

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



Die Vielfalt der Produkte und Dienstleistungen für Verbraucherinnen und Verbraucher ist riesig. Das ist meistens wunderbar. Mit dieser Vielfalt, mit der Digitalisierung und der Internationalität der Unternehmen haben aber auch die Anforderungen an die Verbraucher zugenommen. Diese müssen heute mehr denn je immer wieder Entscheidungen für oder gegen Angebote treffen und mit vielen Problemen umgehen, die mit seriösen oder unseriösen Unternehmen, mit schlechten Produkten oder Vertragskündigungen entstehen.

Aufgabe der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist es, mit Beratung, Information, Rechtsdurchsetzung und dem Eintreten für verbraucherfreundliche Gesetze Verbraucher konkret zu unterstützen und sich für ihre Rechte einzusetzen. Das kann sie leisten mit der finanziellen Unterstützung insbesondere des Landes Baden-Württemberg, denn die Beiträge, die Verbraucher für die Beratung zahlen, decken nicht die Kosten für die Beratung. Viele Informationen stehen auch kostenfrei zur Verfügung. In den jetzt laufenden Beratungen des Landeshaushalts für 2020/2021 werden die Weichen gestellt. Wie verbrauchernah kann die Verbraucherzentrale zukünftig arbeiten, und was kann sie an Unterstützung für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg leisten?

Die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale hat dazu folgenden Appell verabschiedet:

BESCHLUSS STUTTGARTER APPELL DER MITGLIEDERVERSAMMLUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG AM 9. MAI 2019

Die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. beschließt:

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. ist eine anerkannte Einrichtung zur Unterstützung der Verbraucherinnen und Verbraucher. Ihre Leistungen sollen für alle Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg erreichbar sein. Sie soll Unterstützung anbieten können

- für Verbraucherinnen und Verbraucher in den Großstädten, aber auch in zumutbarer Entfernung zu ihrem Wohnort im ländlichen Raum einen Anlaufpunkt bieten.
- für diejenigen, die digital erfahren sind, aber auch für diejenigen, die stärker die persönliche Beratung vor Ort in Anspruch nehmen wollen.
- innerhalb einer akzeptablen Zeit für Verbraucherinnen und Verbraucher, die oftmals mit Forderungen von Unternehmen mit Fristsetzung konfrontiert sind.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. soll ihre digitalen Informations- und Beratungsangebote ausbauen, aber ebenso durch eine Ausweitung und Stärkung der Beratungsstellen die Erreichbarkeit in der Fläche ermöglichen.

Die Mitgliederversammlung hält fest, dass die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg für ihre Aufgaben eine ausreichende finanzielle Unterstützung durch das Land Baden-Württemberg benötigt. Perspektivisch ist die Förderung pro Kopf der Bevölkerung auf den Durchschnitt der bundesweiten Förderung anzuheben.

Die Mitgliederversammlung fordert die Landesregierung und den Landtag als Haushaltsgesetzgeber auf, in der kommenden Haushaltsperiode die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit einer deutlich erhöhten finanziellen Zuwendung zu fördern, damit Tarifsteigerungen aufgefangen, vakante Stellen wiederbesetzt und in der kommenden Haushaltsperiode mindestens eine Beratungsstelle eröffnet werden kann. Zielsetzung neuer Beratungsstellen ist es, in einer weiteren Region mit zumutbareren Entfernungen Verbraucherinnen und Verbrauchern Information und Beratung zu ermöglichen.

Die Mitgliederversammlung verweist hierbei auf den Koalitionsvertrag der laufenden Legislaturperiode, in dem festgeschrieben steht: „Die wertvolle Arbeit der Verbraucherzentrale (...) wollen wir weiter verlässlich unterstützen und weiter stärken.“*

* Baden-Württemberg gestalten. Verlässlich. Nachhaltig. Innovativ. Koalitionsvertrag zwischen Bündnis 90/Die Grünen Baden-Württemberg und der CDU Baden-Württemberg 2016–2021, S. 107

NEUES BERATUNGSANGEBOT – VIDEOBERATUNG BEQUEM VON ZUHAUSE AUS

Sich schnell und flexibel beraten zu lassen, ohne das Haus verlassen zu müssen, das ist ab sofort mit der videogestützten Beratung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg möglich.

„Die kompetente Beratung via Internet ist neben der persönlichen, telefonischen und schriftlichen Beratung ein wichtiger Baustein, um den Bedürfnissen der Verbraucher in einer zunehmend digitalisierten Welt auch zukünftig gerecht zu werden“, ist sich Cornelia Tausch, Vorstand der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, sicher.

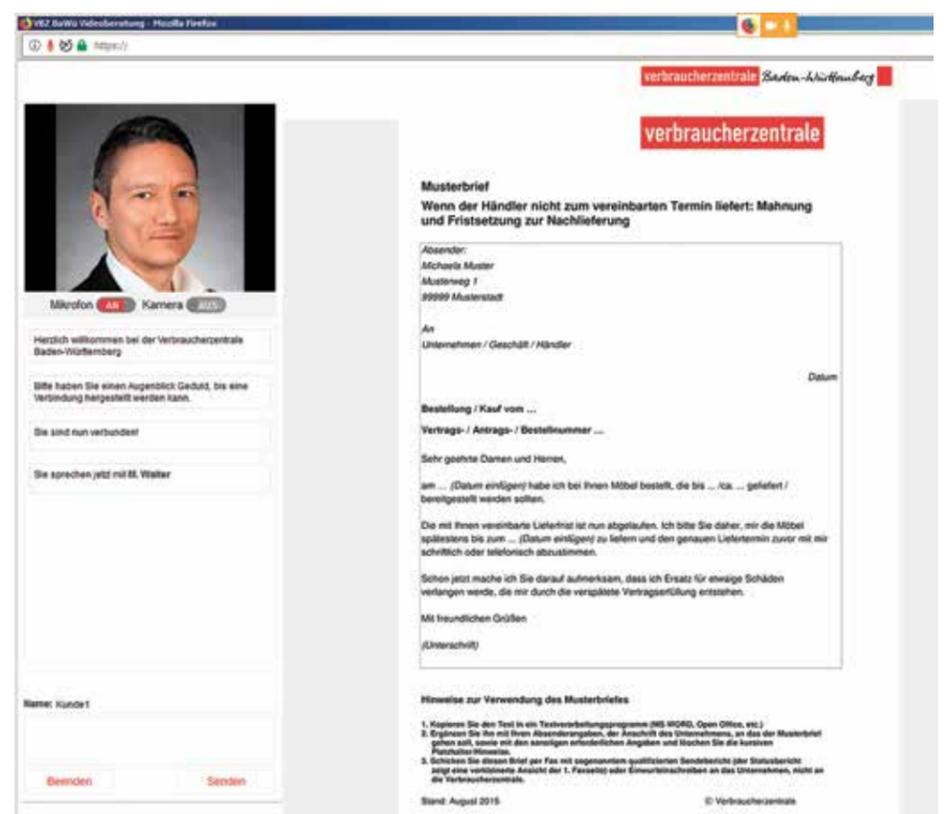
Wie weit ist es zur nächsten Beratungsstelle, wie komme ich hin und wieder zurück? Muss ich mir extra freinehmen, und wer passt auf die Kinder auf? Diese und ähnliche Fragen stellen sich Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nur im ländlichen Raum, wenn sie eine persönliche Beratung in einer der regionalen Beratungsstellen in Anspruch nehmen wollen.

„Mit unserem neuen Beratungsangebot wollen wir eine flächendeckende Beratung gewährleisten und auch an all diejenigen denken, die aus den unterschiedlichsten Gründen eine persönliche Beratung vor Ort nicht in Anspruch nehmen können.“

Und so funktioniert's

Sie vereinbaren einfach telefonisch oder über die Website einen Beratungstermin und erhalten anschließend eine E-Mail mit Beratungslink. Zum vereinbarten Zeitpunkt führt genau dieser Link in einen virtuellen Beratungsraum, in dem gemeinsam wichtige Dokumente wie Vertragsunterlagen betrachtet und besprochen werden oder gemeinsam auf Webseiten navigiert werden kann. Dabei kommunizieren Berater und Verbraucher via Kamera, Mikrofon und Lautsprecher. ●

Wir starten mit der Videoberatung Anfang November 2019. Über das neue Angebot können Sie sich ausführlich auf unserer Internetseite: www.vz-bw.de/beratung informieren.



Die Videoberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg aus Verbrauchersicht

Das Projekt „Ausbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.“ wird gefördert durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.

SO GELINGT DER VERMÖGENSERHALT IM ALTER

DREI SCHRITTE ZU IHRER ALTERSVORSORGESTRATEGIE

Der Bausparvertrag ist fällig, eine Lebensversicherung wird ausgezahlt oder der Arbeitgeber bietet eine Abfindung für einen vorgezogenen Ruhestand an. Doch das verfügbare Geld kann höchstens zu Minizinsen angelegt werden, außerdem nagt die Inflationsrate beständig an der Substanz des Vermögens. Wie kann man den Erhalt des Vermögens auch im Alter noch irgendwie sicherstellen? Welche Anlageprodukte kommen für Senioren in Frage?

Die aktuellen Zinsen für Sparguthaben liegen selten noch über einem halben Prozentpunkt pro Jahr. Wenn die Zinssätze deutlich geringer sind als die Inflationsrate, verliert das Vermögen an Kaufkraft. Die offizielle Inflationsrate liegt bei rund zwei Prozent und ist ein erster Anhaltspunkt für den Kaufkraftverlust. Im Einzelfall schlagen Preissteigerungen aber unterschiedlich stark zu Buche. Denn wer zum Beispiel im Eigenheim wohnt, bleibt verschont

und damit auch höhere Chancen aufweisen und überdies möglichst preiswert sind.

