag aus dem Jahr 1986 beitragsfrei gestellt. Damals lag der Garantiezins bei 3,5 Prozent. Das neue Angebot kann damit nicht mithalten. Es verspricht zwar, die jährliche Überschussbeteiligung in Optionen zu investieren, deren Rendite sich am Verlauf eines „Multi-Asset-Index“ orientiert, mit einem „innovativen Trendfolgemodell

– TrendPortfolio Index“. Doch die Anlagestrategie, die hier verfolgt wird, halten wir für nicht vertretbar, geschweige denn empfehlenswert. Unser Rat: Winken Sie ab, wenn man Ihnen in Aussicht stellt, dass es möglich ist, auf Basis irgendeiner Regel an „Trends“ zu partizipieren. Und wer mit Mechanismen der „Risiko-Kontrolle“ Stabilität für Ihre Anlage verspricht, wird Sie wahrscheinlich enttäuschen. Das Einzige, auf das Sie sich bei solchen Angeboten wirklich verlassen können, sind die Entgelte, die Sie bezahlen müssen, unabhängig davon, ob Sie Erträge erhalten oder nicht.

Fondspolice: Hohe Kosten bei bescheidenen Ertragsaussichten

Angeboten wurde eine fondsgebundene Rentenversicherung (Fondspolice). Die Verbraucherin würde vom 1. November 2018 bis zum 1. November 2030 monatlich 400 Euro bezahlen, in der Summe also 57.600 Euro. Besonderen Versicherungsschutz für Lebensrisiken während der Sparphase gibt es nicht. Das Angebot enthält eine Berechnung, wonach bei null Prozent jährlicher Wertentwicklung der Policenwert nach 12 Jahren 52.775,04 Euro betragen würde. Damit ist klar: Der Unterschied zur Einzahlungssumme sind Kosten der Versicherung: Das sind rund 4.825 Euro. Man könnte auch sagen, dass das Geld sich mit minus 1,46 Prozent jährlich verzinsen müsste, um derart abzunehmen. Doch das ist längst nicht alles: Die angenommene Wertentwicklung von null Prozent kann nur erreicht werden, wenn der Investmentfonds ausreichend hohe Erträge erzielt,

um seine eigenen laufenden Kosten auszugleichen, immerhin laut Kostenausweis jährlich 1,35 Prozent des verwalteten Vermögens. Nur wenn also die Fondsgesellschaft genug Ertrag erwirtschaftet, um die eigenen Kosten und die Kosten für die Versicherung auszugleichen, bleibt für den Anleger eine positive Rendite übrig.

Wie realistisch ist das? Das Geld wird in einen „Spezialfonds mit regelbasierter Anlagestrategie“ angelegt. Dieser verspricht, dass er „in Aufwärtstrends möglichst zu 100 Prozent ein Investment an den weltweiten Aktienmärkten abbilden“ soll, „in Abwärtsphasen aber nur geldmarktnah investiert sein“ soll. Man will also vor einem Crash rechtzeitig alle Aktien verkaufen und auf sichere Geldanlagen ausweichen. In den Angebotsunterlagen ist ein Diagramm enthalten, das die „indexierte Wertentwicklung seit Auflegung“ darstellt. Daraus geht hervor, dass seit Juni 2014 bis September 2018 mit dieser Anlagestrategie ein Wertzuwachs von 38 Prozent erreicht werden konnte. Beeindruckend? Nein, die Erträge aus weltweiten Aktien betragen in diesem Zeitraum sogar 61 Prozent. Würde die Anlagestrategie halten, was sie verspricht, müsste die Wertentwicklung des Produkts über den 61 Prozent liegen, da man ja bei den Abwärtstrends an der Börse (die es auch in diesem Zeitraum gab) rechtzeitig auf sichere Geldanlagen umzuschichten verspricht. ●



© Witthaya / Fotolia

ZUGANG ZU WICHTIGEN VERSICHERUNGSSPARTEN

Versicherungen können, je nach der persönlichen Lebenssituation des Verbrauchers, existenziell wichtig sein. Gerade vor diesem Hintergrund ist das Thema „Zugang zu wichtigen Versicherungssparten“ bedeutsam. Denn wenn dieser Zugang erschwert ist oder es ihn überhaupt nicht gibt, fehlt Verbrauchern wichtiger Versicherungsschutz: sei es, weil der Versicherer gar keinen Vertrag anbietet, der Vertrag wegen gesundheitlicher Beeinträchtigungen oder wegen eines riskanten Berufs nicht finanzierbar ist oder durch viele Risikoausschlüsse uninteressant geworden ist.

In Bezug auf die bedeutsame Sparte Berufsunfähigkeitsversicherung hat die in Teilen missglückte Reform der gesetzlichen Rente in 2001 sehr vielen Verbrauchern den Zugang zu einer Absicherung für den Fall einer Berufsunfähigkeit verstellt und mutet damit nach wie vor vielen Verbrauchern eine kaum nachvollziehbare Einschränkung zu.

So ist für die allermeisten Verbraucher über die gesetzliche Rentenversicherung keine Absicherung für den Fall der Berufsunfähigkeit verbunden. Eine private Berufsunfähigkeitsversicherung scheint häufig gar nicht

erschwinglich. Wer es neben den teils hohen Beitragszahlungen für die gesetzliche Rentenversicherung trotzdem auf sich nehmen möchte, eine private Berufsunfähigkeitsversicherung abzuschließen, erhält oftmals aus versicherungsmathematischen Gründen insbesondere wegen einer bestehenden gesundheitlichen Beeinträchtigung gar keinen privaten Versicherungsschutz.

Zugangshürden vielfältiger Art finden sich auch in vielen anderen Sparten. So muss in der enorm wichtigen Sparte Private Haftpflichtversicherung für einen umfassenden Versicherungsschutz sowohl erkannt werden, dass eine Absicherungsnotwendigkeit besteht also auch, dass eine Basisabsicherung nicht jeden Lebenssachverhalt absichert. Die oft nicht leicht verständliche Versicherungsrechtssprache macht es ebenfalls nicht einfacher, als Verbraucher einen Zugang zu finden.

Insbesondere für „schwache“ und benachteiligte Verbraucher ist der Zugang zu wichtigen Versicherungssparten ein sehr wichtiges Thema. Ein mangelnder Zugang zu Versicherungen und einer vorgelagerten Ver-

sicherungsberatung verwehrt diesen Gruppen wichtige Schutzmöglichkeiten, grenzt aus und verstärkt Nachteile. In diesen Fällen ist staatliche Hilfestellung notwendig, weil Märkte aus versicherungsimmanenten Gründen nicht im Sinne aller Verbraucher funktionieren. Daher ist es wichtig, dass diesbezüglich Verbraucher Hilfen bekommen.

Als entscheidender „Player“ muss sich hierbei die staatliche Seite ihrer Verantwortung für die Verbraucher – insbesondere für die in dieser Beziehung benachteiligten Verbraucher – bewusst werden, sich klar dazu bekennen und entsprechende Hilfen anbieten. Dies gilt umso mehr, als die staatlichen Entscheidungen im Zusammenhang mit der Reform der gesetzlichen Rentenversicherung in 2001 für viele Verbraucher das Problem des fehlenden Zugangs zu wichtigem Versicherungsschutz in massiver Art verschärft oder gar erst geschaffen haben. Wer solche Nachteile für Verbraucher in die Welt setzt, ist zuvorderst aufgerufen, diese auszugleichen oder zurückzunehmen. ●

PFLEGEHEIM-BETREIBER MÜSSEN BEI AUSZUG TAGGENAU ABRECHNEN

Wenn Pflegeheimbewohner aus ihrem Pflegeheim ausziehen, kann dies verschiedenste Gründe haben. Vielleicht ist der seltene Fall einer gesundheitlichen Besserung eingetreten, vielleicht möchte der Pflegeheimbewohner auch einfach nur in ein anderes und besser für ihn geeignetes Pflegeheim wechseln. Dann ließ der Blick in die Pflegeverträge bisher Teures erahnen. Denn dort ist oft zu lesen, dass der Verbraucher den Vertrag lediglich spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen könne.

In einem nun vom Bundesgerichtshof (BGH) entschiedenen Fall (AZ: III ZR 292/17) war ein Pflegebedürftiger bereits über ein Jahr in einem Pflegeheim, als es ihm gelang, einen Pflegeplatz in einem auf seine Krankheit spezialisierten anderen Pflegeheim zu bekommen.



