

FÜR EINE STARKE VERBRAUCHERPOLITIK IN BADEN-WÜRTTEMBERG

Das Jahr 2021 steht im Zeichen wichtiger Wahlen: am 14. März 2021 für den Landtag Baden-Württemberg und am 26. September 2021 für den Bundestag.

Verbraucher wählen, Verbraucheranliegen zählen! Die Anliegen von Verbraucherinnen und Verbrauchern, also uns allen, müssen ihren Niederschlag in den Vorhaben der Parteien und bei der Aufstellung von Regierungsprogrammen finden. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat deshalb zentrale Forderungen zur Landtagswahl zusammengestellt.

Die Gesetze, die die Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern regeln oder Branchen regulieren, werden überwiegend auf europäischer oder Bundesebene beschlossen. Hier haben die Bundesländer Einfluss über den Bundesrat und die Ministerkonferenzen. Unmittelbar zuständig sind die Bundesländer in den zentralen Bereichen der Umsetzung und Kontrolle.

1. Aus der Kontrolle der Unternehmen durch das Land in den Bereichen Lebensmittel und Produktsicherheit liegen den zuständigen Behörden viele, für die Entscheidungen der Verbraucherinnen und Verbrauchern bedeutsame Informationen vor. Diese sollten nicht erst auf Anfrage, sondern in erster Linie aktiv veröffentlicht werden.

2. Der Bundesgerichtshof hat schon 2004 klare Vorgaben an die Transparenz von Zinsänderungsklauseln gestellt. Nichtsdestotrotz berechnen viele Sparkassen und Banken in Baden-Württemberg Zinsen weiterhin falsch, zu Ungunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher. Davon betroffen sind nicht zuletzt langfristige Sparverträge, die seit 2001 auch als sogenannte Riester-Banksparpläne zur Altersvorsorge verkauft wurden. Die Landes-

regierung sollte sich dafür einsetzen, dass diese Praxis endlich beendet wird.

3. Seit Jahren sind baden-württembergische Verbraucherinnen und Verbraucher mit unseriösen Handwerker- und Dienstleistungsbetrieben konfrontiert. Diese nutzen mit immer wieder neuen Methoden der Abzocke die Notlagen und die Hilflosigkeit insbesondere der vulnerablen Verbrauchergruppen aus. Vielfach verstoßen die unseriösen Notdienste gegen Gesetze. Die Landesregierung sollte hier eine „Initiative Verbraucherschutz“ mit allen relevanten Akteuren ins Leben rufen, um die Abzocke zu beenden!

4. Mit der Leitperspektive Verbraucherbildung verfolgt das Land ein wegweisendes Konzept der Verbraucherbildung. Die Landesregierung sollte sowohl bei der digitalen Infrastruktur als auch bei der Einbindung von Praxispartnern dafür Sorge tragen, dass Schülerinnen und Schüler Verbraucherkompetenzen unbeeinflusst von kommerziellen Interessen erwerben können.



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

Wunsch der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist es, dass ihre Förderung mit einer Vereinbarung über die Entwicklung über die kommenden Jahre auf eine mittelfristige, planbare Grundlage gestellt wird. Basierend auf dem Bericht des Landesrechnungshofs, der eine effizientere Mittelverwendung bei längerer Planungsgrundlage festhielt, hat der Landtag diesen Wunsch aktuell in einem Beschluss unterstützt. Unseren ganz herzlichen Dank hierfür!

Mehr Informationen zu den Forderungen der Verbraucherzentrale und zu unseren Aktionen zur Landtagswahl Baden-Württemberg am 14. März 2021 erhalten Sie unter www.verbraucherzentrale-bawue.de und über unseren Newsletter. ●

PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“ IN DER MANNHEIMER NECKARSTADT-WEST

Zu hohe Handyrechnung? Kaputte Ware zurückgeben? Fragen zur Stromrechnung? Unterstützung bei diesen Fragen bekommen die Bewohnerinnen und Bewohner der Mannheimer Neckarstadt-West nun auch von den beiden Quartiersmitarbeiterinnen Marika Jgerenaia und Isabella Glott. Sie starten im Januar eine offene Sprechstunde im Quartiersbüro in der Mittelstraße 18 und laden Bewohnerinnen und Bewohner ein, mit ihren Fragen und Problemen, z. B. Telefon- und Internetrechnungen, Online-Shopping, Energieanbietern, Verträgen und Versicherungen, vorbei zu kommen oder anzurufen.

Das Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ ermöglicht der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zum ersten Mal in ihrer Geschichte eine aufsuchende Verbraucherarbeit. Durch niedrigschwellige Unterstützungsangebote werden gezielt diejenigen Verbraucher angesprochen, die bisher nicht erreicht werden konnten. Isabella Glott und Marika Jgerenaia werden in der Neckarstadt-West präsent sein – bei Quartiersrundgängen, mit Infoständen und auf Stadtteilstellen. Auch sprachliche Barrieren sollen überwunden und Informationen in verschiedenen Sprachen angeboten werden. Außerdem sprechen die beiden Rumänisch, Russisch, Georgisch und Englisch.

Ziel des Projekts ist es, die Verbraucher zu stärken und sie fit zu machen, damit sie selbst

dubiose Maschen erkennen und gute Verbraucherentscheidungen treffen können. Darüber hinaus verstehen sich die Quartiersmitarbeiterinnen als Lotsen, die bei allen Problemen helfen, den richtigen Ansprechpartner zu finden. Deswegen ist die Vernetzungsarbeit mit dem Quartiersmanagement und den anderen Akteuren im Quartier ein wichtiger Bestandteil ihrer Arbeit. Die Multiplikatoren im Stadtteil können von der Verweisstruktur und den Fortbildungsangeboten zu ganz unterschiedlichen Verbraucherthemen profitieren.

Alle Bewohnerinnen und Bewohner der Mannheimer Neckarstadt-West sind herzlich herzlich eingeladen: Kommen Sie mit Ihren Fragen und Problemen rund um Ihren Verbraucheralltag zu uns oder rufen Sie uns an. Wir freuen uns auf Sie! ●

Verbraucher stärken im Quartier

Je nach Corona-Lage findet die Sprechstunde persönlich oder nur telefonisch statt. Bitte informieren Sie sich vorher unter der angegebenen Nummer oder auf unserer Internetseite.

Sprechstundenzeiten:

dienstags von 15 – 18 Uhr und donnerstags von 10 – 12 Uhr
im Quartiersbüro in der Mittelstraße 18 | 68169 Mannheim
Telefon 0621/17 29 35 -31 oder -32 | mannheim.quartier@vz-bw.de



Marika Jgerenaia und Isabella Glott

INHALT • Finanzen: Seite 2 Check24: Vergleichsportal, Verkaufsportal oder Datenkrake? | Der revolving Kredit: ein neuer systemischer Wucher? | Mit Blitzkredit in die Schuldenfalle
• **Versicherungen: Seite 3** Erdbeben – bei Immobilien unbedingt auf Absicherung gegen Elementarschäden achten! | Unklarheiten zum Umgang mit der elektronischen Patientenakte | Fall aus der Breratingspraxis
• **Ernährung: Seite 4** Nutri-Score: Endlich Orientierung auf den ersten Blick | Bambus-Becher sind weder nachhaltig, noch sicher
• **Bauen | Wohnen | Energie Seite 5** Welche Heizung passt zu mir?
• **Verbraucherbildung | Recht: Seite 6** Aktuelle Gesetzesvorhaben zum besseren Verbraucherschutz | Consumer Citizenship als Gegenstand der Verbraucherbildung
• **Telekommunikation | Internet | Verbraucherrecht: Seite 7** Frust statt Flirts auf Singlebörsen | Kontaktbörse & Partnervermittlung | Der Betrug mit der Liebe
• **Ihre Verbraucherzentrale: Seite 8**

CHECK24: VERGLEICHSPORTAL, VERKAUFSPORTAL ODER DATENKRAKE?

Glaubt man der Eigendarstellung ist Check24 Deutschlands „Vergleichsportal“, bei dem man im heutigen Tarifiedschungel „kostenlos konsequente Transparenz“ erhalte. Im Impressum des Portals ist ein Konglomerat von insgesamt 32 Firmen aufgeführt, die für die verschiedenen Vergleichsergebnisse verantwortlich sind. Alle Firmen haben ihre eigenen AGBs und ihre eigenen Datenschutzhinweise, aber „vergleichen“ ist nicht der Kern der angebotenen Dienstleistungen. Es geht hier hauptsächlich um Verkauf und Vermittlung, meist gegen Provisionen von Produktanbietern. Check24 ist damit mindestens genauso ein Verkaufs- wie ein Vergleichsportal.

