



© Christian Mueller / shutterstock

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT

2014

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

GESCHÄFTSBERICHT 2014

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Inhalt

GRUSSWORT	4
VORWORT	5
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE	8
VERSICHERUNGEN	10
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	12
TELEKOMMUNIKATION, FREIZEIT, HAUSHALT	14
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE	16
UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND (UPD)	17
GEMEINSAM FÜR MEHR OPFER- UND VERBRAUCHERSCHUTZ	18
ZU BESUCH IN DER VERBRAUCHERZENTRALE	19
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	20
VERBRAUCHERPOLITIK	22
INFRASTRUKTUR	23
RECHTSDURCHSETZUNG	24
VERFAHREN DER RECHTSDURCHSETZUNG	26
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN	30

GRUSSWORT

... **NIKOLAOS SAKELLARIOU, MDL
VERWALTUNGSRATSVORSITZENDER
VERBRAUCHERZENTRALE
BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.**

Das Jahr 2014 war ein erfolgreiches Jahr für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Mit neuen Projekten konnten das Themenspektrum und die Aufgaben der Verbraucherzentrale ausgeweitet werden.

In den Beratungsstellen vor Ort leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine hervorragende Arbeit für die Verbraucherinnen und Verbraucher in ihren Städten und Landkreisen. Durch die Beantwortung von schriftlichen und telefonischen Anfragen sind sie darüber hinaus für Verbraucher in ganz Baden-Württemberg eine wichtige Anlaufstelle. Mehr als 90.000 Verbraucherkontakte im Jahr 2014 zeigen gleichermaßen, wie wichtig die Bereitstellung eines unabhängigen Beratungsangebots ist und wie ungebrochen hoch das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Arbeit der Verbraucherzentrale ist. Für die sehr gute Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale möchte ich mich an dieser Stelle herzlich bedanken.

Die Arbeit der Verbraucherzentrale und die Urteile aus der Rechtsdurchsetzung wurden in den Medien breit aufgenommen. Als Mitglied des Verwaltungsrats freue ich mich immer wieder besonders, in regionalen, aber auch überregionalen Medien die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale gespiegelt zu sehen.

Landtag und Landesregierung haben für den Doppelhaushalt 2015/2016 eine zusätzliche Förderung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in Höhe von einer Million Euro beschlossen. Diese zusätzliche finanzielle Förderung ermöglicht es nun, den lange geforderten und notwendigen

regionalen Ausbau der Beratungsangebote der Verbraucherzentrale in Angriff zu nehmen. Die persönliche Beratung vor Ort ist insbesondere für bestimmte Beratungsangebote und Fragestellungen das richtige Angebot, denn die Komplexität der Verbraucherprobleme hat zugenommen. Eine Beratungsstelle vor Ort ist aber auch ein wichtiger Anlaufpunkt, schnell an Informationen zu kommen und einen Überblick über weitere unterstützende Angebote zu erhalten. ●



VORWORT

...**CORNELIA TAUSCH, VORSTAND
DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-
WÜRTTEMBERG E. V.**

Die Verbraucherzentrale Baden Württemberg hat in einem arbeitsintensiven Jahr 2014 Weichen für die Zukunft gestellt. So wurde die beschlossene Strukturreform in großen Teilen umgesetzt und unter anderem eine Abteilungsleiterenebene eingeführt. Die dadurch klarere Zuordnung und Zuständigkeit machen die Verbraucherzentrale fit für die anstehenden Aufgaben und Herausforderungen. In Zukunft wird die Verbraucherzentrale für Verbraucherinnen und Verbraucher vor Ort noch besser wahrnehmbar und erreichbar sein. Mit dem Konzept einer konsequenten regionalen Öffentlichkeitsarbeit sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Beratungsstellen nun unsere Ansprechpartner für die örtlichen Medien, Vertreter der Kommunen, Institutionen und Verbände. Unser Team am Info-Telefon und für die Öffnungszeiten konnte verstärkt werden. Die Verbraucherzentrale ist mit ihren Beratungsangeboten und Informationen zukünftig besser für die Verbraucherinnen und Verbraucher erreichbar.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg qualifizierte sich mit ihrer anerkannt guten fachlichen Arbeit für einen der Schwerpunkte des bundesweiten Finanzmarktwächters, der nun ab 2015 richtig durchstarten kann. Das baden-württembergische Sondermodell der Kooperationen mit Energieagenturen im Rahmen der Energieeinsparberatung sowie die Zusammenarbeit mit dem Landeskriminalamt bieten neue Herangehensweisen, um unsere Arbeit für Verbraucher zu verstärken. Mit Marktchecks, spannenden oder sogar leckeren Workshops für Schüler und Öffentlichkeitsaktionen zu aktuellen Verbraucherthemen, wie Konferenzen und Informationsstände in Innenstädten, war die Verbraucherzentrale mit ihrem breiten Themenspektrum gut vertreten.

Kurz vor Ende des Jahres 2014 haben Regierung und Landtag eine für die Verbraucherinnen und Verbraucher gute Entscheidung getroffen: Für den Doppelhaushalt 2015/2016 wurde eine deutliche Erhöhung der institutionellen Förderung beschlossen, die nun eine Ausweitung unseres Beratungsnetzwerks ermöglicht. Mein herzlicher Dank geht an alle, die diese Entscheidung möglich gemacht und getragen haben!

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freuen sich, Ihnen mit diesem Jahresbericht einen Einblick in die breite Themenvielfalt und die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. im Jahr 2014 geben zu können. ●

Cornelia Tausch



FINANZMARKTWÄCHTER

Mit dem Vorprojekt zum Aufbau des Finanzmarktwächters wurde im Jahr 2014 aus der gleichnamigen Initiative des Verbraucherzentrale Bundesverbands und der Verbraucherzentralen ein vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördertes Projekt. An diesem Erfolg hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg maßgeblichen Anteil. Als eine von fünf Schwerpunktverbraucherzentralen beobachtet und analysiert sie den Themenbereich „Geldanlage und Altersvorsorge“. Der Start des Hauptprojekts markiert den Beginn einer herausfordernden Aufbauphase, um die notwendigen Grundlagen zu legen und Strukturen zu schaffen, damit Verbraucherbeschwerden, die bundesweit bei allen Verbraucherzentralen eingehen, ausgewertet werden können und so Verbraucher benachteiligendes Anbieterverhalten zeitnah aufgedeckt werden kann. Die Aufdeckung der Missstände ist der erste Schritt zu ihrer Beseitigung.

PROKON & CO: GELDDANLAGEN MIT GEFAHR FÜR DIE FINANZIELLE GESUNDHEIT DER ANLEGER

Im vergangenen Jahr ist die Windkraftfirma Prokon in die Insolvenz gegangen. Prokon steht beispielhaft für eine bunte Vielfalt an Geldanlageangeboten des so genannten Grauen Kapitalmarkts, der sich durch unzulängliche gesetzliche Vorgaben bezüglich der Anforderungen an Produkte und Vertrieb auszeichnet. Die Verbraucherzent-

rale Baden-Württemberg war die erste Verbraucherzentrale, die öffentlich vor den hohen Risiken einer Anlage in Genussscheine des Anbieters gewarnt hatte. Schon 2011 kritisierte sie das Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts anhand ihrer Beratungspraxis unter anderem zu Genussscheinen von Prokon als unzureichend. Sie forderte einen gesetzlich geregelten, leicht wahrnehmbaren und verständlichen Warnhinweis bei Geldanlagen, die Verbrauchern im Direktvertrieb angeboten werden, um den vollmundigen Werbeversprechen der Anbieter ein Stück Wahrheit über Risiken der Produkte gegenüberzustellen. Produktklarheit auf den ersten Blick ist eine notwendige Voraussetzung für selbstbestimmte Entscheidungen. Im vergangenen Jahr wurde diese Forderung mit dem Kleinanlegerschutzgesetz umgesetzt. Der nun vorgesehene Hinweis lautet: „Der Erwerb dieser Vermögensanlage ist mit erheblichen Risiken verbunden und kann zum vollständigen Verlust des Vermögens führen.“ Damit ist die Hoffnung verbunden, dass Verbraucher bei Produkten mit Totalverlustisiko im Direktvertrieb künftig auf den ersten Blick erkennen können, worauf sie sich einlassen.

