

Die VerbraucherZeitung

Die VerbraucherZeitung der 13 Verbraucherzentralen Baden-Württemberg • Bayern • Berlin • Bremen • Hamburg • Hessen • Mecklenburg-Vorpommern • Rheinland-Pfalz • Saarland • Sachsen • Sachsen-Anhalt • Schleswig-Holstein • Thüringen •

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Juli – Dezember 2015

E 14087

Nummer 3 • 31. Jahrgang

Sonderausgabe

Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“

In dieser Sonderausgabe der VerbraucherZeitung erfahren Sie alles Wissenswerte zu unserem Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“.

Voraussetzungen korrekter Abrechnungen informiert. Wenn Sie schon mal den Anbieter gewechselt haben, interessieren uns Ihre Erfahrungen. Wir würden uns

Inkasso, Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart oder per E-Mail an Inkasso@vz-bw.de. Bitte beantworten Sie uns dabei auch die folgenden vier Fragen:

1. Halten Sie die ursprüngliche Forderung für berechtigt?
2. Ist die Aufschlüsselung der Kosten für Sie verständlich?
3. Fühlen Sie sich durch das Schreiben bedroht?
4. Haben Sie die ursprüngliche Forderung zu einem früheren Zeitpunkt bereits bestritten?

te und toller Autos. Doch sie sind oft nicht darauf vorbereitet, wie schnell man beim Kauf all dieser schönen Dinge in die Schuldenfalle geraten kann. Junge Menschen sollten um die Gefahren des bargeldlosen Zahlungsverkehrs wissen. Sie sollten darüber informiert sein, was langfristige Verträge mit sich bringen und wie man mit seinem Budget sinnvoll umgeht. Die richtige Vorsorge und Absicherung ist dabei ebenfalls ein wichtiger Themenbereich.

INHALT

■ **Energiemarkt: Seiten 2 und 3** Fristen beim Wechsel des Stromanbieters | Der Europäische Gerichtshof verbannt die Preisänderungsregelungen der Strom- und Gasanbieter für die Grundversorgung | Vergleichsportale im Internet – gute Entscheidungsgrundlage? ■ **Inkasso: Seite 4** Augen auf bei Inkassoforderungen! ■ **Inkasso | Mobilität junge Erwachsene: Seite 5** Dubiose Mahnschreiben von angeblichen Inkassounternehmen verunsichern Verbraucher | Die Fahrt mit dem Fernbus – nur was für junge Leute? | Fernbus-Reisen: Welche Rechte habe ich als Fahrgast? ■ **Versicherungen für junge Erwachsene: Seite 6** Wichtige Versicherungen für junge Erwachsene | Handy-Versicherung – sinnvoll für mich? ■ **Finanzprodukte für junge Erwachsene: Seite 7** Finanzprodukte beim Berufsstart? | Auf Pump gekauft | Bezahlen beim Online Shopping ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

Wir haben verschiedene Aktionen geplant, bei denen jungen Menschen ihre Rechte, Risiken und Verpflichtungen bei den verschiedenen Reismöglichkeiten aufgezeigt werden sollen.

Zum Thema Fernbusreisen wird es ab 1. Juli 2015 eine Umfrage geben, an der Sie sich rege beteiligen können. Informationen dazu finden Sie auf www.vz-bw.de.

Die Mittel für das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ werden anteilig von der Bundesregierung und den Bundesländern zur Verfügung gestellt. Sie ermöglichen den Verbraucherzentralen auch in diesem Jahr, Sie mit dieser VerbraucherZeitung, durch Aktionen, Veranstaltungen, Veröffentlichungen in den Medien und persönliche Gespräche zu diesen Themen aufzuklären und zu informieren. Wenden Sie sich mit Ihren Fragen gerne an Ihre Verbraucherzentrale!



© qvist / shutterstock

In diesem Jahr legen wir ein besonderes Augenmerk auf die Verbraucherprobleme am Energiemarkt, den unlauteren Wettbewerb und unseriöse Inkassopraktiken sowie die Information und Sensibilisierung Minderjähriger und junger Erwachsener zum bewussten Umgang mit den eigenen Finanzen und dem Thema Mobilität.

Hier ein kleiner Überblick zu den Themen des Projekts, über die wir Sie mit dieser VerbraucherZeitung informieren wollen:

Energiemarkt

Seit dem 1. Mai 2015 ist der Energieausweis Pflicht. Bei einem Gebäudeumbau, umfassender Sanierung, dem Verkauf oder der neuen Vermietung einer Immobilie ist der Energieausweis verpflichtend. Andernfalls ist ein Bußgeld fällig. Der Ausweis erlaubt jedoch keinen unmittelbaren Rückschluss auf den tatsächlich auf tretenden Energieverbrauch und die Energiekosten, weil diese von vielen Faktoren abhängen, die sich im Ausweis nicht abbilden lassen. Für Verbraucher heißt es daher, auch weiterhin nach günstigen Energietarifen zu suchen. Das ist bei der Vielzahl der Angebote aber gar nicht so einfach. Tarifrechner können da zwar helfen, aber auch diese schützen nicht per se vor intransparenten Vertragsbedingungen oder Problemen beim Anbieterwechsel. Deshalb haben die Verbraucherzentralen bereits zu dem diesjährigen Weltverbrauchertag im März Interessierte nicht nur über Einsparpotenziale und wichtige Aspekte des Anbieterwechsels, sondern auch zu den

freuen, wenn Sie an unserer Onlineumfrage zum Wechsel des Energieversorgers teilnehmen. Folgen Sie dem Link www.vz-bw.de/umfrage-energieanbieterwechsel

Unlauterer Wettbewerb und unseriöse Inkassoforderungen

Haben Sie auch schon mal eine Inkassoforderung erhalten, bei der Sie sich nicht sicher waren, ob diese berechtigt ist? Wir informieren Sie gern über unseriöse Praktiken und zeigen Ihnen auf, woran man eine berechtigte oder unberechtigte Forderung erkennen kann und wie Sie auf ein Schreiben des Inkassounternehmens reagieren sollten.

Verbraucherbeschwerden zeigen, dass es nach wie vor unseriöse Inkassounternehmen und unberechtigte oder überhöhte Forderungen gibt. In einer Aktion möchten wir deshalb Erkenntnisse darüber gewinnen, ob Verbraucher von den Neuregelungen zu den Informationspflichten der Inkassounternehmen profitieren und ob nicht registrierte und unseriöse Unternehmen weiterhin aktiv sind. Dazu erfassen wir noch bis zum 31. August 2015 Ihre Beschwerden und werten diese anschließend aus. Die sich daraus ergebenden Missstände werden wir ans Licht bringen und politisches Handeln einfordern. Verbraucher können ihre Erfahrungen mit Inkasso-Unternehmen auch über ein Online-Formular unter www.vz-bw.de/Inkassoumfrage schildern. Außerdem ist es möglich, Schilderungen und Unterlagen per Post zu senden an Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Stichwort



© BONNINSTUDIO / shutterstock

Da oft ein bestimmter Zusammenhang zwischen unseriösen Vertragsanbahnungen, zum Beispiel durch Cold Calling, und einer späteren Inkassoaktivität besteht, interessieren uns auch dazu Ihre Erfahrungen. Nehmen Sie auch hierfür gern an unserer Onlineumfrage zu unlauteren Werbeanrufen teil (<https://www.vz-bw.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufe>).

Junge Erwachsene: Richtiger Umgang mit den eigenen Finanzen

Junge Menschen haben heutzutage die Qual der Wahl zwischen unzähligen Angeboten teurer Markenkleidung, kostspieliger Elektronikgerä-

Auch hierzu bieten die Verbraucherzentralen umfassende Informationsangebote an, um junge Erwachsene für den bewussten Umgang mit den eigenen Finanzen zu sensibilisieren.

Mobilität

Bei der Mobilität sind viele junge Menschen auf kostengünstige Alternativen wie Carsharing, Mitfahrgelegenheiten oder Fernbusse angewiesen. Oft sind ihnen ihre Rechte, aber auch die bestehenden Risiken gar nicht bewusst oder unbekannt. Auch bei Buchungen über Online-Reiseportale bestehen viele Unsicherheiten hinsichtlich der eigenen Rechte und Pflichten.



© PlusONE / shutterstock

Wie lange dauert der Wechsel wirklich?

Fristen beim Wechsel des Stromanbieters

Viele Verbraucher sind aufgrund der unterschiedlichen Wechsel- und Kündigungsfristen verunsichert, glauben sie doch häufig, dass das gesamte Wechselprozedere vom Zeitpunkt der Kündigung beziehungsweise des Vertragsschlusses bis zum tatsächlichen Lieferbeginn nicht länger als drei beziehungsweise fünf Wochen dauern dürfe. Dem ist aber keineswegs so. Hinzu kommt: Verbraucher sehen sich – je nachdem, ob sie sich in der Grundversorgung oder im Sondervertragsverhältnis befinden – mit unterschiedlichen Kündigungsbedingungen und Fristen konfrontiert. Laut Energiewirtschaftsgesetz (§ 20 a EnWG) und den Festlegungen der Bundesnetzagentur („Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität – GPKE“) beträgt die maximale Frist für den Lieferantenwechsel drei Wochen. Diese Frist läuft allerdings erst ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Anmeldung zur Netznutzung durch den neuen Lieferanten beim Netzbetreiber, an dessen Netz die Entnahmestelle des Verbrauchers angeschlossen ist. Das bedeutet: Ausschlaggebend ist nicht der Tag, an dem der Verbraucher sein Vertragsangebot gegenüber dem neuen Lieferanten abgibt. Die Frist läuft auch noch nicht, wenn es zum Vertragsschluss mit dem neuen Anbieter gekommen ist, sondern erst, wenn der neue Lieferant den Antrag bearbeitet hat und der Netzbetreiber die Anmeldung zur Netznutzung erhalten hat. Verbraucher müssen sich also darauf einstellen, dass das gesamte Wechselprozedere länger als drei Wochen dauern wird. Vor allem können Kunden selbst gar nicht herausfinden, wann der neue Energieanbieter tätig wird. Damit im Falle von Verzögerungen nachvollzogen werden kann, wer diese zu vertreten hat, ist der Netzbetreiber verpflichtet, den Zeitpunkt des Zugangs der Anmeldung zu dokumentieren. Wenn Verbraucher ein Formular zum Anbieterwechsel unterschrieben haben, ist damit in der Regel noch kein rechtlich bindender Vertrag zustande gekommen. Es handelt sich um eine Willenserklärung seitens des Verbrauchers, die vom neuen Lieferanten angenommen werden muss. Der neue Lieferant steht in der Pflicht, für einen zügigen und unentgeltlichen Wechsel zu sorgen. Er hat dem Kunden unverzüglich (innerhalb von fünf Tagen) in Textform – das heißt, per Brief, Fax oder E-Mail – zu bestätigen, ob und zu welchem Termin er eine vom Verbraucher gewünschte Belieferung aufnehmen kann. Reagiert der neue Anbieter nicht oder verändert er nochmals den Preis, dann sind die Kunden an ihr ursprüngliches Vertragsangebot nicht mehr gebunden und können sich einen neuen Anbieter suchen. Doch Vorsicht: Davon wird der Versorger nicht unbedingt ausgehen, so dass Streit vorprogrammiert ist.

Unterschiedliche Kündigungsfristen

Die Kündigung des alten Vertrags erfolgt erst dann, wenn alle Fragen des Wechselvorgangs geklärt sind und damit der Lieferbeginn feststeht. Dabei ist vor allem die für den bisherigen Vertrag geltende Kündigungsfrist zu beachten. Verbraucher, die bislang noch keinen Lieferantenwechsel vorgenommen und mit ihrem ortsansässigen Ver-

Um einen reibungslosen Anbieterwechsel zu gewährleisten, sollte dann auf dem Vertrag mit dem neuen Anbieter deutlich vermerkt werden, dass die Kündigung beim alten Anbieter bereits vorgenommen wurde. Im Übrigen sollte die Kündigung dem neuen Stromlieferanten überlassen werden. Dieser regelt auch den für den Wechsel notwendigen Datenaustausch.

ihn ein Verschulden trifft. Rechtsprechung zu diesem Themenbereich existiert jedoch noch nicht. Zwar tragen der Lieferant oder der Netzbetreiber die Beweislast, dass sie die Verzögerung nicht zu vertreten haben (§ 20 a Absatz 4 EnWG). Für Verbraucher ist allerdings nicht erkennbar, wann die Anmeldung beim Netzbetreiber erfolgt ist und wer die Verzögerung zu vertreten hat. Angesichts dieser Unwägbarkeiten sollten Ver-

braucher von vornherein feste Liefertermine vereinbaren und sich bei Verzögerungen in erster Linie an den Neuanbieter halten, da dieser im Zweifel zur reibungslosen Koordination der Umstellung verpflichtet ist. Wenn schon bei Vertragsschluss kein genaues Lieferdatum genannt wird, sollte zumindest eine möglichst kurze Frist von maximal sechs Wochen schriftlich zugesichert werden, innerhalb der die Umstellung erfolgt. Andernfalls sollte eine Möglichkeit zum Rücktritt vom Vertrag eingeräumt werden.



sorger auch nie ein anderes Vertragsmodell (zum Beispiel günstigere Preise, Laufzeiten usw.) vereinbart haben, werden in der Regel im Status „Haushaltskunde in der Grundversorgung“ geführt. Bereits seit dem 10. Mai 2012 gilt in der Grundversorgung eine Kündigungsfrist von **zwei Wochen**. Im Falle einer Änderung der „allgemeinen Preise“ oder ergänzender Bedingungen kann der Vertrag sogar ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung gekündigt werden. Haben Verbraucher einen Sondervertrag, sind die dort vereinbarten Grundlaufzeiten und Kündigungsfristen zu beachten. Die meisten Energielieferverträge erlauben eine Kündigung zum Monatsende, zuvor muss eine meist **mehrwöchige** Kündigungsfrist abgewartet werden. Das verzögert den Wechselprozess. Eine längere Kündigungsfrist als **drei Monate zum jeweiligen Vertragsende** ist unwirksam. Im Falle der einseitigen Änderung der Vertragsbedingungen (dazu zählen insbesondere auch Preisänderungen), steht Verbrauchern ebenfalls ein Sonderkündigungsrecht zu. Bei einem Lieferantenwechsel sollten Verbraucher die Kündigung ihres bisherigen Vertrages nur dann selbst vornehmen, wenn sie beispielsweise bei einer Preiserhöhung von ihrem Sonderkündigungsrecht Gebrauch machen wollen oder wenn bei einem Vertrag mit langer Laufzeit und automatischer Vertragsverlängerung die Kündigungsfrist in wenigen Wochen verstreicht.