Die folgenden drei Schritte helfen Ihnen, zu Ihrer persönlichen Strategie zu finden.

Schritt 1: Bestandsaufnahme

Wie ist Ihr Geld aktuell angelegt? Bilden Sie gedanklich vier Stapel (Profis sprechen von Vermögens- oder Anlageklassen) und ordnen



von den hohen Mietpreissteigerungen der jüngsten Zeit.

Tip: Das Statistische Bundesamt veröffentlicht einen Preismonitor: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Konjunkturindikatoren/Preismonitor/Preismonitor.html>. Dort können Sie nachsehen, wie sich die Preise für bestimmte Waren und Dienstleistungen entwickelt haben.

Die nächste Hürde für Ihr Ziel, Vermögen auch im Alter zu erhalten, sind die Kosten der Finanzprodukte, in die Sie Ihr Geld anlegen. Wer sein Geld Anlageberatern und Vermögensverwaltern anvertraut, muss damit rechnen, dass deren Entgelte mindestens anderthalb bis zwei Prozent des Vermögens pro Jahr auffressen. Will man also trotz Inflation, Kosten und womöglich auch noch Steuern die Kaufkraft erhalten, muss man Anlageprodukte in Betracht ziehen, die höhere Risiken

Sie die Verträge zu. Auf den **ersten Stapel legen Sie Einlagen**, alle möglichen Zinspapiere inklusive Rentenfonds, Bausparguthaben, klassische Lebens- und Rentenversicherungen. Hier schlägt die Niedrigzinsphase voll durch. Ausnahmen gibt es nur bei alten Verträgen mit hohen garantierten Leistungen. Beispiele: alte Bausparverträge mit festem Zins und Bonus, alte Lebens- und Rentenversicherungen mit Garantieleistungen. Auf den **zweiten Stapel legen Sie Verträge, mit denen Sie direkt oder indirekt am Aktienmarkt anlegen**: einzelne Aktien, Aktienfonds, Versicherungen mit Aktienfonds. Da hier keine Zinsen gezahlt werden, sondern je nach Unternehmensgewinn Dividenden, spielt der aktuelle Zins direkt keine Rolle. Im Rückblick waren die Erträge von Aktien vor Berücksichtigung von Kosten im Durchschnitt knapp vier Prozentpunkte pro Jahr höher als die Erträge aus sicheren Zinspapieren. Den **dritten Stapel bildet Immobilienvermögen**. Dieser enthält

neben dem Eigenheim auch vermietete Immobilien oder Immobilienfonds. Auf den **vierten Stapel** schließlich **kommen Geldanlagen in Rohstoffe**, also etwa Gold- und Silbermünzen. Damit ist der Vermögensbestand grob den verschiedenen Anlageklassen, mit denen jeweils unterschiedliche Risiken und Chancen verbunden sind, zugeordnet. Notieren Sie dann für alle Produkte die Höhe der jährlichen Kosten. Festgeld und Co. sind kostenfrei, bei Lebensversicherungen und Investmentfonds fallen aber Kosten für Abschluss und Verwaltung an, welche die möglichen Erträge jährlich oft um anderthalb bis drei Prozent reduzieren. Schließlich wäre noch zu klären, wie lange die Verträge noch laufen.

Schritt 2: Bedarf klären

Nachdem Sie Ihr Vermögen grob sortiert haben, richtet sich nun der Blick auf Ihren Bedarf in der Zukunft: Welchen Geldbetrag brauchen Sie jederzeit verfügbar? Denken Sie an notwendige Anschaffungen, aber auch an eventuelle Gesundheitskosten. Dafür käme ein Tagesgeldkonto in Frage. Welchen Teil des Vermögens benötigen Sie vorerst nicht, weil es noch keinen Bedarf gibt, wollen ihn aber im Bedarfsfall verfügbar haben? Viele denken dabei an eventuelle Kosten für Pflege oder Pflegeheim. Ist es Ihnen wichtig, dass Ihr Geld im Todesfall vererbt wird oder spielt das keine Rolle? Wie viel Wertschwankungsrisiko für Ihr Vermögen können und wollen Sie eingehen für die Chance auf eine höhere Rendite? Je nach Risikobereitschaft und Flexibilitätswunsch käme dann eine Mischung aus Festgeldern, Rentenfonds, offenen Immobilienfonds oder Aktienfonds in Frage (am besten günstige Indexfonds). Sind Sie auf ein monatliches Zusatzeinkommen angewiesen? Soll es garantiert lebenslang bezahlt werden? Oder für einen bestimmten Zeitraum? Für diesen Bedarf stehen Bankauszahlpläne, Fondsauszahlpläne oder private Rentenversicherungen zur Verfügung.

Schritt 3: Ausmisten und ergänzen

Wenn Sie wissen, wo Sie stehen und wo Sie

hinwollen mit Ihrem Vermögen, dann besteht der letzte Schritt auf dem Weg zu Ihrer persönlichen Strategie für den Vermögenserhalt im Alter darin, gezielt bestehende Verträge auszumisten und dort zu ergänzen, wo dies nötig ist. Stellen Sie sicher, dass die Risiken breit gestreut sind auf die verschiedenen Vermögensklassen (das sind die oben genannten Stapel). Eine erste gute Streuung ist schon erreicht, wenn das Geld nicht nur in die klassischen Zinspapiere und Einlagen angelegt ist, sondern zum Teil auch in **weltweite Aktien**. Kostengünstig geht dies etwa mit Indexfonds, welche den Aktienindex MSCI All Country World Index mit seinen rund 2.800 Aktien aus 49 Ländern abbilden. Ein so breit gestreuter Aktienkorb war auf lange Sicht die rentabelste Art, Vermögen anzulegen.

Bei Immobilien gibt es zu Direktinvestitionen, die auch erhebliche Instandhaltungskosten nach sich ziehen, günstigere und weniger riskante Alternativen: Mit drei oder vier **offenen Immobilienfonds** kann man auch kleinere Summen in diese Anlageklasse investieren und verteilt Verlustrisiken zugleich über einige hundert Immobilienobjekte.

Goldmünzen können Sie bei Ihrer Bank kaufen, ab einer halben Unze Gewicht sind die An- und Verkaufskosten auch überschaubar.

So eine Strategie mit einer Streuung über verschiedene Vermögensklassen mit günstigen Produkten sollte die Basis jeder Geldanlage sein. Sie ist auch nicht so schwer umzusetzen, wie man das vielleicht erwartet hätte. Und nur so hat man auf lange Sicht eine gute Chance, stets Renditen oberhalb der Inflationsrate zu erzielen. Aber trotz allem gilt: Sie müssen sich mit der Anlage wohlfühlen. Wenn für Sie Börsenkurse und Goldpreise Stress sind – einen Kursrutsch bei Aktien von 50 Prozent kann man nie ausschließen – und die Renditechancen dann doch nicht so wichtig sind, dann bleiben Sie einfach beim Tages- und Festgeld. Weitere Informationen zum Thema finden Sie auf unserer Internetseite, einem neuen Ratgeber, in unseren Webinaren und im Podcast. ●

AUFRUF: PRÜFEN SIE DIE ERHOBENEN KOSTEN IHRES RIESTER-VERTRAGES!

Die Beschwerden von Verbrauchern über ihre Riester-Verträge, die in die Auszahlphase übergehen, nehmen zu. Ein Fall aus unserer Beratungspraxis ist dabei besonders pikant. Es ist der bislang erste Fall dieser Art, dies wird aber künftig zunehmen. Es geht dabei um das Ende der Sparphase und den Beginn der Rentenbezugsphase. Eine Volksbank zog in ihrem „VR-Rente-Plus“-Vertrag ihrem Kunden beim Übergang in die Auszahlungsphase Abschluss- und Vertriebskosten in Höhe von rund vier Prozent vom Guthaben ab. Warum? Weil eine Versicherung abgeschlossen wurde und dafür neue Kosten fällig werden. Das Pikante: Im Vertragstext waren Abschluss- und Vertriebskosten explizit ausgeschlossen worden! So heißt es unter Ziffer 5 („Entgelt“): „Abschluss- und Vertriebskosten werden für den Altersvorsorgevertrag nicht berechnet.“ Die Volksbank schloss aber einen „VR-Rente-Plus-Sofortrente“-Vertrag über die R+V-Versicherung ab und teilte dem Verbraucher die Höhe der Abschluss- und Vertriebskosten mit, immerhin einige hundert Euro. Wir haben den Verbraucher darüber informiert, dass das Verhalten seiner Bank rechtswidrig ist und ihm

zunächst geraten, den zuständigen Ombudsmann einzuschalten. Dieser schlug dann der Bank auch vor, die Abschluss- und Vertriebskosten zurückzuerstatten. Verbraucher und Bank haben den Vorschlag angenommen, die Bank allerdings ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und unter der Auflage, der Verbraucher bewahre Stillschweigen über den Vergleich. Aufgrund der Stillschweigeverpflichtung will die Verbraucherzentrale den Namen der betroffenen Volksbank nicht bekannt geben. Dass die Bank der begründeten Forderung ihres Kunden nur gegen Stillschweigepflicht nachkommt, zeigt, dass sie nicht möchte, dass ihr vertragswidriges Verhalten öffentlich bekannt wird. VR-RentePlus-Verträge haben bundesweit viele Volks- und Raiffeisenbanken vertrieben. Die Formulare sind in vielen Punkten deckungsgleich. Die Verbraucherzentrale ruft Betroffene daher auf, ihre Riester-Verträge vor Beginn der Rentenbezugsphase zu überprüfen. Kreditinstitute dürfen nach dem Gesetz nur Kosten verlangen, auf die sie vorvertraglich hingewiesen haben. Die Verbraucherzentrale unterstützt Betroffene im Rahmen ihrer Rechtsberatung. ●

Weitere Kündigungswelle verhindert:

KLAGEN GEGEN BAUSPARKASSEN ERFOLGREICH

Nach der Bausparkasse Badenia AG hat nun auch die LBS Südwest die Revision vor dem Bundesgerichtshof zurückgezogen. Das in den Bausparbedingungen der beklagten Bausparkassen formulierte generelle Kündigungsrecht 15 Jahre nach Vertragsbeginn benachteiligt Verbraucher unangemessen. Dies hatten die Oberlandesgerichte Karlsruhe und Stuttgart nach Unterlassungsklagen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg entschieden.