„Ich warne generell vor Nachrangdarlehen“

BZ-INTERVIEW mit Verbraucherschützer Niels Nauhauser über die Lehren aus der Prokon-Pleite und die Risiken der Geldanlage

Finger weg von sogenannten Nachrangdarlehen – das rät Verbraucherschützer Niels Nauhauser allen Anlegern, die nicht zu den Profis am Kapitalmarkt gehören. Welche Lehren Sparer aus der Prokon-Pleite sonst noch ziehen können, erklärte Nauhauser im

Interview, was diverse Fehleinschätzungen von Ratingagenturen gezeigt haben. Zum Vermögensaufbau eignen sich Produkte nicht, die hohe Renditen versprechen und gleichzeitig ein Totalverlustisiko beinhalten.

BZ: Was tun?

VERSICHERUNGEN

... DATENSAMMLER VERSICHERER

Im Fokus 2014 standen Datensammelideen mit technischen Instrumenten – nach der Kfz-Versicherung mit der Telematikbox im letzten Jahr nun bei der privaten Krankenversicherung. Ein Krankenversicherer plante beispielsweise einen Tarif, bei dem über Smartphone sportliche Aktivitäten und medizinische Checks erfasst werden können, um den Versicherten Vorteile bei der Vertragsgestaltung anbieten zu können. Es mag zwar sein, dass solche Ansätze zur gesundheitlichen Förderung einen Nutzen für den Einzelnen und die Gesellschaft haben könnten, doch es gibt grundsätzliche Bedenken: Versicherer müssen in jedem Fall datenschutzrechtliche Aspekte peinlich genau einhalten. Dazu gehört, dass detailliert dargelegt wird, wie diese hochsensiblen Daten der Verbraucher verarbeitet werden und wer Zugriff darauf hat. Der Versicherer hat hier eine hohe Datenschutzqualität sicherzustellen und nachzuweisen. Es kann nicht sein, dass Versicherte nicht genau wissen, wer ihre Daten liest und wie diese verwendet werden.

Außerdem muss der Zusammenhang zwischen dem speziellen vom Versicherer erfassten Verhalten des Versicherten und einem gesundheitlichen und damit wirtschaftlichen Nutzen eindeutig belegbar sein. Das ist nicht einfach. So bringt eine rein passive Mitgliedschaft in einem Sportverein beispielsweise keinen gesundheitlichen Vorteil mit sich. Ohne engen Zusammenhang zwischen Verhalten und Prämienhöhe ist die Versicherungskalkulation nicht begründet, sondern mehr oder weniger willkürlich und dann ein Fall für die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht.

Hinzu kommt das grundsätzliche Problem der Entsolidarisierung des Versicherungsprinzips: Wenn jemand beispielsweise sportliche Anforderungen nicht erfüllen kann oder will, hat er in Zukunft bei entsolidarisierten Tarifen höhere Beiträge zu erwarten. Möglicherweise bekommt er manche Versicherungen gar nicht mehr angeboten.

... ABSICHERUNG BIOMETRISCHER RISIKEN

In der persönlichen Beratung erhielten wir auch in 2014 die mit Abstand meisten Beratungsanfragen zum Themenbereich Versicherungsbedarf bei Invalidität (inklusive Berufsunfähigkeit), Pflegebedürftigkeit und Tod. Bei der Invaliditätsversicherung ist die Bedeutung der Berufsun-

fähigkeitsversicherung und der Kinderinvaliditätsversicherung getragen durch die hohen Einkommensverluste im Invaliditätsfall und dadurch, dass diese Gefahr in der gesetzlichen Rentenversicherung (weitgehend) nicht versichert ist. Sehr viele Verbraucher stehen vor der großen Aufgabe, eine bedarfsorientierte Absicherung zu finden und auch zu bekommen.

In der Beratung werden daher der individuelle Bedarf des Verbrauchers, die dazu passende Versicherungssumme und der bedarfsgerechte Versicherungstarif ermittelt sowie Hilfe zum sinnvollen Vertragsabschluss gegeben.

... ZUGANGSPROBLEM

Wenn Versicherungssparten für Verbraucher bedarfsgerecht sind, dann ist das Zugangsthema ein bedeutsames. Besonders deutlich wird diese Problematik bei der Berufsunfähigkeits- und der Wohngebäude-/Elementarschadenversicherung: Hier bekommen Verbraucher aufgrund gesundheitlicher Beeinträchtigungen oder besonderer Bedingungen ihres Wohnorts unter Umständen nicht den von ihnen gewünschten Vertrag. Wenn der Zugang zur Versicherung versperrt ist, müssen Verbraucher wegen der sehr hohen finanziellen Folgen eines Schadens in großer Unsicherheit leben. Falls sich das Risiko realisiert, wäre der finanzielle Ruin damit vorprogrammiert.

Aus diesem Grund haben wir am Beispiel der Versicherung von Elementarschäden in der Wohngebäudeversicherung eine Pflichtversicherung vorgeschlagen, die durch eine Staatshaftungskomponente flankiert ist.

Im Zusammenhang mit dem Zugangsproblem stehen Probleme der Kündigung des Versicherungsvertrages durch den Versicherer. Solche Kündigungen sind besonders problematisch, wenn der Zugang zu anderweitigem Versicherungsschutz nicht oder nur eingeschränkt möglich ist. Die Verbraucherzentrale fordert daher die Abschaffung des außerordentlichen Kündigungsrechts im Schadensfall und den freiwilligen, bedingungsmäßigen Verzicht der Versicherer auf eine ordentliche Kündigung.

... KINDERINVALIDITÄTSVERSICHERUNG

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Lebensmittel, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ hat der Fachbereich Versicherungen das Thema „Kinderinvaliditätsversicherung“ mit besonderer Priorität in die Öffentlichkeit gebracht und eine kostenlose Informationsbroschüre zum Thema erstellt. Die Kinderinvaliditäts-

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

ALUMINIUM

Im Februar 2014 veröffentlichte das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) seine Stellungnahme „Aluminiumhaltige Antitranspirantien tragen zur Aufnahme von Aluminium bei“ und kam zu dem Ergebnis, dass Verbraucherinnen und Verbraucher bereits über Lebensmittel hohe Mengen Aluminium aufnehmen und die wöchentlich tolerierbare Aufnahmemenge (TWI) bei einem Teil der Bevölkerung alleine dadurch ausgeschöpft ist. Deshalb könne bei langfristiger Anwendung aluminiumhaltiger kosmetischer Mittel, insbesondere aluminiumhaltiger Antitranspirantien und Deos, der TWI dauerhaft überschritten werden. Die Presseberichterstattung führte dazu, dass ganzjährig Verbraucherinnen und Verbraucher am Beratungstelefon viele Fragen stellten, beispielsweise zur Kennzeichnung und zu den Höchstgehalten von Aluminium in kosmetischen Mitteln, zum Aluminiumgehalt von espressokapseln und ob Aluminium beim Aufbrühen in das Kaffeegetränk übergehe, zum Umgang mit aluminiumhaltigem Kochgeschirr und vielem mehr.

MOGELPACKUNGEN

Tricks mit Luft und doppeltem Boden, also Mogelpackungen sowie versteckte Preiserhöhungen waren ein weiteres und seit Jahren währendes Ärgernis für Verbraucherinnen und Verbraucher. Auch von Unterfüllungen wurde immer wieder berichtet, mitunter gekoppelt an die Frage, ob der deklarierte Inhalt tatsächlich vollständig entnehmbar sei. Die Verbraucherzentrale nahm das Thema zum Anlass, aktuelle Beispiele auf der Homepage zu veröffentlichen. Da die derzeit gültigen Kriterien und Leitlinien zur Beurteilung von Mogelpackungen total veraltet sind, forderten wir klare und nachvollziehbare Regelungen zur Beurteilung von Mogelpackungen und eine konsequente Ahndung von Verstößen.