Dies vorausgesetzt, kann man sich nur verwundert die Augen reiben, dass der Gesetzgeber es vorgesehen hat, dass ein Verkaufsportale mit einem Preis- und Leistungsvergleich von Girokonten betraut wurde. Das Unterbreiten von Informationen zur selbstbestimmten Entscheidungsfindung der Verbraucherinnen und Verbraucher widerspricht einem Geschäftsmodell, das in der Erzielung von Vermittlungseinnahmen liegt.

Seit August 2020 wirbt das Verkaufsportale für seinen „Zertifizierten Vergleich nach dem Zahlungskontengesetz“ – und suggeriert Unabhängigkeit durch gesetzlichen Auftrag, wo es diese nicht geben kann. Prompt wurde Check24 wegen Irreführung abgemahnt: Der Anbieter hatte mit „einziger zertifizierter Girokontovergleich“ für sein eigenes provisionsgesteuertes Ranking zur Vermittlung von Girokonten geworben.

Seit Oktober 2020 geht Check24 nun auch mit der eigenen C24 Bank auf Kundenfang. Da wundert es nicht, dass das hauseigene Girokonto im hauseigenen Vergleich natürlich ebenfalls sehr gut abschneidet. Dem gesetzlichen Informationsauftrag scheint nicht einmal dieser Umstand entgegenzustehen.

Um angepriesene „Vorteile“ des Girokontos zu aktivieren, sollen die Kontoinhaberinnen und Kontoinhaber ihr Girokonto mit ihrem Check24-Nutzerkonto verknüpfen. Nur dann würden sogenannte Cashback-Zahlungen mit jedem Umsatz, der mit der Kreditkarte getätigt wird, winken und nur dann könne man als „Check24 Reise GoldClub-Mitglied“ zusätzliche Vorteile, exklusive Rabatte, gratis Versicherungsleistungen und doppelte Check24 Punkte erhalten. Mit der dann ebenfalls möglichen Funktion der Vertragserkennung gewährt sich Check24 umfassenden Zugang auf alle Kontobewegungen der Kunden, die Check24 auswertet.

Mit dem Start der C24 Bank offenbart sich, dass Check24 auch eine Datenkrake ist, die sich von der finanziellen Situation des Einzelnen bis hin zu dessen Datenspur im Internet alles aneignet, was sich für Verhaltensprognose und individualisierte Werbung eignet.

Diesem verbraucherfeindlichen Geschäftsmodell, das das Selbstbestimmungsrecht systematisch aushebelt, ist Einhalt zu gebieten, statt es mit der Vergabe eines „zertifizierten Vergleichsportals“ zu unterstützen. Die Vergabe amtlicher Aufgaben des Verbraucherschutzes an kommerzieller Anbieter ist kein Verbraucherschutz, sondern Absatzförderung für die sogenannten Vergleichsportale, was wir stets kritisiert haben seitdem diese Idee in der Politik diskutiert wurde. Die politischen Entscheidungsträger müssen diesen rechtlichen Irrweg umgehend korrigieren. ●

DER REVOLVIERENDE KREDIT: EIN NEUER SYSTEMISCHER WUCHER?

Zunehmend vertreiben Händler zur Ankurbelung des Konsumgeschäfts und zur Steigerung ihrer eigenen Einnahmen auch Kredite und Kreditkarten. Die Kredite steigern den Produktabsatz. Mit der Vermittlung der Finanzierungen winken lukrative Provisionseinnahmen seitens der Banken. Dabei nehmen alle Beteiligten billigend in Kauf, dass Verbraucherinnen und Verbraucher in die Schuldenfalle geraten. Das zeigt auch ein Bericht aus unserer Beratungspraxis:



Die Verbraucherin kaufte in einem Möbelhaus ein und wurde dort auf den Abschluss eines Kreditkartenvertrages angesprochen, die berühmte Null-Prozent-Finanzierung. Es wurde ein Kreditrahmen von 1.200 Euro festgelegt, der zunächst mit dem Kaufpreis des Möbelstückes und später durch weitere Zahlungen belastet wurde. Der Zinssatz lag in den ersten 6 Monaten bei 0 % jährlich und stieg ab dem 7. Monat auf 14,84 % jährlich.

Zusätzlich hatten ihr die Angestellten des Möbelhauses eine Restschuldversicherung („Kontoprotect“) verkauft, welche monatlich 0,89 % des jeweiligen Kreditsaldos kostete. Dies entspricht nominell einer Jahresbelastung von 10,68 %. Hierbei handelte es sich um eine sogenannte Gruppenversicherung, bei der die Bank Versicherungsnehmer und die Verbraucherin lediglich versicherte Person ist. Somit hatte die Verbraucherin keine Wahl des Anbieters, sondern musste der Gruppenversicherung beitreten.

Besonders perfide an diesem Kreditrahmen ist aber die Art der Rückzahlung: die Verbraucherin soll monatlich nur 2,5 % des in Anspruch genommenen Kredits zurückzahlen. Bei 1.000

Euro Kredit macht das eine Rate von 25 Euro. Allerdings werden 8,90 Euro Versicherungskosten und gut 12 Euro Zinsen in Rechnung gestellt. Diese Grundkonstruktion ist darauf ausgelegt, Verbraucher und Verbraucherinnen langfristig als Schuldner zu binden. Die Verbraucherin hat so monatelang zwar immer die Raten gezahlt, ohne dass sich die Restschuld merklich reduzierte, weshalb sie Rat bei der Verbraucherzentrale suchte.

Wir sind der Auffassung, dass dieser Kredit wucherisch ist. Bezieht man die Restschuldversicherungskosten in die Berechnung des Effektivzinssatzes ein, weil das Produkt integral inklusive dieser Versicherung verkauft wurde, erhöht sich der Effektivzinssatz auf über 26 % p. a. – das ist unserer Auffassung nach Wucher, denn laut Bundesbankstatistik lag der entsprechende Marktzinssatz für „revolvierende Kredite und Überziehungskredite, Kreditkartenkredite an private Haushalte“ zum Vertragsdatum bei 8,44 % p.a. Der tatsächliche Effektivzins überschreitet den Marktzinssatz um 315 %. Die Rechtsfolge wäre: Der Kredit ist sittenwidrig und der Vertrag nichtig. Zinsen werden keine geschuldet. ●

MIT BLITZKREDIT IN DIE SCHULDENFALLE

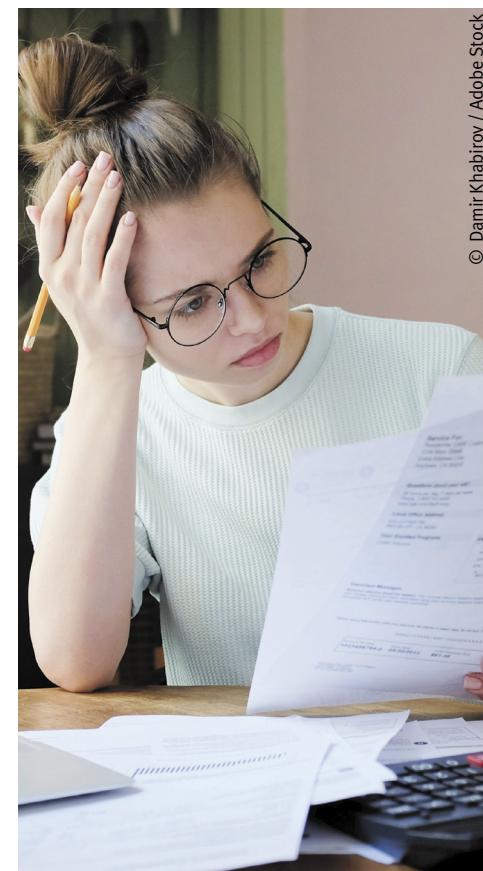
Blitzkredit, Sofortkredit oder Instand Lending – so werden neue Angebote der Kreditinstitute bezeichnet. Gegenüber dem herkömmlichen Darlehensverkauf in der Bankfiliale weisen sie zwei gravierende Besonderheiten auf: Erstens geht alles ganz schnell, denn das Darlehen wird binnen Minuten auf das Girokonto ausgezahlt, das Angebot gilt rund um die Uhr und viel mehr als ein Smartphone braucht man dazu nicht. Zweitens identifizieren auf künstlicher Intelligenz basierende Algorithmen junge Erwachsene als Zielgruppe und locken sie durch individualisierte Werbung zum Vertragsabschluss.

Die sofortige Kreditvergabe ist der kommunizierte Kundennutzen. In Wahrheit hebelt sie aber die sonst im Darlehensrecht Verbrauchern gesetzlich zugestandene Zeit der Entscheidungsfindung aus. Nicht umsonst können Verbraucherinnen und Verbraucher Darlehensverträge noch zwei Wochen nach Vertragsabschluss widerrufen. Das Kalkül der Kreditinstitute ist, dass ein erstmal abgeschlossener Kreditvertrag selten bis gar nicht widerrufen wird.