© Robert Kneschke / Fotolia

Da der Platz kurzfristig frei geworden war, kündigte der Verbraucher seinen bisherigen Pflegeheimvertrag und zog innerhalb weniger Tage in das neue Pflegeheim. Daraufhin gab es Streit um die Bezahlung: Musste der bisherige Pflegeheimplatz bis zum Ende des Kalendermonates bezahlt werden, wie es die Kündigungsklausel vorsah? Oder hat der Pflegeheimbetreiber den Grundsatz der taggenauen Abrechnung zu beachten, wie er in SGB XI § 87 a Abs.1 verlangt wird?

Der BGH entschied nun, dass der Anbieter in solchen Fällen des Umzuges taggenau abzurechnen habe und nicht die Zeit von Auszug bis zum Kalendermonat berechnen dürfe. Das Prinzip der tagesgleichen Vergütung des SGB XI gehe für die Fälle, dass der Pflegeheimbewohner Leistungen der sozialen Pflegeversicherung bezieht, den Klauseln des Heimvertrages vor. Es bestehe also ein Zahlungsanspruch des Pflegeheimbetreibers nur für die Tage, in denen der pflegebedürftige Verbraucher auch tatsächlich in diesem Pflegeheim ist. ●



FALL AUS DER BERATUNG: GESUNDHEITSDATEN FÜR DIE ANTRAGSTELLUNG

Julia G. will alles richtig machen und schon früh für ihren jugendlichen Sohn eine Berufsunfähigkeitsversicherung abschließen. Dabei ist ihr wichtig, dass sie die Fragen zum Gesundheitszustand, die regelmäßig von den Versicherungsgesellschaften gestellt werden, korrekt beantwortet. Dort muss man unter anderem angeben, weshalb man die letzten fünf beziehungsweise zehn Jahre beim Arzt war und was diagnostiziert wurde. Keine einfache Aufgabe!

Frau G. möchte sicher sein, dass kein Arzt vergessen wird. Deshalb wendet sie sich an die Private Krankenversicherung ihres

Sohnes und bittet um Auskunft. Eigentlich eine gute Idee, denn dort werden die eingereichten Rechnungen zehn Jahre lang gespeichert. Leider will man dort ihr Anliegen nicht verstehen, eine Krankenakte würde nicht geführt, alle Unterlagen elektronisch gespeichert und datenschutzkonform aufbewahrt. Die gewünschte Information erhält sie nicht.

Als Frau G. zu uns in die Beratung kommt, ist sie kurz davor, das Vorhaben Berufsunfähigkeitsversicherung abzubrechen. In der Beratung wird sie von uns jedoch bestärkt, wie wichtig eine Berufsunfähigkeitsversicherung auch schon für Schüler

und Studenten ist. Unser Angebot, mit unserer Hilfe einen erneuten Versuch zu unternehmen, nimmt sie gerne an. Wir kontaktieren die Private Krankenversicherung und fordern den Versicherer auf, die Rechnungen der letzten zehn Jahre an den Versicherungsnehmer zu übermitteln. Innerhalb von 14 Tagen kommt die Versicherung der Aufforderung nach.

Frau G. hat nun die Möglichkeit, anhand der Unterlagen die Arztbesuche nachzuvollziehen und bei den Ärzten die Patientenakten anzufordern.

WAS ERWARTEN VERBRAUCHER BEIM BROTEINKAUF?

In keinem anderen EU-Land werden so viel Brot und Brötchen produziert wie in Deutschland. Auch die Vielfalt an Brotsorten ist enorm. Im Brotregister des Deutschen Brotinstituts sind mehr als 3.200 Brotsorten gelistet. Die Sorten unterscheiden sich durch ihre Zutaten, die Teigbereitung und das Backverfahren. Vorgaben zur Bezeichnung von Brotsorten gibt es allerdings kaum. So geben die Leitsätze des deutschen Lebensmittelbuchs zwar vor, dass beispielsweise ein „Vollkornbrot“ mindestens zu 90 Prozent aus Vollkorn bestehen oder der Haferanteil bei einem „Haferbrot“ mindestens 20 Prozent betragen muss. Was sich aber hinter Fantasienamen wie „Weltmeisterbrot“, „Kraftklotz“ oder „Fitnessbrot“ verbirgt, bleibt weitgehend dem Hersteller überlassen.

Was erwarten eigentlich Verbraucher bei solch wohlklingenden Namen? Dies herauszufinden, war Ziel einer Studie im Auftrag des Portals www.lebensmittelklarheit.de. Bei der repräsentativen Umfrage wurden den Teilnehmern verschiedene nährwertbezogene Angaben auf Broten wie „Ballaststoffquelle“ oder „eiweißreich“ sowie verschiedene Brotnamen wie „Kornkraft“, „Sovitalbrot“ oder „Vollwertbrot“ vorgelegt.

Fantasienamen lassen Brote gesünder erscheinen

Das Ergebnis zeigt: Solche Namen wecken hohe Erwartungen an den Gesundheitswert der Brote. Beispielsweise verbinden 68 Prozent

der Teilnehmer den Namen „Kornkraft“ mit der Eigenschaft „gesund“ oder „sehr gesund“. Bei Fantasienamen wie „Fitnessbrot“ oder „Joggingbrot“ waren es etwas mehr als 50 Prozent der Befragten. Auch Brote mit nährwertbezogenen Angaben wie „eiweißreich“ vermitteln Verbrauchern einen höheren Gesundheitswert, obwohl gerade Eiweißbrote vergleichsweise hohe Fett- und Kaloriengehalte aufweisen.

Verbraucher erwarten eine klare Kennzeichnung

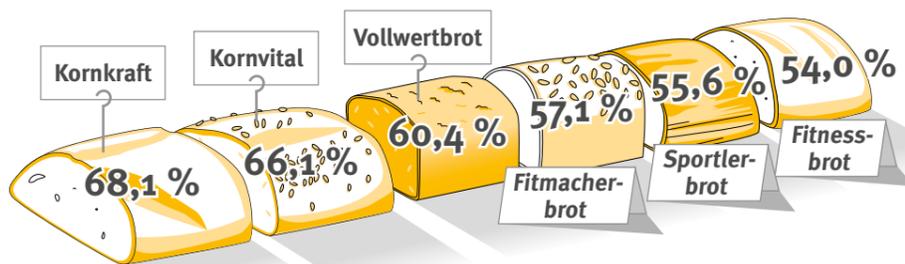
Um falsche Erwartungen zu vermeiden, fordern die Verbraucherzentralen seit langem eine klare Kennzeichnung. Während Verbraucher bei verpackten Broten wenigstens die Zusammensetzung anhand der Zutatenliste nachvollziehen können, ist dies bei Broten an der Bäckereitheke kaum möglich. Dort hilft nur

nachzufragen, denn auf dem Regalschild müssen lediglich Preis, Gewicht, Allergene, färbende Zutaten und Zusatzstoffe gekennzeichnet werden.

Das war mehr als 95 Prozent der in der Studie befragten Verbraucher nicht genug. Sie möchten die vorherrschende Getreideart sowie die mengenmäßigen Anteile hervorgehobener Zutaten bereits auf den ersten Blick erkennen. Beispielsweise bevorzugten die Befragten der Studie bei einem Vollkornbrot, das Amaranth auslobt, statt der Bezeichnung „Amaranth-Vollkornbrot“ eindeutig die Bezeichnung „Roggenvollkornbrot mit 5 % Amaranth“. Neben klaren Bezeichnungen wünschen sich Verbraucher darüber hinaus auch an der Bäckereitheke eine Angabe von Zutaten und Nährwerten. ●

TRENDBROTE – FITNESSVERSPRECHEN OHNE GARANTIE

Die Mehrzahl der Befragten hält – ohne die Zutaten zu kennen – ein Brot für gesund, wenn sich der Name gesund anhört. Zum Beispiel:



© Verbraucherzentrale Bundesverband | Umfrage vom Januar 2019, n = 1.024 ab 16 Jahre. Gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- Fantasienamen dürfen keine falschen Erwartungen wecken
- Nennung der Getreidezusammensetzung und des Vollkornanteils bereits in Verbindung mit dem Fantasienamen
- Klare und vollständige Kennzeichnung an der Bäckereitheke (lose Ware)

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<https://www.vzbv.de/pressemitteilung/brot-und-broetchen-klarer-kennzeichnen>

Hier können Sie nachlesen, wie unverpackte Ware gekennzeichnet werden muss:

<https://www.vz-bw.de/node/8380>

KOSTENLOSE TESTPHASE ALS PERFIDE MASCHE

Auf der Suche nach Bio-Lebensmitteln und Naturkosmetik gelangten Verbraucher auf den Onlineshop najoba der Mitrados GmbH & Co. KG. Sie bestellten, bezahlten und erhielten die Ware – alles prima. Doch nach vier Wochen wurden plötzlich weitere 59 Euro von ihrem Konto abgebucht, entweder direkt oder über PayPal. Da stellte sich heraus: Wer bei najoba bestellen will, muss Mitglied sein. Um interessierte Neukunden nicht zu verprellen, bekommen diese bei der ersten Bestellung ungefragt gleich eine kostenlose 28-tägige Testphase mit dazu. Der Haken dabei: Nach Ablauf dieser Testphase kostet die 12-monatige Mitgliedschaft 59 Euro (laut Najoba 4,90 Euro pro Monat – für den glatten Eurobetrag werden dann stillschweigend noch 20 Cent aufgerundet). Wer in der Testphase nicht kündigt, dem wird anschließend der Mitgliedsbeitrag für ein Jahr automatisch vom Konto abgebucht.