Schadensersatz bei Verzögerung?

Wenn der Anbieterwechsel nicht zügig funktioniert, müssen Verbraucher möglicherweise für eine Übergangsfrist einen höheren Preis beim örtlichen Versorger zahlen. Für diesen Schaden (Preisdifferenz zwischen dem günstigeren Preis des Neuanbieters und den höheren Preisen des Altanbieters) haften theoretisch der säumige neue Anbieter, der die Durchführung des neuen Liefervertrages erschwerende Altversorger oder auch der den Zugang verweigende lokale Netzbetreiber, sofern



Mit **Beschwerden** über Verzögerungen beim Lieferantenwechsel sollten sich Verbraucher an die Bundesnetzagentur wenden, damit diese reale Probleme des Wettbewerbs wahrnehmen kann. Im Streitfall kann auch die Schlichtungsstelle Energie angerufen werden. Umfangreiche Beratung rund um den Anbieterwechsel bieten die Verbraucherzentralen.



Der Europäische Gerichtshof verbietet die Preisänderungsregelungen der Strom- und Gasanbieter für die Grundversorgung

Zum diesjährigen Weltverbrauchertag am 15. März stand das Thema „Energiepreise“ im Fokus der verbraucherpolitischen Arbeit der Verbraucherzentralen. Zu diesem Thema wurden rund um den 15. März verschiedene Infoveranstaltungen durchgeführt und Vorträge angeboten. Verbraucher konnten sich so viele nützliche Informationen und Tipps zu Themen wie Anbieterwechsel, Ärger mit Versorgern oder Energieeffizienz einholen.

Ein Schwerpunkt bildete dabei die Information über die aktuelle Rechtsprechung zu Preisänderungsregelungen. Strom- und Gasanbieter

müssen ihre Kunden in der Grundversorgung, so genannte Tarifkunden, vor Preiserhöhungen genau über deren Grund und Umfang informieren. Das hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) in seinem Urteil (Rechtsachen C-359/11 und C-400/11) vom 23. Oktober 2014 festgestellt und damit Rechtsnormen verboten, nach denen Energieversorger die Preise einseitig anheben konnten. Die bis dahin geltenden gesetzlichen Preisänderungsregelungen – sie wurden mit Wirkung vom 30. Oktober 2014 durch neue Regelungen ersetzt – seien unvereinbar mit europäischem Recht. Sie würden nicht gewährleisten, dass Verbraucher rechtzeitig über Anlass,

Voraussetzungen und Umfang einer Preisänderung informiert würden, bevor diese in Kraft tritt. Für Verbraucher in der Strom- und Gasgrundversorgung bedeutet dies, dass die in der Vergangenheit erfolgten Preiserhöhungen unwirksam sind. Grundversorger ist in der Regel das örtliche Stadtwerk oder ein großes Verbundunternehmen, welches die Kunden nach den gesetzlichen Regelungen der Strom- bzw. Gasgrundversorgungsverordnung zu Allgemeinen Preisen beliefert. Wer mit seinem örtlichen Grundversorger bewusst einen anderen Vertrag abgeschlossen oder einen anderen Tarif vereinbart hat oder wer zu einem anderen

Vergleichsportale im Internet – gute Entscheidungsgrundlage?

Vor dem Kauf eines Produkts oder dem Abschluss eines Vertrags mit einem Energieanbieter einen vollständigen Marktüberblick zu bekommen und das zu den eigenen Vorstellungen passende Produkt zu finden, ist gar nicht so einfach. So genannte Vergleichsportale im Internet können hier eine gute Hilfe sein. Auf diese Weise Preise zu vergleichen kann sich lohnen. Einige Internetseiten bieten inzwischen Hilfe an für preisbewusste Käufer: Hier lassen sich Preise leicht vergleichen und auf einen Klick günstige Angebote finden. Solche Portale gibt es für beinahe alles. Egal, ob Fotoapparat, Stromanbieter, Tagesgeldkonto oder Berufsunfähigkeitsversicherung – der Ratschlag lautet oft gleich: Einfach entsprechendes Vergleichsportal im Internet befragen, das passende Produkt oder den passenden Tarif für sich herausuchen und praktischerweise auch gleich auf der Seite des Vergleichsportals den Vertrag abschließen. Aber ist der Vergleich im Internet wirklich so einfach, und halten die Portale, was sie versprechen? Wir haben Tipps für Sie zusammengestellt, die das Vergleichen im Internet erleichtern und mit denen Sie Fallstricke vermeiden können.

Wie funktionieren Vergleichsportale?

Beispiel Energiemarkt: Gleich auf der Startseite bieten die meisten Portale die Möglichkeit, die für den Vergleich erforderlichen Daten einzugeben, in diesem Falle sind das Anzahl der Personen im Haushalt, durchschnittlicher Stromverbrauch und Wohnort. Mit einem Klick auf „Vergleichen“ oder eine ähnlich beschriftete Schaltfläche wird der Nutzer dann zu einer Tarifübersicht weitergeleitet. Die angezeigte Liste zeigt eine Auswahl an Tarifen, angefangen mit dem günstigsten. Soweit, so einfach? Weit gefehlt. An erster Stelle stehen häufig „Tipps des Portals“, die aber nicht zwangsläufig die günstigsten Ergebnisse des Vergleichs sind. Die folgenden Angebote werden dann nach möglicher Ersparnis aufgelistet, der vermeintlich günstigste Anbieter zuerst. Dabei werden die Kosten für ein ganzes Vertragsjahr inklusive eines Neukunden- oder Sofortbonus angezeigt, den das Unternehmen gewährt. Dieser ist in den Jahresbetrag bereits mit eingerechnet, wird aber – so viel verrät das Kleingedruckte – erst nach Ablauf eines Vertragsjahres ausbezahlt. Kündigt man den Vertrag früher, beispielsweise wegen eines Umzugs oder aus anderen Gründen, entfällt der Bonus und der vermeintlich günstige Tarif entpuppt sich als weniger preiswert. Ob mögliche Bonuszahlungen beim Vergleich mit eingerechnet werden oder nicht, lässt sich auf den Portalseiten einstellen und sollte immer deaktiviert werden.

Weitere mögliche Voreinstellungen, die man an den eigenen Bedarf anpassen sollte: Bei Stromtarifen empfiehlt sich eine möglichst niedrige Mindestvertragslaufzeit (maximal ein Jahr) und eine kurze Kündigungsfrist. Paketpreise und Vorkasse sollten vermieden werden. Berücksichtigt man all diese Punkte, wird die Liste der „besten“ Anbieter noch einmal neu gemischt. Wenn dann nach Anpassen sämtlicher möglicher Voreinstellungen der günstigste Anbieter gefunden wurde,

ten Angebot. Das gilt insbesondere auch für Portale, die Finanzprodukte oder Versicherungen miteinander vergleichen. Hier sind viele weitere, individuelle Kriterien zu berücksichtigen. Wissen sollte man auch, dass bei über das Portal abgeschlossenen Verträgen mitunter Provisionen vom Anbieter an den Portalbetreiber gezahlt werden, wodurch der falsche Anreiz bei Anbietern entstehen kann, durch Tricksereien einen Platz möglichst weit oben auf der Trefferliste zu ergattern.

Das Beispiel zeigt, was Portale leisten können und was nicht: Sie erleichtern es, einen eingeschränkten Marktüberblick zu erhalten und ermöglichen einen begrenzten Preisvergleich. Vollständig ist der Überblick also oft nicht. Es ist daher ratsam, für die Entscheidung mehrere Portale zu verwenden, auch auf den Seiten möglicher Anbieter nachzuschauen und nach dem Vergleich den favorisierten Anbieter direkt zu kontaktieren.



© CandyBox Images / shutterstock

stellen sich weitere Fragen: Hat das Portal wirklich alle Anbieter auf dem Markt berücksichtigt, oder gibt es noch einen günstigeren, der nicht gelistet wird? Tatsächlich sind Portale frei in der Auswahl der Anbieter, die sie in ihr Vergleichsangebot einbeziehen. Zudem übernimmt kein Portal die Garantie, dass der angezeigte Tarif auch tatsächlich zur Verfügung steht. Und ist der günstigste wirklich der passendste?

Der Vergleich nur über den Preis führt erfahrungsgemäß oft nicht zum bes-

TIPP

- **Voreinstellungen anpassen:** Oft sind das Einrechnen von Bonuszahlungen, lange Vertragslaufzeiten oder sogar zusätzliche Verträge – zum Beispiel Reiseversicherungen – automatisch voreingestellt, wodurch das Ergebnis verfälscht werden kann oder sogar ungewollte Verträge zustande kommen können.
- **Marktüberblick unvollständig:** Die Angebote von Vergleichsportalen sind oft nicht vollständig und bilden nur einen Teil des Marktes ab. Daher ist es ratsam, die Ergebnisse mit Vorsicht zu genießen, mehrere Portale zu verwenden und alternative Recherchemöglichkeiten zu nutzen.
- **Zusatzkosten vermeiden:** Sind beispielsweise Versandkosten mit eingerechnet oder entstehen nach Vertragsabschluss weitere Kosten?
- **Echte Ergebnisse von Anzeigen unterscheiden:** Auch auf Portalseiten können sich Anzeigen verstecken, die den Suchergebnissen ähneln.
- **Der Preis ist nur ein Kriterium:** Bei vielen Produkten sind neben dem Preis weitere, individuelle Kriterien zu berücksichtigen.
- **Lockvogelangebote:** Gelten die angezeigten Konditionen nur für eine bestimmte Zeit oder für die gesamte Vertragsdauer?



© Pop Paul-Catalin / shutterstock

verbraucherzentrale

WECHSEL DES GASANBIETERS

Anbieter gewechselt hat, gilt als „Sonderkunde“. Für Sonderkunden ist die Entscheidung des EuGH nicht anwendbar. Sonderkunden haben aber nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshof (BGH Urte. v. 3. Dezember 2014 – VIII ZR 370/13) gute Aussichten, Geld aus unberechtigten Preiserhöhungen zurück zu bekommen, wenn sie die Forderung innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren nach dem Schluss des Jahres, in dem die jeweilige Jahresabrechnung zugegangen ist und in der die Preiserhöhung erstmals berücksichtigt worden ist, beanstanden haben und eine unwirksame Preiserhöhungsklausel vorliegt.

Ob und unter welchen Voraussetzungen Kunden in der Grundversorgung Geld aus den unrechtmäßigen Preisanhebungen zurückverlangen können, haben die EuGH-Richter nicht entschieden. Über die Konsequenzen muss vielmehr noch der Bundesgerichtshof (in Umsetzung des EuGH Urteils) befinden. Mit einer Entscheidung ist im Laufe des Jahres 2015 zu rechnen. Bis dahin können Kunden, die ihren Energierechnungen widersprochen haben, in Ruhe abwarten. Sollte der Bundesgerichtshof Rückzahlungsansprüche zulassen, ist dann noch Zeit, diese geltend zu machen.

Eine Vielzahl von Inkassoforderungen ist unberechtigt! Das zeigen die Erfahrungen der Verbraucherzentralen aus den vergangenen Jahren.

Augen auf bei Inkassoforderungen!

Allzu oft werden nicht (mehr) existierende oder bereits bestrittene Forderungen von Inkassounternehmen geltend gemacht. Dabei reicht die Bandbreite vom offensichtlichen Betrug nicht zugelassener Inkassounternehmen über Forderungen aus untergeschobenen Verträgen, Abfallen im Internet und unerlaubter Telefon- oder Gewinnspielwerbung bis hin zu zwar berechtigten Forderungen, die aber verjährt sind oder nicht in der genannten Höhe bestehen. Darüber hinaus sorgen unzulässige und überhöhte Inkassogebühren nicht selten für eine Kostenexplosion in der Gesamtrechnung. Verbraucher fühlen sich häufig unter Druck gesetzt, sie berichten von Schreiben, in denen mit Zwangsvollstreckung, Schufa-Einträgen und Hausbesuchen gedroht wird. Mit dem Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom Oktober 2013 sollten Verbraucher unter anderem gegen solche unseriösen Praktiken von Inkassounternehmen besser geschützt werden.

Wann dürfen Inkassokosten verlangt werden?