Wurde das Geld außerdem sofort ausgezahlt und gleich für den Kauf eines Konsumgutes verwendet, ist der Widerruf praktisch unmöglich, wenn Verbraucher den Kauf nicht rückgängig machen können. Außerdem hat die Kreditsumme aus Sicht des gewährenden Kreditinstituts eine so geringe Höhe, dass es einen Ausfall nicht fürchten muss. Der Vertrieb über individualisierte Werbung stützt sich auf Analysen von Verhaltensdaten der Verbraucherinnen und Verbraucher. Lieferanten der Verhaltensdaten sind Soziale Medien wie Facebook oder Tik Tok, Suchmaschinen wie Google oder Smartphone Applikationen. Denken Sie nur daran, wie oft Sie schon diverse „Datenschutzhinweise“ akzeptieren mussten, wenn Sie die Applikation weiter nutzen wollen. Werbung basierend auf diesen Verhaltensdaten wird inhaltlich und situationsbezogen auf den Einzelnen perfekt zugeschnitten. Inhaltlich etwa derart, dass die Werbung zu dem Produkt erfolgt, nach dem eine Person aktuell sucht, zu dem sie sich äußert, das sie kommentiert. Und situationsbezogen, indem sie in den Situationen, die eine hohe Bereitschaft zum Abschluss von Blitzkredit signalisieren, über ihr Smartphone angesprochen wird. Die Algorithmen haben gelernt, in welcher Stimmung User zu jeder beliebigen Zeit wahrscheinlich

sind und können die Abschlusswahrscheinlichkeiten immer genauer vorhersagen.

Wir kritisieren diese neuen Angebote. Der sofortige aktive Vertrieb und die individualisierte Werbung konterkariert letztlich die von Kreditinstituten stets hochgehaltene Idee der verantwortungsvollen Vergabe von Krediten – von der Vergabe bedarfsgerechter Kredite ganz zu schweigen. Der aktive Vertrieb, der auf der Aushebelung der Verbraucherrechte basiert, gehört untersagt. Profilbildung und Verhaltensanalysen untergraben das Selbstbestimmungsrecht der Verbraucherinnen und Verbraucher und gehören deshalb ebenfalls verboten. ●



ERDBEBEN – BEI IMMOBILIEN UNBEDINGT AUF ABSICHERUNG GEGEN ELEMENTARSCHÄDEN ACHTEN!

Große Risiken wollen viele Verbraucherinnen und Verbraucher bevorzugt versichern. Das ist natürlich auch sinnvoll, da ansonsten im Fall der Fälle der finanzielle Ruin droht. Wichtig dafür ist jedoch ein Bewusstsein für die Risiken und dass Versicherer dafür dann auch in ausreichender Art Versicherungsschutz bieten.



Die eigene Immobilie ist für die meisten Menschen das Vermögensgut mit dem höchsten Wert. Wenn es hierbei zu einem Schaden kommt, ist diese oft dramatisch. Neben Gefahren wie Feuer, Sturm und Hagel sowie Leitungswasser ist daher empfehlenswert, Naturgefahren wie Überschwemmung, Rückstau oder Erdbeben mit zu versichern – durch das wichtige Modul Elementarschadenabsicherung im Rahmen der Wohngebäudeversicherung.

Baden-Württemberg gehört zu den am meisten erdbebengefährdeten Gebieten von ganz Deutschland. Dass die Gefahr nicht nur theoretisch ist, zeigt die Aufstellung aktueller kleinerer Erdbeben, wonach solche Erschütterungen etliche Male im Jahr in Baden-Württemberg spürbar sind. Das letzte größere Erdbeben fand 1978 im Bereich der Schwäbischen Alb statt, dauerte gerade mal 2 Sekunden und verursachte Schäden von geschätzt ca. 275 Millionen DM – kaufkraftbereinigt sind dies weit über 300 Millionen Euro.

Für eine verbrauchergerechte Absicherung ist bedeutend, dass darauf geachtet wird, dass keine unliebsame Überraschung bei der Höchstentschädigung erlebt wird. Vertragliche Staffelregeln bezüglich der Versicherungssumme sind in der Regel eher unpassend, da Verbraucherinnen und Verbraucher bei einer Zerstörung die Immobilie oft wieder aufbauen und sie daher so viel vom Versicherer bekommen wollen, um das zu ermöglichen. Dies muss bei einer Staffelregelung nicht der Fall sein.

Besonders wichtig ist aber, dass es keine Begrenzung gibt für die gesamte Summe der Entschädigungsleistung eines Versicherers. Doch gerade eine solche dramatische Einschränkung findet sich in Wohngebäudeversicherungs-Tarifen. Besonders auffällig hervorgetan hat sich hierbei ein großer Versicherer aus Baden-Württemberg. Denn wenn die Gesamtentschädigung begrenzt ist, kann es im Schadensfall ein böses Erwachen geben. Dann hält man sich als Versicherungsnehmer für ausreichend versichert – ist es aber faktisch nicht, wenn der Gesamtschaden hoch ist.

Gerade größere Erdbeben zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht jedes Jahr auftreten – aber wenn sie stattfinden, können Schäden im hohen Milliardenbereich zu beklagen sein. Gerade in dicht besiedelten und wohlhabenden Regionen wie Baden-Württemberg.

Daher ist es vollkommen unverständlich, wenn Versicherer aus Baden-Württemberg solche Tarife anbieten. Nach Einschätzung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wissen viele Verbraucherinnen und Verbraucher gar nicht, welche Risikozeitbombe in ihrem Versicherungsordner schlummert. Bei einem großen Erdbeben droht dann der finanzielle Ruin.

Das zeigt folgendes Beispiel: Wenn nach einem größeren Schadenfall in Baden-Württemberg auf einen in unserem Bundesland oft gewählten Versicherer insgesamt ein Gesamtschaden von 3,6 Milliarden Euro gemeldet würde, dann kann je nach Tarif gerade einmal mit 10 Prozent Leistung durch den Versicherer gerechnet werden. Wenn also der Wiederaufbau des Häuschen 500.000 Euro kostet, dann würde der Versicherer gerade einmal 50 Tausend Euro davon übernehmen. Das reicht vielleicht gerade mal für eine neue Garage, aber nicht für das ganze Haus. Dafür blieben natürlich Kreditverpflichtungen bestehen. Wer seine Immobilie vermietet hat, könnte sie nach einer Erdbeben-Zerstörung mit 10 Prozent kaum wieder aufbauen. Damit hätten auch die Mieter kein Dach mehr über dem Kopf, die Wohnungsnot würde noch viel größer als sie jetzt schon ist.

Um auf der sicheren Seite zu sein, können Verbraucherinnen und Verbraucher bei ihrem Versicherer nachfragen, ob in ihrem Vertrag eine Begrenzung vorhanden ist – und sich diese Aussage natürlich schriftlich oder in einer Mail geben lassen. Von Versicherern ist mindestens zu erwarten, dass sie auf eine bestehende Versicherungsschutz-Einschränkung deutlich aufmerksam macht. Noch besser wäre es, wenn betroffene Versicherer schriftlich erklären würden, dass sie sich auf eine solche verbraucherfeindliche Klausel nicht mehr berufen werden und neue Tarife entwerfen. ●

! Fall aus der Beratungspraxis

TROTZ ZAHNZUSATZVERSICHERUNG – VERSICHERER WEIGERT SICH, 26.000 EURO AN ZAHNERSATZKOSTEN ZU ÜBERNEHMEN

Frau J. fällt aus allen Wolken, als Sie das Ablehnungsschreiben des Versicherers liest. Mit keinem Cent will dieser sich an den Behandlungskosten beteiligen, ihre Zähne seien schon vor Abschluss des Vertrages behandlungsbedürftig gewesen und deshalb nicht vom Versicherungsschutz abgedeckt. Zwar ist es so, dass Versicherer diese Einschränkung in der Regel vertraglich vereinbart haben. Doch hatte sich Frau J. auf die Aussage des Versicherungsvermittlers verlassen, dass sie nach einem Jahr vollumfänglichen Versicherungsschutz hätte. Die Behandlungsbedürftigkeit der Zähne war ihm bekannt. Das Antragsformular wurde von ihm mangelhaft ausgefüllt.

Frau J. schilderte uns den Sachverhalt glaubhaft, mehrere Zeugen können den Vorgang so bestätigen. Die Beratung des Vermittlers war falsch – oder vielleicht sogar bewusst irreführend? Schließlich hätte Frau J. keinen Vertrag abgeschlossen, wenn sie darüber aufgeklärt worden wäre, dass alle bereits kaputten Zähne nicht vom Versicherungsschutz abgedeckt sind.