Zahlreiche Verbraucher haben sich daraufhin bei uns über diese fiese Masche beschwert. Einige schildern uns, dass sie über die Notwendigkeit und die Bedingungen dieser Mitgliedschaft zu keinem Zeitpunkt informiert wurden. Von der Abbuchung der 59 Euro

wurden sie vollkommen überrascht. Andere wunderten sich in der Bestellbestätigung nach dem Wareneinkauf über die Information am Ende der E-Mail, dass mit dem Kauf eine 28-tägige Testphase starten würde, die jederzeit kündbar sei. Sie konnten noch rechtzeitig vor dem Start der kostenpflichtigen Mitgliedschaft kündigen und blieben so von der automatischen Abbuchung verschont.

Als wir den Bestellvorgang prüften, stand unter dem Button „Jetzt kaufen“ folgender Text: „Mit Deinem Kauf startet eine 28-tägige Testphase, die jederzeit kündbar ist. Nach der Testphase werden 59 Euro für Deine 12-monatige Mitgliedschaft abgebucht (4,90 Euro pro Monat). Die Mitgliedschaft verlängert sich automatisch. Mit deiner Bestellung erklärst Du dich mit unseren AGB, Datenschutzerklärung und Widerrufsbelehrung einverstanden.“

Dieser kleingedruckte Hinweis reicht jedoch nicht aus, einen gültigen Vertrag über eine kostenpflichtige Mitgliedschaft zu begründen. Dazu fehlt es an zwei übereinstimmenden Willenserklärungen. Mit Klick auf einen Button mit der Beschriftung „Jetzt kaufen“ kann neben dem Wareneinkauf nicht gleichzeitig eine Willens-

erklärung zum Abschluss einer Mitgliedschaft bestätigt werden. Ein Blick in die Widerrufsbelehrung zeigte außerdem, dass zwar zum Widerruf des Wareneinkaufs belehrt wird, nicht aber zum Widerruf der Mitgliedschaft.

Daher haben wir die Mitrados GmbH wegen rechtswidriger Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Irreführung abgemahnt. Da keine rechtzeitige Unterlassungserklärung zu allen Punkten eingegangen ist, klagen wir nun vor Gericht.

Fazit: Aus unserer Sicht ist durch die Bestellung über den Button „Jetzt kaufen“ kein gültiger Vertrag über eine Mitgliedschaft zustande gekommen. Damit fehlt für eine Abbuchung des Jahresbeitrags die rechtliche Grundlage und die Mitrados GmbH muss den Verbrauchern die 59 Euro zurückzahlen. Weiterhin wurde über diese angebliche Mitgliedschaft keine ordentliche Widerrufsbelehrung vorgenommen. Somit endet die Widerrufsfrist nicht nach 14 Tagen, sondern erst nach 12 Monaten plus 14 Tagen. Betroffene können also auch jetzt noch hilfsweise widerrufen.

Inzwischen hat die Mitrados GmbH den Bestellvorgang verändert, so dass der Text unterhalb des Buttons „Jetzt kaufen“ mit einem Häkchen aktiv angeklickt werden muss, um den Bestellvorgang abzuschließen. Im gleichen Text findet sich aber auch die Bestätigung zur Kenntnisnahme der AGB, der Widerrufsbelehrung und der Datenschutzerklärung. Damit ist aus unserer Sicht auch diese Variante nicht als eindeutige Willenserklärung über eine Mitgliedschaft zu werten. ●



HABEN SIE AUCH BEI NAJOBA BESTELLT, UND WURDEN IHNEN UNBERECHTIGT 59 EURO ABGEBUCHT ODER IN RECHNUNG GESTELLT? WIR HELFEN IHNEN GERNE MIT UNSEREN MUSTERBRIEFEN WEITER.

Sie finden die Vorlagen auch auf unserer Internetseite unter folgenden Links:
Anschreiben an die Mitrados GmbH: <https://www.vz-bw.de/node/34179>

Musterschreiben an Ihr Kreditinstitut: https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/sites/default/files/migration_files/media217222A.pdf

PHOTOVOLTAIK UND BATTERIESPEICHER: MEHR AUS DER SONNE RAUSHOLEN

Eine Photovoltaikanlage auf dem Dach und eine Batterie im Keller – diese Idee reizt viele Hausbesitzer. Denn durch Solarspeicher ist die Nutzung von Solarstrom flexibel. Hausbesitzer können die Energie der Solaranlage dann jederzeit einsetzen, auch wenn die Sonne gerade nicht scheint und sich dadurch ein Stück weit unabhängig von den Preiserhöhungen der Stromversorger machen. Im Interview spricht der Energieexperte der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und der Energieagentur Zollernalb Jochen Schäfenacker über Herausforderungen und Lösungen rund um das Thema Photovoltaik und Speicher.



Herr Schäfenacker, die Bundesnetzagentur vermeldet für das letzte Jahr einen Zubau von 2.960 Megawatt an Photovoltaik-Leistung. Erlebt die Solarenergie gerade eine Renaissance?

Nachdem die Einspeisevergütungen in den Jahren 2011/2012 immer stärker sanken, kehrten viele der Photovoltaik den Rücken. Erfreulicherweise setzt nun eine spürbare Gegenbewegung ein, denn der Markt hat sich in den letzten Jahren verändert. Die Preise für die Anschaffung der Module sind stark gesunken und die Einspeisevergütung hat sich eingependelt – wenn auch auf niedrigem Niveau. Und auch politisch wird der Ausbau der Solarenergie in Deutschland gefördert: Die Regierung strebt einen Zubau von 2,6 Gigawatt pro Jahr an. Dieser Zielwert wurde die letzten vier Jahre verfehlt, aber 2018 nun endlich wieder erreicht. Um die Klimaziele in Deutschland zu erreichen, werden diese Zielwerte in den nächsten Jahren aber nach oben gesetzt werden müssen. Daher lautet die gute Nachricht für Verbraucher aber: Photovoltaik lohnt sich wieder!

Das heißt, es ist jetzt eine gute Zeit, sich eine Photovoltaikanlage aufs Dach zu bauen?

Ja, das kann man so sagen. Gerade wenn man viel Strom selbst verbraucht, lohnt sich die Photovoltaikanlage. Je nach Anlagentyp und

Globalstrahlung erreichen Photovoltaikanlagen zurzeit Stromgestehungskosten zwischen 3,71 und 11,54 EUR/kWh. Die regulären Stromkosten, die der Stromversorger in Rechnung stellt, liegen da deutlich darüber – teilweise sogar mehr als das Doppelte. Noch dazu steigen die Strompreise gerade wieder, wie die Preiserhöhung der Stromversorger zu Jahresbeginn gezeigt hat.

Kann mit einem Batteriespeicher denn noch mehr Strom selbst verbraucht werden?

Mit einer PV-Anlage auf dem Dach kann man im Durchschnitt 15 bis 30 Prozent des erzeugten Stroms selber nutzen. Mit einer Batterie lässt sich der Anteil an selbst genutztem Strom auf 30 bis 60 Prozent hochschrauben. Durch Solarspeicher wird die Nutzung von Solarstrom also flexibler. Die Energie der Photovoltaikanlage können Hausbesitzer dann jederzeit einsetzen. Durch modernste Technik ist es möglich, dass Hausbesitzer mehr Energie aus dem eigenen Solarspeicher nutzen können, als sie von Stromanbietern beziehen. Somit sinkt nicht nur die Stromrechnung, sondern die Verbraucher sind auch unabhängig von möglichen Strompreiserhöhungen.

Wie viel Speicher ist denn sinnvoll?

Das kommt drauf an, denn die Größe des Batteriespeichers richtet sich vor allem nach der Größe der Photovoltaikanlage. Und beide müssen zum Stromverbrauch des Haushalts passen. Als Richtwert gilt aber: Pro 1.000 Kilowattstunden (kWh) Stromverbrauch im Jahr sollte die Photovoltaikanlage etwa ein Kilowattpeak (kWp) Nennleistung haben und der Speicher circa eine Kilowattstunde nutzbare Kapazität.