GRUNDPREISANGABE

Fehlende oder falsch berechnete Grundpreisangaben sind immer wieder und nach wie vor ein erhebliches Ärgernis. So mahnte die Verbraucherzentrale aufgrund einer Verbraucherbeschwerde im Dezember dieses Jahres die Firma

REWE ab, weil in einer Heidelberger Filiale zum einen auf dem Preisschild einer Süßware eine höhere Füllmenge als tatsächlich enthalten angegeben und zweitens der Grundpreis falsch berechnet und zu niedrig ausgezeichnet wurde. REWE gab die Unterlassungserklärung ab.

UNTERGESCHOBENE ABONNEMENTS

Schon im Jahr 2013 warnte die Verbraucherzentrale vor untergeschobenen Abonnementverträgen über den Bezug von Nahrungsergänzungsmitteln. War es damals die Firma Mare Salisan S.I.U mit Sitz in Spanien und Logistikcenter in den Niederlanden, beschwerten sich Mitte des Jahres einige Verbraucher über die Firmen Salvebis beziehungsweise Bela Vita, die über das gleiche Auslieferungslager in Deutschland Nahrungsergänzungsmittel in Verbindung mit einem Gewinnspiel versandten. Die Verbraucherzentrale unterstützte Verbraucher mit der Bereitstellung eines Musterbriefes und mahnte das Unternehmen ab. Leider musste das Verfahren eingestellt werden, da die Abmahnung unzustellbar war.

VERBRAUCHERINFORMATIONSGESETZ: FANSCHMINKE

Am 25. Mai 2014 meldete das baden-württembergische Verbraucherministerium, anlässlich der Fußballweltmeisterschaft 14 Fanschminken untersucht zu haben. Laut Angaben des Ministeriums war unter anderem bei neun Proben der verbotene Farbstoff CI 15585 (Lackrot) nachgewiesen worden, bei 12 Proben war die Kennzeichnung in Bezug auf die Bestandteilliste nicht vollständig und in fünf Proben wurde ein nicht identifizierbarer gelber Farbstoff gefunden. Neun der 14 Proben stammten aus China, zwei Proben laut Kennzeichnung aus Polen, bei den anderen fehlte eine Kennzeichnung des Ursprungslandes. Genaue Namen der Produkte und Hersteller teilte das Ministerium nicht mit.

Über eine umgehend am 26. Juni gestellte Anfrage gemäß Verbraucherinformationsgesetz erfuhr die Verbraucherzentrale vom baden-württembergischen Verbraucherministerium am 7. Juli nur die Namen, die das Verbraucherministerium in Nordrhein-Westfalen zuvor bereits veröffentlicht hatte. Obwohl die Marktaufsicht Baden-Württemberg neun von 14 untersuchten Fanschminken beanstandet und aus dem Verkehr gezogen hatte, weil sie den verbotenen Farbstoff Lackrot enthalten, nannte das baden-württembergische Ministerium keine weiteren Namen.

Die Verbraucherzentrale forderte, die betreffenden Bundes- und Landesgesetze zur Verbraucherinformation

TELEKOMMUNIKATION, FREIZEIT, HAUSHALT

NEUE REGELN FÜR INKASSO-DIENSTLEISTER

Unberechtigte Forderungen aus angeblich abgeschlossenen Verträgen beschäftigten die Verbraucherzentrale auch im Jahr 2014. Die Folge solcher Verträge sind oft Schreiben dubioser Inkassofirmen, die eine Drohkulisse aufbauen und versuchen, Verbraucher einzuschüchtern, um an ihr Geld zu kommen. Damit diese weit verbreitete Verbraucherabzocke ein Ende hat, wurde bereits 2013 unter anderem eine Kostendeckelung eingeführt. Am 1. November 2014 kamen umfangreiche Informations- und Darlegungspflichten für Inkassounternehmen dazu: Inkassodienstleister müssen seitdem unaufgefordert verschiedene Informationen übermitteln. Dazu zählen beispielsweise der Name und die Firma des Auftraggebers, der Vertragsgegenstand und das Datum des Vertragschlusses. Darüber hinaus müssen genaue Angaben zur Vergütung und Verzinsung gemacht werden. Auf Nachfrage müssen außerdem unter anderem die ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers und die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses mitgeteilt werden. Ob diese Regelung der unseriösen Inkassopraxis ein wirksames Ende bereitet, wird die Verbraucherzentrale unter anderem mit einer Onlinebefragung zu Inkassodienstleistungen ermitteln.

UNERLAUBTE TELEFONWERBUNG NERVT NOCH IMMER

Unerlaubte Telefonwerbung war trotz einer Gesetzesänderung im Jahr 2013 immer noch ein großes Ärgernis für Verbraucher. Das Geschäft mit aggressiven Verkaufsmaschinen, die die Angerufenen ganz unvermittelt am Telefon treffen, geht weiter. Dies ist das Zwischenergebnis einer Umfrage, die die Verbraucherzentralen 2014 begonnen haben. Rund 84 Prozent der Befragten gaben an, Werbeanrufen niemals oder nicht bewusst zugestimmt zu haben. Dennoch werden sie zu einem Großteil telefonisch belästigt. Das ist nach unserer Einschätzung aber nur die Spitze des Eisberges, wie darüber hinausgehende Beschwerden und Beratungen zeigen. Das Ergebnis und unsere Beratungserfahrung zeigen deutlich: Das 2013 in Kraft getretene Anti-Abzocke-Gesetz bietet keinen wirksamen Schutz vor unerlaubter Telefonwerbung und ihren Folgen. Es sieht zwar einen erhöhten Bußgeldrahmen zur

Quelle: Badisches Tagblatt, 11.06.2014

„Auf keinen Fall Anhang öffnen“

Gefährlich echt wirkende Rechnungs-E-Mails unterwegs

Rastatt (dm) – Täuschend echt sieht sie aus, diese Rechnungs-E-Mail, die dieser Tage bei einem Geschäftsmann aus einer Kreisgemeinde angekommen ist: Das bekannte Telekomlogo prangt dort, auch die Farbgebung stimmt, selbst Schadstoffsoftware auf den Computern installieren – um an sensible Informationen zu kommen wie etwa Pass- oder Kennwörter, Konto- und Login-Daten. Dabei sind die Zeiten, in denen eine sogenannte Phishing-Indizien dafür sein, dass es sich um eine Betrüger-E-Mail handelt. Wenn sie von „Unternehmen“ kommt, mit dem man in gar keine Beziehung steht, ist Misstrauen ohnehin angebracht – auch von angeblichen Banken, Bezahlsystemen oder

Ahnung unerlaubter Anrufe vor und regelt außerdem, dass telefonisch angebahnte Verträge für die Vermittlung von Gewinnspielen nur noch mit einer Bestätigung in Textform wirksam werden. Doch die Umfrageergebnisse zeigen: Die Belästigung durch Telefonwerbung geht nun nicht mehr überwiegend von Gewinnspielen aus, sondern hat sich auf andere Bereiche verlagert. Wir fordern schon seit Jahren eine Bestätigungslösung, nach der alle am Telefon abgeschlossenen Verträge schriftlich bestätigt werden müssen.

VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE: NEUE REGELUNGEN SEIT DEM 13. JUNI 2014

Mit der Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie zum 13. Juni 2014 traten einige wichtige Neuerungen im Verbrauchervertragsrecht in Kraft. Insbesondere betroffen sind das Widerrufsrecht und die Informationspflichten der Händler. Über diese für Verbraucher wichtigen Änderungen haben wir informiert und beraten.