In unserer Beratungspraxis zeigt sich, dass trotz des guten Rahmens, den das Versicherungsvertragsgesetz gibt, manch ein Versicherungsvermittler teils völlig unhaltbar und damit illegal berät, beim Vertragsabschluss falsche Versprechungen macht und Gesundheitsfragen bagatellisiert. Im Schadensfall kommen von Seiten des Versicherers dann Aussagen wie:

„Mit der Unterschrift verbürgt sich Frau/Herr xy für die Vollständigkeit und Richtigkeit der gemachten Angaben.“ Oder „Der Antragsteller bleibt auch dann für die richtige und vollständige Beantwortung der im Antrag gestellten Fragen verantwortlich, wenn ein Dritter die Antworten niederschreibt“. Oder es wird gar unterstellt, dass der eigene Mitarbeiter des Versicherers gemeinsame Sache gemacht habe um sich Versicherungsschutz zu erschleichen.

Dabei ist wichtig zu wissen: Der Versicherer muss haften, wenn sein Vermittler sich nicht korrekt verhalten oder Verbraucherinnen und Verbraucher täuschen wollte. Dann muss sich der Versicherer das vorhalten lassen, was sein Vermittler wusste. Wenn Frau J. also beim Vertragsabschluss dem Vermittler etwas an wichtiger Information gibt, was dieser nicht in den Antrag aufnimmt, dann muss sich der Versicherer nach der Auge-und-Ohr-Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes dieses Wissen des Vermittlers zurechnen lassen. Entscheidend ist aber, dass man beweisen können sollte, was der Vermittler wusste.

Wir raten deshalb dringend dazu, die Antragsfragen richtig zu beantworten und zu prüfen, was man unterschreibt. Aussagen wie „das müssen Sie nicht angeben, Rückenprobleme hat doch jeder“ oder „nach einem Jahr haben Sie vollumfänglichen Versicherungsschutz“ sollten sich Verbraucherinnen und Verbraucher in jedem Fall schriftlich durch den Vermittler geben lassen. Dann hätte auch Frau J. nicht um jeden Cent der versprochenen Leistung kämpfen müssen.

UNKLARHEITEN ZUM UMGANG MIT DER ELEKTRONISCHEN PATIENTENAKTE

Wie schon in der letzten Ausgabe der Verbraucherzeitung berichtet, ist am 1.1.2021 der Beginn einer neuen Ära der Dokumentation und des Gesundheitsdatenmanagements: Denn an diesem Tag haben die gesetzlichen Krankenkassen nach dem Patientendaten-Schutzgesetz ihren Versicherten eine elektronische Patientenakte einzurichten. Diese hat viele Möglichkeiten und Vorteile, etwa die Vermeidung von Mehrfachuntersuchungen und eine zentrale Stelle, an alle Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Gesundheitsdaten (etwa Röntgenbilder) geordnet finden können.



Zum Redaktionsschluss war jedoch unklar, ob dieses Startdatum eingehalten werden kann, denn Datenschutzbeauftragte wie der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Baden-Württemberg, Dr. Stefan Brink, kritisieren die geplante Ausgestaltung der elektronischen Patientenakte. Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Prof. Ulrich Kelber, hat bereits angekündigt, gegen die Einführung rechtlich vorzugehen. Der Grund der Einwände liegt insbesondere darin, dass nach der geplanten Ausgestaltung Versicherte keine Möglichkeit haben zu entscheiden, welcher Arzt welche Daten zu sehen bekommt.

So ist es auch tatsächlich kaum sachlich begründbar, warum ein Zahnarzt die Diagnosen und Therapieempfehlungen einsehen können sollte, die zum Beispiel der Orthopäde oder Urologe in die Patientenakte eingepflegt haben. Eine solche geforderte Gestaltungsmöglichkeit, das Steuern der Zugriffsmöglichkeit durch die versicherten Patientinnen und Patienten, ist bisher zwar in der Planung, aber erst für 2022 vorgesehen und das auch nur eingeschränkt über bestimmte Wege. Das reicht nach Ansicht der Datenschutzbeauftragten von Bund und Ländern aber aus Datenschutzgründen nicht aus.

Unabhängig wie dieser Streit bis zum 1. Januar 2021 und danach ausgeht: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg berät auf Basis der aktuellen Gegebenheiten zu diesem Thema. Und wir sind sehr interessiert an Ihren Erfahrungen rund um die Einführung der elektronischen Patientenakte. ●

NUTRI-SCORE: ENDLICH ORIENTIERUNG AUF DEN ERSTEN BLICK

Schon lange kämpfen die Verbraucherzentralen in Deutschland für eine übersichtliche und leicht verständliche Bewertung der Nährwertkennzeichnung auf Lebensmitteln. Seit November 2020 ist es soweit: Der Bundesrat hat der Einführung des Nutri-Scores zugestimmt. Damit ist die Verwendung nun offiziell erlaubt. Immer mehr verpackte Lebensmittel tragen seither diese vereinfachte Nährwertkennzeichnung auf der Vorderseite. Was genau dahinter steckt, haben wir für Sie zusammengefasst.

Was ist der Nutri-Score?

Vielleicht haben Sie beim Einkauf bereits Lebensmittel mit dem fünfstufigen farbigen Label entdeckt? Der Nutri-Score bewertet die Zusammensetzung der enthaltenen Nährstoffe. Er zeigt an, ob die Zusammensetzung für eine ausgewogene Ernährung passend oder nicht so passend ist. Die Bewertung reicht von einem dunkelgrünen A bis zu einem roten E. Dabei steht das A für die beste und das E für die schlechteste Gesamtbewertung. So lassen sich Lebensmittel auf einen Blick vergleichen. Wichtig ist dabei: Sie können mit dem Nutri-Score immer nur Produkte vergleichen, die zur gleichen Gruppe gehören oder den gleichen Zweck erfüllen. Also beispielsweise Erdbeerjoghurt der Marke X mit Erdbeerjoghurt der Marke Y. Oder fürs Frühstück: Müsli, Frühstückscerealien und Porridge. Den Nutri-Score von Limonade und Käse zu vergleichen, macht keinen Sinn.

Wie wird der Nutri-Score berechnet?

Hinter den farbig hinterlegten Buchstaben steht ein Algorithmus. Dieser verrechnet die Bewertungen verschiedener Inhaltsstoffe miteinander. In die Berechnung fließen zum einen Inhaltsstoffe ein, die sich positiv auf die Gesundheit auswirken. Dazu gehören die Gehalte an Eiweiß und Ballaststoffen sowie der Anteil von Obst, Gemüse, Hülsenfrüchten, Nüssen und bestimmten pflanzlichen Ölen. Zum anderen fließen auch Bestandteile in die

Berechnung ein, die sich in zu großen Mengen negativ auf die Gesundheit auswirken. Dazu zählen die Gehalte an Energie, Zucker, gesättigten Fettsäuren und Salz.

Für diese Inhaltsstoffe werden gewichtete Plus- und Minuspunkte vergeben. Mit dem Algorithmus ergibt sich daraus eine Gesamtpunktzahl. Diese wird dann in einen farbllich hinterlegten Buchstaben übersetzt.

Was bringt der Nutri-Score?

Der Nutri-Score hat den großen Vorteil, dass er sehr leicht zu verstehen ist. Die farbliche Kennzeichnung von grün nach rot ist Verbrauchern bekannt. Studien haben außerdem gezeigt, dass er tatsächlich bei der Auswahl und Bewertung von Lebensmitteln helfen kann. Vor allem Personen, die sich nicht intensiv mit Lebensmitteln beschäftigen oder übergewichtig sind, hat er geholfen, die Nährwertqualität besser einzuschätzen.

Was lässt sich am Nutri-Score nicht ablesen?

Wer genaue Informationen zu einzelnen Nährwerten braucht, zum Beispiel zum Salzgehalt wegen Bluthochdruck, muss zusätzlich einen Blick in die Nährwerttabelle werfen. Auch über einzelne Zutaten oder den Einsatz von Zusatzstoffen sagt der Nutri-Score nichts aus. Dafür ist es nach wie vor wichtig, auf die Zutatenliste zu schauen.



Müssen alle Lebensmittel den Nutri-Score tragen?

Nein. Zum einen ist der Nutri-Score für verpackte Lebensmittel gedacht, vor allem für (hoch) verarbeitete Lebensmittel mit mehreren Zutaten. Zum anderen ist die Kennzeichnung mit dem Nutri-Score bisher freiwillig. So sieht es die europäische Lebensmittelinformationsverordnung vor. Doch das könnte sich in Zukunft ändern. Bis Ende 2022 soll in Europa eine Entscheidung über eine vereinfachte Nährwertkennzeichnung für Lebensmittel getroffen werden. Die EU-Kommission könnte mit einer Gesetzesänderung eine vereinfachte Nährwertkennzeichnung auch verpflichtend vorschreiben.