Was kostet ein Speicher, und legt der Staat was drauf?

Die Preise für Batteriespeicher kennen bislang nur eine Richtung: abwärts. Bisher war der Betrieb eines Speichers in den seltensten Fällen wirtschaftlich, mittlerweile lohnt er sich nun deutlich häufiger. Denn die Preise für Akkus haben sich seit 2013 halbiert, und eine ordentliche Förderung gibt es obenauf. Wer seine Batterie mit einem preiswerten KfW-Kredit finanziert, bekommt einen Tilgungszuschuss von bis zu 10 Prozent. In Baden-Württemberg gibt es zudem das Förderprogramm „Netzdienliche Photovoltaik-Batteriespeicher“ des Umweltministeriums, welches maximal 30 Prozent der Nettoinvestitionskosten des Speichers erstattet.



© 4th Life Photography / Fotolia

Der Eignungs-Check Solar der Energieberatung der Verbraucherzentrale beantwortet alle Fragen rund um das Thema Photovoltaik.

Bei einem Vor-Ort Termin kommt ein Energieberater zu Ihnen nach Hause und prüft anhand von Dach-Flächen, -Typen und -Neigung, ob eine Solaranlage auf Ihr Haus passt. Dabei beantwortet der Experte Fragen zu Umsetzung, Kosten und Wirtschaftlichkeit. Ebenfalls im Eignungs-Check Solar enthalten sind Informationen zu den aktuellen Fördermöglichkeiten über den Bund und landesweite Fördertöpfe. Im Anschluss gibt es einen Kurzbericht, der einen Überblick liefert, wie „solartauglich“ die Immobilie ist und über die weiteren Schritte informiert. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bietet diesen Check dank Förderung durch das Bundeswirtschaftsministerium für 30 Euro an.

Wo gibt es weitere Informationen?

Unabhängige Informationen und Beratung sind wichtig, um die richtige Anlage und einen passenden Speicher zu kaufen. Erste Ansprechpartner sind in diesem Fall die regionalen Energieagenturen, die in Kooperation mit der Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in fast allen Landkreisen vertreten sind. Mit einer stationären Beratung

oder einem Eignungs-Check Solar können Interessierte herausfinden, ob Photovoltaik überhaupt auf das Dach des Hauses passt und ob sich ein Speicher lohnt. Außerdem gibt das Photovoltaik-Netzwerk Baden-Württemberg – eine Informationskampagne des Landes – ebenfalls Auskunft zu Photovoltaik und Speichern. ●

TIPP ENERGIEBERATUNG ON TOUR

Diesen Sommer sind wir wieder auf vielen Marktplätzen in Baden-Württemberg unterwegs und beantworten Ihre Fragen zu Photovoltaik, Speicher und Fördermittel:
17. Mai | Karlsruhe Stephansplatz | 10–14 Uhr

Weitere Termine finden Sie auf unserer Homepage unter: www.vz-bw.de/energieberatung-bw

SIND WECHSEL-BOTS EINE HILFE FÜR VERBRAUCHER?

Der Strom- und Gasmarkt ist unübersichtlich. Sogenannte Wechsel-Bots versprechen eine einfache Lösung: Sie bieten an, kontinuierlich Strom- und Gaspreise zu vergleichen und für ihre Kunden automatisch den Anbieter zum günstigsten Tarif zu wechseln. Letztlich nutzen sie jedoch nur die Intransparenz des Strom- und Gasmarktes aus und machen ein Geschäft daraus. Bei einigen Wechsel-Bots müssen Kunden dem neuen Tarifvorschlag ausdrücklich zustimmen (Optionsmodell). Bei anderen haben sie lediglich eine Widerspruchsmöglichkeit (Widerspruchsmodell). So oder so: Tatsächlich entlastet werden Kunden nicht oder nur kaum. Denn beim Optionsmodell müssen sie selbst aus einer Liste mit vorgeschlagenen Tarifen auswählen und dem Wechsel zustimmen. Und auch beim Wider-

spruchsmodell empfiehlt es sich, den vorgeschlagenen Tarif vor Abschluss selbst noch einmal zu prüfen. Und auch ein Vergleich des Vorschlags mit der Auftragsbestätigung, die am Ende des Wechselprozesses vom Energieversorger direkt kommt, ist unerlässlich.

Unser Fazit: Kunden müssen sich auch bei Wechsel-Bots selbst intensiv mit der Auswahl des richtigen Energieversorgers und dessen Tarifen auseinandersetzen. So bieten insbesondere kostenpflichtige Angebote keinen Mehrwert.

Lesen Sie dazu auch unseren Standpunkt unter www.vz-bw.de/node/34082 und ausführliche Informationen auf der Seite www.vz-bw.de/node/34064

MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK

Terminvereinbarung unter
0711 66 91 10

Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr

bundesweit 0800 809 802 400 (kostenfrei)

Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de



Gefördert durch das BMWi

WAS DÜRFEN UNTERNEHMEN MIT VERBRAUCHERDATEN MACHEN?

Wenn Sie ein Unternehmen ansprechen, wollen Sie in der Regel eine Auskunft, konkret etwas kaufen oder einen Auftrag vergeben – sei es, ein neues Smartphone bestellen, einen Renovierungsauftrag für Ihr Bad vergeben oder eine neue Küche kaufen.

hältnis. Außerdem gilt der sogenannte Grundsatz der Datenminimierung (Art. 5 Abs. 1 c DSGVO). Das bedeutet, dass nicht Unmengen von Daten erhoben und gespeichert werden dürfen, sondern nur die notwendigen.

es nicht davon ausgehen, dass Sie sogleich mit all seinen Kooperationspartnern bekannt werden wollen, nur weil Sie bei ihm ein passendes Produkt gefunden haben. Sie sollten vorab gefragt und Ihre Einwilligung dazu sollte eingeholt werden.

das Recht haben auf Korrektur, Sperren der Nutzung, Widerruf der Verarbeitung und gegebenenfalls Löschung Ihrer Daten beim Unternehmen. Hier könnten allerdings kaufmännische und steuerliche Gründe die Unternehmen zur Aufbewahrung zwingen. Dann können Sie aber trotzdem erreichen, dass der Anbieter die Daten nicht mehr für andere Zwecke nutzt. Sie sollten auch die Information erhalten, dass Sie sich bei der Aufsichtsbehörde, dem Landesdatenschutzbeauftragten, beschweren können.



Meistens hinterlassen Sie zumindest Ihren Namen und Ihre Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, damit der Anbieter Sie auch zurückrufen kann, Sie ein Angebot besprechen oder festmachen können.

Datensparsamkeit ist geboten

Ganz wichtig ist vor allem, keine unnötigen Daten anzugeben. Ein Unternehmen sollte nur so viele Daten erhalten, wie unbedingt für Ihr Anliegen notwendig sind. Mehr darf ein Unternehmen auch laut Gesetz nicht verarbeiten. Das liegt daran, dass der Zweck der Datenerhebung und Verarbeitung eindeutig sein muss (Art. 5 Abs. 1 b Datenschutzgrundverordnung [DSGVO]) – und der ergibt sich eben aus dem Kauf oder dem Auftragsver-

Überflüssiges weglassen

Die Angabe des Geburtsdatums ist beispielsweise meistens überflüssig. Sie spielt höchstens im Bereich einer Finanzierung oder bei Produkten, die nur an Erwachsene verkauft werden dürfen, eine Rolle. Für Firmen ist diese Angabe interessant, um ein Profil von Ihnen zu erstellen und Ihnen konkret für Ihre Altersklasse bestimmte Angebote zu machen oder Werbepartner einzubinden, sprich anderen Firmen Ihre Daten weiterzugeben. Sie erhalten dann oftmals Kataloge von Versandhändlern, für die Sie bisher noch keinerlei Interesse kundgetan hatten. Bewirbt das Unternehmen, mit dem Sie bereits in Kontakt sind, weitere eigene Produkte, mag dies noch akzeptabel sein, allerdings kann

Um eine weitere Streuung Ihrer Daten zu vermeiden, sollten Sie von vorneherein keine überflüssigen Angaben machen. Für einen Kauf im Laden benötigt man solche Daten auch nicht und für Bestellungen, die versandt werden, sind nur der Name und die Adresse wichtig. Wer nicht bar oder per Vorkasse bezahlen möchte, sollte auf einer Rechnung bestehen. Dann sind auch hier keine Bankdaten anzugeben.