Mit der Verbraucherrechterichtlinie wurde das Verbraucherrecht in weiten Teilen europaweit harmonisiert. Das kann für Verbraucher im grenzüberschreitenden Geschäftsverkehr vorteilhaft sein, da beispielsweise bei Onlinekäufen europaweit die gleichen Vorschriften gelten. Aber für Verbraucher in Deutschland bringt die neue Richtlinie auch Nachteile: So können Händler ab dem 13. Juni die Kosten für die Rücksendung vom Verbraucher verlangen. Auch reicht seit dem Inkrafttreten der Richtlinie das einfache Zurücksenden der Ware als Ausübung des Widerrufs nicht mehr aus.

Der bisherige Begriff des Haustürgeschäfts wurde mit der Verbraucherrechterichtlinie erweitert. Die besonderen Rechte für diese Geschäftsform, wie das vierzehntägige Widerrufsrecht, gelten künftig für alle außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträge. Eine weitere positive Änderung bringt die Richtlinie außerdem im Bereich der Bezahlung im Internet: Unternehmen müssen nun zumindest ein gängiges und kostenloses Zahlungsmittel zur Verfügung stellen. Die Verbraucherzentrale hat die Öffentlichkeit, unter anderem durch entsprechende Beiträge auf der Internetseite, über die für sie wesentlichen Änderungen informiert.

Quelle: Badische Neue Nachrichten, 31.05.2014

Online-Kunden sollten genau hinsehen

Ab Mitte Juni kann der Umtausch teuer werden

Von unserem Redaktionsmitglied
Dirk Neubauer

Der Studie zufolge nicht. 36 Prozent der Befragten gaben an, ab und zu ohne eine Kaufabsicht im Internet zu bestellen –

WEITERER AUSBAU: ENERGIEEINSPARBERATUNG

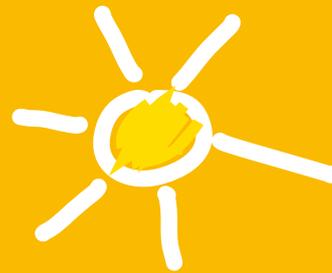
Die Verbraucherzentrale konnte den Ausbau ihrer Energieeinsparberatung in 2014 weiter voranbringen. Die Zahl der Standorte, an denen die Energieeinsparberatung angeboten wird, konnte auch im Projektjahr 2014 weiter ausgebaut werden. Ende des Jahres wurde an insgesamt 142 Beratungsstandorten in Baden-Württemberg die stationäre Energieeinsparberatung angeboten. Mit dazu beigetragen hat der Ausbau der Kooperation zwischen Verbraucherzentrale und regionalen Energieagenturen. Durch die Kooperation mit vier weiteren Energieagenturen wurde nicht nur die Anzahl der Beratungsstandorte insgesamt erhöht. Vielmehr sind mit dem Enzkreis, dem Landkreis Rems-Murr und dem Zollernalbkreis drei Landkreise hinzugekommen, in denen nun erstmals die unabhängige (stationäre) Energieberatung der Verbraucherzentrale angeboten wird.

Die einzelnen Beratungsangebote: Am stärksten nachgefragt war das Angebot der „Stationären Energieberatung“. Insgesamt haben 4.436 Personen an einem Beratungsstützpunkt oder am Telefon eine solche individuelle Beratung zu einem Energiesparvorhaben in Anspruch genommen. Darüber hinaus haben 1.454 Ratsuchende einen der Energie-Checks genutzt. Bei diesem in Detail-, Basis-, Gebäude- und Brennwert-Check unterschiedenen Angebot handelt es sich um eine individuelle Vor-Ort-Beratung: Durch den Hausbesuch kann sich die Beratung

noch stärker an den Bedürfnissen und Gegebenheiten vor Ort orientieren. Das Ergebnis der Energie-Checks sind konkrete, auf die individuellen Verhältnisse zugeschnittene Handlungsempfehlungen.

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg



Energieberatung

UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND (UPD)

In Trägerschaft der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. findet in Karlsruhe die Beratung der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) statt. Die drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren und beraten Patienten unabhängig zu verschiedenen Themen aus dem Gesundheitsbereich wie Wechsel der Krankenkasse, IGeL-Leistungen, Behandlungsfehler, Arzneimittelpreise, Patientenrechte und Vorsorgevollmacht. Mit ihrer Arbeit bietet die UPD eine wichtige Orientierung auf dem Gesundheitsmarkt und schafft Transparenz bei medizinischen und pfle-

gerischen Angeboten. Neben der telefonischen Auskunft wurden im Berichtsjahr in Karlsruhe 776 Patienten persönlich beraten. Der Großteil der Anfragen drehte sich, wie bereits im Vorjahr, um Leistungen der und Mitgliedschaft in Krankenkassen. Darüber hinaus waren auch Behandlungsfehler und andere rechtliche Fragen häufig Gegenstand der Beratung.



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

Beratungsstelle Karlsruhe

GEMEINSAM FÜR MEHR OPFER- UND VERBRAUCHER- SCHUTZ

Am 6. Februar 2014 vereinbarten das Landeskriminalamt (LKA) und die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine Sicherheitskooperation, um sich künftig gemeinsam für mehr Opfer- und Verbraucherschutz einzusetzen.

Professionell agierende Kriminelle und windige Geschäftemacher haben es mit ständig wechselnden Maschen auf das Geld von Bürgerinnen und Bürgern abgesehen. Angesichts dieser Gefahren und Schäden werden die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und das Landeskriminalamt Baden-Württemberg künftig noch enger zusammenarbeiten, um dem gemeinsam entgegenzutreten und gegen Vermögens- und Eigentumskriminalität sowie Verstöße gegen Verbraucherrechte vorzugehen.

Abzocke am Telefon, Verbraucherfallen im Internet oder Betrügereien an der Haustüre: Um an das Geld anderer Leute zu kommen, sind dem Erfindungsreichtum von Kriminellen keine Grenzen gesetzt. Durch Information und Aufklärung wollen das LKA und die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg dazu beitragen, dass Menschen nicht auf solche Machenschaften hereinfallen und Schäden erleiden. Mit den Erfahrungen und den Kompetenzen

beider Stellen soll künftig koordiniert und gemeinsam auf solche Gefahren hingewiesen werden. Dazu geben das LKA und die Verbraucherzentrale den betroffenen Bevölkerungsgruppen konkrete Tipps und informieren die Bürgerinnen und Bürger im Rahmen von gemeinsamen Veranstaltungen.

Die Arbeit der Verbraucherzentrale und der Polizei haben gerade in den Bereichen Prävention und Opferschutz viele thematische Schnittmengen. Mit der Kooperation bündeln die Partner nun ihr Expertenwissen, um die Bevölkerung noch umfassender zu informieren und gegen Rechtsverletzungen vorzugehen.

Die Unterzeichnung der Vereinbarung fand im Rahmen der ersten gemeinsamen Fachtagung „Vernetzt, beklaut, betrogen. Senioren sicher in allen Netzen“ im Innenministerium Baden-Württemberg statt. Experten des LKA und der Verbraucherzentrale informierten in Fachvorträgen zahlreiche Teilnehmer über aktuelle Tatbegehungsweisen und Verbraucherfallen. Eine Podiumsdiskussion bot Gelegenheit, Fragen zu erörtern. Der Internet-Sicherheits-Parcours des LKA und Informationsstände der Verbraucherzentrale und des LKA rundeten das Angebot ab.

Cornelia Tausch und LKA-Präsident Schneider unterschrieben am 6. Februar 2014 die Kooperationsvereinbarung



ZU BESUCH IN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE

Claus Schmiedel, Vorsitzender der SPD-Landtagsfraktion, besuchte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, um sich ein Bild von der vielfältigen Arbeit zu machen. Themen waren neben dem Ausbau der Verbraucherzentrale das Energieeinsparprojekt und die Kooperation mit den regionalen Energieagenturen sowie der Aufbau des Finanzmarktwächters.



Claus Schmiedel (rechts) im Gespräch mit Jasmina Bremer, Cornelia Tausch und Dr. Eckhard Benner im Infozentrum der Beratungsstelle Stuttgart

Christian Lange, Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, informierte sich bei einem Besuch über die Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Sein besonderes Interesse galt dabei den Verfahren der Rechtsdurchsetzung.