Bis dahin ist die Entscheidung für die Angabe des Nutri-Scores freiwillig. Sie gilt aber immer für alle Produkte einer Marke. Es ist also nicht möglich, nur einzelne Produkte mit dem Nutri-Score zu kennzeichnen und andere derselben Marke nicht.

Was sagt die Verbraucherzentrale zum Nutri-Score?

Wir freuen uns über die Entscheidung, den Nutri-Score in Deutschland einzuführen und werden uns in diesem Jahr Produkte mit dem Nutri-Score genauer ansehen. So wollen wir mögliche Schwachstellen des Kennzeichnungssystems für Verbraucher erkennen, darüber informieren und zur Verbesserung beitragen. Doch auch, wenn an der ein oder anderen Stelle noch Kritikpunkte bestehen: Entscheidend ist, dass so viele Hersteller und Händler wie möglich mitmachen. Nur so kann der Nutri-Score wirklich beim Vergleich von Lebensmitteln helfen und den Anreiz für echte Verbesserungen schaffen. ●

Diese und weitere Infos gibt es auch zum Nachhören in unseren Podcasts: <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/lebensmittel/nutriscore-54861>

BAMBUS-BECHER SIND WEDER NACHHALTIG, NOCH SICHER

Viele Verbraucher legen Wert auf Nachhaltigkeit, auch beim Geschirr. Um Müll zu vermeiden verwenden sie Mehrwegprodukte wie Lunchboxen oder To-go-Becher. Einige davon werden als besonders umweltschonend beworben, weil sie laut Anbieter aus nachwachsenden Rohstoffen wie Bambus oder Mais hergestellt werden. Tatsächlich bestehen diese Produkte aber nur zu einem Teil aus Bambus und Maisstärke. Ihre Stabilität und Form verdanken sie dem ebenfalls enthaltenen Melaminharz. Damit handelt es sich um Kunststoffprodukte.

Gerade bei To-go-Bechern und Kindergeschirr setzen Hersteller häufig Bambus ein. Doch Behörden warnen immer wieder vor Gesundheitsrisiken. Das Problem: Gesetzliche Höchstmengen für den Übergang von Melamin und Formaldehyd auf Lebensmittel werden bei einer Temperatur von 70 Grad Celsius teilweise deutlich überschritten. Laut Bundesinstitut für Risikobewertung sind Melamin- und Bambus-Melamin-Geschirr nicht für heiße Getränke und Speisen sowie zur Nutzung in der Mikrowelle geeignet. Kennzeichnung und Werbung werden häufig als irreführend beurteilt, beispielsweise, weil Hinweise zur sicheren Verwendung (Maximaltemperatur der Lebensmittel, nicht geeignet für die Mikrowelle) fehlen. Oder weil sie umweltfreundlicher dargestellt werden, als sie tatsächlich sind.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat bereits mehrere Onlineshops, die Bambusgeschirr als „kompostierbar“ oder

„100 % biologisch abbaubar“ beworben hatten, wegen falscher Werbeaussagen abgemahnt. Und auch Amazon darf nach einem Urteil des Landgerichts München einen Bambusbecher nicht mehr als „biologisch abbaubar“ bezeichnen.

Im Sommer 2020 hat sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 18 Produkte mit Bambus oder Bio-Kunststoff aus dem stationären Handel genauer angesehen: Welche Informationen finden Verbraucher zu Material, Verwendung und Entsorgung?

Das Ergebnis: Selten wird deutlich angegeben, aus welchen Materialien das Geschirr genau besteht. Zum richtigen Umgang gibt es kaum Hinweise. Nur vier von 14 Bambusprodukten gaben eine maximale Temperatur von 70 Grad Celsius an. Zwar gab es auf allen Produkten den Hinweis, dass sie nicht für die Mikrowelle geeignet sind. Doch nur auf fünf Produkten war er direkt aufgebracht. Bei den übrigen war



der Hinweis nur auf der Umverpackung, auf Etiketten oder Aufklebern. In der Regel wird die Verpackung nicht aufbewahrt. Aus unserer Sicht sollten Händler verpflichtet werden, die Kennzeichnung dauerhaft auf dem Produkt anzubringen.

Die Verbraucherzentrale hält Bambusgeschirr derzeit für nicht verkehrsfähig. Denn genau genommen ist Bambus für die Herstellung von Kunststoffen, die mit Lebensmittel in Berührung kommen, in Europa gar nicht zugelassen.

Anbieter hatten die Bambusfasern bisher als „Holz“ eingestuft. Holz ist derzeit als Hilfsstoff erlaubt, doch Bambus ist ein Gras und muss daher erst noch geprüft werden.

Bis zu einer Zulassung sollte Bambus-Melamin-Geschirr vom Markt genommen werden, um Verbraucher wirkungsvoll vor möglichen Gesundheitsgefahren zu schützen. Als Alternative empfiehlt die Verbraucherzentrale Produkte aus Edelstahl, Glas oder Porzellan. ●

WELCHE HEIZUNG PASST ZU MIR?

Eine fachkundige Beratung ist das A und O bei der Auswahl einer neuen Heizung. Schließlich soll sie zum Haus und seinen Bewohnern passen, Heizkosten sparen und die Umwelt schonen. Worauf es bei der Entscheidung für eine neue Heizung ankommt und warum eine gute Beratung wichtig ist, haben wir hier für Sie zusammengestellt.

Wann sollten Sie über eine neue Heizung nachdenken:

- Meist ist es nicht ratsam, die gesetzliche Austauschpflicht abzuwarten, denn ineffiziente Heizungen schrauben die Heizkosten in die Höhe. Trifft einer dieser Faktoren zu, ist der Heizungstausch meist sinnvoll:
- die Heizung hat einen Defekt und es sind aufwendige Reparaturen notwendig
- die Emissionswerte wie CO₂ und Ruß sind zu hoch
- Ihr Kellerraum ist sehr warm, da die Heizung viel Wärme an den Aufstellraum abgibt
- Sie sanieren Ihr Gebäude umfassend
- die Heizkosten sind sehr hoch
- es stehen attraktive Förderungen zur Verfügung

Welche Heizsysteme sind beim Austausch erlaubt?

Momentan ist es noch nicht verpflichtend beim Heizungstausch komplett auf eine erneuerbare Energie zu setzen. Sie können Ihre alte Heizung also auch durch eine Öl- oder Gasheizung ersetzen. Erst ab 2026 dürfen laut dem Klimapaket der Bundesregierung keine neuen Ölheizungen mehr eingebaut werden. In Baden-Württemberg besteht bei einem Tausch der Heizung in Bestandsgebäuden allerdings die Pflicht, dass der Wärmebedarf anschließend zu mindestens 15 Prozent aus erneuerbaren Energien oder sogenannten Ersatzmaßnahmen gedeckt werden muss. Meist lässt sich dieser Prozentsatz schon durch eine kleine Solarthermie-Anlage erreichen.

Welches Heizsystem ist das Richtige für Ihr Haus?

Auch wenn keine Pflicht zur Wahl einer erneuerbaren Heizung besteht, ist der Umstieg durchaus sinnvoll, denn erneuerbare Energien schonen das Klima und sind oft sogar kostengünstiger. Mögliche erneuerbare Heizsysteme sind Heizen mit Holz in Form von einer Pelletheizung, Hackschnitzel- oder Scheitholzheizung oder Heizen mit kostenloser Umweltwärme durch eine Erd-, Wasser-, oder Luft-Wärmepumpe sowie Solarthermie-Anlagen als Zusatz. Jedes Heizsystem hat

Vor- und Nachteile, ist unterschiedlich bei den Anschaffungskosten, in seiner Umweltverträglichkeit und in seiner Amortisation. Aber nicht jedes Heizsystem eignet sich für jedes Haus und jeden Einzelfall.

Solarthermie-Anlagen können den Heizwärmebedarf nicht vollständig abdecken, sondern müssen mit einer herkömmlichen Gas- oder Öl-Brennwertheizung kombiniert werden. Daher kommen sie vor allem in Frage, wenn wieder eine konventionelle Öl- oder Gasheizung angeschafft werden soll. Die Kosten für eine Solaranlage zur Heizungsunterstützung liegen in einem Vierpersonenhaushalt bei ca. 12.000 Euro. Bei den Investitionen kommen Sie zur herkömmlichen Heizung dazu.

Pelletheizungen liegen mit ihren Anschaffungskosten von ca. 25.000 Euro in der mittleren Preisklasse, können den Heizbedarf aber vollständig decken. Allerdings muss hierfür ein ausreichend großer Kellerraum zur Verfügung stehen. Für die Lagerung der Pellets ist der ehemalige Platz von Öltanks meist gut geeignet.