Informationspflichten des Anbieters

Wichtig ist auch, dass der Anbieter Sie über die geplante Verarbeitung Ihrer Daten informiert. Hierzu sind die Unternehmen laut Art. 13 DSGVO verpflichtet. Diese Pflicht umfasst etliche Angaben, zum Beispiel, welche Art von Daten erhoben werden soll, wer der Datenschutzbeauftragte des Unternehmens ist, wer diese Daten erhalten soll, ob sie in ein sogenanntes Drittland fließen, wie lange sie gespeichert und wann sie gelöscht werden. Außerdem muss der Anbieter Sie darauf hinweisen, dass Sie hierzu jederzeit Auskunft erhalten können und dass Sie

Sollte ein Unternehmen die Daten für andere als die ursprünglichen Zwecke verwenden wollen, muss es Sie davon in Kenntnis setzen und umfassend informieren.

Möglichkeiten der Kontrolle

Werfen Sie in jedem Fall einen Blick auf die Datenschutzerklärung des Unternehmens. Sie ist meist im Internet zu finden oder auf den Bestell- und Auftragsformularen. Hier finden Sie hoffentlich die Hinweise auf die Ihnen zustehenden Rechte. Daraus wird auch ersichtlich, wie ernst ein Unternehmen den Datenschutz nimmt und ob es seine diesbezüglichen Pflichten erfüllt.

Bei Fragen zu Themen rund um die Datennutzung durch Anbieter können Sie gerne bei Ihrer Verbraucherzentrale nachfragen und sich beraten lassen. ●

SOZIALE NETZWERKE ALS THEMA IM UNTERRICHT

Soziale Medien im Leben von Jugendlichen und deren Umgang damit ist ein Thema, das von allen Seiten als relevant für den Schulunterricht betrachtet wird. Wie nun aber genau ein Thema mit derart vielen Facetten und unterschiedlichen Auswirkungen auf den Alltag der Jugendlichen im Unterricht behandelt werden könnte, dazu scheint es deutlich weniger Stimmen zu geben.

Hier setzen unsere Unterrichtsmaterialien an. Diese bieten Lehrkräften schülernahe sowie fächer- und stufenübergreifende Inhalte zu verschiedenen Aspekten rund um das Thema „Soziale Medien“ zur Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung an.

Unser Fokus liegt dabei auf solchen Aspekten, die das Verbraucherdasein der Schülerinnen und Schüler betreffen: Hierzu zählen die verschiedenen Formen von Werbung und die unterschiedlichen Geschäftsmodelle, AGBs und Datenrichtlinien. Am Bildungsplan orientiert bieten wir aktuell Material zu den Themen „Influencermarketing“, „Freundschaft als Geschäftsmodell“ und „Berichterstattung über und von sozialen Netzwerken“ an.

Ein zentraler Punkt der Auseinandersetzung mit sozialen Medien ist die Werbung. Der Aufbau und die Dynamik sozialer Netzwerke verschleiern die Unterscheidung von privaten und kommerziellen Inhalten. Anhand unseres

Materials „Werbung in sozialen Medien“ für den Deutschunterricht nehmen Schülerinnen und Schüler Werbung insbesondere in dem unter Jugendlichen mit am häufigsten genutzten Netzwerk Instagram unter die Lupe: Die Schülerinnen und Schüler beschäftigen sich mit Influencermarketing an Beispielen aus ihrem Alltag.

Die Herausforderung des Themas sozialer Netzwerke im Unterricht ist die Vielschichtigkeit der Geschäftsmodelle, die dahinterstecken und deren Behandlung im Unterricht. So ist nicht nur Influencermarketing ein Thema, sondern auch, wie der Freundschaftsbegriff und die zur Verfügung gestellten Daten der

Nutzenden kommerzialisiert werden. Diesem Spannungsfeld widmet sich unser Material „Freundschaft in sozialen Medien“ für den Ethikunterricht. Bei der Beschäftigung mit dem Thema „Freundschaft“ reflektieren Schülerinnen und Schüler zugleich das Geschäftskonzept sozialer Netzwerke.

Wie wiederum die sozialen Netzwerke ihre Interessen darstellen und wie diese Darstellung mit ihrem Handeln und der Berichterstattung darüber in den Medien in Widerspruch stehen kann, dies thematisiert unser Deutschmaterial „Ein soziales Medium – verschiedene Perspektiven“. Am Beispiel von Facebook und dem Datenskanal um „Cambridge Analytica“ analysieren die Schülerinnen und Schüler verschiedene Textsorten und Standpunkte und entwickeln auf diese Weise ein Gespür für die Nuancen der Berichterstattung von und über soziale Medien.

Da unsere Materialien sich eng an der Lebenswelt von Schülerinnen und Schülern orientieren, werden wir auch weiterhin aktuelles Material zu verschiedenen Aspekten sozialer Netzwerke erarbeiten und Lehrkräften kostenlos zur Verfügung stellen. ●



Unser Material zum Themenfeld „Soziale Medien“ finden Sie unter:

www.vz-bw.de/node/33647

Darüber hinaus bieten wir viele weitere Unterrichtsmaterialien zur Leitperspektive Verbraucherbildung.

Einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie unter:

www.vz-bw.de/bildung-bw

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



URLAUB MIT NEBENWIRKUNGEN

Den Urlaub mit der Familie und Freunden zu verbringen und fremde Länder zu genießen, ist für viele die ideale Urlaubserholung. Rund ein Viertel aller deutschen Urlauber verbringt den Urlaub in einer Ferienwohnung.

Ob AirBnB, fewo-direkt oder casamundo – Ferienwohnungsportale freuen sich reger Beliebtheit. Doch immer häufiger gibt es die angebotenen Objekte gar nicht oder aber diese sind bereits vermietet, so dass Urlauber vor Ort ihr vermeintliches Traumdomizil nicht beziehen können. Eine umständliche Suche nach einer alternativen Unterkunftsmöglichkeit und viel Ärger mit den Plattformbetreibern hat schon manchen Urlaub vermiest.

Gerade die großen Ferienwohnungsportale verweisen bei Streitigkeiten gerne darauf, dass sie lediglich eine Plattform seien und nur Urlauber und Appartementbetreiber zusammenbringen und somit nicht für falsche Angebote haften würden.

Gegen eine reine Vermittlung sprechen dabei jedoch einige Gründe. Urlauber buchen direkt auf dem Portal ihre Traumwohnung und nutzen dabei entweder die angegebene Buchungshotline oder den Online-Buchungsservice. Insofern geht der Kunde bereits dadurch davon aus, einen Vertrag mit dem Portal zu schließen. Auch das einheitliche Design der „Anzeigen“ und die Pflichten der Anbietenden, die strenge Regeln der Portalbetreiber einhalten müssen und neben Inseratskosten noch für jede Buchung



© elroce / Fotolia

Gebühren bezahlen müssen, lassen eigentlich eine direkte Haftung der Portalbetreiber annehmen.

Auch wenn alle äußeren Anzeichen für eine Haftung der Portalbetreiber sprechen, urteilen Gerichte in solchen Streitfällen nicht unbedingt im Sinne der Verbraucher. Insofern müssen Reisende bei der Buchung jedes

Angebot genau auf seine Seriosität prüfen, um nicht im Urlaub vor verschlossenen Türen zu stehen. Selbst eine mögliche Geld-zurück-Garantie des Portals nützt Urlaubern in der Hochsaison wenig, wenn alle Unterkünfte ausgebucht sind oder zu überhöhten Preisen angeboten werden. ●

KEIN ANSCHLUSS IN DER NEUEN WOHNUNG

Schöner, neuer und größer ist die neue Wohnung, alle Möbel haben den Umzug gut überstanden – nur der Telefon- und Internetanschluss nicht. Dieser lässt nach einem Umzug manchmal lange auf sich warten, und trotzdem muss man für den Anschluss in der alten Wohnung weiterbezahlen.

Um möglichst störungsfrei nach einem Umzug ohne Einschränkungen telefonieren und surfen zu können, sollten Kunden rechtzeitig mit dem Anbieter klären, ob eine Mitnahme des Telefon- oder Internetanschlusses möglich ist. Der Anbieter muss den Anschluss nach einem Wohnortwechsel dann zu gleichen Vertragsbedingungen ermöglichen. Dabei darf sich weder die Leistung verschlechtern oder der Preis erhöhen noch der Vertrag von vorne beginnen. Der Vertrag läuft einfach weiter – nur an einem anderen Standort.

Kann der Anbieter jedoch am neuen Wohnort den Vertrag nicht erfüllen, weil beispielsweise nur eine geringe Internetgeschwindigkeit möglich ist, kann der Vertrag außerordentlich gekündigt werden. Die schriftliche Kündigung sollte dann per Einwurfeinschreiben und zusätzlich über den Kunden-Login/per E-Mail mit angehängtem Brief und Unterschrift an den Anbieter geschickt werden. Die Frist zur Kündigung beträgt drei Monate bis zum Ende des Kalendermonats. Nach aktueller Rechtsprechung beginnt die dreimonatige Frist jedoch erst mit dem tatsächlichen Umzug, so dass Kunden den alten Anschluss drei Monate weiterbezahlen müssen.