Ein Inkassounternehmen darf Forderungen eintreiben, auf die ein Gläubiger, also Ihr Vertragspartner (Händler, Telefongesellschaft, Versicherungsunternehmen usw.), Anspruch hat. Das heißt in der Regel, Sie hätten schon längst bezahlen müssen, haben aber auf Zahlungsaufforderungen nicht reagiert und befinden sich nun in Zahlungsverzug. Weiter muss der Gläubiger davon ausgehen können, dass der Schuldner nach Einschalten des Inkassounternehmens die Forderung begleichen wird. Hat der Schuldner die Forderung aber bestritten, ist er nicht erstattungsfähig oder -willig, können nach Ansicht diverser Gerichte keine Inkassokosten verlangt werden. Ebenso können keine Inkassokosten verlangt werden, wenn der Gläubiger noch einen Rechtsanwalt einschaltet.

Welche Inkassokosten dürfen verlangt werden?

Inkassokosten dürfen nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz nicht höher sein als die alternativen Kosten, die ein Rechtsanwalt für seine Tätigkeit hätte abrechnen dürfen. Das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) staffelt die Gebührenhöhe nach dem Streitwert der Forderung. Entsprechend des Aufwandes und des Umfangs sowie der Schwierigkeit des Einzelfalls darf nur das 0,3-Fache bis zum 2,5-Fachen dieser Gebühr verlangt werden, wobei eine höhere als eine 1,3-fache Gebühr bloß bei besonders umfangreichen und schwierigen Fällen genommen werden soll. Nach Auffassung der Verbraucherzentralen erscheint lediglich eine Gebühr im unteren Gebührenrahmen von 0,3 bis 1,0 als angemessen. Die Rechtsprechung ist hier uneinheitlich. Das Bundesministerium

der Justiz hat von seiner Möglichkeit, Höchstsätze für die erstattungsfähigen Inkassogebühren in einer Verordnung festzulegen, noch keinen Gebrauch gemacht. Weiterhin dürfen Inkassounternehmen seit dem 9. Oktober 2013 zusätzlich noch eine 1,5-fache Einigungsgebühr – selbst für eine einfache Ratenzahlungsvereinbarung – berechnen. Allerdings beträgt der Gegenstandswert einer Zahlungs-

TIPP Lassen Sie sich durch ein Inkassoschreiben nicht verunsichern und verängstigen. Haben Sie keinen Vertrag abgeschlossen beziehungsweise ist er Ihnen durch Täuschung untergeschoben worden oder ist die Forderung aus sonstigem Grund unberechtigt, sollten Sie der Forderung umgehend schriftlich widersprechen.



© PeterPhoto123 / shutterstock

vereinbarung nur 20 Prozent des Anspruches (§ 31b RVG). Diese Kürzung nutzt dem Schuldner aber allein dann, wenn die Hauptforderung über 500 Euro liegt. Kosten für Mahnschreiben durch den Gläubiger sind nur in Höhe der reinen dafür erforderlichen Material- und Versandkosten zulässig, das heißt maximal ein bis 2,50 Euro pro Mahnung, und auch nur dann, wenn nicht gleichzeitig eine Portopauschale in Rechnung gestellt wird. Weitere Kosten wie zum Beispiel Kontoführungsgebühren und überflüssige Adressermittlungskosten dürfen dagegen nicht berechnet werden. Ein Inkassounternehmen kann eine Pauschale für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen verlangen. Sie beträgt 20 Prozent der Gebühren, höchstens aber 20 Euro.

Fragen und Antworten:

? Woran erkenne ich ein (un)seriöses Inkassounternehmen?

Jedes Inkassobüro muss gemäß § 10 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) registriert sein. Ob ein Inkassobüro zugelassen ist, können Sie im Rechtsdienstleistungsregister (www.rechtsdienstleistungsregister.de) nachprüfen.

Ist ein Inkassobüro nicht zugelassen, so begeht der Betreiber eine bußgeldbewährte Ordnungswidrigkeit, die mit bis zu 50.000 Euro geahndet werden kann.

i Beachten Sie, dass allein das Vorhandensein einer Zulassung nichts über die Seriosität eines Inkassounternehmens aussagt. Auch zugelassene Inkassobüros können unseriöse Methoden anwenden.

? Wie verhalte ich mich richtig? Überprüfen Sie, ob die Forderung gegen Sie zu Recht besteht. Wenn ja, müssen Sie zahlen. Ist die Forderung unberechtigt und haben Sie bereits nach Erhalt der Rechnung widersprochen, verweisen Sie auf den Widerspruch, und lehnen Sie eine weitere Geltendmachung ab. Haben Sie der geltend gemachten Forderung noch nicht widersprochen, begründen Sie umgehend gegenüber

Hierüber muss Sie das Inkassounternehmen im ersten Mahnschreiben informieren:

- Name oder Firma seines Auftraggebers
- Den Forderungsgrund, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands und des Datums des Vertragsschlusses
- Wenn Zinsen verlangt werden: eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden
- Wird ein höherer als der gesetzliche Verzugszinssatz (bis 30. Juni 2015 4,17 Prozent) geltend gemacht, muss darauf gesondert hingewiesen werden und dies besonders begründet werden
- Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Angaben zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund
- Wenn mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden: eine Erklärung, dass der Auftraggeber diese Beträge nicht als Vorsteuer abziehen kann

Auf Nachfrage muss das Inkassounternehmen mitteilen:

- Eine ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers. Diese Auskunft kann verweigert werden, wenn schutzwürdige Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt sind
- Name oder Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist
- Bei Verträgen die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses. Inkassobüros, die gegen diese Vorgaben verstoßen, begehen eine Ordnungswidrigkeit, die mit einem Bußgeld bis zu 50.000 Euro geahndet werden kann.

! Die Verbraucherzentralen sammeln im Zeitraum von 1. Mai bis 31. August 2015 schwerpunktmäßig Verbraucherbeschwerden zu Inkassoforderungen. Profitieren die Verbraucher von den Neuregelungen? Sind weiterhin nicht registrierte Unternehmen aktiv? Gibt es unseriöse Inkassodienste, die vom Ausland aus agieren? Zu Fragen wie diesen wollen die Verbraucherschützer mit der Aktion genaue Erkenntnisse gewinnen. Bei Missständen werden die Verbraucherzentralen diese ans Licht bringen und politisches Handeln einfordern. Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite Ihrer Verbraucherzentrale.



© Africa Studio / shutterstock

Die Fahrt mit dem Fernbus – nur was für junge Leute?

Die Fahrt mit den Fernbussen wird langsam populärer. Seit Frühjahr 2013 dürfen so genannte Fernbuslinien der Bahn Konkurrenz machen. Nicht zuletzt durch die häufigen Streiks der Bahn werden Reisen mit dem Fernbus immer beliebter.

Allerdings sollte man sich darüber im Klaren sein, dass die Fahrt mit dem Fernbus länger dauern kann als die mit der Bahn oder gar dem Flug-

Für Studenten, Schüler und Auszubildende oder auch Senioren ist diese Art des Reisens nicht nur eine kostengünstige Möglichkeit, durchs Land zu reisen, sondern auch gerade für Studenten eine kostengünstige Alternative, am Wochenende zu Freunden oder der Familie zu gelangen. Denn Fernbusunternehmen bieten trotz der günstigen Preise für diese Personengruppen sogar noch weitere Ermäßigungen an.

spielsweise www.busliniensuche.de oder www.fernbusse.de/fernbusanbieter.

Möglicherweise kann man sich auch noch so genannte Frühbucherrabatte sichern. Diese werden von verschiedenen Fernbusunternehmen angeboten und eignen sich wohl gerade für Studenten, die sicher wissen, dass sie beispielsweise in den Semesterferien bestimmte Reisen machen werden



© Mila Supinskaya / shutterstock

zeug. Daher ist die Fahrt mit dem Fernbus wohl vor allem geeignet für Reisende, die nicht unter Zeitdruck stehen und kostengünstig reisen wollen.

Vor allem bei Studenten, Auszubildenden und Schülern steht diese kostengünstige Möglichkeit, um von A nach B zu kommen, hoch im Kurs. Aber auch andere Personengruppen haben das Angebot der Fernbusse bereits schätzen gelernt und in Anspruch genommen.

Die Fahrscheine können dabei nicht nur direkt online im Buchungssystem des jeweiligen Beförderungsunternehmens gekauft, sondern auch ganz spontan direkt beim Einsteigen beim jeweiligen Fahrer in bar bezahlt werden.

Jedoch sollte man trotz des generell günstigen Fahrtpreises im Vorfeld die Preise vergleichen. Denn diese unterscheiden sich je nach Verbindung und Anbieter. Einen Überblick über Strecken und Preise bietet bei-

und bereits ein konkretes Ziel im Auge haben. Denn derartige Tickets können nicht umgebucht oder storniert werden.

Aber welche Rechte hat man denn überhaupt als Fahrgast in einem Fernbus? Wie muss ich mich denn verhalten, und was kann ich geltend machen, wenn der Fernbus gar nicht fährt?

Die Antworten auf diese Fragen haben wir für Sie in der Übersicht rechts zusammengestellt.

Dubiose Mahnschreiben von angeblichen Inkassounternehmen verunsichern Verbraucher

Mit seriös klingenden Namen wie zum Beispiel „Europa Inkasso GmbH“, „Mahnungsbüro International“ oder auch „Global Network Inkasso“ wollen sich die Initiatoren dieser ominösen Zahlungsaufforderungen einen vertrauenswürdigen Anschein geben.

Worauf sich die geltend gemachten Forderungen über meist dreistellige Euro-Beträge beziehen, wird aus den Schreiben nicht deutlich. So wird beispielsweise von einem Unternehmen mit Postadresse in der Schweiz in unverständlichem Deutsch behauptet: „Es bestehen offene Rechnungen bei offene Rechnung!“.

Die dubiosen Schreiben dieser selbst ernannten Inkassobüros weisen meist typische Gemeinsamkeiten auf:

- Eine Zulassung als Inkassounternehmen ist nicht ersichtlich. Die vorgeschriebene Registrierung im Rechtsdienstleistungsregister existiert nicht.
- Oft sind die Briefe in fehlerhaftem Deutsch verfasst und mit Rechtschreibfehlern gespickt.
- Die den Schreiben beigelegten Überweisungsträger weisen häufig Bankverbindungen auf, deren IBAN-Nummern Länderkürzel für Konten im Ausland wie Bulgarien oder Rumänien enthalten.
- Die Empfänger sind sich nicht bewusst, einen behaupteten Vertrag abgeschlossen zu haben oder die

Bezahlung einer Rechnung zu schulden.

- Mit der Androhung rechtlicher Schritte wird versucht, Druck auf die überraschten Adressaten dieser Mahnungen auszuüben und sie einzuschüchtern. So sollen sie zur Bezahlung der verlangten Beträge verleitet werden. In einigen Schreiben werden sogar Besuche von Außendienstmitarbeitern angekündigt, wenn das verlangte Geld nicht pünktlich eingeht.

TIPP

Unerklärliche Mahnungen sollten genau geprüft werden. Bezahlen muss nur, wer auch einen gültigen Vertrag abgeschlossen hat. Ist eine Forderung unberechtigt, sollte dieser schriftlich widersprochen werden. Die Verbraucherzentralen stellen hierzu geeignete Musterbriefe zur Verfügung.

Fernbus-Reisen: Welche Rechte habe ich als Fahrgast?

Welche Rechte gelten, wenn der Fernbus ausfällt, die Abfahrt sich verzögert oder es sogar zu einer Überbuchung kommt?

Die Rechte der Fahrgäste regelt die EU Verordnung 181/2011. Auf diese Rechte kann sich ein Fahrgast dann berufen, wenn es sich um eine planmäßige Wegstrecke von mindestens 250 Kilometern handelt, auf der die Fahrgäste an zuvor festgelegten Haltestellen aufgenommen oder abgesetzt werden und der Abfahrts- oder Ankunftsart innerhalb der EU liegt.

Muss ich als Fahrgast über eine Verzögerung der Abreise informiert werden?

Ja! Kommt es zu einer Verspätung der Abfahrt oder einer Annullierung der Fahrt, muss das Fernbusunternehmen als Beförderer oder der Busbahnhofsbetreiber die Fahrgäste, die von diesem Busbahnhof abfahren wollen, über die Verspätung informieren. Eine solche Information hat so rasch wie möglich zu erfolgen, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrt.

Über die Gesamtlage ist zu informieren, sobald die Informationen vorliegen, ebenso über die voraussichtlichen Abfahrtszeiten.

Welche Ansprüche habe ich als Fahrgast bei einer Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten?

Steht man bereits auf dem Busbahnhof, um seine mindestens drei Stunden dauernde Reise per Bus anzutreten, die Abfahrt verzögert sich jedoch um mehr als 90 Minuten, hat man als Fahrgast folgende Rechte:

- Imbiss, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit oder der Verspätung, sofern diese im Bus oder Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind
- Ein Hotelzimmer oder eine andere Unterkunft zum Preis bis höchstens 80 Euro pro Nacht, sofern ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehr erforderlich ist
- Beistand bei der Organisation der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und dem Ort der Unterbringung

Habe ich als Fahrgast in einem solchen Fall immer ein Recht auf eine Unterbringung?

Nein. Wenn die Wetterbedingungen oder Naturkatastrophen eine Annullierung oder Verspätung verursacht haben, entfällt der Anspruch.

Welche Ansprüche habe ich bei Annullierung der Fahrt, Verzögerung der Abfahrt um mehr als 120 Minuten oder Überbuchung der Strecke?