Eine neue Kündigungswelle, die frühestens ab 2020 auf entsprechende Klauseln gestützt hätte werden könnte, ist damit endgültig vom Tisch. Die zwei nunmehr rechtskräftigen Urteile verschiedener Oberlandesgerichte sind ein klares Signal an die Branche. Das gesetzliche Kündigungsrecht von im Regelfall zehn Jahren ab Zuteilung dürfen die Bausparkassen nicht nach Belieben weiter verkürzen. ●

DIN 77230 AUS VERBRAUCHERSICHT: EINE WICHTIGE NORM?

Eine Norm des Deutschen Instituts für Normung (DIN) kann durchaus etwas Sinnvolles sein. Sie kann eine Einheitlichkeit herstellen, an der sich Marktteilnehmer ausrichten können. Zum Beispiel ist es sehr praktisch, dass es nicht unzählige Papierformate gibt, sondern man sich auf einige geeinigt hat, zum Beispiel DIN A 4.



Nun gibt es auch eine mit viel Werbetatnam publik gemachte Norm mit der Nummer 77230, die als Ziel behauptet, die private Finanzanalyse zu normieren. Manch ein Versicherungsvertrieber macht auch schon werblich darauf aufmerksam, dass er diese Norm mehr oder weniger beachtet. Als Verbraucher fragt man sich: Ist dies nun die kommende Vorgabe für einen verbraucherorientierten Vertrieb, oder dient sie nur der Versicherungsvertriebsmaschine?

Die Norm hat einen durchaus richtigen Grundgedanken: Basis einer guten Finanzberatung ist die Analyse des privaten Haushaltes der Verbraucher, beispielsweise: Welche Risiken können den Verbraucher treffen, und was ist in welcher Höhe bereits versichert – also eine Checkliste für den Verbraucher, insbesondere in Bezug auf wichtige finanzielle Risiken, denen er ausgesetzt ist.

Neu ist das nicht: Entsprechende Informationen zu Risiken und Absicherungen gibt es bei den Verbraucherzentralen in Form vieler Ratgeber bereits seit Jahrzehnten. Die Unternehmen, die sich an dieser „Norm“ versucht haben, wollten sich wohl nicht damit begnügen, eine solche Checkliste zu erstellen. Und so presst diese „Norm“, obwohl sie vorgibt, nur für die Analyse der Privatfinanzen da zu sein, auch gleich noch die ganz individuelle Beratung in ein vorgegebenes, keinesfalls akzeptables Raster. Sie ist damit im Kern die Anleitung für eine Schmalspur- und Falschberatung. Denn die „Norm“ übertritt die Grenze zur Beratung, indem sie behauptet, sie könnte nicht nur die den Verbraucher unter Umständen treffenden Risiken benennen, sondern auch, wie der Verbraucher die Risiken einzuschätzen habe. Die „Norm“ stellt hierzu

eine nach teils kuriosen Kriterien erstellte Risiko-Rangfolge auf. Wer die „Norm“ nutzt, muss diese Rangfolge akzeptieren – oder er verstößt gegen die Norm.

Damit übertritt die „Norm“ aber nicht nur ihr Ziel – nämlich die Vereinheitlichung der Analyse –, sondern sie stellt sich auch in Gegensatz zum Versicherungsvertragsgesetz. Dieses in Bezug auf den verbraucherorientierten Vertrieb beispielhafte Gesetz verlangt nämlich, dass Verbraucher in der Beratung nach ihren Wünschen und Bedürfnissen befragt werden und diese Wünsche und Bedürfnisse dann die Grundlage für die Empfehlung von Versicherungsprodukten sind. Es geht hier also um den individuellen Verbraucherbedarf, den es im Versicherungsvertrieb zu ermitteln gilt. Und dies ist keine Kann-Vorschrift, sondern geltendes und in weiten Teilen verbraucherorientiertes Gesetz. Die neue „Norm“ hat jedoch zum Ziel, einen übergestülpten einheitlichen Bedarf für alle Verbraucher vorschreiben zu können und damit das Gesetz auszuhöhlen.

Das wird selbst von professionellen Versicherungsvertriebern so gesehen. Ob Makler oder Maklerverband – sie laufen Sturm gegen die „Norm“, während diese von „Schmalspur-Versicherungsvertrieben“ – wie es scheint – teils gerne gesehen wird. Denn statt Beratung gibt es mit dieser Norm doktrinäre Vorgaben. Das ist gut für die Provisionen des Versicherungsvertriebs, aber ganz schlecht für Verbraucher.

Fazit: Wenn in der Versicherungsbranche mit einer „Beratung nach DIN 77230“ geworben wird, sollten bei jedem Verbraucher alle Alarmglocken läuten. Diese „Norm“ mag alles Mögliche sein, aber kein Gütezeichen. ●

! Fall aus der Beratungspraxis: DOCH NOCH IN DEN WICHTIGEN BERUFSUNFÄHIGKEITSVERSICHERUNGS-VERTRAG ZURÜCK

Ein Verbraucher wandte sich an die Verbraucherzentrale. Er hatte vor vielen Jahren einen Vertrag zur Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen. Jahre später ist er dann innerhalb seiner Stadt in eine andere Wohnung umgezogen. Eine diesbezügliche Information erreichte den Versicherer nicht. Deshalb schickte der Versicherer Prämienrechnungen an die bisherige Adresse des Verbrauchers, die diesen damit aber nicht erreichten, sondern an den Versicherer zurückgeschickt wurden. Es erfolgten daher auch keine Beitragszahlungen. Dem Verbraucher fiel dies zunächst nicht auf, später beunruhigte ihn der ausbleibende Kontakt zum Versicherer. Als er sich an den Versicherer wandte, teilt ihm dieser mit, dass der Vertrag zwischenzeitlich aufgelöst worden sei. Die Post an ihn sei ja immer zurückgekommen.

Zwar erklärte sich der Versicherer bereit, dem Verbraucher wieder eine Berufsunfähigkeitsversicherung anzubieten, doch nur nach einer erneuten Gesundheitsprüfung. Da der Verbraucher zwischenzeitlich gesundheitliche Beeinträchtigungen erlitten hatte, war dies für ihn keine gangbare Alternative.

Im Rahmen unserer Beratung zeigte sich nicht nur, dass der Versicherer erstaunlich wenige Anstrengungen unternommen hatte, die neue Adresse seines Versicherungsnehmers selbst zu ermitteln. Vor allem konnte der Versicherer nicht belegen, dass er den Versicherungsnehmer nach § 38 Versicherungsvertragsgesetz qualifiziert gemahnt hätte, indem er ihm die rückständigen Beiträge beziffert und ihn auf die Rechtsfolgen des Nichtbezahlens aufmerksam gemacht hätte. Darüber hinaus legten die Versicherungsbedingungen nahe, dass der Versicherer dem Versicherungsnehmer die Kündigung per Einschreiben schicken würde – auch dies konnte der Versicherer nicht belegen.

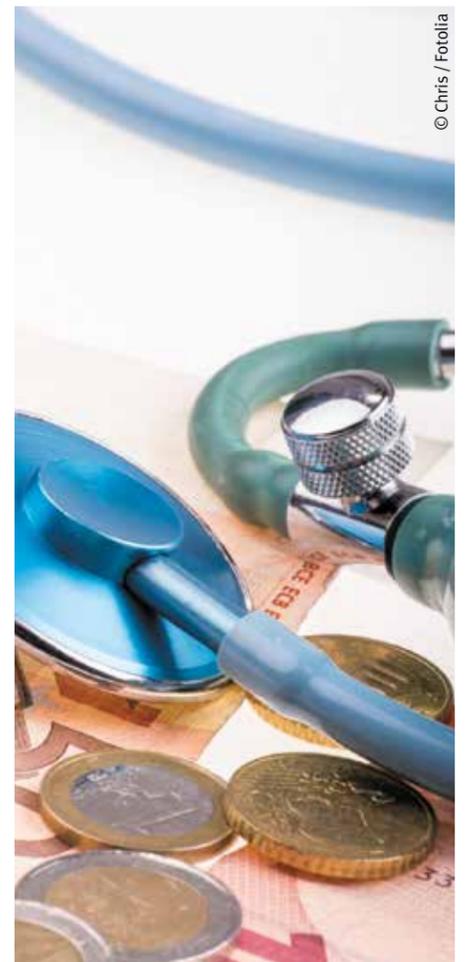
Die Verbraucherzentrale startete eine Vermittlung mit dem Versicherer. Als Ergebnis erklärte dieser, den Vertrag nun doch ohne Gesundheitsprüfung weiter bestehen zu lassen. Der Versicherungsnehmer ist damit wieder so mit einem Berufsunfähigkeits-Versicherungsschutz versichert, wie er ihn ursprünglich abgeschlossen hatte.