Wenn Kunden innerhalb eines Vorwahlbereiches umziehen, können sie die bestehende Rufnummer auch am neuen Wohnort nutzen. Ändert sich der Anbieter nicht, läuft die Rufnummernmitnahme meist unproblematisch. Wird mit dem Umzug auch der Anbieter gewechselt, ist eine Rufnummernportierung rechtzeitig zu beantragen.

Hat der Anbieter jedoch versichert, dass er am neuen Wohnort den Vertrag unter gleichen Bedingungen erfüllen kann und es treten nach dem Umzug Störungen auf, die nicht behoben

werden können, beispielsweise eine schlechtere Internetgeschwindigkeit, hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht. Bevor dieses jedoch greift, muss der Anbieter zunächst aufgefordert werden, den Vertrag wie eigentlich vereinbart zu erfüllen. Kommt dieser nach einer angemessenen Frist – mindestens 14 Tage bis drei Wochen – der Aufforderung nicht nach, kann der Vertrag ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. ●

FAKE-INKASSO

Horrende Forderungen für Käufe bei Online-Händlern, Streaming- oder Erotikdiensten schockieren immer wieder Verbraucher. Obwohl keine Käufe bei Onlinehändlern erfolgten, keine Bustickets gebucht wurden und keine Erotik-Servicedienste in Anspruch genommen wurden, erhalten Verbraucher horrende Rechnungen mit Drohungen über eine angeblich bevorstehende Zwangsvollstreckung bis hin zur Information des Arbeitgebers.

Zunächst gilt es bei solchen Forderungen Ruhe zu bewahren und zu prüfen, ob eine Forderung überhaupt gerechtfertigt ist. Sofern ein Vertragsschluss vorliegt, kann bei Fälligkeit der Geldbetrag gefordert werden. Unseriöse Inkassounternehmen fordern per E-Mail oder Brief hohe Geldbeträge und drohen mit negativen Folgen bei Nichtbezahlen: Zwangsvollstreckung, Schufa-Eintrag, Konto-Sperre oder Information des Arbeitgebers. Durch das aggressive Vorgehen der Inkassounternehmen zahlen deshalb viele Adressaten, obwohl sie es gar nicht müssten.

Doch wie kann man erkennen, ob es sich um ein legales Inkassounternehmen handelt? Zunächst muss ein Inkassounternehmen bei einer Aufsichtsbehörde registriert sein. Ein Blick in das online einsehbare Rechtsdienstleistungsregister genügt oftmals schon, um zu erkennen, ob das Unternehmen überhaupt Inkasso betreiben darf. Teilweise kopieren unseriöse Unternehmen auch legale Inkassoauftritte. Aus diesem Grund sollte man nach weiteren Indizien suchen. Anhand des Überweisungsträgers kann beispielsweise erkannt werden, in welches Land das geforderte Geld fließen soll. Eine ausländische Bankverbindung bei einem deutschen Unternehmen ist hier widersprüchlich. Inkassounternehmen müssen ferner den Forderungsgrund, den Auftraggeber sowie bei Verträgen den Vertragsgegenstand und das Datum des Vertragsschlusses angeben.

Im Zweifel sollten sich Betroffene umgehend beraten lassen. Wird einem – auch unzulässigen – Inkassoschreiben nicht widersprochen und beantragt das Unternehmen einen Mahnbescheid, kann bei erneutem Ignorieren der Zahlungsaufforderung unversehens ein Vollstreckungsbescheid ergehen.

Unter www.inkasso-check.de prüfen Sie kostenfrei, ob die Forderung gerechtfertigt ist und können sich im Anschluss daran einen Musterbrief erstellen lassen. ●



© reichdernatur / Fotolia

INFO- UND TERMINELEFON

Wir beraten Sie gerne persönlich.
Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin in einer unserer Beratungsstellen.
Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr
Freitag 10–14 Uhr

(0711) 66 91 10

INTERNET HOMEPAGE

www.vz-bw.de

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Sie haben Ärger mit Ihrem Mobilfunkanbieter? Ihre Bank kündigt einen Vertrag aus heiterem Himmel? Die Handwerkerrechnung ist deutlich teurer als das Angebot? Sie können Ihren Beratungstermin bei uns auch bequem online vereinbaren:

www.vz-bw.de/termin-online-vereinbaren

BERATUNGSTELEFON

Ihr schneller und unkomplizierter Weg zu uns: Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie auch gerne telefonisch.

Montag bis Freitag 9–12 Uhr |
Mittwoch 15–18 Uhr

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht	0 900 1 77 444 1
Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene	0 900 1 77 444 2
Versicherungen	0 900 1 77 444 3
Altersvorsorge, Banken, Kredite	0 900 1 77 444 4
Bauen, Wohnen	0 900 1 77 444 5
Energie	0 900 1 77 444 6

Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen	0 900 1 77 444 7
------------------------------------	------------------

(Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend. Infos zum Datenschutz: www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise)

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

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

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

Waldshut-Tiengen | Parkhaus Kornhaus | 79761 Waldshut-Tiengen | Di 15–17 Uhr | Do 10–12 Uhr

UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE

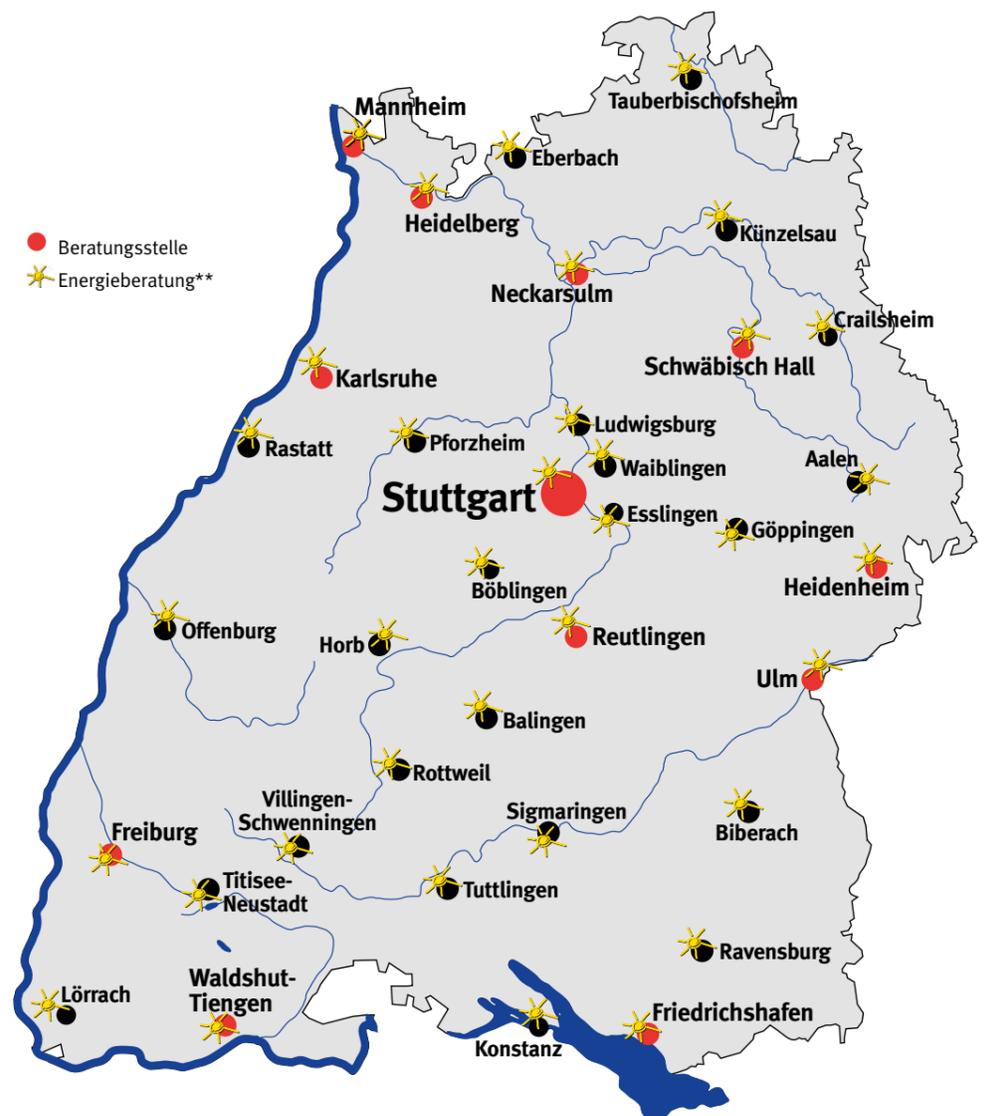
Gültig ab 1.1.2019

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 und 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)	**kostenlos
Basis-Check	(Beratung vor Ort)	**kostenlos
Gebäude-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Detail-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Heiz-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Solarwärme-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Eignungs-Check Solar	(Beratung vor Ort)	**30,00
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



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart | Telefon (07 11) 66 91-10
Fax (07 11) 66 91 50 | E-Mail info@vz-bw.de | Internet www.vz-bw.de | **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorstand

Redaktion: Ursula Ferschel | **Autoren:** Matthias Bauer, Dr. Eckhard Benner, Oliver Buttler, Dr. Peter Griebel, Niklaas Haskamp, Sabine Holzäpfel, Christiane Manthey, Niels Nauhauser, Karin Roller, Jochen Schäfenacker, Dr. Tina Schwenk, Julia Woywod-Dorn | **Gestaltung, Herstellung, DTP:** Bernhard Bausch | **Druck:** Senner Druckhaus GmbH, 72622 Nürtingen

Die in der Verbraucherzeitung veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt | Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Zustimmung des Herausgebers

Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Gewähr übernommen | Preis ist durch den Mitgliedsbeitrag abgegolten.