Soll die Fahrt von einem Busbahnhof abgehen und kommt es hierbei zu einer Annullierung der Fahrt, einer Verspätung von mehr als 120 Minuten oder auch einer Überbuchung der Strecke, haben die Fahrgäste neben den bereits oben genannten Ansprüchen noch folgende alternative Ansprüche gegenüber dem Fernbusunternehmen:

- Frühestmögliche Fortsetzung der Fahrt
- Weiterreise unter gegebenenfalls anderer Streckenführung ohne Aufpreis
- Fahrpreiserstattung und gegebenenfalls kostenlose Rückfahrt zum Ausgangspunkt mit Bus zum frühestmöglichen Zeitpunkt

Was kann ich tun, wenn der Beförderer mir als Fahrgast, der von einem Busbahnhof abfährt, gar keine Alternativbeförderung oder auch keine Erstattung des Fahrpreises beziehungsweise keine kostenlose Rückfahrt angeboten hat?

Dann hat der Fahrgast einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises zusätzlich zu der Erstattung des eigentlichen Fahrpreises.

Gibt es Fristen, die ich als Fahrgast einzuhalten habe?

Der Fahrgast muss innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung der Fahrt die Beschwerde mit seinem Anspruch an den Beförderer richten.



© photoika / shutterstock

Handy-Versicherung – sinnvoll für mich?

Handys sind vielfach Lebensgefühl und Statusobjekt. Was einem so lieb und wichtig ist, möchten viele gut abgesichert wissen. Verkauft werden Handyversicherungen sehr gerne direkt im Handy- oder Elektronikshop, häufig gleich zusammen mit den mobilen Telefonen.

Folgende Checkliste hilft dabei zu prüfen, ob eine Handyversicherung sinnvoll sein könnte.

Der Abschluss einer Handyversicherung könnte sinnvoll sein, wenn alle Aussagen mit „Ja“ beantwortet werden. Wer auch nur einmal mit „Nein“ antwortet, wird oft bessere Alternativen finden, Geld auszugeben.

Ich habe für viel wichtigere Versicherungen, beispielsweise die private Haftpflichtversicherung, die Berufsunfähigkeitsversicherung, für Kinder die Kinderinvaliditätsversicherung, auch in Zukunft noch Geld zur Verfügung und ich habe diese Verträge schon mit ausreichender Versicherungssumme und guten Bedingungen abgeschlossen.

„Nein“: Vor dem Abschluss einer Handyversicherung wird dringend empfohlen, zunächst die Absicherung dieser Risiken anzugehen.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

Ich möchte fast alle denkbaren finanziellen Risiken mit Versicherungen absichern.

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

Wenn ich statt einer Reparatur meines Handys ein gebrauchtes Handy – von irgendeinem Vorbesitzer, der das Handy wie auch immer behandelt hat – als Ersatz bekomme, macht mir das gar nichts aus.

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen, zumindest sollten Sie ganz genau die unterschiedlichen Bedingungen studieren.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

Wenn viele Menschen um mich herum sind, beispielsweise auf dem Bahnhof, bewahre ich mein Handy nicht nur in einer verschlossenen Handtasche auf, sondern ich halte immer Körperkontakt zum Handy. Noch besser wäre es, wenn eine zusätzliche Person zum Aufpassen engagiert werden könnte.

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen. In manchen Schadensfällen werden Sie die Entschlossenheit von Versicherern, nichts bezahlen zu wollen, erleben.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

Beim Sport bin ich mir sicher, das Handy immer zu beaufsichtigen oder es weggeschlossen zu haben. Es reicht mir nicht, wenn die Sporthalle abgeschlossen wird.

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen, auch wenn Sie fast ein Idealkunde gewesen wären.

„Ja“: Sie sind der Typ für eine Handyversicherung.

Handyversicherungsbedingungen stellen hohe Anforderungen an den Versicherungsnehmer. So beispielsweise, dass genau nach der Bedienungsanleitung des Handys gehandelt wurde. Das zu beweisen kann schwierig werden. Kommt es dann zum Prozess, bezahlt man, wenn es schlecht läuft, den Gutachter und die Prozesskosten und bekommt vom Versicherer trotzdem nichts.

Die Verbraucherzentrale musste bereits mehrfach rechtswidrige Bedingungen abmahnen. So wollte beispielsweise ein Versicherer festlegen, dass der Versicherungsschutz erst nach einer Freischaltung per Internet beginnt, die Freischaltung aber nur binnen eines Jahres nach Erwerb möglich sein sollte. Nach Ablauf der Freischaltungsfrist war der Versicherungsschutz bezahlt, ohne dass er jemals begonnen hatte.

In einem anderen Fall schrieb ein Versicherer in seine Bedingungen eine Klausel, wonach er nach Eintritt des Versicherungsfalles den Originalkaufbeleg des Handys ausgehändigt bekommen wollte. Doch damit müssten Versicherungsnehmer einen Kaufbeleg abgeben, auf dem unter Umständen auch noch andere Geräte stehen, die sie gleichzeitig gekauft hatten. Sie könnten damit in Bezug auf diese anderen Geräte nur noch erschwerte Gewährleistungsrechte durchsetzen.

Es gilt also in jedem Fall, die Angebote genau zu prüfen und zu vergleichen.



© Santiago Cornejo / shutterstock

Wichtige Versicherungen für junge Erwachsene

Für junge Erwachsene beginnt ein vielfältiger Aufbruch in einen neuen Lebensabschnitt – sei es, weil sie zu studieren beginnen, eine Ausbildung machen oder eine Familie gründen. Sehr empfehlenswert ist es, dabei die richtigen Versicherungen „im Gepäck“ zu haben. Viele braucht man nicht, wirklich wichtig sind nur wenige Sparten. Das ist auch gut so, denn meistens sind junge Erwachsene eher knapp bei Kasse und das in der Haushaltsplanung für Versicherungen vorgesehene Budget ist recht überschaubar. Umso wichtiger ist es dann, dass nicht unnötig Geld für nicht wirklich wichtige Versicherungen ausgegeben wird, wie beispielsweise in vielen Fällen die Handyversicherung (siehe Beitrag auf dieser Seite). Oberster Grundsatz auch in dieser Lebensphase ist: Zuerst die Risiken versichern, die sich im Fall des Falles finanziell besonders schlimm auswirken würden.

Denn die private Haftpflichtversicherung leistet, wenn man jemandem einen Schaden zufügt und dafür haften muss. Da niemand davor gefeit ist, in einem unaufmerksamen Moment einen Fehler mit vielleicht sogar sehr hohem Schaden zu begehen, ist diese Versicherung dringend zu empfehlen. Ansonsten kann man schon in jungen Jahren finanziell ruiniert sein. Für etliche andere gravierende Gefahren benötigen junge Erwachsene einen eigenen Versicherungsvertrag, so beispielsweise bei Beginn der Ausbildung oder Aufnahme einer versicherungspflichtigen Beschäftigung eine eigene **Absicherung der Krankheitskosten**. Berufsstarter können sich hierzu eine Krankenkasse aus etwa 120 Anbietern wählen. Ebenfalls sehr wichtig ist eine eigene Versicherung für den Fall, dass man wegen Unfall oder Krankheit seinen Beruf nicht mehr ausüben und damit kein Einkommen mehr erzie-

Etliche weitere Versicherungssparten können – unabhängig vom Alter – sehr wichtig sein:

Oft ist es sinnvoll, schon in jungen Jahren eine **private Pflegezusatzversicherung** abzuschließen. Denn die gesetzliche Pflegeversicherung reicht im Pflegefall alleine regelmäßig nicht aus. Lebt man in einer Partnerschaft, die als langfristige Verbindung geplant ist, ist die gegenseitige **Absicherung für den Todesfall** sehr ratsam. Wer gerne ins Ausland fährt, sollte unbedingt eine **Auslandsreisekrankenversicherung** abschließen. Besitz ruft nach Absicherung: Wenn junge Erwachsene bereits umfassenden Hausrat oder gar eine Immobilie ihr eigen nennen, empfiehlt sich eine **Hausrat-** beziehungsweise eine **Wohngebäudeversicherung**. Autobesitzer benötigen in jedem Fall eine **Kfz-Haftpflichtversicherung**. Eine **Kaskoversicherung** kann sich



© Artens / shutterstock

Kleine Erleichterung bei der Versicherungsplanung: Ein paar Risiken sind noch über Verträge der Eltern mitversichert – falls solche vorhanden sind. Also am besten mit den Eltern darüber reden. Vor allem gilt dies für die ganz besonders wichtige **private Haftpflichtversicherung**. Wenn die Eltern eine solche Versicherung haben, ist man, so man nicht verheiratet ist, in der ersten Ausbildung und während des Studiums über sie mit versichert. Falls man nicht über die Eltern versichert ist: Unbedingt eine eigene private Haftpflichtversicherung abschließen.

len kann. In diesem Fall leistet die **Berufsunfähigkeitsversicherung**. Eine solche Versicherung ist gerade für Berufsstarter besonders wichtig – denn in vielen Fällen gibt es für junge Leute bei einer Invalidität keinerlei Absicherung über die gesetzliche Rentenversicherung. Wer nicht gerade Auszubildender ist, hat regelmäßig erst nach einer Wartezeit von fünf Jahren einen möglichen Anspruch auf eine Erwerbsminderungsrente in der gesetzlichen Rentenversicherung.

lohnen, besonders dann, wenn man auf das Auto angewiesen ist. Weitere Versicherungen können je nach Situation und Einstellung sinnvoll sein, beispielsweise die **Rechtsschutzversicherung**. Auf jeden Fall sollte die Absicherung der dargestellten, die finanzielle Existenz gefährdenden Risiken Vorrang haben vor dem Aufbau einer privaten Altersvorsorge.



Finanzprodukte beim Berufsstart?

Nach dem Schulabschluss oder dem Studium steht mit etwas Glück direkt der Start ins Berufsleben an. Kommt das Geld regelmäßig aufs Konto, stellen sich irgendwann zwangsläufig Fragen nach den erforderlichen Finanzprodukten. Was gibt es dabei zu beachten? Das Wichtigste vorweg: So kompliziert ist das alles nicht und eine gesunde Skepsis hat noch nie geschadet, wenn Vermittler und Banken mehr oder minder aufdringlich ihre Dienste anbieten.

von maximal 400 Euro jährlicher Sparleistung gefördert. Kurzum: Wer dank geringem Einkommen die Prämie bekommt, dürfte mit einem **Fondssparplan** am besten fahren. Alle anderen können je nach Nervenkostüm zwischen einem simplen, aber eher sicheren **Banksparplan** und einem Fondssparplan wählen. Beides gibt es übrigens bei Direktbanken wiederum zu günstigen Konditionen.

Vertrag vor dem 25. Lebensjahr abschließt, kann über das Guthaben und die Prämien nach sieben Jahren frei verfügen. Die Prämie in Höhe von 8,8 Prozent von maximal 512 Euro Sparleistung pro Jahr erhält nur, wer nicht mehr als 25.600 Euro zu versteuerndes Einkommen hat (Verheiratete: das Doppelte). Die Altersvorsorge kann übrigens warten. Wichtiger ist zunächst, die erforderlichen Konsumwünsche nicht auf Kredit zu finanzieren beziehungsweise die Kredite rasch abzu-



© Sergey Peterman / shutterstock



© Jack Frog / shutterstock

Zum Girokonto: Das gibt es bei Direktbanken auch nach der Ausbildung noch kostenfrei, oft sogar mit Bank- und Kreditkarte und Zugang zu vielen Tausend Geldautomaten. Wo? Testzeitschriften und Vergleichsportale liefern Anhaltspunkte. Der Arbeitgeber fragt, wohin er die **Vermögenswirksamen Leistungen** überweisen soll? Gut, denn Vermögenswirksame Leistungen sind im Grunde ein kleiner monatlicher Extralohn, der aber nur dann ausbezahlt wird, wenn man einen bestimmten Sparvertrag abschließt. Ein Bausparvertrag wäre eine solche Option, aber hier müssen erst einmal happige Abschlussgebühren bezahlt werden. Da die Zinsen für das Ersparte extrem niedrig sind, dauert es viele Jahre, bis die anfänglichen Kosten wieder drin sind. Für junge Leute ist der **Bausparvertrag** meist nicht die erste Wahl, selbst wenn sie sich dadurch den Anspruch auf ein kleines Darlehen für den Immobilienerwerb mit festem Zinssatz sichern. Die eigene Immobilie mag für viele ein Traum sein, aber ohne einen ordentlichen Batzen Eigenkapital wird sie wohl noch viele Jahre ein Traum bleiben. Daran vermag übrigens auch die Arbeitnehmersparzulage nichts zu ändern. Diese Zulage gibt es für Vermögenswirksame Leistungen, wenn das zu versteuernde Einkommen nicht über 20.000 Euro liegt (Verheiratete: das Doppelte). Bei Bausparverträgen werden neun Prozent von maximal 470 Euro jährlicher Sparleistung gefördert. Am höchsten ist die Spargulage bei einem **Sparplan in Aktienfonds:** Hier werden 20 Prozent

Gerade jungen Verbrauchern wird oft ein Bausparvertrag auch deshalb empfohlen, weil es dafür noch eine **Wohnungsbauprämie** gebe. In der Tat: Dank der Prämie kann ein ansonsten uninteressanter Bausparvertrag unterm Strich doch noch rentabel werden. Wer einen solchen

zahlen und eine Reserve von ein paar Tausend Euro aufzubauen. Lediglich der frühzeitige Abschluss einiger Versicherungen kann eine Überlegung wert sein (siehe dazu Artikel „Wichtige Versicherungen für junge Erwachsene“ auf Seite 6).