Eine Luft-Wasser-Wärmepumpe hingegen ist platzsparend und unkompliziert, im Bestand allerdings nur wirtschaftlich, wenn das Haus über einen ausreichenden Dämmstandard verfügt. Haben Sie einen jährlichen Heizwärmebedarf bis 16 kW und eine Vorlauftemperatur von höchstens 50 Grad (auch an kalten Wintertagen), kann der Einbau einer Wärmepumpe sinnvoll sein. Die Investitionskosten einer Luft-Wasser-Wärmepumpe liegen bei ca. 15.000 Euro.

Ist in Ihrem Keller kein ausreichender Platz für eine Pelletheizung und Ihr Dämmstandard ist für eine Wärmepumpe zu gering, kann es auch sinnvoll sein eine moderne Gas-Brennwert-Heizung anzuschaffen. Diese sind mit 6.000 Euro – 9.000 Euro verhältnismäßig kostengünstig und erheblich effizienter als herkömmliche Gaskessel. Aber Achtung: An die Maßnahmen zur Erreichung der 15-prozentigen Pflichterfüllung in Baden-Württemberg denken!

KÜNDIGUNG NICHT AKZEPTIERT

Wegen einer Preiserhöhung ihres Stromanbieters machte eine Kundin von ihrem Sonderkündigungsrecht Gebrauch. Doch der Anbieter ignorierte die Kündigung, der Fall landete vor Gericht.

Viele Jahre war Frau N. Kundin bei den Stadtwerken. Die letzte Preiserhöhungsrunde nahm sie zum Anlass, nach günstigeren Alternativen zu suchen. Sie kündigte und suchte sich einen neuen Anbieter. Doch wider Erwarten war der Wechsel damit nicht beendet: Obwohl sie keine Einwilligung dazu gegeben hatte, rief der alte Anbieter Frau N. an und bat sie, ihr ein neues Angebot schicken zu dürfen. N. war einverstanden, nahm das neue Angebot jedoch nicht an. Trotzdem erhielt sie wenige Tage später vom neuen Anbieter ein Schreiben,

dass der Wechsel nicht stattfinden könne, weil sie noch ein Jahr bei ihrem alten Anbieter gebunden sei. Dieser hatte die Sonderkündigung schlichtweg ignoriert.

Dass Anbieter mit verschiedenen Tricks versuchen, Kunden an sich zu halten, kommt in der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale regelmäßig vor. Nur sind nicht alle Formen der „Kundenrückgewinnung“ rechtens: Im Falle der ignorierten Kündigung von Frau N. mahnte die Verbraucherzentrale den Anbieter zunächst



© weixx / Adobe Stock



HEIZLASTBERECHNUNG UND HYDRAULISCHEN ABGLEICH MIT DEM HEIZUNGSTAUSCH DURCHFÜHREN

Der größte Teil der eingebauten Heizungen ist schlichtweg zu groß dimensioniert. Sind auch noch energetische Sanierung im Laufe der Jahre gemacht worden, wird im Haus immer weniger Heizenergie benötigt. Die Heizlastberechnung zeigt, wie viel Wärme gebraucht wird und wie groß die Heizung wirklich sein muss. Wird die Heizung dann ausgetauscht, lohnt es sich, im gleichen Zug einen hydraulischen Abgleich durchzuführen. Auch hierfür wird die Heizlastberechnung benötigt. Ein hydraulischer Abgleich sorgt dafür, dass Heizkessel, Umwälzpumpe und Thermostatventile optimal und energiesparend aufeinander abgestimmt sind. Durch einen hydraulischen Abgleich kann der Energieverbrauch Ihrer Heizung um bis zu 25% gesenkt werden.

Fördermöglichkeiten für den Heizungstausch

Wer seine Heizung tauschen will, kann verschiedene Fördermöglichkeiten nutzen. Für eine solche Modernisierung gibt es sowohl staatliche, regionale als auch lokale Förderprogramme. Staatliche Förderungen können Sie beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) oder bei der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) beantragen. Das BAFA fördert den Austausch einer alten

Heizung mit hohen Zuschüssen, wenn die neue Anlage zumindest teilweise erneuerbare Energien nutzt. Gemeint sind beispielsweise ein Gasbrennwert-Kessel mit Solarthermie oder eine Pelletheizung. Hausbesitzer:innen und Wohnungseigentümergeinschaften erhalten hier bis zu 35 Prozent der förderfähigen Kosten als Zuschuss zurück. Für den Austausch einer alten Ölheizung zahlt das BAFA in vielen Fällen einen zusätzlichen Austauschbonus in Höhe von 10 Prozent. ●



WIR BERATEN SIE UNABHÄNGIG UND FACHKUNDIG ZUM HEIZUNGSTAUSCH.

Die Energieberater:innen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg analysieren Ihre aktuelle Situation zu Hause und empfehlen Ihnen unabhängig und produktoffen die für Sie geeignete Heiztechnik. Dabei werden die CO₂-Emissionen der infrage kommenden Anlagen, die Investitionskosten sowie die zu erwartenden Betriebskosten gegenübergestellt. Auch die Fördermöglichkeiten werden bei der Berechnung berücksichtigt. Im Anschluss erhalten Sie eine Gesamtübersicht aller geprüften Techniken sowie eine Empfehlung der drei für Sie geeignetsten Heiztechniken.

Die Beratung im Wert von 247 Euro kostet dank der Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie nur 30 Euro. Für einkommensschwache Haushalte mit entsprechendem Nachweis ist die Beratung kostenlos.

ab. Da dieser keine Unterlassungserklärung abgeben wollte, erhob die Verbraucherzentrale

Klage vor dem Landgericht Stuttgart. Dieses urteilte im Sinne der Verbraucherin. ●



© studio vzwolf / Adobe Stock

AKTUELLE GESETZESVORHABEN ZUM BESSEREN VERBRAUCHERSCHUTZ

Momentan werden verschiedene Richtlinien der Europäischen Union in unser Recht umgesetzt, die Verbraucherrechte ab dem 1. Januar 2022 weiter stärken sollen.

Die Richtlinie (EU) 2019/770 beispielsweise regelt bestimmte vertragliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen – also bei Software, Apps, Online-Spielen, Musikstreaming oder E-Books. Umgesetzt wird diese maßgebliche Richtlinie im Bürgerlichen Gesetzbuch. Sie regelt, dass ein digitales Produkt frei von Produktmängeln ist, wenn es den subjektiven Anforderungen, den objektiven Anforderungen und den Anforderungen an die Integration entspricht. Dabei versteht der Gesetzgeber unter subjektiven Anforderungen unter anderem, dass das Produkt die vereinbarte Beschaffenheit haben muss, sich für die im Vertrag vorgesehen Verwendung eignen muss und wie vereinbart aktualisiert wird. Den objektiven Anforderungen entspricht das digitale Produkt, wenn es beispielsweise in der Beschaffenheit der Testversion oder Voranzeige entspricht, die der Unternehmer der Verbraucherin oder dem Verbraucher vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt hat und wenn es zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses in der neuesten verfügbaren Version bereitgestellt wird.

Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass Verbraucher über Aktualisierungen informiert werden und dass diese auch bereitgestellt werden. Dabei soll der dafür maßgebliche Zeitraum bei einem Vertrag über die dauerhafte Bereitstellung eines digitalen Produktes der gesamte Bereitstellungszeitraum sein. Wichtig dabei ist, dass die Verjährung bei der dauerhaften Bereitstellung eines digitalen Produktes erst mit dem Ende des Bereitstellungszeitraums beginnen soll. Eine sehr gute Regelung für den Verbraucherschutz ist auch, dass bei einem digitalen Produkt eine sogenannte Beweislastumkehr von einem Jahr gelten soll. Zeigt sich also bei einem digitalen Produkt innerhalb des ersten Jahres nach Bereitstellung ein Mangel, so wird gesetzlich vermutet, dass der Fehler von Anfang an da war. Bei einem dauerhaft bereitgestellten

Produkt soll sogar für die gesamte Dauer der Bereitstellung eine solche Beweislastumkehr gelten.

Der vorliegende Referentenentwurf ist nach Auffassung der Verbraucherzentrale jedoch in einigen Punkten zu verschärfen. Die Verbraucherzentrale hat deshalb eine Stellungnahme gegenüber dem Bundesjustizministerium abgegeben. Auch die Richtlinie (EU) 2019/2161 soll zu besserem Verbraucherschutz und zur besseren Durchsetzung von Verbraucherschutzvorschriften führen.