Gefördert durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.

RATGEBER | VERANSTALTUNGEN

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

VORTRÄGE, WORKSHOPS, AUSSTELLUNGEN | KOSTENLOS



Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene

Anmeldung zu Workshops erforderlich: Telefon (0711) 66 91 211 (Montag bis Freitag 9–12 Uhr) | E-Mail: ernaehrung@vz-bw.de

Beratungsstelle Freiburg

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

PowerKauer auf Gemüsejagd – Jahreszeitenspieler rund um Obst und Gemüse

Workshop für Schulklassen Stufe 2–6

Di 2.4. bis Do 27.6.

Eierkennzeichnung

Do 4.4. bis Do 25.4. | Infoecke

Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln

Mi 24.4. 11 Uhr | Vortrag

Referentin: Birgit Waidele

Goji, Hanf und Chia:

Was ist dran am Superfood?

Di 30.4. bis Di 2.7. | Infoecke

Mi 5.6. 14 Uhr | Vortrag

Referentin: Birgit Waidele

Auf der Suche nach den Superstars:

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Di 30.4. bis Do 27.6.

Beratungsstelle Mannheim

68161 Mannheim | N4, 13–14

Fitness to go – Riegel, Shakes und Isodrinks

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Fr 12.4. bis Fr 28.6.

Referentin: Judith Broßler

Goji, Hanf und Chia:

Was ist dran am Superfood?

Fr 12.4. bis Fr 24.5. | Infoecke

Do 25.4. 16.30 Uhr | Vortrag

Referentin: Judith Broßler

Auf der Suche nach den Superstars:

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Fr 12.4. bis Fr 28.6.

Einkaufsfallen im Supermarkt

Do 23.5. 16.30 Uhr | Vortrag

Referentin: Judith Broßler

Dem Süßen auf der Spur

Fr 24.5. bis Fr 28.6. | Infoecke

Beratungsstelle Ulm

89073 Ulm | Frauengraben 2

Eierkennzeichnung

Mo 1.4. bis Fr 26.4. | Infoecke

Goji, Hanf und Chia:

Was ist dran am Superfood?

Mo 29.4. bis Fr 28.6. | Infoecke

Mi 26.6. 14 Uhr | Vortrag

Referentin: Alexandria Geiselman

Auf der Suche nach den Superstars:

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Mo 1.4. bis Fr 28.6.

PowerKauer auf Gemüsejagd – Jahreszeitenspieler rund um Obst und Gemüse

Workshop für Schulklassen Stufe 2–6

Mo 1.4. bis Fr 28.6.

Fit im Alter

Mi 3.4. 10 Uhr | Vortrag

Referentin: Alexandria Geiselman

Beratungsstelle Stuttgart

70178 Stuttgart | Paulinenstr. 47 | (Ebene 6)

Goji, Hanf und Chia:

Was ist dran am Superfood?

Mi 3.4. bis Mi 22.5. | Infoecke

Do 9.5. 17 Uhr | Vortrag

Referentin: Elvira Schwörer

Auf der Suche nach den Superstars:

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Mo 1.4. bis Fr 26.7.

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen

Mi 22.5. bis Mi 10.7. | Ausstellung



Geld & Versicherungen

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 91 110 | Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr | Fr 10–14 Uhr | E-Mail: info@vz-bw.de

Beratungsstelle Reutlingen

72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Risiko Eigenheim?

Wieviel kann ich mir leisten?

Do 23.5. 17 Uhr | Vortrag

Referent: Hansjörg Hagenlocher

Junge Leute und Geld.

Finanzprodukte für Berufsstarter

Do 27.6. 17 Uhr | Vortrag

Referent: Hansjörg Hagenlocher

Beratungsstelle Mannheim

68161 Mannheim | N4, 13–14

Junge Leute und Geld.

Finanzprodukte für Berufsstarter

Do 6.6. 15–16.30 Uhr | Vortrag

Referentin: Bettina Bißwanger

Bitte geben Sie bei der Anmeldung zu diesem

Vortrag Ihre aktuelle Tätigkeit an!



Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 91 110 | Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr | Fr 10–14 Uhr | E-Mail: info@vz-bw.de

Beratungsstelle Neckarsulm

Mediathek Neckarsulm in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Smart Home: Neue digitale Anwendungen im Wohnbereich

Fr 5.4. 19.30 Uhr | Vortrag

Verbraucherabend rund ums Thema „Zuhause“



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

WEBINARE

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen online auf www.vz-bw.de/webinare-bw

Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere

Mi 17.4. 13 Uhr

Richtig versichert

Di 30.4. 18.30 Uhr

Inkasso

Mi 8.5. 18.30 Uhr

Stromanbieterwechsel – so geht's

Di 14.5. 18.30 Uhr

Altersvorsorge bei Niedrigzinsen

Mi 22.5. 18.30 Uhr

Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere

Di 4.6. 18.30 Uhr

Digitaler Nachlass

Mi 5.6. 18.30 Uhr

Altersvorsorge bei Niedrigzinsen

Fr 7.6. 10 Uhr



UNSER NEUER PODCAST

Hören Sie doch mal rein: Wir reden über spannende Verbrauchertemen – durchleuchtet von unseren Expertinnen und Experten. Sie finden unseren Podcast auf www.vz-bw.de/podcast sowie auf allen gängigen Podcast-Plattformen:





Buch | ca. 35 Registerkarten & ca. 100 Dokumenten-Seiten | 21,0 x 29,7 cm | kartoniert mit Schutzumschlag | Bestell-Nr. BW55-01 | 1. Auflage 2019 | **19,90 €**

BAUEN! – DAS PRAXIS-SET

Praxishilfe für den Hausbau

Wer ein Haus baut, sollte auch auf der Baustelle genau hinsehen. Denn schlecht organisierte Bauabläufe und Baumängel können erhebliche Folgen haben. Bei der strukturierten Begleitung Ihrer Baustelle unterstützt Sie unser Praxis-Set, als ideale Ergänzung zum Ratgeber „Bauen!“ – mit vielen nützlichen Hilfsmitteln, z.B. Arbeitsvorlagen im praktischen DIN A4-Format. So behalten Sie stets den Überblick in der Bauphase.

Das Praxis-Set beinhaltet auch ein Ablagesystem für alle wichtigen Unterlagen – vom Bauantrag über Leistungsverzeichnisse und Handwerkerverträge bis zu Schlussrechnungen und Garantieverklärungen.

Checklisten, Registerblätter und Praxis-Informationen helfen, auf der Baustelle die Übersicht zu behalten:

- Checklisten zur Kontrolle aller Gewerke, Bautagebuch-Blätter, Jour-Fixe-Protokolle und Abnahmeformulare
- Ablagesystem für alle wichtigen Unterlagen: So wird nichts vergessen
- Alle nötigen Unterlagen leicht verständlich erklärt
- Für alle, die ein neues Haus bauen
- Praktische Blockklebung mit Lochung zum Ablösen der einzelnen Seiten.