Bezahlen beim Online Shopping

Einkaufen im Internet ist bequem. Das funktioniert rund um die Uhr vom Sofa aus, und ein Smartphone ist bereits ausreichend. Verbraucher können auch binnen weniger Sekunden Preise vergleichen. Wer im Berufsleben noch am Anfang steht und sich viele Konsumwünsche noch nicht erfüllt hat, kann auf diese Art beim Einkauf viel Geld sparen.

Wir stellen einige häufig genutzte Bezahlfverfahren im Überblick vor:

Kreditkarte: Bei vielen Direktbanken ist neben dem Girokonto auch die Kreditkarte kostenfrei. Die Bezahlung ist unkompliziert. Da es immer wieder im großen Stil zu Datendiebstahl kommt, sollte man sich überlegen, ob man die Kreditkartendaten

Auf Pump gekauft

Wer erstmals eine eigene Wohnung einrichten muss oder für die Fahrt zur ersten Arbeitsstelle ein eigenes Auto braucht, kommt meist kaum an einem Kredit vorbei. So genannte Nullprozentfinanzierungen sind dann besonders verlockend, den einen oder anderen Kauf sogar vorzuziehen, weil ohnehin keine Zinsen anfallen. In vielen Fällen geht der Konsum auf Pump auch gut aus: Der Konsument kann sich leisten, was er braucht, und die Bank erhält die Raten pünktlich und wie vereinbart. Wenn mit dem Job allerdings nicht alles so läuft wie geplant, kann das Ganze auch gehörig schief gehen. In der Probezeit kann das sicher geglaubte Einkommen vom einen auf den anderen Tag wegfallen. Und dann? Die Bank hat kein Problem damit, die Raten trotzdem vom Konto abzubuchen, schließlich verdient sie am überzogenen Konto doppelt, indem sie zusätzlich zum Zinssatz für den Ratenkredit noch den hohen Zinssatz für den Dispokredit ein-

streicht. Bleibt das Einkommen über mehrere Monate aus, drohen Mahn- und Inkassokosten. So kann aus einem Nullprozent Kredit rasch eine Kostenfalle mit Schuldenspirale werden.

Wer nur erforderliche Kredite abschließt und das mit Augenmaß, wird seine Finanzen rasch in ruhiges Fahrwasser bringen können. Sind die Schulden erst einmal abbezahlt, kann die Darlehensrate mit derselben Disziplin zum Vermögensaufbau verwendet werden, sei es fürs Alter, für die eigene Immobilie oder zur Finanzierung künftiger Konsumwünsche.

Wer übrigens keine Finanzierung braucht, ob nun mit oder ohne Zinsen, hat meist bessere Karten was die Verhandlung des Preises betrifft. Rabatte gibt es oft nur für Barzahler. Und den günstigsten Preis nach Internet-Vergleich bekommt auch oft nur, wer die Rechnung auf einen Schlag begleichen kann.

wirklich online beim Händler hinterlegen möchte oder ob man sie jeweils neu eingibt.

PayPal: Nach der Registrierung gibt man ein Girokonto oder eine Kreditkarte an, dem/der die Rechnungsbeiträge belastet werden. Der Händler erhält weder Konto- noch Kreditkartennummer. Bei E-Mails, die angeblich von PayPal kommen, sollte man vorsichtig sein. PayPal war oft Ziel von Betrügern, die es darauf abgesehen haben, die Zugangsdaten des Nutzers auszuspähen.

Lastschrift: Hierzu braucht man lediglich ein Girokonto, dem die Zahlung belastet werden soll. Oft bleibt diese Bezahlförm nur Verbrauchern mit gutem Schufa Score vorbehalten. Gut: Man kann der Kontobelastung binnen acht Wochen widersprechen.

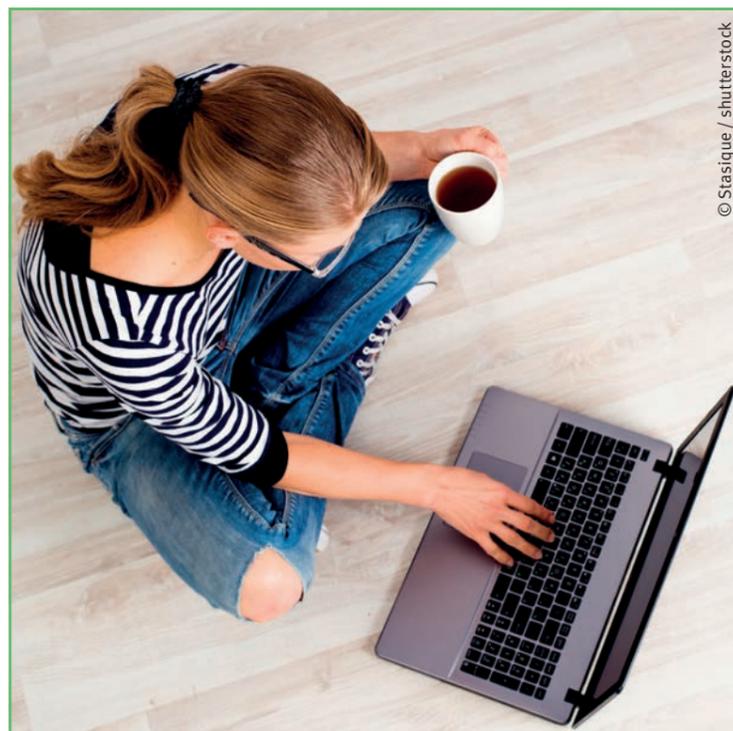
Giropay: Im Grunde handelt es sich um die klassische Überweisung mit dem Vorteil, dass alles Wesentliche bereits automatisch ausgefüllt wurde. Die Bezahlung erfolgt per Login nach Weiterleitung auf das Online-Banking der gewählten Bank.

Sofortüberweisung: Das Verfahren ähnelt giropay, allerdings teilt der Verbraucher seine Login Daten nicht seiner Bank direkt mit, sondern dem Zahlungsdiensteanbieter.

Rechnung: Der Kunde erhält die bestellte Ware, kann also vor der Bezahlung prüfen, ob diese vollständig und in Ordnung ist. Für Verbraucher die sicherste Bezahlförm.

Vorkasse: Der Kunde bezahlt zuerst per Überweisung, anschließend wird die Ware geliefert. Gibt es dabei Probleme, muss der Verbraucher auf guten Service hoffen, denn das Druckmittel, Geld zurückzuholen, hat er nicht.

In der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen sind Probleme mit den verschiedenen Bezahlförm überschaubar. Sieht man vom kriminellen Datenraub ab, scheinen die Verfahren weitgehend problemlos zu funktionieren. Und zur für Verbraucher besonders riskanten Vorkasse bieten die meisten Händler auch eine Alternative an.



© Stastique / shutterstock

BeratungsTelefon

Mo bis Fr 9–12 Uhr, Mi 15–18 Uhr:

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min.
Mobilfunkpreis abweichend.

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie schnell und unkompliziert:

Telekommunikation, Freizeit, Haushalt

0900 1 77 444-1

Ernährung, Kosmetik, Hygiene

0900 1 77 444-2

Versicherungen

0900 1 77 444-3

Altersvorsorge, Banken, Kredite

0900 1 77 444-4

Bauen und Wohnen

0900 1 77 444-5

Energie

0900 1 77 444-6

Unsere Leistungen – unsere Preise

Gültig ab 1.1.2013

Beratung, telefonisch

Festnetzpreis pro Minute
Mobilfunkpreis abweichend

€

1,75

Telekommunikation, Freizeit, Haushalt

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00

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

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 und Wohnen

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

Energie

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
 Energieeinsparberatung** (persönliche Beratung) 5,00
 Basis-Check** (Beratung vor Ort) 10,00
 Gebäude-Check** (Beratung vor Ort) 20,00
 Brennwert-Check** (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

InfoTelefon

Wir beraten Sie gerne persönlich. Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin in einer unserer Beratungsstellen.

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

www.vz-bw.de

Beratungsstellen

Während der allgemeinen Öffnungszeiten stehen Ihnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Kurzinformationen zur Verfügung.

Freiburg

Kaiser-Joseph-Straße 271
 79098 Freiburg
 Di 10–13 Uhr, Do 15–18 Uhr

Heidenheim

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

Neckarsulm

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

Ulm

Frauengraben 2
 89073 Ulm
 Di + Do 13–17 Uhr

Friedrichshafen

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

Karlsruhe

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

Stuttgart

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

Waldshut-Tiengen

Parkhaus Kornhaus
 79761 Waldshut-Tiengen
 Di 15–17 Uhr

Heidelberg

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

Mannheim

Q 4, 10, 68161 Mannheim
 Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr

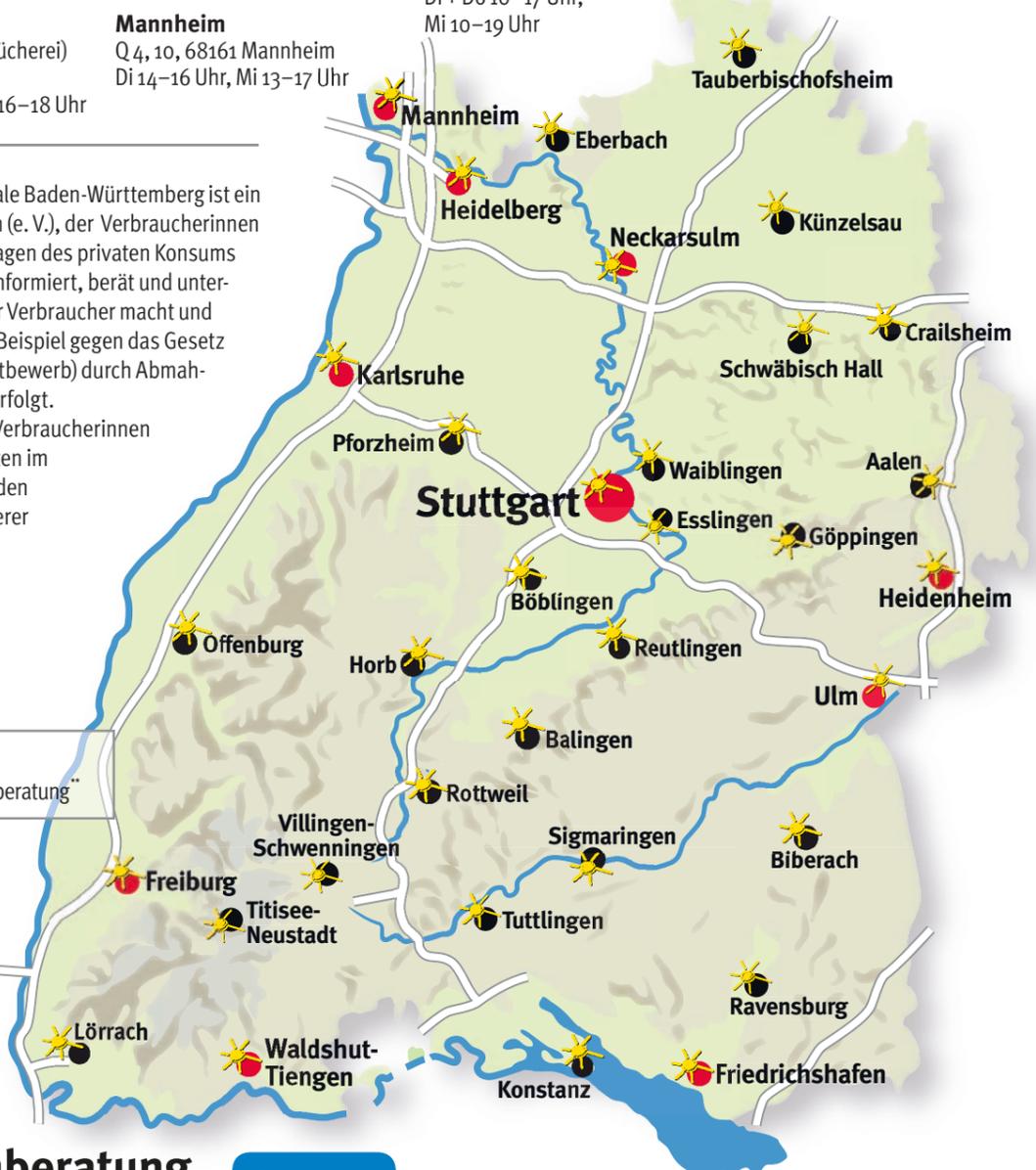
Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist ein gemeinnütziger Verein (e. V.), der Verbraucherinnen und Verbraucher in Fragen des privaten Konsums anbieterunabhängig informiert, berät und unterstützt, Lobbyarbeit für Verbraucher macht und Rechtsverstöße (zum Beispiel gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb) durch Abmahnungen und Klagen verfolgt. Mehr als eine Million Verbraucherinnen und Verbraucher setzten im vergangenen Jahr auf den qualifizierten Rat unserer Fachleute in den Beratungsstellen, über unsere Service-Telefone, im Internet oder per Brief.

● Beratungsstelle
 ✨ Energieeinsparberatung**

** Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Patientenberatung

UPD Beratungsstelle Karlsruhe

Kaiserstraße 167, 5. OG, 76133 Karlsruhe
 Mo, Do 14–18 Uhr, Di, Mi 10–14 Uhr

Telefon (0721) 984 51-21

Mo bis Fr 10–18, Do 10–20 Uhr 0800 0 1177 22
 bundesweit • kostenfrei

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) informiert und berät bundesweit neutral und unabhängig Patientinnen und Patienten bei gesundheitsrelevanten Themen, in gesundheitsrechtlichen Fragen und gibt Auskünfte über ergänzende (regionale) Angebote der Gesundheitsversorgung. Der Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen fördert die Unabhängige Patientenberatung als Regelversorgung nach § 65 b SBG V. Diese Finanzierung ermöglicht eine kostenfreie persönliche Beratung.