Staatssekretär Christian Lange (BMJV) und Cornelia Tausch, Vorstand der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Anlässlich eines Besuchs der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Karlsruhe machte sich Verbraucherminister Bonde für eine Ausweitung der Klagerechte der Verbraucherzentrale stark. Zusammen mit VZ-Vorstand Cornelia Tausch mehr Möglichkeiten für Verbraucherschutzverbände, gegen Datenschutz-Verstöße vorgehen zu können.



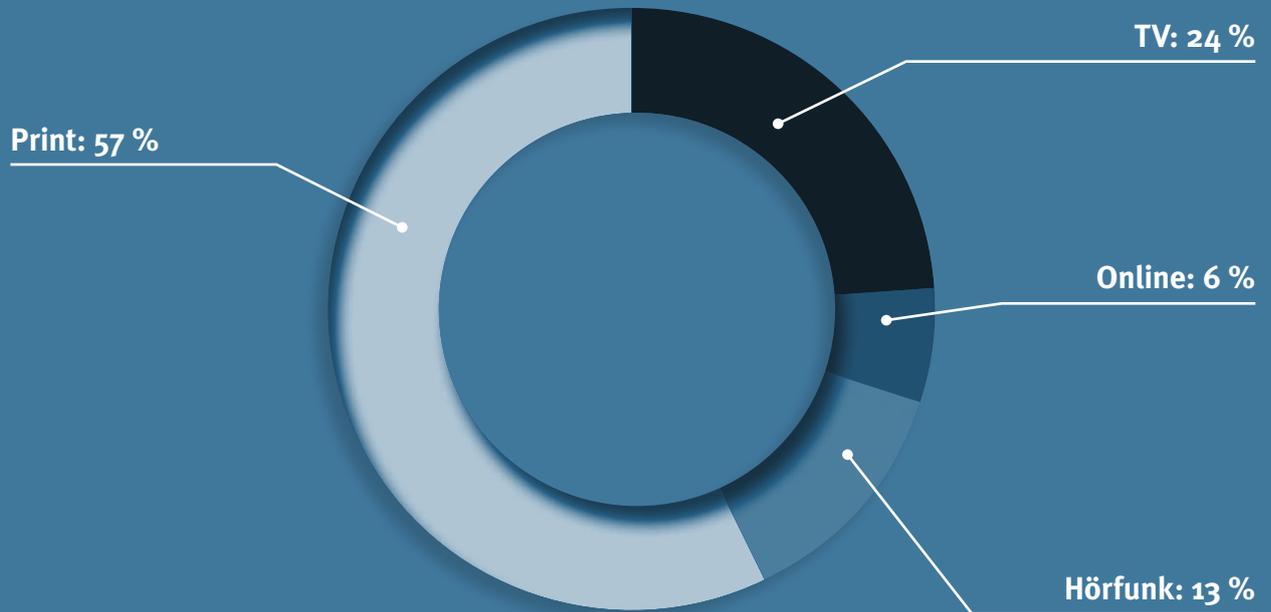
Cornelia Tausch und Alexander Bonde im Gespräch

In Ulm informierte sich Minister Alexander Bonde anlässlich eines Besuchs über die konkreten Verbraucherprobleme und die Arbeit der Beratungsstelle vor Ort.



Verbraucherminister Alexander Bonde (rechts) im Gespräch mit Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale in Ulm

INTERVIEWANFRAGEN



VERBRAUCHERPOLITIK

2014 hat sich der baden-württembergische Landtag sehr rege mit verbraucherpolitischen Themen befasst. Ein Indiz dafür sind die Stellungnahmen, die wir vor dem Hintergrund von Landtagsanträgen verfasst haben:

…✦ **Stellungnahme zum Antrag „Europäischer Verbraucherschutz“** | Im Rahmen unserer Stellungnahme haben wir uns intensiv mit der Frage auseinandergesetzt, ob und in welchen Bereichen in Baden-Württemberg bei der Umsetzung und Einhaltung von EU-Verbraucherschutzvorschriften Probleme auftreten. Auf Grundlage unserer Erkenntnisse aus der Verbraucherberatung und der von uns eingeleiteten Abmahn- und Klageverfahren konnten wir empirisch aufzeigen, dass es auch in Baden-Württemberg nicht unerhebliche Probleme bei der Umsetzung von EU-Verbraucherschutzvorschriften gibt. Dabei haben wir auch die zentrale Rolle, die die Verbraucherzentrale bei der Kontrolle sowie der Rechtsentwicklung und -fortschreibung des Verbraucherrechts innehat, herausgestellt.

…✦ **Stellungnahme zum Antrag Daten- und Verbraucherschutz gegenüber Wirtschaftsauskunfteien (Scoring)** | Im Landtag wurde die Frage aufgeworfen, ob sich die Dienstleistungen von Auskunfteien positiv auf das durchschnittliche Niveau von Kredit- und Finanzierungsbedingungen für natürliche und juristische Personen auswirken. In unserer Stellungnahme konnten wir darlegen, dass uns kein Fall bekannt ist, in dem das der Fall war. Zugleich haben wir dargelegt, dass die Daten von Scoring-Verfahren keinerlei Auskunft über die individuelle Zahlungsfähigkeit eines Verbrauchers geben können.

In der Konsequenz haben wir gefordert, dass Wirtschaftsauskunfteien darauf zu verpflichten sind, dass die von ihnen verwendeten Daten stimmen und der Auskunftsanspruch der Verbraucher auch die Information über die Bedeutung der persönlichen Daten für die Bestimmung des Scorewertes umfassen muss.

…✦ **Stellungnahme zur kleinen Anfrage „Verbraucherschutz bei Anlageberatung“ (Drs 15/5673)** | Im Rahmen der Stellungnahme haben wir uns mit der Frage auseinandergesetzt, was unter einer „qualitativ hochwertigen Anlageberatung“ zu verstehen ist. Wir vertreten die Auffassung, dass darunter nur die Anlageberatung verstanden werden kann, die im Ergebnis den Verbrauchern tatsächlich den Kauf individuell bedarfsgerechter Produkte ermöglicht. In der Finanzberatung/-vermittlung ist dies aber gegenwärtig in aller Regel nicht der Fall. Vor diesem Hintergrund fordern wir eine grundlegende Neuregelung der

Qualifikationsanforderungen, die an Anlageberater zu stellen sind. Da Verbraucher eine Anlageberatung oft nur deshalb in Anspruch nehmen, weil sie für das Alter finanziell vorsorgen wollen beziehungsweise müssen, haben wir deutlich gemacht, dass ihnen der unkomplizierte Zugang zu einem bedarfsgerechten privaten Basisprodukt zur privaten Altersvorsorge (staatlicher Altersvorsorgefonds) ermöglicht werden muss.

…✦ **Stellungnahme zum Antrag „Wie transparent sind die Energiepreise aus Verbrauchersicht?“** | Im Rahmen unserer Stellungnahme haben wir uns unter anderem intensiv mit den Konsequenzen des Urteils des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 23. Oktober 2014 zur Frage der Rechtmäßigkeit von Preiserhöhungen in der Gas- und Stromgrundversorgung (Rechtssachen C-359/11 und C-400/11) auseinandergesetzt. Dabei haben wir aufgezeigt, dass das Urteil Anlass und Aufforderung für den Gesetzgeber ist, die Preistransparenz in der Grundversorgung endlich sicherzustellen. Unserer Auffassung nach muss sich die Preistransparenz auf alle Preisbestandteile und nicht nur auf die regulierten Preisbestandteile beziehen. Zudem muss der Gesetzgeber sicherstellen, dass Verbraucher vom Energieversorger vollständig, klar, eindeutig und verständlich über Umfang, Anlass und Voraussetzung einer Preisänderung informiert werden. Nur wenn dies gewährleistet ist, können Verbraucher tatsächlich eine informierte Wahl treffen.