Buch | 352 Seiten | vierfarbig | 21,0 x 29,7 cm | kartoniert | Bestell-Nr. BW54-01 | 1. Auflage 2019 | **34,90 €**

KOSTEN- UND VERTRAGSFALLEN BEIM BAUEN
Hausbau auf eigenem Grundstück – mit Architekt, Generalunternehmer oder Fertighausanbieter

Fast jeder, der bauen will, hat ein mulmiges Gefühl beim Thema Kosten. Zu viel hat man schon gehört von Kostensteigerungen auf Baustellen. Und nur selten im Leben schließt man so weitreichende Verträge wie beim Bauen. Beides zusammen birgt hohe Risiken: Kosten- und Vertragsfallen können für ganz erhebliche Schwierigkeiten sorgen oder sogar das gesamte Bauprojekt gefährden. Dieser Ratgeber richtet sich an alle Bauherren, die ein Fertighaus kaufen, ein schlüsselfertiges Massivhaus bauen oder mit einem Architekten planen. Über 160 Checkblätter helfen, gezielt teure Kosten- und Vertragsfallen beim Bauen auszuschalten.

- **Checkblätter Grundstückskauf:** von Bebauungsmöglichkeiten bis zu rechtlichen Belastungen und Beschränkungen
- **Checkblätter Architekt:** vom Leistungsumfang des Architekten bis zur Planung des Hauses – was Sie regeln sollten.
- **Checkblätter Generalunternehmer und Fertighausanbieter:** von der Baubeschreibung bis zu den Baukosten

DIE IDEALE ERGÄNZUNG ZUM GROSSEN PRAXIS-HANDBUCH „BAUEN!“



Buch | 384 Seiten | 20 x 25 cm | Hardcover | Bestell-Nr. BW48-01 | 1. Auflage 2017 | **34,00 €**

BAUEN!

Das große Praxis-Handbuch für Bauherren

Bauen ist eine der größten Herausforderungen im Leben. Warum ist das so? Weil man beim Bauen in einen rechtlich, technisch und finanziell sehr komplexen Vorgang einsteigt, den nur die wenigsten Menschen wirklich über-

blicken. Sie haben – trotz jüngster Gesetzesnovellierungen – faktisch nur wenige Schutzrechte und sind als Bauherr eine vollständig selbstverantwortlich handelnde Person. Das neue Verbraucherbaurechtsrecht, das zum 1. Januar 2018 in Kraft tritt, bietet zwar einige Verbesserungen gegenüber dem bisherigen Baurechtsrecht. Es ist aber teilweise doch wieder so lückenhaft, dass Ihnen nun neue Risiken drohen. Die große Kunst des Bauens besteht darin, diese Risiken frühzeitig zu erkennen und den Bauvorgang so zu strukturieren, dass er sicher und qualitativ im Kosten- und Zeitrahmen ablaufen kann. Dieses Buch setzt sich umfassend und detailliert mit allen neuen Regelungen auseinander. Es steckt voller Praxisbeispiele und Praxistipps und kommt direkt aus der Verbraucherberatung. Es begleitet Sie kompetent und sicher auf Ihrem Weg – von der Finanzierung über den gesamten Planungs- und Bauprozess bis zur Fertigstellung und Abnahme. So gelingt der Traum vom eigenen Haus.



Buch | 224 Seiten | vierfarbig | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | Bestell-Nr. BW52-01 | 1. Auflage 2018 | **19,90 €**

RATGEBER HEIZUNG
Wärme und Warmwasser für mein Haus

Wenn Sie einen Neubau planen oder Ihr bestehendes Gebäude sanieren wollen, spielt die richtige Haustechnik eine wichtige Rolle. Denn mit ihr entscheiden Sie, wie hoch Ihre Energiekosten sein werden und wie umweltfreundlich Sie Wärme und Warmwasser erzeugen. Zahlreiche innovative Techniken stehen zur Verfügung – klug kombiniert und mit Fördermitteln unterstützt, sind viele dieser Techniken eine lohnende Investition. Dieser Ratgeber begleitet Sie Schritt für Schritt bei der Planung und Umsetzung.

Bestellkarte

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

Bestell-Nr.	Anz.	Broschüren-Titel	Stückpreis	Gesamt €
Gesamtbetrag				

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

So können Sie bestellen:

- ➔ Per Telefon (02 11) 38 09-555
- ➔ E-Mail broschueren@vz-bw.de
- ➔ Internet www.vz-bw.de/ratgeber
- ➔ Per Post
Versandservice der Verbraucherzentralen
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Name: _____
Vorname: _____
Straße, Hausnummer: _____
Postleitzahl, Ort: _____

Datum _____ Unterschrift _____



ACHTUNG, ZUCKER!
Die schlimmsten Zuckerfallen und die besten Alternativen

Buch | 192 Seiten | 14,8 x 21,0 cm | kartoniert | Bestell-Nr. ET38-01 | 1. Auflage 2016 | **14,90 €**

Wie viel Zucker ist gesund? Wo versteckt er sich? Und wie ersetzt man ihn sinnvoll? Zucker ist süß und schmeckt gut – und wir alle essen viel zu viel davon.

Dieser Ratgeber schafft Klarheit: Er informiert über die verschiedenen Zuckerarten und Ersatz-

stoffe und klärt auf, wie gesundheitsschädlich Zucker wirklich ist. Finden Sie die Zuckerfallen im Supermarkt: In welchen Lebensmitteln versteckt sich besonders viel Zucker? Welche Alternativen gibt es? Der Ratgeber bietet über 50 zuckerarme Rezepte zum Backen und Kochen und lädt zum Experimentieren mit Süßungsmitteln ein – Trockenfrüchten, Obst oder Sirupen.

- Basiswissen Zucker: Wie viel Zucker braucht der Körper? Wie verwertet er ihn?
- Zuckerfallen: So tarnt die Lebensmittelindustrie den hohen Gehalt an Zucker
- Zuckerarme Rezepte für Frühstück, Salate, Backwaren, Desserts etc.



LEBENSMITTEL-LÜGEN
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

Wissen Sie, was Sie essen?
Rindfleischsuppe ohne Rindfleisch, Erdbeerjoghurt, der Erdbeeren vorgaukelt, Alpenmilch aus Schleswig-Holstein oder Hofhühner aus der Geflügelfabrik – die Lebensmittelindustrie täuscht und trickst mit irreführenden Produktangaben. Ob Mogelpackung, angeblicher Tierschutz oder vegane Lebensmittel – 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.

Buch | 248 Seiten | vierfarbig | 14,8 x 21 cm | Bestell-Nr. ET24-03 | 3. Auflage 2016 | **14,90 €**



DIE RICHTIGE KOST FÜR KINDER UND SÄUGLINGE

BÄRENSTARKE KINDERKOST
Einfach, schnell und lecker: Gesunde Abwechslung in der Kinderküche

Wer für Kinder kocht, steht in der Verantwortung: Schmecken soll es – nicht nur den Kindern – und gesund muss es sein. Dass eine abwechslungsreiche Familienkost und ausgewogene Kinderernährung nicht kompliziert oder aufwendig sein müssen, zeigt dieser Ratgeber.

Bärenstarke Kinderkost informiert über die verschiedenen Lebensmittelarten, warum „süß“ ein besonderer Geschmack ist, und wie das tägliche Kochen organisiert werden kann, damit auch Zeit für anderes bleibt.

Mit liebevollen Illustrationen von Katrin Wiehle. Ihr sympathischer Bär führt mit vielen praktischen Tipps durch den Ratgeber.

Buch | 216 Seiten | 14,8 x 21 cm | vierfarbig | Bestell-Nr. ER83-14 | 14. Auflage 2018 | **16,90 €**



GESUNDE ERNÄHRUNG VON ANFANG AN
Stillen, Säuglingsnahrung, Breie und Gläschenkost

Buch | 112 Seiten | 14,8 x 21 cm | Bestell-Nr. ER79-19 | 19. Auflage 2016 | **7,90 €**

Wenn ein Baby auf die Welt kommt, haben Eltern viele Fragen. Dieser Ratgeber hilft dabei, dem Baby einen gesunden Start ins Leben zu ermöglichen, Werbeaussagen kritisch zu hinterfragen und den Angebot-Dschungel durchschaubar zu machen.

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 _____

Bitte abschicken an:
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Mitgliederbetreuung
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart

E-Mail: mitglieder@vz-bw.de
Fax: (0711) 66 91 50

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

- meiner Postanschrift
- meiner E-Mail Adresse
- _____
- meiner Faxnummer
- _____

Beitragszahlung

Sie können den Mitgliedsbeitrag per Überweisung, Dauerauftrag oder Einzugsermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat) bezahlen. Wenn Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, buchen wir den Mitgliedsbeitrag jedes Jahr von ihrem Konto 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 Mitgliedsbeitrag selbst.
Bankverbindung:
Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01
BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

Mitgliedsbeiträge für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können steuerlich als Sonderausgaben geltend gemacht werden: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist vom Finanzamt Stuttgart – Körperschaften wegen ausschließlicher und unmittelbarer Förderung der Verbraucherberatung als besonders förderungswürdig anerkannt (Freistellungsbescheid vom 14.01.2019, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Weitere Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier: www.vz-bw.de/datenschutz