BEITRAGSBERECHNUNG VON KRANKENKASSEN – OFT INTRANSPARENT

Sehr viele Verbraucheranfragen und -beschwerden erreichen die Verbraucherzentrale zum Thema „Beitragsberechnung der Krankenkassen“. Alleine die Vielzahl der Fälle zeigt, wie bedeutend das Problem ist. Die Krankenkassen-Beitragsberechnung ist in vielen Fällen so intransparent, dass sie für Verbraucher nicht selbsterklärend ist. Ein Kontrollieren der Angaben und des Zahlbeitrages wird dadurch erschwert bis unmöglich gemacht.

Hier zeigt sich ein Problem, das von Krankenkassen angegangen werden muss: Wie können Beitragsberechnungen gestaltet sein, dass sie von Verbrauchern ohne großen Zeitaufwand verstanden werden können und eine Nachprüfung möglich ist? Dazu gehört neben Informationen zu den rechtlichen Grundlagen eine ansprechende grafische Gestaltung und eine einfache, gleichwohl korrekte Sprache. Die Bandbreite betroffener Fälle ist hoch und reicht von Unsicherheiten bezüglich der Verbeitragung von Altersvorsorgeeinkünften über Fragen zur Beitragswirkung anderer Einkunftsarten bis hin zur Berücksichtigung von Geringfügigkeitsgrenzen und den Vorgaben zur Berechnung des Beitrags nach einer Unternehmens-Insolvenz. Teils ist selbst der eigene Versicherungsstatus unbekannt geblieben.

Die Beitragsberechnung wird auch durch die hohe Komplexität der Materie intransparent. Hier ist der Gesetzgeber gefordert, Vorgaben zu entrümpeln und zu vereinfachen. Die Beitragsberechnung sollte sowohl transparent als auch schnell verständlich sein. Das wäre eine Erleichterung sowohl für die Verbraucher wie auch für die Krankenkassen. ●



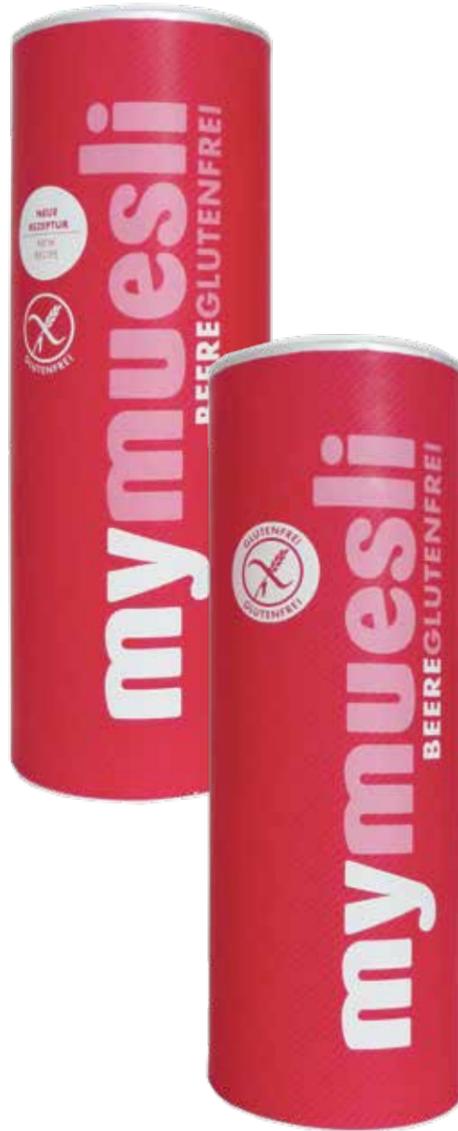
ACHTUNG: WENIGER INHALT, GLEICHER PREIS

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher bei uns darüber, dass Unternehmen den Inhalt ihrer Verpackungen verringern, aber der Preis gleich bleibt. Für Verbraucher folgt daraus eine Preiserhöhung, die oft erst zu Hause im Vergleich mit dem alten Produkt auffällt und dann für umso mehr Ärger sorgt.

Ein aktuelles Beispiel ist mymuesli Beere glutenfrei. Das alte Produkt bestand zu 80 Prozent aus glutenfreien Hafercrunchy und -flocken. Dazu kamen 6 Prozent gefriergetrocknete Beeren (rote Johannisbeeren, schwarze Johannisbeeren, Himbeeren, Erdbeeren, Cranberries), Sonnenblumenkerne, Cornflakes und getrocknete Äpfel. Eine Dose kostete 7,90 Euro. Dafür bekam man 575 Gramm Müsli, laut Hersteller neun Portionen.

Nur wer sehr genau hinsieht, bemerkt seit etwa Mai 2019 den Button „neue Rezeptur“ auf der Dose sowie eine fehlende Johannisbeere auf dem Deckel. Ansonsten sieht die Dose im Regal genauso aus wie vorher. Auch das Volumen, also die Füllhöhe in der Dose, hat sich nur in geringem Maß verändert. Ebenso bleibt der Preis bei 7,90 Euro. Doch der Inhalt ist komplett anders. Zum einen sind nur noch 375 Gramm drin, der Inhalt wiegt nun also 35 Prozent weniger, und es sind nur noch sechs Portionen enthalten. Die Haferkomponenten wurden gegen Buchweizenflakes (43 Prozent) getauscht. Der Beerenanteil beträgt nur noch fünf Prozent, statt Johannisbeeren und Cranberries sind nun Blaubeeren drin. Die Sonnenblumenkerne sind ersetzt durch Kürbiskerne, die getrockneten Äpfel durch getrocknete Dattelstücke. Außerdem ist nun Reismehl enthalten. Mit den Zutaten haben sich auch die Nährwerte verändert – leider nicht nur zum Guten. Zwar enthält die neue Rezeptur weniger Fett und gesättigte Fettsäuren, aber auch weniger Eiweiß sowie Ballaststoffe, mehr Zucker und die zehnfache Menge Salz.

Rechtlich lässt sich gegen solche verbraucherfeindliche Maschen leider kaum etwas machen. Hersteller und Handel dürfen – bis auf wenige Ausnahmen wie Arzneimittel oder Bücher – die Preise frei gestalten, so bilden sich die Preise im Wettbewerb. Veränderungen bei Rezepturen und Verpackungen von Produkten müssen sie weder begründen noch besonders darauf hinweisen. Nur die Angabe der Füllmenge und Inhaltsstoffe auf



dem verpackten Produkt ist vorgeschrieben. Im Einzelhandel muss außerdem neben dem Endpreis auch der Grundpreis angegeben sein, um Verbrauchern den direkten Preisvergleich zu ermöglichen. Erfolgen diese Angaben vollständig und korrekt, haben wir als Verbraucherzentrale keine Möglichkeit, gegen „versteckte“ Preiserhöhungen vorzugehen.

Trotzdem ist „weniger Inhalt zum gleichen Preis“ eine beliebte Marketingstrategie bei den Firmen. Denn so können munter höhere Preise verlangt werden, ohne kritische Preisgrenzen zu überschreiten, die mögliche Kunden vielleicht vom Kauf abschrecken könnten. Und weil sich Verbraucher darüber zu Recht ständig ärgern, informieren wir über aktuelle Meldungen auf unserer Internetseite: <https://www.vz-bw.de/node/11707>

Haben auch Sie sich über verringerten Inhalt zum gleichen Preis geärgert? Dann senden Sie uns Ihre Fotos der alten und neuen Produktverpackungen (bitte keine Herstellerfotos aus dem Internet) und falls vorhanden eine Kopie des Kassenscheins als Preisnachweis per E-Mail an ernaehrung@vz-bw.de. Gerne nehmen wir auch Ihre Meldung in unsere Galerie auf. ●



Wenig Begeisterung beim Blubbern:

PROBLEME BEIM TAUSCH UND DER RÜCKGABE VON KOHLENSÄUREZYLINDERN

Die aktuelle Verbraucherfrage: Der Drogeriemarkt hat meinen preiswerten Kohlendioxidzylinder nicht mehr getauscht und gab den Hinweis, dass sie nur für Sodastream autorisiert seien und Sodastream nur eigene Zylinder zurücknehme. Ich finde das wirklich ärgerlich, man sucht sich die Einkaufsmärkte ja nicht nach den Kartuschen aus. Dürfen die das?

Antwort: Ja, leider! Die dürfen das. Für Kohlendioxidzylinder und deren Wiederbefüllung gibt es zwar Anforderungen an die Sicherheit, aber keine rechtlichen Regelungen zu Tausch und Rücknahme, die etwa den Regelungen zum Einwegpfand bei Getränkeverpackungen vergleichbar wären.

Tatsächlich erwirbt man bei Sodastream ein sogenanntes „Benutzerzertifikat“. Die Firma ist und bleibt Besitzerin des Zylinders. Beim

Sodastream versuchte deshalb immer wieder, den Beschluss des BGH zu umgehen und den Markt zu kontrollieren. Schließlich verhängte das Bundeskartellamt im Januar 2015 sogar ein Bußgeld in Höhe von 225.000 Euro. Es sei wettbewerbswidrig, wenn Sodastream durch die Beschriftung und Aufmachung der Zylinder weiterhin den Eindruck erwecke, allein zur Befüllung berechtigt zu sein. Außerdem verstoße die Firma gegen rechtskräftige Entscheidungen des Amtes.