Das Wechselverhalten von Verbrauchern wird unter anderem von der Transparenz der Verträge und Preise, dem Anbieterverhalten während des Wechselprozesses und der Transparenz, Vollständigkeit und Verlässlichkeit von Vergleichsportalen bestimmt. Vor diesem Hintergrund und aufgrund der Tatsache, dass Vergleichsportale von politischen Entscheidungsträgern häufig als Instrument der Verbraucherinformation dargestellt werden, fordern wir rechtlich verbindliche Regeln für Vollständigkeit, Verständlichkeit und Verlässlichkeit der Vergleichsportale.

…✦ **Stellungnahme zum Antrag „Nah- und Fernwärmenetze aus Verbrauchersicht“** | Im Rahmen unserer Stellungnahme haben wir uns mit der Frage auseinandergesetzt, ob ein Anschlusszwang aus Verbrauchersicht ein Instrument der baden-württembergischen Energiewende sein kann. Wir sind zu dem Schluss gekommen, dass ein Anschlusszwang fundamental gegen das Selbstbestimmungsrecht von Verbrauchern verstößt. Unserer Auffassung nach sollte auch beim politisch gewollten Ausbau der Nah- und Fernwärmenetze dieses Recht gewahrt werden. Nur so kann der Ausbau dieser Netze überhaupt verbrauchergerecht erfolgen.

WEITERE ARBEITEN

…❖ **DPMA-Stellungnahme „Alblinse“** | Im Rahmen einer Stellungnahme gegenüber dem Deutschen Patent- und Markenamt (DPMA) haben wir unsere überwiegend ablehnende Position zu einer beantragten Eintragung einer geschützten geografischen Angabe in das Register der Europäischen Union ausführlich dargelegt. So ist unserer Auffassung nach eine geografische Angabe nicht schützenswert, wenn die Produktion des betreffenden Erzeugnisses, wie im Fall der Alblinse, auch außerhalb des namensgebenden Gebiets erfolgt beziehungsweise das Erzeugnis seinen Ursprung nachweislich aus einer ganz anderen europäischen Region hat.

…❖ **Stellungnahme zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Verbesserung der zivilrechtlichen Durchsetzung von Verbraucherschützenden Vorschriften** | Im Rahmen unserer Stellungnahme haben wir deutlich gemacht, dass die Erweiterung der kollektiven Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten hinsichtlich der Verbraucherschützenden Vorschriften des Datenschutzrechts von zentraler Bedeutung ist. Bisher stieß die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg als qualifizierte Einrichtung bei der Durchsetzung der Rechte der Verbraucher im Datenschutz an juristische Grenzen. Mit dem Gesetz zur Verbesserung der zivilrechtlichen Durchsetzung von Verbraucherschützenden Vorschriften wird diese Lücke geschlossen.

…❖ **Stellungnahme zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und Folgeänderungen und zur Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung** | Intensiv haben wir uns damit auseinandergesetzt, ob der vorgelegte Gesetzentwurf aus der Perspektive der Verbraucher auch nur annähernd die Anforderungen an die Regelung einer Schlichtungsstruktur in Deutschland leistet. Dabei haben wir festgestellt, dass der Entwurf diese Anforderungen bei weitem nicht erfüllt. Um die Vorteile der Schlichtung auch in der Praxis zu erhalten, muss der Gesetzgeber vielmehr unter anderem Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichtungsstellen absichern und stärken und gerichtliche Rechtsfortbildung gewährleisten.

…❖ **TTIP** | In Stellungnahmen und Veranstaltungen haben wir eine kritische Haltung zur Transatlantischen Handels- und Investitionspartnerschaft (TTIP) eingenommen. So haben wir am 13. Mai 2014 mit unseren Mitgliedsverbänden eine gemeinsame Resolution veröffentlicht. In dieser Resolution geben wir unseren Bedenken Ausdruck, dass TTIP zu einer Absenkung der deutschen beziehungsweise europäischen Verbraucherschutzstandards führen kann und dies unbedingt verhindert werden muss.

…❖ **Erarbeitung des Gesundheitsleitbildes Baden-Württemberg** | Wir haben uns intensiv an der Erarbeitung des Gesundheitsleitbildes Baden-Württemberg beteiligt. Im Rahmen der Erarbeitung bestanden wir auf dem Selbstbestimmungsrecht der baden-württembergischen Bürgerinnen und Bürger. Das fertige Gesundheitsleitbild zeigt, dass die Landesregierung unser Anliegen berücksichtigt hat.

INFRASTRUKTUR

WEITERBILDUNG

Eine hohe fachlich spezialisierte Kompetenz und kontinuierliche Qualifikation unserer Mitarbeiter – auch in der aktuellen Rechtsprechung – gewährleistet eine kompetente Beratung für die Verbraucher in sämtlichen Fachbereichen.

Unserem Qualitätsanspruch an das hohe Qualifikationsniveau aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden wir durch zielgerichtete und kontinuierliche Weiterbildung gerecht. Hierfür werden regelmäßig interne wie auch externe Seminare angeboten und durchgeführt. Telefonkonferenzen und Webinare werden ebenso als Weiterbildungsinstrument eingesetzt wie auch Fernlehrgänge zu komplexeren Themen.

Die Weiterbildungen werden von der internen Arbeitsgemeinschaft „Betriebliche Weiterbildung“ koordiniert und organisiert.

INFO-TELEFON

In den meisten Fällen erfolgt der erste Kontakt der Verbraucher zur Verbraucherzentrale über das Info-Telefon. Unsere hoch motivierten und kompetenten Infokräfte erfassen den Sachverhalt der Verbraucheranfragen und geben Auskunft über die Art der Beratung, die am Telefon, per E-Mail, schriftlich oder persönlich abgewickelt werden kann, vereinbaren Beratungstermine oder geben Auskunft zu anderen Institutionen, die im konkreten Fall weiterhelfen können.

Um den Verbrauchern in Baden-Württemberg einen einfachen Zugang zur Verbraucherzentrale zu ermöglichen, ist unser Info-Telefon an 36 Wochenstunden mit einer bundeseinheitlichen Ortsnummer erreichbar. Das Info-Telefon ist montags bis donnerstags von 10–18 Uhr und freitags von 10–14 Uhr unter (0711) 66 91 10 freigeschaltet.

RECHTS- DURCHSETZUNG

Über die Verbraucherberatung, durch Verbraucherbeschwerden oder Untersuchungen stößt die Verbraucherzentrale regelmäßig auf rechtswidriges Unternehmensverhalten.

Verhält sich ein Unternehmen nicht rechtskonform, wird ein Abmahnverfahren eingeleitet.

Dies bedeutet, dass das Unternehmen zunächst außergerichtlich aufgefordert wird, innerhalb einer bestimmten Frist eine so genannte strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben. Dadurch verpflichtet sich das Unternehmen, in Zukunft dieses rechtswidrige Verhalten bei Meidung einer Vertragsstrafe zu unterlassen. Sollte das Unternehmen diese Unterlassungserklärung nicht abgeben, wird ein gerichtliches Verfahren beim Landgericht als Eingangsinstanz eingeleitet. Ein gerichtliches Verfahren wird bei Bedarf und Notwendigkeit von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. bis zum Bundesgerichtshof geführt.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg kann grundsätzlich in zwei Bereichen außergerichtlich und gegebenenfalls auch gerichtlich gegen ein Unternehmen tätig werden:

- a) Bei der Verwendung von rechtswidrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegenüber dem Verbraucher (Prüfung anhand der §§ 307ff BGB)
- b) Bei Verstößen des Unternehmens gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (Prüfung anhand des UWG)

Im Jahre 2014 hat die Verbraucherzentrale wieder über 200 neue Verfahren eingeleitet und daher aktiv von dem Recht der Verbandsklage Gebrauch gemacht.