„Machen Sie den Energie-Check“

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:

0800 809 802 400

Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr (kostenlos)

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 91 10
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr
E-Mail: info@vz-bw.de



Schadensfall Geldanlage
Finanzprodukte prüfen, kündigen, verkaufen

- Welche Risiken bergen die Produkte
- Wie Sie Fehlentscheidungen vermeiden
- Wann und wie Sie besser aussteigen sollten
- Wo Sie Hilfe und Ansprechpartner finden

Das Angebot der Finanzmärkte ist riesig und facettenreich. Doch was steckt hinter den Produkten? Welche Geldanlage passt zu mir? Wo lauern Kostenfallen? Was tun, wenn mir Schaden droht? Dieser Ratgeber stellt Ihnen leicht verständlich die wichtigsten Produkte kurz und bündig vor. – 2013, 1. Auflage, 128 Seiten, Bestell-Nr. GB24-01. **8,90 €**



Schwarzbuch Banken und Finanzvertriebe
So schützen Sie sich vor fiesen Tricks

Beraten und verkauft? Wer Geld angelegt hat, merkt oft erst hinterher, dass er reingelegt wurde. Kosten werden verschleiert, Risiken schön geredet und bei der Beratung steht die zu erwartende Verkaufsprovision im Vordergrund – und nicht das Interesse des Kunden. Das Schwarzbuch erläutert die gängigsten Bankentrics beim Verkauf von Finanzprodukten und erklärt, wann Anbieter in die Haftung genommen werden können. – 2012, 1. Auflage, A5, ca. 176 S., Bestell-Nr. FR57. **9,90 €**



Pflegeversicherung
Meine Ansprüche auf alle Leistungen

Wie wird die Pflege organisiert? Wer trägt die Kosten – die private oder gesetzliche Pflegeversicherung? Oder wird die Pflege vom Pflegebedürftigen oder seinen Angehörigen finanziert? Dieser Ratgeber bietet einen systematischen Überblick über alle Leistungen der Pflegekassen und erläutert die Voraussetzungen, um sie zu erhalten. Hier erfahren Sie alles über den Begriff der „Pflegebedürftigkeit“ und die Pflegestufen. Mit allen Neueregulungen des Pflege-Neuaustrichtungs-Gesetzes! – 2012, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. TR66. **11,90 €**



Versicherungsschaden
Was tun?

Versicherungsschaden und die Versicherung zahlt nicht? Die Schadensregulierung und Durchsetzung von Ansprüchen haben ihre Tücken. Handeln Sie richtig, wenn es darauf ankommt. Dazu sollten Sie die Tricks und Besonderheiten der Branche kennen und wissen, welche Fristen und Dokumentationspflichten Sie einhalten müssen. Von Hausrat- über Unfall- bis hin zu Kranken- und Kfz-Versicherungen: Dieser Ratgeber zeigt Ihnen Schritt für Schritt, worauf es ankommt – in 13 verschiedenen Versicherungssparten. – 2012, 1. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. TR63. **11,90 €**



Vorzeitig in Rente gehen

Die angespannte Arbeitsmarktlage, die starke berufliche Belastung und der immer schnellere Wandel der einzelnen Berufsbilder verstärken den Trend, frühzeitig in Rente zu gehen. Der Ratgeber erläutert die aktuelle Gesetzeslage, die wichtigsten Regelungen und beschreibt anhand zahlreicher Beispiele die Auswirkungen in der Praxis. – 2014, 3. Auflage, 176 S., Bestell-Nr. TR54-03. **11,90 €**



Endlich erwachsen!
Die besten Tipps für Auszug, Ausbildung und Studium

Die eigene Wohnung, der erste Job, ein ganz neues Leben an der Uni: Nach der Schule gibt es allerhand Veränderungen. Und eine gute Vorbereitung zahlt sich hier aus. Einnahmen und Ausgaben: Alles unter eigener Kontrolle Versicherungen: Was brauche ich, was nicht? Umzug: Eine Wohnung finden und stressfrei einziehen Zusammenleben: So klappt's mit Vermieter und Mitbewohnern. Ausbildung: Meine Rechte am Arbeitsplatz. Studium: Nebenjobs, BAföG, Stipendien und Co. – 2014, 2. Auflage, A5, 216 S., Bestell-Nr. FR50-02. **12,90 €**



Berufsunfähigkeit gezielt absichern
Der Weg zum besten Vertrag

Jeder Vierte wird im Lauf seines Berufslebens berufsunfähig. Und wer vorzeitig aus dem Arbeitsleben ausscheidet, ist durch die gesetzliche Rentenversicherung wenig oder gar nicht mehr abgesichert. Schutz bietet eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Das Buch zeigt Ihnen Schritt für Schritt den Weg zu einer guten Police und erklärt, was beim Versicherungsantrag wichtig ist. Besonders praktisch: Machen Sie den Preisvergleich! Umfangreiche Tabellen im Anhang helfen dabei, den besten Tarif zu finden. – 2013, 5. Auflage, 184 Seiten, Bestell-Nr. FR53-05. **9,90 €**



Privatrenten und Lebensversicherungen
So profitieren Sie richtig!

Private Altersvorsorge ist mittlerweile ein Muss. Doch kaum jemand durchschaut alle Produkte mit ihren Varianten, die auf dem Markt angeboten werden. Deshalb benennt dieser Ratgeber erstmals die Vor- und Nachteile aller privaten Lebensversicherungsprodukte: Privatrenten, Riester- und Rürup-Renten sowie Kapitallebensversicherungen. Damit Sie über die unterschiedlichen Renditen, Ihre Rechte und Ansprüche informiert sind. – 2010, 1. Auflage, 176 Seiten, Bestell-Nr. FR45. **9,90 €**



Kleine Beträge clever anlegen
Aus wenig Geld das Beste machen

Beleuchtet werden Anlageprodukte, die für kleine Sparraten ab 50 Euro pro Monat oder für Einmalanlagen ab 500 Euro geeignet sind. Potenzielle Sparer können anhand eines übersichtlichen Bewertungssystems ausloten, mit welchen Kosten, Risiken und Renditechancen einzelne Anlageformen verbunden sind, für welche Sparziele die Angebote sich eignen und wo Fallen lauern. Mit Beispielrechnungen, Praxistipps zur richtigen Anlagestrategie, Anleitungen zum Gebührensparen und Stichwortverzeichnis. – 2012, 2. Auflage, A5, 128 Seiten, Bestell-Nr. FR46. **7,90 €**



Altersvorsorge richtig planen
Die besten Strategien für Ihre finanzielle Absicherung

Richtig rechnen, Finanzprodukte beurteilen und die individuell passende Strategie wählen: Das sind die Bausteine einer erfolgreichen Altersvorsorge. Denn ohne Eigeninitiative geht es nicht. Und die staatliche Rente reicht in den seltensten Fällen für einen sorgenfreien Ruhestand. Entwickeln sie mithilfe des Ratgebers Ihre persönliche Vorsorgestrategie – egal ob Sie Berufseinsteiger, in der Familiengründungsphase oder im Alter 45 plus sind. Das Einmaleins der Altersvorsorge ist gar nicht schwer – wenn man Bescheid weiß und so die richtigen Entscheidungen treffen kann. – 2013, 2. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. FR41-02. **12,90 €**



Bausparen

Bausparen zählt zu den beliebtesten Formen der Geldanlage in Deutschland. Staatliche Hilfen wie Arbeitnehmersparzulage, Wohnungsbauprämie oder neuerdings auch die Förderung durch Wohn-Riester machen dieses Anlageprodukt für viele Eigenheimbesitzer in spe interessant. Doch die gesetzlichen Bestimmungen und die Regelungen in den Bausparverträgen sind komplex. Oft lassen sich etwa die Tarife der einzelnen Bauspar-Kassen nur schwer miteinander vergleichen. Nützliche Tipps, Checklisten und Musterberechnungen helfen dabei, den passenden Vertrag auszufüteln. – 2010, 1. Auflage, Pocketformat, 96 Seiten, Bestell-Nr. GB10. **4,90 €**



Geldanlage ganz konkret
Der unabhängige Ratgeber für Sparer und Anleger

Dieser Ratgeber erläutert die Grundlagen zur Geldanlage, zeigt Spar- und Anlageformen mit geringem, mittlerem und hohem Risiko und gibt wertvolle Tipps, wie sich die eigene Finanzplanung krisensicher und ertragreich machen lässt. Mit einem neuen Kapitel „Nachhaltige Geldanlagen“. – 2013, 3. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. FR42-03. **12,90 €**



Richtig versichert:
Wer braucht welche Versicherung?

Für überflüssige und zu teure Versicherungen wird eine Menge Geld ausgegeben. Dieser Ratgeber informiert, welche Versicherungen Sie wirklich brauchen, im Beruf und Privatleben, bei der Altersvorsorge, beim Immobilienbesitz oder auf Reisen – und welche Sie getrost kündigen können. – 2013, 24. Auflage, A5, 224 Seiten, Bestell-Nr. FR54-24. **12,90 €**



Vorsorge selbstbestimmt
Das Handbuch für Ihre persönlichen Daten, Verträge und Verfügungen

Die richtige Vorsorge ist keine Frage des Alters, sondern ein Gebot der Klugheit in jeder Lebensphase. Deshalb gilt es, rechtzeitig alle Informationen zu sammeln, Vorstellungen zu formulieren und Regelungen zu treffen. Alle Formulare im Buch lassen sich leicht heraus-trennen und abheften. Oder nutzen Sie unseren Service für alle Buch-Käufer: Die Formulare gibt es auch als Datei zum Ausfüllen. – 2013, 3. Auflage, 230 S., DIN A4, Bestell-Nr. FR35-03. **17,90 €**



Haus und Wohnung richtig versichern
Risikoschutz, den jeder braucht

Die eigene Immobilie ist meist die größte Investition im Leben. Schäden durch Feuer, Sturm oder Wasser können daher schnell die Existenz bedrohen. Aber welcher Schutz ist wirklich sinnvoll, welche Versicherung tatsächlich notwendig? – 2013, 1. Auflage, 128 Seiten, Bestell-Nr. GB25-01. **8,90 €**



Altersvorsorge mit wenig Geld
Kleine Beträge – große Wirkung

Viele müssen mit ihren Finanzen jonglieren, um einigermaßen über die Runden zu kommen. Da bleibt die private Altersvorsorge oft auf der Strecke. Dieser Ratgeber zeigt, welche Fördermittel und verborgenen Geldquellen sich anzapfen lassen, um sich dennoch längerfristig ein kleines Polster für den Ruhestand aufzubauen. Daneben wird aufgezeigt, welche Sparformen für Kleinsparer überhaupt geeignet sind. – 2014, 1. Auflage, A5, 144 S., Bestell-Nr. FR61-01. **9,90 €**



Clever studieren
mit der richtigen Finanzierung

Studieren kostet Zeit und Geld. Aber der Gang zur Uni zahlt sich aus, persönlich wie beruflich. Doch wie viel kostet das Studentenleben? Und wie soll man das alles finanzieren? In diesem Ratgeber finden Sie die Antworten. – 2014, 5. Auflage, 200 Seiten, Bestell-Nr. FR29-05. **12,90 €**



Neuerscheinung



Vorsicht: Abzocke!
Das sind Ihre Rechte

Hinter den billigsten Schnäppchen und den größten Gewinnversprechungen stecken oft üble Tricks, die Ihnen das Geld aus der Tasche ziehen sollen. Ob zu Hause, unterwegs, am Telefon oder im Internet: Kein Lebensbereich bleibt verschont. Wie aber schützen Sie sich gegen unseriöse Angebote? Der Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen. – 2014, 1. Auflage, 144 Seiten, Bestell-Nr. GB27-01. **9,90 €**

RATGEBER/VORTRÄGE

Neuerscheinung



Mit oder ohne Trauschein?

Rechtliche Folgen für Paare in allen Lebenslagen
Mit oder ohne Trauschein leben? Was auf den ersten Blick eine Frage des Gefühls zu sein scheint, kann weitreichende rechtliche und finanzielle Konsequenzen haben. Vor allem bei einschneidenden Ereignissen im Leben, wie Trennung oder schwerer Krankheit, aber auch bei der Geburt eines Kindes oder dem Wunsch nach einer Adoption greifen unterschiedliche Regelungen zum Ehe- und Familienrecht. Viele Beispielfälle geben eine gute Orientierung. Die Unterschiede von Ehe, Lebensgemeinschaft und eingetragener Lebenspartnerschaft bei:
• Unterhaltsansprüchen
• Haftung für Handlungen und Schulden
• Sorgerecht bei Kindern und Adoptionsrecht
• Erbrecht u. v. m.
• Mit praktischen Tipps zum Verhalten gegenüber Behörden
– 2015, 1. Auflage, 176 S., A5, Bestell-Nr. TR75-01. **12,90 €**

Neuerscheinung



Mein Recht auf Geld vom Staat
Welche Leistungen stehen mir zu?