Preis, den man dafür zahlt, handelt es sich um eine Art Miete (kein Pfand!). Gibt man den Zylinder (aus welchen Gründen auch immer) über die Internetseite des Unternehmens dauerhaft zurück, erhält man deshalb einen (ab Erwerb des Zylinders beziehungsweise Sprudlers) nach Jahren gestaffelten Betrag zurück. Die Berechnung ist derzeit auf der Internetseite des Unternehmens nicht transparent dargestellt. Hat man das Benutzerzertifikat verloren oder verlegt, gibt es einen Betrag in Höhe von 3,50 Euro.

Ist der Zylinder leer und wird im Handel gegen einen vollen Zylinder getauscht, bezahlen Kunden nur die Gasfüllung. Und tatsächlich darf Sodastream die Rücknahme baugleicher Zylinder anderer Anbieter ablehnen.

Sodastream seinerseits darf diesen Wettbewerbern aber nicht verbieten, Sodastream-Zylinder zurückzunehmen und diese zu befüllen. Sodastream (beziehungsweise die Vorgängerfirma Soda-Club) musste aufgrund eines Beschlusses des Bundesgerichtshofs vom 4. März 2008 – KVR 21/07 die Befüllung oder den Tausch der eigenen Zylinder durch Wettbewerber zulassen und auf diese Möglichkeit auf dem eigenen Zylinder hinweisen.

Was bedeutet das denn praktisch?

An Sprudelgeräten verdient man nur einmal, das war's dann. Interessant ist daher für Anbieter der Verkauf von weiteren Produkten wie Limonadengrundstoffen und eben Kohlendioxidzylindern zur Kundenbindung.

Neben Sodastream verkaufen weitere Firmen Sprudler wie Sodapop, Sodatrend oder aktuell beim Discounter Sodastar. Zusammen mit dem Einzelhandel bieten sie ebenfalls Kohlendioxidzylinder, deren Befüllung, Tausch und Rücknahme an. Die Preise für Zylinder und Gasfüllungen liegen zum Teil deutlich unter denen von Sodastream. Anders als Sodastream nehmen sie aber alle baugleichen Zylinder zurück und/oder tauschen diese gegen die eigene Marke. Das ist für Verbraucher günstig. Da die Zylinder baugleich sind, können sie ohne Probleme in den Sodastream-Sprudlern eingesetzt werden. Wer tatsächlich Wert darauf legt, nur Zylinder von Sodastream zu verwenden, muss das beachten und bei einem „autorisierten Händler“ seinen Zylinder tauschen. Die Verbraucherzentrale empfiehlt, je nach Einkaufssituation vor Ort zweigleisig zu fahren und sich einen oder weiteren Zylinder eines anderen Anbieters zuzulegen. Damit können auch Lieferengpässe für Kohlendioxidzylinder, die Sodastream beispielsweise im Juli 2019 zu verantworten hatte, überbrückt werden.

Die Stiftung Warentest hat im Juli-Heft 2019 der Zeitschrift „Test“ die Qualität von sieben Wassersprudlern, darunter Soda Trend und Sodastream, untersucht und die Preise für das gesprudelte Wasser miteinander verglichen. Das Heft können Sie in unseren Beratungsstellen und vielen Bibliotheken einsehen. Unter <https://www.test.de/Wassersprudler-im-Test-5485556-0/> können Sie den Test auch kostenpflichtig herunterladen. ●

ENERGETISCHE SANIERUNG: DIE RICHTIGE REIHENFOLGE IST ENTSCHEIDEND

Gekauft, geerbt oder lange nichts gemacht: Viele Hausbesitzer stehen vor der Entscheidung, ihr Haus energetisch zu sanieren. Aber womit anfangen? Mit der Dämmung der Fassade, dem Einbau neuer Fenster? Oder doch zuerst in eine neue Heizung investieren? Im Interview gibt Jochen Schneider, Energieexperte der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Tipps zur effektiven Reihenfolge bei der energetischen Sanierung.

Herr Schneider, viele Hausbesitzer sind unsicher, wie sie ihr Haus Zug um Zug sanieren können. Was ist denn nun die richtige Vorgehensweise?

Schneider: So pauschal lässt sich das gar nicht sagen, denn das hängt vor allem vom Zustand des Hauses und der persönlichen Situation ab. Häufig stehen sowieso Sanierungsmaßnahmen an, die sich dann mit energetischen Maßnahmen sinnvoll kombinieren lassen. Wenn zum Beispiel der Heizkessel kaputtgeht, besteht die Chance, das ganze Heizungssystem zu optimieren oder wenn ein Bauteil instand gesetzt

vor dem 1. Februar 2002 im Haus gewohnt haben. In Baden-Württemberg gilt zudem das Erneuerbare-Wärme-Gesetz (EWärmeG), welches bei einem Austausch der Heizung den Hausbesitzer dazu verpflichtet, 15 Prozent des Wärmebedarfs durch erneuerbare Energien zu decken. Auch hier sollten die Erfüllungsmöglichkeiten individuell geprüft und nicht durch Pauschalkonzepte abgehakt werden.

Ist es dann am klügsten, mit der Heizung anzufangen?

Schneider: Nein. Es sollte immer das ganze

Maßnahmen geprüft und ausgeschöpft sind, ist der nächste Schritt die Gebäudetechnik. Wie gesagt verringert sich durch die energetische Sanierung der Wärmebedarf und man benötigt somit eine kleiner dimensionierte Heizungsanlage. Zudem kann man fossile Heizungen wie einen Gas-Brennwertkessel auch ideal mit regenerativen Energien, zum Beispiel Solarthermie, kombinieren.

Das scheint alles ziemlich teuer zu sein. Gibt's denn Fördermittel?

Schneider: Sowohl die KfW als auch das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) bieten Zuschüsse oder verbilligte Darlehen an. Je nach Umfang der energetischen Sanierung betragen die Zuschüsse zwischen 10 und 30 Prozent der Kosten für die Maßnahmen.

Wo gibt es weitere Informationen?

Schneider: Unabhängige Informationen, Beratung und Antragsstellung sind vor einer energetischen Sanierung wichtig. 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 Gebäude-Check kann man herausfinden, ob es ökonomisch und ökologisch sinnvoll ist, sein Haus energetisch zu sanieren. ●



Jochen Schneider, Energieexperte der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg



werden muss, sollte man zukunftsweisend auch dessen Wärmeschutz verbessern. Abhängig sind diese Maßnahmen natürlich immer davon, welches Budget der Hausbesitzer für die energetische Sanierung zur Verfügung hat. Wenn Fördermittel genutzt werden können, sind die damit verbundenen, meist etwas erhöhten Anforderungen zu beachten. Möchte der Hausbesitzer beispielsweise KfW-Fördermittel beim Austausch seiner alten Fenster gegen zeitgemäße Wärmeschutzverglasung in Anspruch nehmen, geht das oft nur in Kombination mit einer Verbesserung der Fassadendämmqualität.

Was schreibt der Gesetzgeber denn noch so vor?

Schneider: Ganz allgemein müssen Hausbesitzer die Vorschriften der Energieeinsparverordnung (EnEV 2014) beachten. Diese schreibt die Mindeststandards für die energetische Sanierung vor, sobald mehr als 10 Prozent des Bauteils saniert werden. Ebenfalls sind in der EnEV 2014 Nachrüstpflichten für die Dämmung der obersten Geschossdecke und die Dämmung von freiliegenden Rohrleitungen im nicht beheizten Bereich geregelt. Eine Austauschpflicht besteht für Standard-Heizkessel, die vor 1985 eingebaut wurden oder 30 Jahre alt sind. Niedertemperatur- und Brennwertkessel sind hiervon derzeit noch nicht betroffen. Hier kommt es regelmäßig zu Missverständnissen, auch unter Heizungsbauern und Schornsteinfegern. Darum ist eine genaue Prüfung äußerst sinnvoll. Ausnahmen bestehen außerdem für Eigentümer von Ein- oder Zweifamilienhäusern, die schon

Haus betrachtet werden. In vielen Fällen sollten zunächst Fenster, Dach und Gebäudehülle auf den neuesten Standard gebracht und dann erst die Heizung ausgetauscht werden. Die Reihenfolge ist deshalb so wichtig, weil viele Hauseigentümer nicht einkalkulieren, dass sich der Heizwärmebedarf des Hauses durch neue Fenster und die verbesserte Außendämmung erheblich reduziert. Dadurch kann die Heizungsanlage kleiner und günstiger dimensioniert werden.

Machen wir dies doch einmal an einem Beispiel fest: Ich besitze ein Einfamilienhaus, Baujahr 1986. Meiner Meinung nach gibt es eigentlich noch keinen großen Sanierungsbedarf – die Heizung läuft und die Fenster sind nicht zugig. Dennoch möchte ich vorsorgen. Was muss ich tun?