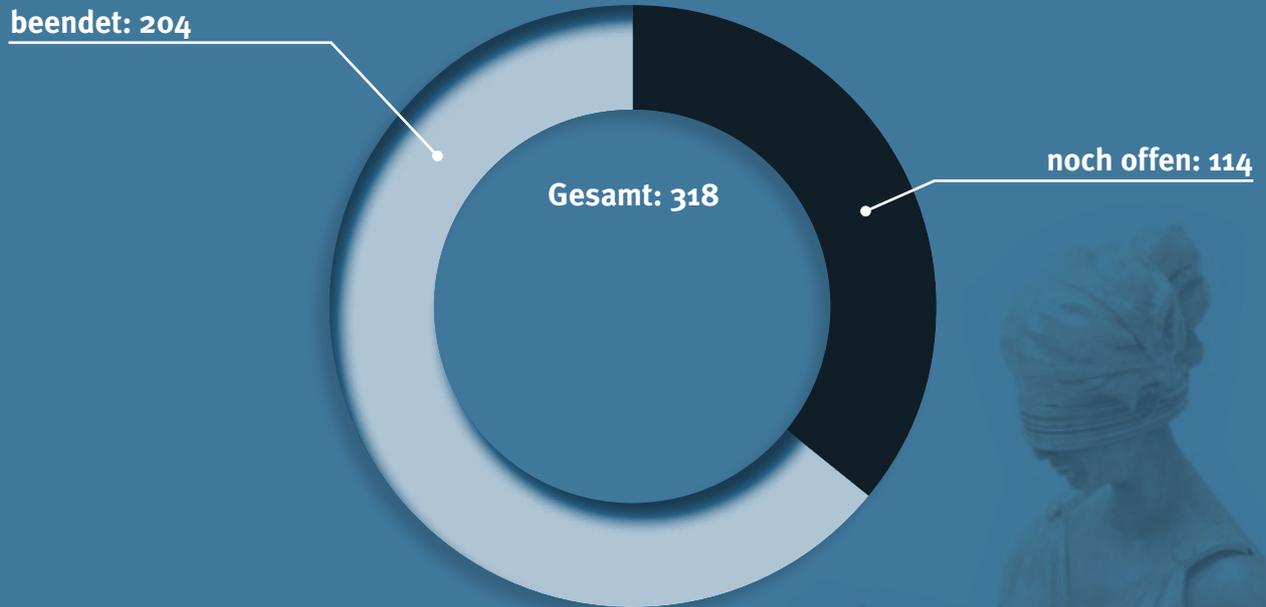
Die Verbraucherzentrale hat im Jahr 2014 insgesamt 318 Verfahren geführt. Davon sind 218 neu eingeleitet worden, 100 wurden aus den Vorjahren weitergeführt. Von diesen 318 Verfahren wurden im letzten Jahr 2014 abgeschlossen, die restlichen Verfahren werden in 2015 weitergeführt. In 138 Fällen gaben Unternehmen eine Unterlassungserklärung ab, nur in 27 Fällen musste das Abmahnverfahren eingestellt werden. Häufigste Ursache: Die Abmahnung war nicht zustellbar. 39 Verfahren wurden vor Gericht abgeschlossen. Von diesen wurden 34 zugunsten der Verbraucherzentrale entschieden.

Die meisten eingeleiteten Verfahren betrafen den Bereich Versandhandel, gefolgt von Verfahren gegen Fitnessstudios, das Baugewerbe, Kreditvermittler und die Telekommunikationsbranche.

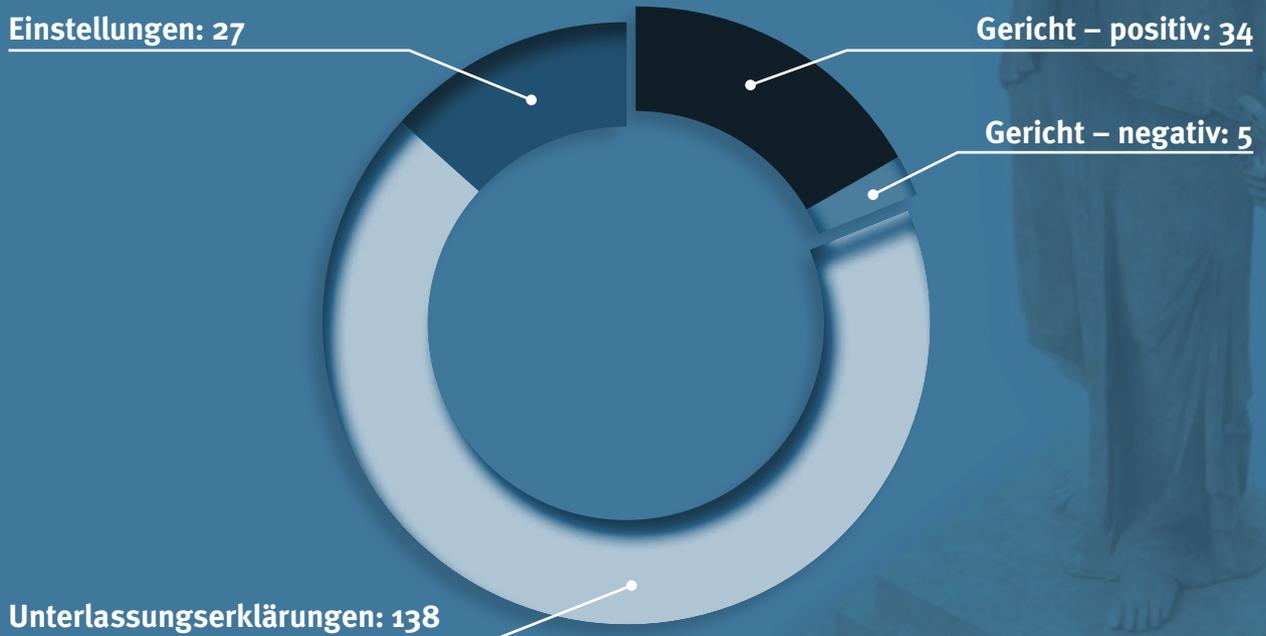
Neben rechtswidrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden insgesamt ebenso häufig Verstöße gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb durch die Verbraucherzentrale abgemahnt. Aus dem Bereich des UWG sind insbesondere eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung oder ein nicht gewährtes Widerrufsrecht, fehlerhafte Endpreisangaben und Irreführung über das Produkt Ursachen für ein rechtliches Einschreiten der Verbraucherzentrale.



... VERFAHREN 2014



... BEENDETE VERFAHREN 2014



VERFAHREN DER RECHTS DURCH- SETZUNG

§ SPARKASSE ULM GIBT NACH

Der Rechtsstreit zwischen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und der Sparkasse Ulm in Sachen Scala Sparverträge konnte erfolgreich beendet werden (Az 4 O 364/13). Die Sparkasse hat einem gerichtlich verfügten Vergleich zugestimmt, welcher dem Klageantrag der Verbraucherzentrale entspricht. Die Sparkasse verpflichtete sich damit, es zu unterlassen, sich auf die strittige Klausel, wonach das Guthaben einer dreimonatigen Kündigungsfrist unterliege, zu berufen. Die Frage, ob die Sparkasse ein vertragliches Kündigungsrecht hatte, ist damit entschieden.

§ SODASTREAM

Aufgrund von Verbraucherbeschwerden wurde festgestellt, dass die Firma SodaStream – ein Verkäufer von Trinkwassersprudlern – Kunden nicht ausreichend und zielgerichtet über die ihnen zustehenden Widerrufsrechte bei Fernabsatzverträgen im Internethandel hinwies. So fanden sich die Angaben eher zufällig im Impressum. SodaStream wurde deshalb abgemahnt und gab eine Unterlassungserklärung ab.