Der Ratgeber zeigt, für welche unterschiedlichen Lebenssituationen öffentliche Mittel bereit stehen und wer von diesen Leistungen profitieren kann. Elternschaft, Ausbildung und Studium, Berufstätigkeit, Arbeitslosigkeit, Vermögensbildung und Altersvorsorge, Wohnen, Krankheit, Pflegebedürftigkeit sind die wichtigsten Stichworte, zu denen der Ratgeber Orientierung bietet und Zuständigkeiten aufzeigt. – 2015, 1. Auflage, 256 S., A5, Bestell-Nr. TR76-01. **12,90 €**

Gültig bis Dezember 2015

Vorträge (kostenlos)

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0721) 98 45 121
oder (0711) 66 91 10
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr
oder per Telefax an (0721) 98 45 150
E-Mail: gesundheit@vz-bw.de

Termine werden kurzfristig in der Presse und im Internet bekannt gegeben.
www.vz-bw.de/veranstaltungen



Ihr Recht auf Reha Alles über Antragstellung, Leistungen und Zahlung

• Ablehnender Bescheid – was tun? • Leistungen und Zahlungen – wer ist zuständig? • Medizinische, geriatrische, berufliche und soziale Rehabilitation • Wenn Reha zur Rente führt • Rehabilitation im Ausland • Was nach der Reha wichtig ist • Finanzielle Unterstützung für Leistungsempfänger – 2014, 1. Auflage, 144 S., Bestell-Nr. GP39-01. **9,90 €**



Patientenverfügung Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Jeder Mensch kann plötzlich in eine Situation geraten, in der er nicht mehr selbständig Wünsche äußern oder Entscheidungen treffen kann. Mithilfe unseres Ratgebers, den Textbausteinen und Musterformularen ist das kein Problem. Außerdem erhalten Sie beim Kauf des Ratgebers kostenlosen Zugang zu Textbausteinen als Download, die Sie direkt für Ihre individuelle Verfügung einsetzen können. – 2014, 17. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP27-17. **9,90 €**



Ihr gutes Recht als Patient

**Patientenrechte beim Arzt und im Krankenhaus
Hilfe bei der Rechtsdurchsetzung im Gesundheitswesen**
Klärt ein Arzt unzureichend über Behandlungsrissen oder -alternativen auf, ist die Abrechnung nicht in Ordnung, verweigert die Krankenkasse Leistungen oder bietet eine Arztpraxis ihre Extras nur gegen Bares an, müssen Patienten und Versicherte oftmals um die Durchsetzung ihrer Ansprüche kämpfen – vorausgesetzt, sie kennen ihre Rechte. Die nötigen Hilfestellungen hierzu liefert der aktualisierte Ratgeber. – 2013, 3. Auflage, 200 S., Bestell-Nr. GP31-03. **9,90 €**



Pflegefall – was tun? In 10 Schritten zur guten Pflege

Ob plötzlich oder absehbar – wird ein Angehöriger zum Pflegefall, gerät das Leben ins Wanken und ein kühler Kopf ist gefragt. Denn auf einmal müssen viele Fragen geklärt werden. Dieser Ratgeber zeigt in zehn praxisorientierten Schritten, wie Sie eine gute Pflege finden, organisieren und finanzieren können. – 2012, 1. Auflage, 118 S., Bestell-Nr. GB22. **8,90 €**



Private Kranken- und Pflegezusatz- versicherungen Welche brauche ich wirklich?

Von der gesetzlichen Krankenversicherung werden viele Kosten für Behandlungen nicht übernommen. Stattdessen gibt es zahlreiche Anbieter von privaten Kranken- und Pflegezusatzversicherungen. Es ist nicht leicht, sich in diesem schwer überschaubaren Markt der Angebote zurechtzufinden. Mit Übersichtstabellen, welcher Versicherungsschutz wirklich wichtig ist, und allen Infos zum neuen Pflege-Bahr. – 2013, 1. Auflage, 160 Seiten, Bestell-Nr. FR60-01. **9,90 €**



Lexikon Eigentumswohnung Praxiswissen von A bis Z

In rund 70 Themenkreisen beschreibt das Lexikon die Konfliktsituationen und die Rechtslage aus der Sicht des Eigentümers. Die Beiträge zeigen, wie er handeln muss, um seine Interessen zu wahren und für ein harmonisches, faires Miteinander der Eigentümergemeinschaft zu sorgen. – 2013, 1. Auflage, A5, 352 S., Bestell-Nr. TR65-01. **16,90 €**



Handwerker und Kundendienste Meine Rechte und Ansprüche

**Ärger vermeiden – Konflikte lösen
Die wichtigsten Fragen und Antworten**
Wenn es zum Streit mit dem Handwerker kommt, können Sie klein beigeben, sich über ein Pusch ärgern oder die völlig überhöhte Rechnung zahlen. Sie können aber auch auf eine ordnungsgemäße Erledigung des Auftrags bestehen und damit vermeiden, über den Tisch gezogen zu werden. – 2012, 1. Auflage, 120 S., Bestell-Nr. GB20. **8,90 €**



Mietminderung bei Wohnungsmängeln

In welchen Fällen kann die Miete gemindert werden, weil die mangelhafte Wohnung nur eingeschränkt oder gar nicht zu nutzen ist? Welche Rechte haben Mieter, wenn der Vermieter sich querstellt und die Mängel nicht beheben will? Viele beispielhafte Urteile von den verschiedenen Mängeln rund um Wohnung, Gemeinschaftsanlagen und Wohnumfeld geben Orientierungshilfe, um die Höhe möglicher Minderungsquoten zu bemessen. Nicht zuletzt wird erklärt, wann Mieter Schadenersatz wegen Wohnungsmängeln fordern oder sogar fristlos kündigen können – 2012, 2. Auflage, 208 S., Bestell-Nr. TR58. **11,90 €**



Richtig vererben und verschenken

Ob Vermögen zu Lebzeiten schon verschenkt oder besser erst nach dem Tod vererbt werden soll – gute Planung ist für Erblasser das A und O. Denn nur wer sich rechtzeitig mit der Vermögensübertragung beschäftigt, kann rechtliche oder steuerliche Stolperfallen vermeiden. Die wichtigsten Aktualisierungen: die neuen Regelungen der EU-Erbrechtsverordnung, gültig für Erbfälle ab 16. August 2015; neue Muster-testamente und aktualisierte Rechtsprechung. – 2015, 3. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. TR60-03. **12,90 €**



Wenn die Pfändung droht

Wenn bei Ihnen eine Pfändung droht oder bereits stattgefunden hat, geht es Ihnen wie rund acht Millionen Menschen in Deutschland, die von einer Überschuldung betroffen sind. Mit Berechnung des pfändbaren Arbeitseinkommens, Pfändungstabelle für Arbeitseinkommen bei monatlicher Auszahlung und Bescheinigung über die nicht erfassten Beträge auf einem Pfändungsschutzkonto. – 2012, 1. Auflage, 160 S., Bestell-Nr. TR64. **11,90 €**



Was ich als Rentner wissen muss Finanzen, Steuern, Rente, Versicherungen

Wer in den Ruhestand tritt, dessen Leben ändert sich beträchtlich. Nicht nur weil die Arbeit wegfällt und der Alltag andere Perspektiven eröffnet. Doch nur wer gut informiert ist, wird den neuen Lebensabschnitt so richtig genießen können. Der aktuelle Ratgeber zeigt allen, die kurz vor der Rente stehen oder gerade im Ruhestand sind, kompakt und verständlich, welche Maßnahmen zu treffen sind. – 2014, 1. Auflage, 240 S., **12,90 €**



Was tun, wenn jemand stirbt? Ein Ratgeber in Bestattungs- fragen

Der Gedanke ans Sterben wird von vielen verdrängt. Und zum Schmerz über den Verlust eines geliebten Menschen wollen nüchterne Entscheidungen über Bestattungsformalitäten gar nicht passen. Doch müssen solche Entscheidungen, die auch erhebliche finanzielle Folgen haben, getroffen werden. Für alle, die Hilfe bei der Bewältigung ihrer Trauer benötigen, gibt es ein Extra-Kapitel in diesem Ratgeber. Außerdem: Praktische Checklisten zu wichtigen Dokumenten im Todesfall. Mit Friedhofsgebühren von über 75 Städten. – 2013, 20. Auflage, 198 S., Bestell-Nr. FR43-20. **9,90 €**



Richtig reklamieren Das Handbuch mit 134 Musterbriefen

Der Telefonanschluss lässt auf sich warten. Die gebuchte Pauschalreise entpuppt sich als Reinfall. Der Versicherer verweigert die Regulierung des Schadens. Die Bank verlangt für die Bearbeitung des Kredits ein Entgelt. Ein Klick im Internet beschert ein kostenpflichtiges Abo. Der Handwerker will mehr Geld als im Kostenvoranschlag kalkuliert... Wer es versteht, bei den alltäglichen Verbraucherproblemen richtig zu reklamieren, kann seine Rechte auch wirkungsvoll durchsetzen. Der neue Ratgeber „Richtig reklamieren“ der Verbraucherzentralen skizziert verständlich die jeweilige Rechtslage und hat mit Checklisten und Musterbriefen praktische Hilfestellungen parat. – 2014, 1. Auflage, 224 S., Bestell-Nr. TR72-01. **11,90 €**

Vorträge

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 91 10
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr
E-Mail: info@vz-bw.de

Kauf und Reklamation – Gewährleistungsrechte

Vortrag **5 Euro**
Di 1.9. 16 Uhr
Referentin: Barbara Strobel

Verbraucherrechte in der digitalen Welt

Vortrag **5 Euro**
Di 6.10. 16 Uhr
Referentin: Barbara Strobel
Karlsruhe, Kaiserstraße 167, 5. OG
Verbraucherzentrale



Meine Rechte bei Kauf und Reklamation Basiswissen für König Kunde

Mit allen Änderungen der Rechtsprechung zum Juni 2014. Ob es sich um Käufe im Internet, Kaufhaus oder Geschäft um die Ecke handelt, Anlass zu Beschwerde oder Reklamation gibt es immer wieder. Dieser Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen und was Sie tun können, wenn Probleme auftauchen. – 2014, 2. aktualisierte Auflage, 120 S. **9,90 €**



Das Haushaltsbuch

Stellen Sie Ihre Einnahmen und Ausgaben 54 Wochen lang zusammen – dann wissen Sie, wo Sie besser wirtschaften können im „Unternehmen Haushalt“. – 2014, 20. Auflage, A4-Quer-Ringbuch, 100 S. **7,90 €**



Ärger mit Handy, Internet oder Telefon So setze ich meine Rechte durch

Fehlgriffe bei Kauf und Vertragsabschluss können Sie verhindern, wenn Sie sich rechtzeitig über Ihre Ansprüche an Geräte und Verträge klar werden. Wie treffen Sie aber die richtige Produkt- und Tarifwahl? Wie wehren Sie sich gegen zu hohe Telefonrechnungen? – 2013, 1. Auflage, 120 S., Bestell-Nr. GB23-01. **8,90 €**



Gute Pflege im Heim und zu Hause Pflegequalität erkennen und einfordern

Was ist gute Pflege? Sie ist festgelegt in so genannten Expertenstandards, die die Pflegequalität festschreiben. Diese Standards sind verbindliche Orientierungshilfen für Pflegeeinrichtungen, die Pflegebedürftige und Angehörige kennen sollten. So können gute Pflegeangebote von weniger guten unterschieden werden. – 2012, 2. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP42. **9,90 €**



Pflegegutachten und Pflegetagebuch Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung

Wer pflegebedürftig ist, erhält Leistungen aus der Pflegeversicherung. Zuvor muss die Pflegebedürftigkeit aber durch ein Gutachten festgestellt werden. Die Begutachtung per Hausbesuch sollte daher gut vorbereitet werden – denn von ihr hängt ab, ob und in welchem Umfang Pflegeleistungen gewährt werden. Der Ratgeber bietet alle wichtigen Informationen rund um das Pflegegutachten. Und in einem separaten Pflegetagebuch kann der Hilfebedarf über eine Woche hinweg dokumentiert werden. Pflegegutachten und Pflegetagebuch unterstützen Sie optimal dabei, die Begutachtung vorzubereiten. – 2013, 1. Auflage, 112 S. und 40 Seiten, Bestell-Nr. GP41-01. **7,90 €**

1. Geltungsbereich
Für Ratgeberlieferungen der Verbraucherzentrale NRW e. V. gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Vertragspartner
Der Kaufvertrag kommt zustande mit der Verbraucherzentrale NRW e. V., vertreten durch den Vorstand, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf, Vereinsregister Amtsgericht Düsseldorf VR 4130, Tel.: (02 11) 3 809 555, Fax: (02 11) 3 809 235, E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

3. Angebot und Vertragsschluss
Ihre Bestellung stellt ein Angebot an die Verbraucherzentrale NRW e. V. zum Abschluss eines Kaufvertrages dar. Der Kaufvertrag über gedruckte Ratgeber kommt erst dann zustande, wenn wir die bestellten Ratgeber an Sie absenden. Sie sind vier Werktage an Ihr Angebot gebunden.