Schneider: Bei einem Einfamilienhaus kann man mit dem wichtigsten Bauteil Dach anfangen. Wenn dann die Dachhaut erneuert wird, kann gleichzeitig eine Zwischen- und Aufsparendämmung angebracht und der notwendige Dachüberstand für eine spätere Fassadendämmung vorbereitet werden. Sollten die Fenster energetisch verbesserungsfähig oder doch nicht ganz so dicht sein, kann es sinnvoll sein, den Austausch gemeinsam mit der Fassadendämmung zu planen. Man kann dann die Fenster an die richtige Stelle der Dämmebene setzen und so lückenlos und wärmebrückenfrei dämmen. Eine stark vernachlässigte und unterschätzte Möglichkeit zur Verbesserung der Gebäudehülle ist die Dämmung der Kellerdecke – wenn der Keller unbeheizt ist. Erst wenn diese

ABZOCKE BEI HANDWERKERDIENSTLEISTUNG

Schlüsseldienste, Rohrreinigungsfirmen, Elektronotdienste, Kammerjäger: Wer diese Handwerkerdienstleistung sucht, landet im Internet häufig auf Webseiten des Handwerkervermittlers „Der Handwerker Engel GmbH“ mit Sitz in Regensburg. Zuletzt stellte die DHE GmbH Rechnungen für Handwerkerentsätze, die nie erfolgt waren – mit Einsatzpauschalen von 99 bis 145 Euro.

Zunächst mahnte die Verbraucherzentrale das Unternehmen ab. Da es keine Unterlassungserklärung abgeben wollte, klagte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vor Gericht gegen die DHE GmbH. Dem unseriösen Geschäftsgebaren schob das Landgericht Regensburg nun einen Riegel vor: Die DHE GmbH darf, wenn ein Handwerkerauftrag vor der Durchführung storniert wird, keine Einsatzpauschale verlangen.

RECHTSWIDRIGES VERHALTEN

Bei der DHE GmbH handelt es sich um ein Callcenter, das Aufträge im Bereich Handwerkerdienstleistungen vermittelt. Auf der firmeneigenen Homepage stellt sich die Firma als Fachbetrieb dar, der innerhalb kürzester

Zeit bei Verbrauchern vor Ort ist. Tatsächlich berichten Verbraucher, dass es oft mehrere Stunden dauert, bis die Monteure eintreffen. Die Fachkunde der Monteure bewerten Verbraucher als schlecht, sie berichten über mangelhafte und schlechte Arbeit. Rechnungen stehen häufig in keinem Verhältnis zum Arbeitsaufwand und sind nicht ordnungsgemäß erstellt. Verbraucher berichten zudem, dass sie unter Druck gesetzt werden, wenn sie sich weigern zu zahlen. Der Anbieter agiert unter verschiedenen Firmierungen mit Webadressen wie www.dhe-technik.de, www.schaedling-weg.com, www.kammerjaeger-1a.de, www.heizung-sanitaer-hilfe.net, www.derhandwerkerengel.de, www.dfh-gmbh.net und weiteren. ●



WO MASSIVES HOLZ DRAUFSTEHT, MUSS AUCH MASSIVES HOLZ DRIN SEIN

Möbel, die aus massivem Holz bestehen, sind teuer – zumindest in Relation zu Holzimitaten oder Pressspan. Diese Erfahrung macht jeder Verbraucher, wenn er im Möbelhaus etwa vor einer Schlafzimmerkombination mit der Bezeichnung „Erle massiv, geölt“ steht. Wo Holz drauf steht, ist auch Holz drin, so die naheliegende Schlussfolgerung. Massivholz steht für Qualität, Langlebigkeit und Stabilität – und hat eben seinen Preis. Doch nicht immer klopfen Verbraucher auf massives Holz, wenn sie sich für ein so beworbenes Produkt entscheiden.

Dass es sich bei manchen Möbeln mit Bezeichnungen wie „Erle massiv“ nämlich gar nicht um Einrichtungen handelt, die zu 100 Prozent aus massivem Holz gearbeitet sind, wissen viele Verbraucher nicht. Oft verstecken sich hinter Massivholz-Angeboten wesentlich billigere Holzwerkstoffe, die spätestens dann zu Tage treten, wenn ein Möbelstück im täglichen Gebrauch versehentlich beschädigt wird und seine wahre Beschaffenheit preisgibt.

In einem durch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg geführten Rechtsstreit wurde nun seitens des Oberlandesgerichts Naumburg die bereits vom Bundesgerichtshof, aber auch von anderen Oberlandesgerichten geteilte Auffassung bestätigt, dass Holzmöbel nur als „massiv Holz“ beworben werden dürfen, wenn diese zu nahezu 100 Prozent aus massivem Holz und nicht aus Holzwerkstoffen bestehen. Ausgenommen davon sind nur die Schubladenböden und die Rückwände der Möbel. Selbst die Seitenzargen der Schubladen müssen aus massivem Holz sein.

Dabei sind sich die Richter einig: Für den durchschnittlichen aufmerksamen Verbraucher gelten Massivholzmöbel als hochwertig und sind ein entscheidendes Merkmal, das den Verbraucher in seiner Kaufentscheidung beeinflusst.



Jeder, der schon einmal mit Massivholzmöbeln zu tun hatte, weiß, dass ein massiver Holztisch mehrere Generationen hält, während ein Sperrholzmöbelstück häufig nur eine Kindheit mitmacht. Dementsprechend niedrig ist die Schwelle, ab der die Rechtsprechung bereits von einer Irreführung der Verbraucher durch falsche oder ungenaue Angaben ausgeht.

Da Massivholz allgemein für Qualität stehe, würden die höheren Preise für Massivholzmöbel vom Verbraucher als angemessen betrachtet. Dementsprechend dürfe ein Verbraucher, wenn Möbel als Massivholzmöbel beworben werden, davon ausgehen,

dass alle Holzteile, außer den Schubladenböden und den Rückwänden, aus massivem Holz bestehen.

Im Falle eines Möbelhauses aus Sachsen-Anhalt, gegen das die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erfolgreich geklagt hatte, weil es unrechtmäßig eine Schlafzimmergarnitur als Massivholz angeboten hatte, sah das Gericht das Möbelhaus auch in der Pflicht, dafür zu sorgen, dass etwaige falsche Angaben des Möbelherstellers im Angebot korrigiert werden. Das Möbelhaus hatte behauptet, nicht für die falsche Bezeichnung verantwortlich zu sein, weil es lediglich die Herstellerangaben für die Schlafzimmergarnitur übernommen hätte.

Doch in dem Augenblick, in dem die Herstellerangaben auf der Internetseite des Möbelhändlers – ohne zusätzliche Erläuterungen – auftauchen, so das OLG Naumburg, mache dieser sich die Angaben zu eigen und hafte für deren Richtigkeit.

Dementsprechend wurde der Möbelhändler zur Unterlassung verurteilt und muss zukünftig gerade bei Möbelstücken, die aus verschiedenen Holzarten bestehen, sehr sorgfältig darauf achten, auf welche Art und Weise er diese Möbel bewirbt.

Gegen das Urteil hat das OLG Naumburg keine Revision zugelassen – was in Anbetracht der Einheitlichkeit der Rechtsprechung auch eher sinnlos wäre. ●

NEUES SCHULJAHR, NEUES UNTERRICHTSMATERIAL

NEUES UNTERRICHTSMATERIAL ZUR VERBRAUCHERBILDUNG

Am 11. September hat für die Lehrkräfte und die Schülerinnen und Schüler im Land das neue Schuljahr begonnen. 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 zur Umsetzung der Verbraucherbildung erweitert und dabei wieder Wert darauf gelegt, sowohl aktuelle und schülernahe Themen aufzugreifen, als auch dem spiralcurricularen Gedanken der Leitperspektiven Rechnung zu tragen. So haben wir unser Angebot zu Schuljahresbeginn durch verschiedene Grundschulmaterialien erweitert, die die Grundschülerinnen und -schüler dabei unterstützen, sich ihres Verbraucherdaseins bewusst zu werden und sich mit ersten Fallstricken und Verkäufertricks auseinanderzusetzen. Unser Angebot für die Sekundarstufe wurde durch weiteres Material für den Geschichtsunterricht sowie die Fächer AES und Deutsch ausgebaut. Mit der Qualitätsbeurteilung von Computerspielen im Fach AES, dem Verbraucherdasein in der digitalen Welt im Fach Deutsch und der Auseinandersetzung mit Konsumvorschriften im Fach Geschichte greifen wir Themen auf, die tagesaktuell und nah am Alltag der Schülerinnen und Schüler sind.

Unser Angebot umfasst mittlerweile mehr als 40 unterschiedliche Unterrichtsmaterialien für alle allgemeinbildenden Schulen und für die Klassenstufen 1 bis 10.

Die Fächerauswahl für die Grundschule umfasst aktuell den Sachunterricht, Kunst und Werken, Deutsch und Mathematik. Für die weiterführenden Schulen stellen wir Material für die Fächer AES, WBS, Geographie, Mathematik, Geschichte, Deutsch, Englisch, Ethik und Gemeinschaftskunde zur Verfügung.

Alle unsere Materialien finden Sie zum kostenlosen Download auf unseren Internetseiten. Schauen Sie doch mal vorbei! Falls dort das für Sie passende Unterrichtsmaterial noch nicht vorhanden ist, wenden Sie sich gerne an uns! Natürlich stehen wir Ihnen auch für Kooperationen zur Verfügung und unterstützen Ihre Unterrichtsgestaltung. ●



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



WIDERRUFSRECHT AUCH BEIM ONLINE-MATRATZENKAUF

Immer mehr Waren werden digital eingekauft. Die schnelle Vergleichbarkeit, unkomplizierte Bestellvorgänge und eine Lieferung frei Haus sind das Erfolgsrezept für den Online-Versandhandel.