Umgesetzt wird diese Richtlinie unter anderem im Bürgerlichen Gesetzbuch und im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb. Im Bürgerlichen Gesetzbuch ist künftig verankert, dass ein Betreiber eines Online-Marktplatzes verpflichtet ist, Verbraucherinnen und Verbraucher über verschiedene wesentliche Punkte zu informieren. Die Informationspflichten erstrecken sich auf die Angabe nach welchen Parametern Waren, Dienstleistungen oder digitale Inhalte im Ranking erscheinen. Welche Anbieter bei Vergleichen einbezogen werden, ob es sich bei dem Anbieter um einen Unternehmer handelt, oder ob die Verbraucherschutzvorschriften auf den jeweiligen Vertrag nicht anzuwenden sind. Beim Verkauf von Eintrittsberechtigungen zu Veranstaltungen muss der Betreiber eines Online-Marktplatzes künftig auch über den Preis informieren, den der Veranstalter selbst festgelegt hat, darf sich aber auf die Angaben des Anbieters verlassen und muss nicht nochmal extra nachfragen. Diese Informationspflichten dienen dazu, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher ein besseres Bild über die Angebote machen können und auch bei dem Erwerb von Waren über eine Online-Plattform befähigt werden, eine informierte geschäftliche Entscheidung zu treffen.

Leider wurde im Referentenentwurf bislang nicht die Chance wahrgenommen, die Wider-

rufsfrist bei bestimmten Vertragsanbahnungen auf 30 Tage zu verlängern. In der Richtlinie ist zum besseren Schutz vor älteren Menschen vor aggressiven und irreführenden Vermarktungs- und Verkaufspraktiken die Möglichkeit eröffnet worden, die Widerrufsfrist bei Verträgen, die im Zusammenhang mit unerbetenen Besuchen in der Wohnung des Verbrauchers geschlossen werden oder anlässlich von sogenannten Kaffeefahrten, zu verlängern. Gerade Senioren werden leider nur zu oft Opfer von aggressiven oder irreführenden Geschäftspraktiken bei diesen Vermarktungsmöglichkeiten. Es ist deshalb unverständlich, dass der Gesetzgeber von der Gestaltungsmöglichkeit zum Schutze der Verbraucherinnen und Verbraucher bislang keinen Gebrauch gemacht hat. Auch insoweit hat die Verbraucherzentrale eine Stellungnahme abgegeben und zur Verbesserung des Referentenentwurfes aufgefordert.

Im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb soll künftig auch verankert werden, dass Unternehmen, die vorsätzlich oder fahrlässig eine unzulässige geschäftliche Handlung vornehmen, Verbrauchern zum Schadensersatz verpflichtet sind. Die Schaltung von verdeckter Werbung in Suchergebnissen wird unzulässig. Ebenso wird die Behauptung eine Bewertung einer Ware oder Dienstleis-

tung würde von einer Verbraucherin oder einem Verbraucher stammen als irreführend bewertet, wenn der Unternehmer nicht überprüft hat, ob das auch wirklich so ist. Auch die Übermittlung oder Beauftragung gefälschter Bewertungen oder Empfehlungen wird stets als irreführend und unzulässig gewertet werden.

Leider wurde im Referentenentwurf nicht die Gelegenheit ergriffen, dem Verbraucher bei irreführender Werbung auch die Möglichkeit auf die Geltendmachung von Preisminderung oder Beendigung des Vertrages zu geben. In der Richtlinie waren diese Gestaltungsmöglichkeiten gegeben.

Nicht umgesetzt wurde bislang auch die Änderung der Preisangaben-Richtlinie. Danach sollten Händler verpflichtet werden, bei jeder Bekanntgabe einer Preisermäßigung, den niedrigsten vorherigen Preis anzugeben, der innerhalb eines Zeitraumes von 30 Tagen vor der Preisermäßigung verlangt wurde. Mit dieser Regelung aber würden Verbraucherinnen und Verbraucher effizient vor irreführenden und unzulässigen Preisschaukeleien geschützt. Auch insoweit hat die Verbraucherzentrale eine Stellungnahme gegenüber dem Bundesjustizministerium abgegeben und zur Nachbesserung aufgefordert. ●



© Goodpik / Adobe Stock

CONSUMER CITIZENSHIP ALS GEGENSTAND DER VERBRAUCHERBILDUNG

Als Verbraucherinnen und Verbraucher sind wir ständig mit zweideutigen Packungskennzeichnungen, rückzahlungsunwilligen Reiseveranstaltern oder fehlenden deutlichen Preisausschilderungen konfrontiert – und das sind nur ein paar Beispiele der Beschwerden, die die Verbraucherzentrale tagtäglich erreichen.

Sich an eine Verbraucherorganisation zu wenden und diese als „Verbündete“ zu gewinnen, ist nur eine von vielen Möglichkeiten, die wir als Verbraucherinnen und Verbraucher haben, um unsere Konsumumwelt in unserem Sinne zu beeinflussen und zu verändern. Die Summe dieser Möglichkeiten der politischen Einflussnahme und Teilhabe, die sich auf unsere Konsumumwelt bezieht, nennt sich Consumer Citizenship (engl. für Konsumentenbürgerschaft).

Neben der Kontaktaufnahme zu Verbraucherorganisationen haben wir auch die Möglichkeit, einzelne Anbieter oder Produkte zu boykottieren, zu Boykotten aufzurufen und auf Demonstrationen unsere Botschaften deutlich zu machen, wie durch die Verballhornung von Firmenslogans und Markennamen (Culture

Jamming). Darüber hinaus können wir nicht nur das Gespräch mit Verbraucherorganisationen suchen, sondern ebenfalls mit der Politik. Je breiter und beharrlicher wir dabei unser Engagement aufbauen, desto größer wird die Wahrscheinlichkeit, dass wir unser Ziel erreichen.

Consumer Citizenship zum Gegenstand der Verbraucherbildung in Schulen zu machen ist also darum zentral, weil die damit verbundenen Kompetenzen, Schülerinnen und Schüler befähigt, ihre Interessen als Verbraucherinnen und Verbraucher zu reflektieren, zu formulieren und wahrzunehmen. Consumer Citizenship beginnt damit, dass man nicht alles, womit Anbieter einen konfrontieren, als gegeben hinnehmen muss und führt schließlich zur differenzierten Ausgestaltung der Interessenwahrnehmung.

Anhand unserer Unterrichtsmaterialien können Schülerinnen und Schüler die dafür erforderlichen Kompetenzen Schritt für Schritt erlernen und einüben.

In unseren Unterrichtsmaterialien für die Grundschule setzen sich die Schülerinnen und Schüler altersgerecht auch mit verschiedenen Verbrauchersituationen auseinander, die Anbieter zu ihrem Nachteil gestalten. So etwa anhand des Materials „Das Einkauf im Kiosk“ mit einem Zeitschriftenkauf, bei dem eine vom Anbieter versprochene Dreingabe zur gekauften Zeitschrift fehlt. Ein weiterer wichtiger Schritt auf dem Weg zur selbst-

bestimmten Teilhabe und Einflussnahme ist es, seine eigenen Rechte und Pflichten als Verbraucher zu kennen und diese gegenüber Anbietern auch durchsetzen zu können. Beim Erwerb dieser Kompetenzen werden die Schülerinnen und Schüler durch unser Unterrichtsmaterial „Verbraucherrechte“ unterstützt. In unserem Unterrichtsmaterial „Consumer Citizenship“ legen Schülerinnen und Schüler mit verschiedenen Aktionsformen und eigenen Ideen ihren eigenen Grundstein für eine aktive persönliche Teilhabe an der Konsumwelt. ●

Einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie unter:
www.vz-bw.de/verbraucherbildung-bw

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



FRUST STATT FLIRTS AUF SINGLE-BÖRSEN

Seit der Coronakrise werden die persönlichen Kontakte weniger und der Wunsch nach Zweisamkeit wächst. Auch wenn viele Partnerbörsen den Partner fürs Leben versprechen, lassen sie Singles doch oft frustriert zurück.

Lockdowns und Beschränkungen haben dazu geführt, dass viele Einkäufe online getätigt wurden und sich das soziale Leben mehr und mehr in das Internet verlagert hat. Warum also nicht auch jemanden digital kennenlernen?

Die Sehnsucht nach Zweisamkeit machen sich viele Onlineportale zunutze, um Singles kräftig zur Kasse zu bitten.

Die Anmeldung ist bei den meisten Seiten kostenlos. Um diese jedoch richtig nutzen zu können, müssen Angemeldete extra bezahlen. Nachrichten empfangen und verschicken ist dabei nur in kostenpflichtigen Abos möglich. Angebliche interessierte Singles zeigen Interesse – die Nachrichten können dann aber erst gegen Bezahlung gelesen werden. Selbst bei Abschluss des Abonnements entpuppen sich die vermeintlichen Flirts als falsch.

Auch kostenlose oder sehr günstige Testphasen erweisen sich häufig als Kostenfalle, da sich diese in der Regel automatisch zu sehr hohen Kosten verlängern. Wichtig ist daher, rechtzeitig zu kündigen. Die Kündigung sollte aus Beweisgründen schriftlich, am besten als Einwurfeinschreiben, vorgenommen werden.