4. Widerrufsrecht
Für gedruckte Ratgeber gilt: Verbraucher haben ein Widerrufsrecht von vier Wochen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht
Sie haben das Recht, binnen vier Wochen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vier Wochen ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. Versandservice der Verbraucherzentralen,
Himmelgeister Straße 70, 40225 Düsseldorf,
Telefon: (02 11) 3 809 555, Telefax: (02 11) 3 809 235, E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nebenstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgeschickt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V., Versandservice der Verbraucherzentralen, Himmelgeister Straße 70, 40225 Düsseldorf, zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

5. Preise und Versandkosten
Alle Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile und verstehen sich zuzüglich der Versandkosten. Für die Lieferung von gedruckten Ratgebern innerhalb Deutschlands berechnen wir eine Pauschale für Versand- und Portokosten wie folgt:

Bestellwert Versand- und Portokosten (Inland)	
bis 19,99 €	2,50 €
ab 20,00 €	versandkostenfrei
Bei Lieferung von gedruckten Ratgebern per Post in die Länder Belgien, Frankreich, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Schweiz berechnen wir eine Pauschale für Versand- und Portokosten wie folgt:	
Bestellwert Versand- und Portokosten (Ausland)	
bis 10,00 €	5,00 €
bis 20,00 €	8,50 €
bis 40,00 €	14,00 €
bis 60,00 €	20,00 €
über 60,00 €	30,00 €

6. Lieferung
Die Lieferung von gedruckten Ratgebern erfolgt nur innerhalb Deutschlands sowie in die unter Ziffer 5 genannten Länder mit DHL. Die Lieferzeit beträgt für das Inland ca. vier Tage, für das Ausland ca. acht Tage.

7. Nutzungsrechte
Die Inhalte der Ratgeber unterliegen generell dem Schutz des Urheberrechts.

8. Verpackungen
Unsere Verpackungen werden gemäß § 6 Abs. 3 Verpackungsverordnung (VerpackV) beim dualen System Eko-Punkt lizenziert.

9. Zahlung
Die Zahlung erfolgt per Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist binnen acht Tagen auf unser Konto zu überweisen.

10. Beanstandungen
Sollten Sie Beanstandungen haben, wenden Sie sich bitte an die in Ziffer 4 angegebene Adresse.

11. Gewährleistung
Für sämtliche Lieferungen bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

12. Datenschutzhinweis
Wir haben Ihre persönlichen Daten zur Abwicklung des Bestell- und Zahlungsverkehrs sowie für unsere Kundenbetreuung gespeichert und erlauben uns, Sie fortan über unsere Publikationen schriftlich zu informieren. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, können Sie jederzeit dieser Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ihren Widerspruch richten Sie bitte an die in Ziffer 4 angegebene Adresse.

Muster-Widerrufsformular

An: Verbraucherzentrale NRW e. V.
Versandservice der Verbraucherzentralen
Himmelgeister Straße 70
40225 Düsseldorf
Fax: 02 11/3 809 235
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir* den von mir/uns* abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren:

.....	Titel der Ratgeber
.....	bestellt am
.....	erhalten am
.....	Mein Name
.....	Meine Anschrift
.....	Datum, Unterschrift

* Unzutreffendes streichen



Lebensmittel-Lügen
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

Rindfleischsuppe ohne Rindfleisch, Erdbeer-Joghurt, der einen hohen Anteil an Erdbeeren vorgaukelt, Alpenmilch aus Schleswig-Holstein oder Hofhühner aus der Geflügelfabrik – die Lebensmittelindustrie täuscht und trickst mit irreführenden Produktangaben. Und das auch bei vegetarischen und veganen Lebensmitteln. Denn die Angaben „vegetarisch“ oder „vegan“ auf der Verpackung sind häufig nicht eindeutig. Das Resultat: Tierische Bestandteile können auch in solchen Lebensmitteln enthalten sein, in die sie überhaupt nicht gehören. – 2014, 2. Auflage, A5, 232 S., Bestell-Nr. ET24-02. **12,90 €**



Wundermittel gegen Krebs?
Nahrungsergänzungsmittel auf dem Prüfstand

Krebspatienten erfahren, wie sich Nahrungsergänzungsmittel von Arzneimitteln unterscheiden, in welchen Fällen diese Mittel das richtige Rezept sind und wann eher Vorsicht geboten ist. Antworten gibt es zudem auf Fragen, worauf beim Kauf der Wundermittel geachtet werden sollte und wer für die Kosten aufkommt. Checklisten für Gespräche mit Ärzten, Apothekern oder Heilpraktikern sowie Listen zur Dokumentation der individuellen Krebs-therapie runden das Informationsangebot ab. – 2012, 1. Auflage, 152 Seiten, A5, Bestell-Nr. ET17. **9,90 €**



Fix Food
Ratgeber und Rezepte für die schnelle Küche

Zu fett, zu süß, zu kalorienreich sind Burger, Bratwurst, Brownies und Co. Dass schnelle Küche auch gesund, schmackhaft und abwechslungsreich sein kann, zeigt dieser neue Ratgeber. Für die appetitlichen Gerichte brauchen Hobbyköche keine langen Einkaufslisten, aufwendige Utensilien und besondere Kochkünste. Vorwiegend kommen frische Zutaten zum Einsatz. Der Clou: Für Berufstätige, die mittags auswärts essen, gibt's Anregungen für Mahlzeiten zum Mitnehmen, die kalt verspeist werden können. Und: Die fixen Snacks und Gerichte schmecken nicht nur großen Genießern, sondern auch den Kleinen. – 2012, 1. Auflage, A5, 208 S., Bestell-Nr. ET08. **9,90 €**



Kreative Resteküche
Einfach – schnell – günstig

Mit ein wenig Phantasie lässt sich aus Resten noch etwas Leckeres zaubern. Wie dies schnell, einfach und preiswert funktioniert, ohne dass noch Wertbares in die Mülltonne wandern muss, steht in diesem Ratgeber. Tipps rund um Einkaufen, Vorratshaltung und Haltbarmachen runden die einfallsreiche Lektüre rund um Resteverwertung und den verantwortungsvollen Umgang mit Lebensmitteln in der Küche ab. – 2012, 2. Auflage, 230 S., Bestell-Nr. ET02-02. **9,90 €**



Gesunde Ernährung von Anfang an
Stillen, Säuglingsnahrung, Breie und Gläschenkost

- Wie lange soll man stillen?
- Soll Bio- oder Normalkost gefüttert werden?
- Was tun bei Allergien?
- Welches Wasser ist geeignet?
- Wann sollen Obstmus, Gemüse oder Getreidebreie gegeben werden?
- Selberkochen oder Fertignahrung – was ist besser?

Wenn ein Baby auf die Welt kommt, haben Eltern viele Fragen. Ganz besonders wichtig ist dann die Nahrung. Denn für das Kind wünschen sich alle Eltern das Beste. Dieser Ratgeber hilft dabei, dem Baby einen gesunden Start ins Leben zu ermöglichen, Werbeaussagen kritisch zu hinterfragen und den Angebot-Dschungel durchschaubar zu machen. – 2012, 18. Auflage, A5, 88 S., Bestell-Nr. ER79-18. **5,90 €**



Wie ernähre ich mich bei Krebs?
Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag

Welche Ernährungsweise sinnvoll ist und wie wissenschaftlich fundierte Empfehlungen von wirkungslosen oder sogar gefährlichen „Krebsdiäten“ unterschieden werden können, erläutert dieser Ratgeber. Ausführliche Hintergrundinformationen sind nützlich, um Körperfunktionen und verschiedene Therapieverfahren besser zu verstehen. Tipps, wie Betroffene und Angehörige den Heilungsprozess fördern und ihre persönliche Lebensqualität erhalten können. – 2014, 2. Auflage, A5, 248 S., Bestell-Nr. ET05-02. **12,90 €**



Was bedeuten die E-Nummern?
Lebensmittel-Zusatzstoffliste

Dieser Ratgeber erläutert und bewertet 325 europaweit zugelassene Stoffe. – 2015, 67. Auflage, DIN lang, 88 S., Bestell-Nr. ER75-67. **5,90 €**



Bärenstarke Kinderkost
Einfach, schnell und lecker

Unser Klassiker der Kinderernährung erscheint in der 13. Auflage im neuen Gewand: Die Illustratorin Katrin Wiehle hat einen sympathischen Bären entworfen, der durch das Buch führt und Mut macht, auf dem Weg zu einer gesunden Ernährung für die ganze Familie. Die „Bärenstarke Kinderkost“ erläutert, was und wie viel Kinder wirklich brauchen und wie man gesunde, abwechslungsreiche und vor allem leckere Gerichte ohne viel Aufwand auf den Tisch bringt.

- Richtig essen lernen
- Lebensmittelkunde
- Brauchen Kinder eine Extrawurst?
- Tipps zur Organisation und Vorbereitung

– 2015, 13. komplett überarbeitete Auflage, A5, 240 S., Bestell-Nr. ER83-13. **12,90 €**



Mahlzeit, Kinder!
Ernährungstipps/Rezepte für eilige Eltern

Wie werden Kinder – auch bei knapper Zeit – gesund, stressfrei, vielseitig und lecker versorgt? Einkaufstipps, Tricks, einfache Rezepte und Fantasie erleichtern den Alltag für Eltern und Kind. – 2010, 4. Auflage, A5, 224 S., Bestell-Nr. ET01. **9,90 €**



Gewicht im Griff

Dieser Ratgeber ist kein Diätbuch, das Ihnen schnelle Erfolge verspricht, sondern ein Buch, das Ihnen dabei hilft, sich Ihren Wunsch nach einem erreichbaren und haltbaren Wohlfühlgewicht Schritt für Schritt selbst zu erfüllen. – 2011, 14. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. ER81. **12,90 €**

Vorträge, Workshops und Ausstellungen

Anmeldung zu Workshops erforderlich:
Telefon (0711) 66 91 211 (Mo–Fr 9–12 Uhr) • E-Mail: ernaehrung@vz-bw.de

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Freiburg**
79098 Freiburg, Kaiser-Joseph-Str. 271 1.0G

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Mannheim**
68161 Mannheim, Q4, 10

Versteckte Süßmacher
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10 bis **Di 28.7.**

Vortrag
Di 4.8. 17.30–18.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Ausstellung
bis **Di 4.8.**

PowerKauer auf Gemüsejagd – Jahreszeitenspiel rund um Obst und Gemüse
Workshop für Schulklassen Stufe 3–6 bis **Di 28.7.**

Ampelcheck bei Lebensmitteln
Ausstellung
Do 6.8. bis **Di 15.9.**

Schokologie
Workshop für Schulklassen Stufe 6–8
Mi 16.9. bis **Di 10.11.**

Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?
Ausstellung
Di 29.9. bis **Di 10.11.**

Vortrag
Mi 30.9. 10.30–11.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

„Ess-Kult-Tour“ – Entdecke die Welt der Lebensmittel (Ausgewählte Stationen)
Workshop für Schulklassen Stufe 7–13
Do 12.11. bis **Di 22.12.**

PowerKauer auf Gemüsejagd – Jahreszeitenspiel rund um Obst und Gemüse
Workshop für Schulklassen Stufe 3–6 bis **Di 14.7.**

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10 bis **Mi 22.7.**

Sekundäre Pflanzenstoffe
Ausstellung
bis **Mi 29.7.**

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Stuttgart**
70178 Stuttgart, Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)

Kostenfalle Fertiglbesmittel
Ausstellung
bis **Mi 29.7.**

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 7–10 bis **Mi 29.7.**

Lebensmittelkennzeichnung
Ausstellung
Do 30.7. bis **Mi 30.9.**

Dem Süßen auf der Spur
Workshop für Schulklassen Stufe 7–10
Mo 14.9. bis **Fr 30.10.**

Werbung und Wirklichkeit
Ausstellung
Do 1.10. bis **Mi 23.12.**

Brot = Brot? Denkste!
Von Anno dazumal zum Lifestyleprodukt
Workshop für Schulklassen Stufe 7–10
Mo 9.11. bis **Di 22.12.**

Kinderspielzeug bewusst einkaufen – ist das möglich?
Vortrag
Mi 11.11. 17–18 Uhr
Referentin: Heike Silber



Neuerscheinung

Vegetarisch Kochen
Saisonal, gesund und lecker

Wer sich gesund und fleischlos ernähren möchte, dem liefert „Vegetarisch kochen“ über 100 abwechslungsreiche Rezepte für jede Jahreszeit. Dabei zeigt sich: Kreatives Kochen, Schnelligkeit und regionale Zutaten müssen sich nicht ausschließen. Alle Rezepte aus „Vegetarisch kochen“ sind familienerprobt, von den Ernährungsexperten der Verbraucherzentrale empfohlen und vielseitig: Zu jeder Jahreszeit gibt es Suppen, Salate, Hauptgerichte – herzhaft oder süß – und Geschenke aus der Küche. – 2015, 1. Auflage, 176 S., 20 x 25 cm, Hardcover, Bestell-Nr. ET33-01. **19,90 €**

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: DE93 6012 0500 0008 7201 00, BIC/SWIFT: BFSWDE33STG.

Name _____

Vorname _____ Titel _____

Straße, Hausnummer _____

PLZ _____ Wohnort _____

Telefon _____

E-Mail _____

Datum _____ Unterschrift _____

Bitte abschicken an:
Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.
Mitgliederbetreuung
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
E-Mail: mitglieder@vz-bw.de
Fax: (0711) 66 91 50

Beitragszahlung
Sie können den Mitgliedsbeitrag per Überweisung, Dauerauftrag oder Einzugs-ermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat) bezahlen. Wenn Sie uns ein SEPA-Last-schriftmandat erteilen, buchen wir den Mitgliedsbeitrag jedes Jahr von ihrem Konto ab.

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

meiner Postanschrift

meiner E-Mail Adresse

meiner Faxnummer

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: DE93 6012 0500 0008 7201 00
BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

Mitgliedsbeiträge für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können steuerlich als Sonderausgaben geltend gemacht werden: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist vom Finanzamt Stuttgart – Körperschaften wegen ausschließlicher und unmittelbarer Förderung der Verbraucherberatung als besonders förderungswürdig anerkannt (Freistellungsbescheid vom 27.11.2014, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.