Im Gegensatz zum stationären Handel können Kunden die Waren erst nach Lieferung, also nach dem Vertragsschluss, ansehen und ausprobieren. Wenn die Jeans zu eng, die Schuhe zu hart und das Smartphone zu unhandlich sind, haben Kunden für im Internet bestellte Ware ein gesetzlich verankertes

zu desinfizieren, zum anderen gäbe es einen Markt für gebrauchte Matratzen, so dass eine Rückgabe gerechtfertigt sei.

TIPP: Das Widerrufsrecht gilt beim Kauf bei einem gewerblichen Händler und beginnt in der Regel mit Erhalt der Ware. Auf dieses



Widerrufsrecht. Danach können Kunden 14 Tage lang die Ware prüfen und innerhalb dieses Zeitraums den Vertrag widerrufen.

Das Widerrufsrecht gilt jedoch nicht für alle Produkte und ist bei einigen Waren ausgeschlossen. Lebensmittel, Zeitungen oder mit einem Siegel versehene Hygieneprodukte sind dabei vom Widerruf ebenso ausgeschlossen wie versiegelte Computersoftware oder digitale Inhalte, bei denen mit dem Download auf das Widerrufsrecht verzichtet wurde.

Ob auch mit Schutzfolie eingepackte Matratzen umgetauscht werden können, wenn die Folie nach der Lieferung entfernt wurde, entschied nun abschließend im Juli 2019 der Bundesgerichtshof (BGH) (Urteil vom 3. Juli 2019, Az.: VIII ZR 194/16). Dabei stellte sich vor allem die Frage, ob eine nicht eingepackte Matratze aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet ist.

Der BGH stärkte dabei die Verbraucherrechte und entschied, dass selbst Matratzen mit direktem Kontakt zum menschlichen Körper ohne Einschränkungen zurückgegeben werden können. Zum einen sei es Unternehmen möglich, Matratzen entsprechend

Widerrufsrecht muss der Käufer bei Vertragsschluss hingewiesen worden sein. Wurde er vom Händler nicht über sein Widerrufsrecht belehrt, verlängert sich die Widerrufsfrist auf ein Jahr und 14 Tage. Die Widerrufserklärung muss ausdrücklich gegenüber dem Händler erklärt werden, die bloße Rücksendung der Ware gilt dabei nicht als Widerruf.

Bei paketfähiger Ware muss der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach dem Widerruf die Ware an den Händler zurücksenden und erhält – sofern er bereits bezahlt hat – sein Geld zurück. Wenn der Kunde durch den Unternehmer über die zu tragenden Rücksendekosten bei Vertragsschluss informiert wurde, muss der Kunde diese bezahlen.

Unabhängig vom Widerrufsrecht sind die Rechte bei mangelhaften Produkten folgende: Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre ab Übergabe der Ware. Ansprechpartner ist immer der Händler. In den ersten sechs Monaten nach dem Kauf wird davon ausgegangen, dass der Mangel bereits bei der Übergabe vorlag. Käufer müssen so dem Händler nur den Fehler anzeigen. Ab dem siebten Monat muss der Käufer schlüssig vortragen, dass die Ware mangelhaft ist und dieser Fehler bereits bei Übergabe vorlag. ●

GESCHENKTE TICKETS – VERSCHENKTES GELD?

Gutscheine und Eintrittskarten sind ein beliebtes Geschenk zu Weihnachten. Ob Kultur, Sport oder Musik – auf Zweitmarktplattformen wie Viagogo werden viele Event-Highlights angeboten. Auch im Hinblick auf die FIFA Europameisterschaft 2020 scheint eine Eintrittskarte ein besonderes Weihnachtsgeschenk zu sein.

Blinkende Buttons, limitierte Kontingente, Tickets für ausverkaufte Veranstaltungen und günstige Preise werden bei Zweitmarktplattformen suggeriert. In der Realität gehen jährlich zahlreiche Beschwerden bei den Verbraucherzentralen ein.

Problematisch ist zudem, dass viele Veranstalter oder Bands selbst gegen die Vermittlungsplattformen vorgehen, wenn nicht existierende Veranstaltungen angeboten, nicht verfügbare Tickets angepriesen oder Tickets angeboten werden, die aufgrund einer Perso-



Das Problem dabei: Die Ticketportale sehen sich bei Problemen in der Abwicklung selbst nur als Vermittler und verweisen dann auf den eigentlichen Ticketverkäufer.

Kritikwürdig dabei ist bereits der Internetauftritt der Anbieter. Mit einem einheitlichen Buchungsvorgang, einer eigenen Bestellhotline und einer Sitzplatzübersicht der Veranstaltung erwecken diese Seiten optisch den Eindruck, dass die Tickets bei einem autorisierten Händler gekauft würden. Dass Tickets nur vermittelt werden, wird nicht kenntlich gemacht, zumal auch bei Vertragsschluss der Vertragspartner nie durch die Zweitmarktplattformen genannt wird. Genau dies ist aber bei einem Vermittlungs- oder Maklergeschäft gesetzliche Grundlage.

Da Ticketplattformen teilweise selbst eigene Ticketkontingente besitzen, ist es für den Kunden erst recht nicht nachvollziehbar, welches Ticket ihm hier angeboten wird.

nalisierung überhaupt nicht weiterverkauft werden dürften. Insofern warnt auch die FIFA vor dem Kauf von Tickets von Drittanbietern. Tickets können ausschließlich bei der FIFA selbst erworben werden.

Diese Probleme decken sich mit den Verbraucherbeschwerden. Daneben beklagen sich Verbraucher oft über falsche oder nicht zusammenhängende Tickets, obwohl diese ausdrücklich so bestellt wurden. Daneben geben häufig eklatant hohe und teilweise unzulässige Servicegebühren, übertriebene Ticketpreise und die verspätete Zusendung der Tickets – auch nach der Veranstaltung – Anlass zur Beschwerde.

TIPP: Sinnvoll ist es, sich vorab beim offiziellen Veranstalter zu erkundigen, welche Tickets zu welchen Preisen verfügbar sind. Zurückgegebene Kontingente werden hier dann neu in den Handel gebracht. ●

KEIN ANSCHLUSS BEI DIESEM UNTERNEHMEN

Für seriöse Händler ist eine gute Kundenbindung und eine schnelle Erreichbarkeit eine Selbstverständlichkeit. Umso verwunderlicher erscheint es, dass viele große Onlinehändler, allen voran Amazon, seit Jahren versuchen, die Kontaktaufnahme zu erschweren.

Gegen die schlechte Erreichbarkeit hatte nun der Verbraucherzentrale Bundesverband geklagt, da Unternehmer nach deutschem Recht verpflichtet sind, vor Abschluss eines Vertrags mit einem Verbraucher stets eine Telefonnummer anzugeben.

Mit Urteil vom 10. Juli 2019 (C-649/17) stellte der Europäische Gerichtshof (EuGH) nun fest, dass Unternehmer nicht verpflichtet sind, einen Telefon- oder Faxanschluss beziehungsweise eine E-Mail-Adresse neu einzurichten, damit Verbraucher mit ihnen in Kontakt treten können. Der EuGH argumentiert dabei vor allem damit, ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen einem hohen Verbraucherschutzniveau einerseits und der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens andererseits herstellen zu wollen.

Was auf der einen Seite auf den ersten Blick als Niederlage aussieht, bietet nun aber

auch die Möglichkeit, eine generelle Erreichbarkeit bei Unternehmen einzufordern. Der EuGH stellt in seinem Urteil zunächst fest, dass ein Unternehmen vor Vertragsabschluss keine neue Nummer oder E-Mail-Adresse einrichten muss. Im Umkehrschluss bedeutet dies jedoch auch, dass bereits vorhandene Kontaktmöglichkeiten dem Verbraucher zur Verfügung stehen müssen. Da Unternehmen nun aber eine generelle rasche Erreichbarkeit für Kunden gewährleisten müssen, sind diese jetzt in der Pflicht, diese Erreichbarkeit entweder über schon bestehende Kommunikationsmittel herzustellen oder aber ein völlig neues Kommunikationsmedium zu wählen: Unternehmen sind nun verpflichtet, eine direkte und effiziente Kommunikation zu gewährleisten. Konnten Kunden früher per Warteschleife bei Anliegen zermürbt werden, müssen Unternehmen nun zeitnah eine Antwort auf Kundenfragen liefern – ob mit oder ohne Telefon. ●

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** | 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 | 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



MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK
Terminvereinbarung unter 0711 66 91 10
 Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr
bundesweit 0800 809 802 400 (kostenfrei)
 Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

verbraucherzentrale
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, Dr. Peter Griebel, Sabine Holzäpfel, Christiane Manthey, Niels Nauhauser, Dr. Tina Schwenk, Marius Walter, Ruth Warth, Elena Wolf | **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

Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?

Mi 9.10. | Workshop für Verbraucher
Referentin: Birgit Waidele

Lehrer-Café

Di 22.10. 15–18 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

„Trendgetränke“ –

Was ist dran, was ist drin?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
bis **Do 24.10.**

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8
Di 5.11. bis **Do 9.1.2020**
Di 5.11. bis **Do 9.1.2020** | Infoecke

Beratungsstelle Karlsruhe

76133 Karlsruhe | Kaiserstraße 167 | 4.OG

Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?

Mi 9.10. 10.30–11.30 Uhr | Vortrag
Referentin: Stefanie Unser



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 24.10.** 17 Uhr | kostenloser Vortrag
Referent: Hansjörg Hagenlocher

Junge Leute und Geld. Finanzprodukte für Berufstarter | **Do 28.11.** 17 Uhr | kostenloser Vortrag
Referent: Hansjörg Hagenlocher

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 Heidelberg

69115 Heidelberg | Poststraße 15 (Stadtbücherei)

Handwerker und Kundendienste – Das sollten Sie beachten!