Obwohl innerhalb der Testphase der Vertrag gekündigt oder innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden kann, verweigern Anbietern häufig die Beendigung des Vertrages, da ja bereits Nachrichten versendet und empfangen wurden. Nach dem eindeutigen Gesetzeswortlaut erlischt das Widerrufsrecht bei Dienstleistungen nur dann vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden vor Ablauf der

Widerrufsfrist vollständig erfüllt wurde. Dies ist bei Partnervermittlungsverträgen, bei denen der Unternehmer sich ja über Monate zur Leistungserbringung verpflichtet, nicht möglich.

Unmittelbar nach der Anmeldung wollen sich viele Kunden wieder abmelden, da sie keinen Nutzen in der Plattform sehen. Widerrufen Singles nun innerhalb von 14 Tagen, flattern häufig horrenden Rechnungen ins Haus. Viele Anbieter verlangen die gesamte Jahresgebühr als sogenannten Wertersatz, der häufig mehrere Hundert Euro beträgt.

Nach einem Urteil des Europäischen Gerichtshof im Oktober 2020 ist dies jedoch nicht zulässig. Wenn bestimmte Leistungen zu Beginn der Vertragsausführung vollständig und gesondert zu einem getrennt zu zahlenden Preis erbracht werden, dann können diese Leistungen unter Umständen abgerechnet werden. Berechnet werden darf letztlich aber nur der anteilige Tagessatz, der sich aus der Jahresgebühr errechnet.

Wichtig ist, sich bei der Anmeldung das Kleingedruckte genau durchzulesen, welche Leistungen der Anbieter bei Vertragsabschluss angeblich direkt erbringt und welche erst im Laufe der Vertragslaufzeit.

Vorsicht ist vor allem vor Sonderleistungen geboten! Persönlichkeitsprofile erstellen und Vorstellungsvideos können sehr teuer werden und werden meist nicht von der normalen Jahresgebühr umfasst. ●

DER BETRUG MIT DER LIEBE

Viele Profile auf Datingwebsites sind geschönt: Gerne wird beim Alter, der Größe oder dem Gewicht etwas geschummelt, um sich vorteilhafter erscheinen zu lassen. Die Enttäuschung beim ersten Treffen ist dann womöglich groß. Schlimm ist es jedoch, wenn man Liebesbetrügern aufsitzt.

Liebesbetrug (Romance Scam oder auch Love Scam) ist eine moderne Form des Internetbetrugs, die immer häufiger anzutreffen ist.

Mit gefälschten Profilen auf Online-Partnerbörsen oder auch in Sozialen Netzwerken sind die Betrüger auf der Suche nach potenziellen Opfern. Charmant und aufmerksam geben sich die Betrüger und überhäufen die Singles mit Komplimenten. Auf den Profilfotos zeigen sie sich attraktiv und durchaus erfolgreich. Da die Gespräche angenehm verlaufen und die Fotos einen attraktiven Single vortäuschen, stimmen viele Partnersuchende nur zu gerne einem baldigen Treffen zu.

Doch bevor es zu einem Treffen kommen kann, schildern die Betrüger zunächst kleine Probleme und Ausreden: plötzliche Geldnot auf einer Geschäftsreise in einem fernen Land, ein kleiner Autounfall, gestohlene Kreditkarten oder Pässe. Wenn man nun der Bitte nach etwas Geldzahlung nachkommt, um in der vermeintlichen Not zu helfen, dann folgen immer weitere „Probleme“ des Betrügers. Angebliche lebenswichtige Operationen von nahen Angehörigen erfordern noch mehr Geld, oder angebliche Schulden des Betrügers – die Geldforderungen werden immer größer.

Zu persönlichen Treffen kommt es nicht, da die Betrüger zuerst ihre „vielen Probleme“ lösen wollen und daher dringend Gelder vom Opfer benötigen. Wenn Verliebte auf ein persönliches Treffen drängen, werden sie nur hingehalten.

Sobald keine Gelder mehr gezahlt werden, brechen die Betrüger schnell den Kontakt ab und suchen sich neue Opfer. ●

KONTAKTBÖRSE & PARTNER-VERMITTLUNG

Die Partnersuche im Internet kennt viele Wege

Die meisten Singles entscheiden sich dabei für eine Kontaktbörse. Hier stellt der Anbieter eine Plattform zur Verfügung, die Partnersuchenden erstellen sich ihr Profil und gehen dabei selbst aktiv auf Online-Partnersuche. Ein Profil zu erstellen ist meist kostenlos. Kosten fallen dann aber an, wenn man Funktionen wie eine „Premium-Mitgliedschaft“ nutzen möchte. Dagegen übernehmen Partnervermittlungen die Suche für die Singles. Nach Anmeldung und Beantwortung eines umfangreichen

Fragebogens werden den Partnersuchenden entsprechende Partnervorschläge gemacht – die Partner also vermittelt.

Meist sind Partnervermittlungen deutlich teurer, als klassische Partnerbörsen.

Unabhängig für welche Art der Partnersuche man sich im Internet entscheidet, wichtig ist es, sich vorab umfassend über die zu erwartenden Kosten zu informieren. Partnersuche im Internet kann mitunter von einigen Hundert bis zu mehreren Tausend Euro kosten. ●



© vectorfusionart / Adobe Stock

So schützen Sie sich vor Love-Scamming:

- Suchen Sie Partner nur auf einer Dating-Plattform mit verifizierten Nutzern. Die Gefahr von Fake-Profilen ist dort deutlich geringer.
- Nehmen Sie Kontaktanfragen in Sozialen Netzwerken nur von Personen an, die Sie kennen.
- Seien Sie wachsam! Love-Scammer erscheinen attraktiv, charmant und äußerst verständnisvoll. Die Betrüger haben meist ein sehr interessantes Leben und angeblich mit vielen Schicksalsschlägen zu kämpfen: Damit wollen sie Empathie und Mitleid erregen.
- Seien Sie misstrauisch! Warum interessiert sich ein völlig fremder und zudem überdurchschnittlich attraktiver Single für Sie und verspricht Ihnen die große Liebe, obwohl man sich noch nie gesehen hat?
- Verschicken Sie kein Geld oder Wertgegenstände! Der Unbekannte hat nähere Angehörige und Freunde, die ihm helfen können.
- Keine Kontodaten weitergeben! Abbuchungen oder auch Geldwäsche wäre über das Konto möglich.
- Überprüfen Sie Ihren Flirtpartner über Suchmaschinen: Bilder, Namen, Telefonnummern, Adresse. Gerade bei den Fotos kann man über die rückläufige Google-Bildersuche schnell herausfinden, ob gestohlene Profilbilder oder Fotos aus Bilddatenbanken verwendet worden sind.
- Sprechen Sie mit Ihren Angehörigen oder guten Freunden über die Situation und holen sich einen Ratschlag ein.
- Bestehen Sie auf ein Treffen oder zumindest einen Video-Chat. So können Sie sich von der Echtheit Ihres Gegenübers ein Bild machen. Echte Liebe kennt keine Ausreden!
- Wenn Sie gescammt werden: Brechen Sie sofort jeglichen Kontakt ab, ob per Mail oder Telefon. Legen Sie sich am besten eine neue Mailadresse und Telefonnummer zu.
- Sichern Sie alle E-Mails und Chat-Verläufe als Beweis auf externer Festplatte, USB-Stick oder CD-ROM. Heben Sie Überweisungsbelege auf.
- Gehen Sie zur Polizei und erstatten Strafanzeige.

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

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

UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE

Gültig ab 1.1.2021		€
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
	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

* 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

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

Aktuell (Stand 12/2020) sind die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wegen der Entwicklung im Zusammenhang mit dem Coronavirus für den Publikumsverkehr geschlossen, persönliche Beratungen finden nicht statt. Bitte informieren Sie sich über die aktuellen Öffnungszeiten, Beratungsmöglichkeiten und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale daher auf unserer Internetseite: www.vz-bw.de/beratung-daheim

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

Mannheim Quartiersbüro | Mittelstraße 18 | 68169 Mannheim | Di 14–16 Uhr | Do 10–12 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

Villingen-Schwenningen | Winkelstraße 7 | 78056 Villingen-Schwenningen

Waldshut-Tiengen | Poststr. 2 | Parkhaus Kornhaus | 79761 Waldshut-Tiengen | Di 15–17 Uhr | Do 10–12 Uhr



MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK

Terminvereinbarung unter 0711 66 91 10

Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr

bundesweit 0800 809 802 400 (kostenfrei)

Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

verbraucherzentrale

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: Niklaas Haskamp | **Autoren:** Gabriele Bernhardt, Niels Nauhauser, Dr. Peter Griebel, Sabine Holzäpfel, Dr. Tina Schwenk,

Dr. Eckhard Benner, Oliver Buttler | **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.