Di 12.11. 15 Uhr | kostenloser Vortrag | Kleiner Saal (1. OG) | Referentin: Annette Wick

Beratungsstelle Mannheim

68161 Mannheim | N4, 13–14

Fitness to go – Riegel, Shakes und Isodrinks

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8
bis **Fr 20.12.**

„Augen auf beim Kauf“ – Workshop zur Lebensmittelkennzeichnung

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
bis **Fr 20.12.**

Beratungsstelle Reutlingen

72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Fitness to go – Riegel, Shakes und Isodrinks

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8
bis **Fr 20.12.**

Do 10.10. bis **Mi 20.11.** | Infoecke

Do 17.10. 17–18 Uhr | Vortrag mit Verkostung

Referentin: Heike Silber

Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln

Do 21.11. 17–18 Uhr | Vortrag
Referentin: Heike Silber

Lebensmittelkennzeichnung verstehen

Do 21.11. bis **Mi 8.1.2020** | Infoecke

„Augen auf beim Kauf“ – Workshop zur Lebensmittelkennzeichnung

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
bis **Fr 20.12.**

Beratungsstelle Stuttgart

70178 Stuttgart | Paulinenstr. 47 | Ebene 6

Nahrungsergänzungsmittel für Kinder

bis **Mi 23.10.** | Infoecke

Fitness to go – Riegel, Shakes und Isodrinks

Do 24.10. bis **Mi 8.1.2020** | Infoecke
Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

bis **Fr 20.12.**

Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln

Do 14.11. 17–18 Uhr | Vortrag
Referentin: Elvira Schwörer

„Augen auf beim Kauf“ – Workshop zur Lebensmittelkennzeichnung

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
bis **Fr 20.12.**

Beratungsstelle Ulm

89073 Ulm | Frauengraben 2

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen

Di 1.10. bis **Do 31.10.** | Infoecke

Alkohol in Lebensmitteln

Mi 30.10. 14–15 Uhr | Vortrag
Referentin: Alexandria Geiselmann

Sinn und Unsinn von Portionsangaben auf Lebensmitteln

Mo 4.11. bis **Mo 30.12.** | Infoecke

Lebensmittelkennzeichnung verstehen

Mi 4.12. 14–15 Uhr | Vortrag
Referentin: Alexandria Geiselmann

Alles Veggie? Workshop zu vegetarischer und veganer Ernährung

Workshop ab Klasse 8
bis **Fr 20.12.**

„Augen auf beim Kauf“ – Workshop zur Lebensmittelkennzeichnung

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
bis **Fr 20.12.**

AKTION
IM OKTOBER
„Lieber Teller statt Tonne –
so reduzieren Sie Lebensmittelverluste“
Infoecken in FR, KA, MA, RT,
S und UL

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



UNSER PODCAST

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



WEBINARE

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

Richtig versichert | **Di 22.10.** 18.30 Uhr | Referentin: Martina Brehme

Altersvorsorge bei Niedrigzinsen | **Mi 30.10.** 18 Uhr | Referent: Werner Bareis

Immobilienfinanzierung | **Di 8.10.** 18 Uhr | Referent: Niels Nauhauser

Altersvorsorge bei Niedrigzinsen | **Di 17.12.** 18 Uhr | Referent: Niels Nauhauser

Eiweißpulver | **Mi 13.11.** 18 Uhr | Referentin: Heike Silber

Stromanbieterwechsel – so geht's | **Do 28.11.** 18 Uhr | Referentin: Sylvia Scheibenberger



Buch | 176 Seiten | Format 14,8 x 21 cm | Bestell-Nr. TR80-04 | 4. Auflage 2019 | **14,90 €**
 Bestell-Nr. EB103-04 | **E-Book 11,99 €**

ELTERNUNTERHALT

Kinder haften für ihre Eltern

- Welche Ansprüche der Eltern und des Staates sind berechtigt?
- Wie wird das elterliche Einkommen und Vermögen verwertet, wie das der Kinder angerechnet?
- Wie lässt sich rechtzeitig vorsorgen?
- Mit der aktuellen Düsseldorfer Tabelle 2019 und den Bedarfssätzen für Kinder

Die hohen Kosten für die Pflege im Alter stellen Familien vor große finanzielle Herausforderungen. Unter welchen Voraussetzungen die Eltern finanzielle Unterstützung von ihren Angehörigen verlangen können und wann Kinder für ihre Eltern aufkommen müssen, lesen Sie in diesem Ratgeber. Darüber hinaus erfahren Sie, welche Rolle das Sozialamt beim Elternunterhalt spielt, und erhalten Tipps, wie Sie sich diesem gegenüber verhalten können.

Mit ausführlichem Praxisbeispiel: Die Musterfamilie Meier führt Sie anschaulich durch alle Problemstellungen.

Die Kosten für gute Pflege

Den Begriff des „demografischen Wandels“ muss man heute kaum noch jemandem erklären. 2030 wird die Zahl der über 65-Jährigen in Deutschland um ca. 40 % von etwa 16 Millionen auf über 22 Millionen steigen.

NEBENBERUFLICH SELBSTSTÄNDIG
Steuern, Recht, Finanzierung, Marketing

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

Alles für den erfolgreichen Start

Ob mit einem eigenen Onlineshop, mit kunsthandwerklichem Geschick, als Webdesigner, Hausmeister oder Lokalreporter – für viele Qualifikationen und Talente gibt es Wege, mit einer Existenzgründung im Nebenberuf noch etwas Geld hinzuverdienen. Und so vielfältig wie die Möglichkeiten sind auch die Motive für einen Nebenjob: Finanzierung des Studiums, Aufbesserung des Familieneinkommens, Professionalisierung im Hobbybereich. Aber auch im Kleinen gilt: Wer nachhaltig erfolgreich sein will, braucht rechtliches, steuerliches und betriebswirtschaftliches Basiswissen.



Buch | 160 Seiten | vierfarbig | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 2. Auflage 2018 | Bestell-Nr. FR70-02 | **Buch 16,90 €**
 Bestell-Nr. EB88-01 | **E-Book 13,99 €**



Buch | 384 Seiten | 20 x 25 cm | Hardcover | Bestell-Nr. BW48-02 | 2. Auflage 2019 | **34,90 €**

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

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

BAUEN!

Das große Praxis-Handbuch für Bauherren

- Grundlagen der Baufinanzierung: Was kann ich mir überhaupt leisten? Und wie finanziere ich das günstig und sicher?

So gelingt der Traum vom eigenen Haus

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 überblicken.

Und während heute Arbeitnehmerrechte, Mieterrechte und selbst Reiserechte vom Gesetzgeber längst mit umfassenden Schutzfunktionen ausgestattet sind, ist das beim Bauen völlig anders. Sie haben – trotz jungster Gesetzesnovellierungen – faktisch nur wenige Schutzrechte und sind als Bauherr eine vollständig selbstverantwortlich handelnde Person. Das neue Verbraucherbaurechtsvertrag, das zum 1. Januar 2018 in Kraft tritt, bietet zwar einige Verbesserungen gegenüber dem bisherigen Bauvertragsrecht. Es ist aber teilweise doch wieder so lückenhaft, dass Ihnen nun neue Risiken drohen. Dieses Buch setzt sich umfassend und detailliert mit allen neuen Regelungen auseinander.

Das Standardwerk für Bauherren – aus der Praxis für die Praxis!

Die große Kunst des Bauens besteht darin, die Risiken frühzeitig zu erkennen und mit diesem Wissen den Bauvorgang so zu strukturieren und vorzubereiten, dass er sicher und qualitativvoll im Kosten- und Zeitrahmen ablaufen kann. Dieses Buch soll Ihnen eine Hilfe dabei sein, dies erfolgreich zu meistern. Es steckt voller Praxisbeispiele und Praxistipps und kommt direkt aus der Verbraucherberatung und aus Begleitung von Verbrauchern in ihrem Bauvorhaben.

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 _____



LEBENSMITTEL-LÜGEN
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

Wissen Sie, was Sie essen?
Rindfleischsuppe ohne Rindfleisch, Erdbeeryoghurt, 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“ getrickt und getäuscht.

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



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.



WIE ERNÄHRE ICH MICH BEI DIABETES?
Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag

- Wissenschaftlich fundiert: alle aktuellen Erkenntnisse aus der Ernährungstherapie bei Typ-2-Diabetes
- Hoher Praxisanteil: Die Autorin berät als Diätassistentin und Diabetesberaterin DDG seit über 30 Jahren Patienten
- Theorie und Praxis: Der Ratgeber erläutert, wie eine ausgewogene Ernährung bei Diabetes aussieht.
- **Über 60 Rezepte liefern Ideen für Frühstück, Mittag-, Abendessen, Desserts, Feste und für Zwischenmahlzeiten**

Diabetes Typ-2
... lässt sich durch Veränderungen der Ess- und Lebensgewohnheiten positiv beeinflussen. Wenn Betroffene eine gesunde Ernährungs- und Lebensweise entwickeln, verbessern sie die Lebensqualität, können festgelegte Blutzuckerzielwerte erreichen, das Gewicht halten und Folgeerkrankungen vorbeugen.

Buch | 240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | Bestell-Nr. ET43-01 | 1. Auflage 2019 | **19,90 €**



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

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

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)