§ VERZEHRGUTSCHEINE

Im Rahmen eines Oktoberfests in einer baden-württembergischen Ferienregion bot das Unternehmen Fetscher EventMarketing in einem Handzettel „Einzelpreise 20 € inkl. 1 Maß und 5 € Verzehr-gutschein“ für den Besuch seines Festzelts an. Der Verzehr-gutschein war also im Preis von 20 Euro inbegriffen und wurde von den Verbrauchern mitbezahlt. Ein Verbraucher erwarb diesen und löste am Veranstaltungstag den Verzehr-gutschein für einen Teller Rettich mit Butterbrot für 3,80 Euro ein. Vor Ort wurde ihm mitgeteilt, dass hinsichtlich des Differenzbetrages (1,20 Euro) weder eine Auszahlung erfolge noch ein weiterer Wert-Beleg über diesen Restwert ausgestellt werden könne. Hier war die Verbraucherzent-

rale mit dem Verbraucher der Auffassung, dass dies nicht akzeptabel ist. Das Unternehmen hätte bereits bei der Bezahlung des Eintrittspreises samt Verzehr-gutschein genau auf diesen Umstand hinweisen müssen. Da das Unternehmen nach Abmahnung durch die Verbraucherzentrale keine Unterlassungserklärung abgab, reichte die Verbraucherzentrale Unterlassungsklage ein. Mit einer richterlichen Klärung ist im Frühjahr 2015 zu rechnen.

§ PFLEGEDIENST – ABGABE EINER STRAFBEWEHRTEN UNTER-LASSUNGSERKLÄRUNG

Ein Pflegedienst hatte in seinen ambulanten Betreuungsverträgen Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet, welche Verbraucher unangemessen benachteiligten und daher als rechtswidrig anzusehen waren.

So hatte der Pflegedienst unter anderem geregelt, dass er berechtigt sein sollte, seine Preise entsprechend der allgemeinen Kostenentwicklung und Tarif-lohnsteigerung pauschal anzupassen und die Höhe gegenüber den Bewohnern jährlich neu festsetzen zu können.

Damit hatte das Unternehmen eine Preissteigerungs-klausel verwendet, welche nicht durch die ständige höchstrichterliche Rechtsprechung gedeckt war. Denn Preisanpassungsklauseln müssen so formuliert sein, dass diese nachgeprüft werden können, was bei einem Abstellen auf „allgemeine Kostenentwicklung“ nicht der Fall ist.

Dass derartige Regelungen nicht wirksam sind, sah das Unternehmen nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale ein und gab eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab mit der Folge, derartige Klauseln nicht mehr zu verwenden und/oder sich darauf zu berufen.

§ SPARKASSEN DIREKTVERSICHERUNG: S-DRIVE KFZ-VERSICHERUNG

Die Sparkassen Direktversicherung AG war mit einem neuartigen Telemetrie-Tarif auf den Kfz-Versicherungsmarkt gegangen. Die Versicherungsprämien hängen dabei von der Fahrweise des Versicherungsnehmers ab. Diese wird telemetrisch protokolliert. Die Bedingungen im S-Drive Dienst benachteiligten Verbraucher unangemessen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mahnte den Versicherer erfolgreich ab.

In den angegriffenen Klauseln ging es insbesondere darum, dass die Sparkassen Direktversicherung dem Versicherungsnehmer Kosten und „Gebühren“ berechnen und bei der Vertragsbeendigung alleine entscheiden wollte, ob sie die Telemetrie-Box aus dem Fahrzeug des Versicherungsnehmers ausbauen lässt oder nicht. Der Versicherungsnehmer sollte für das Nicht-Erscheinen zur Installation der im Auto einzubauenden Telemetrie-Box 60 Euro oder für den Fall, dass die Box aufgrund seines Verschuldens nicht innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss installiert würde, 50 Euro bezahlen. Das Unternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab.

§ AMAZON-URTEIL LG MÜNCHEN AZ: 17 HK O 3598/14

Die Verbraucherzentrale Baden Württemberg e. V. ging aufgrund einer Verbraucherbeschwerde gegen den Internetversandhändler Amazon EU S.a.r.l. vor. Das Unternehmen rechnete Gutscheine nur anteilig ab und benachteiligte dadurch Verbraucher unangemessen.

Erhielten Verbraucher beispielsweise einen Aktions- oder Kulanzgutschein, wurden diese bei einer Sammelbestellung nur anteilig auf die Einzelkaufpreise angerechnet. Dies hatte zur Folge, dass, wenn beispielsweise ein Verbraucher von seinem gesetzlich eingeräumten Widerrufsrecht Gebrauch machte oder einen Artikel wegen eines Mangels zurückgab, Amazon nicht den gesamten Warenwert erstattete, sondern den Wert des Gutscheins anteilig abzog, obwohl beispielsweise der geforderte Mindestbestellwert für die Einlösung des Gutscheins weiterhin eingehalten wurde. Da diese Bedingungen zur Verrechnung der ausgegebenen Gutscheine im Nachhinein einseitig zum Nachteil der Kunden verändert wurden, machte auch hier die Verbraucherzentrale von ihrem Recht Gebrauch, im Rahmen des kollektiven Rechtsschutzes gegen das Unternehmen vorzugehen.

Da Amazon zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung nicht bereit war, machte die Verbraucherzentrale von der Verbandsklage Gebrauch und ließ dieses Vorgehen vor Gericht klären. Das Landgericht München teilte die Auffassung der Verbraucherzentrale und beurteilte das Vorgehen von Amazon als rechtswidrig.

§ TELEKOM DEUTSCHLAND – ANERKENNTNISURTEIL LG BONN 11 O 13/14

Die Telekom Deutschland GmbH bewarb auf ihrer Internetseite einen Handytarif mit einer kostenlosen Elternrufnummerspeziell für Jugendliche. Ein Familienvater, der sich wegen dieser Werbung für den Tarif entschied, wandte sich nach Erhalt der ersten Rechnung erstaunt an die Verbraucherzentrale: Die Elternrufnummer war alles andere als kostenlos. Lediglich die ersten 30 Sekunden eines Anrufs an die angegebene Elternnummer waren kostenlos, danach fielen die üblichen Kosten für diesen Tarif an. Darüber informierte die Telekom aber nur in einem Fließtext, den man auf der Internetseite über einen weiterführenden Link aufrufen konnte. Die Verbraucherzentrale mahnte das Unternehmen daraufhin wegen irreführender Werbung ab.

Da sich Telekom Deutschland weigerte, eine Unterlassungserklärung abzugeben, ging der Fall vor Gericht. Das Verfahren konnte dann durch ein Anerkenntnisurteil abgeschlossen werden und das Unternehmen verpflichtete sich, dieses irreführende Verhalten zu unterlassen und die Werbung von der Homepage zu nehmen.

§ TRAVEL24 – URTEIL LANDGERICHT LEIPZIG AZ: 2 HK O 1468/14

Aufgrund einer Verbraucherbeschwerde leitete die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ein Abmahnverfahren gegen das Unternehmen Travel24 ein.

Ein Verbraucher hatte sich an die Verbraucherzentrale gewandt, da er sich bei der Buchung einer Flugreise im Internet für eine Reiserücktrittskostenversicherung entschieden hatte. Tatsächlich wurde im Zusammenhang mit der Vermittlung der Flugreise auch die Versicherungsleistung, allerdings mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten, vermittelt. Doch bis zum letzten Buchungsschritt wurde nicht die fällige Jahresprämie angezeigt, sondern lediglich die Monatsprämie. Ein Verstoß gegen die Preisangabenverordnung.

Auch das Vorgehen des Unternehmens, Verbrauchern bei nicht abgeschlossenen und abgebrochenen Buchungsvorgängen Erinnerungsmails zuzusenden und sie damit aufzufordern, ihren Buchungsvorgang abzuschließen, stellte eine wettbewerbswidrige Vorgehensweise in Form einer unzu-

mutbaren Belästigung dar. Denn die Verbraucher hatten hierzu zu keinem Zeitpunkt eine Einwilligung erteilt.

§ EXKLUSIV-GARAGEN – VERSÄUMNISURTEIL LG DETMOLD AZ: 6 O 57/14

Das Unternehmen Exklusiv-Garagen ist der Verbraucherzentrale Baden Württemberg e. V. aus zahlreichen Verfahren und Verbraucherbeschwerden bereits seit Jahren bekannt.

Es bietet in Zeitungen und im Internet Fertiggaragen an. Die Masche und die Vorgehensweise des Unternehmens ist in der Regel immer die gleiche: Meldet sich ein interessierter Verbraucher beim Unternehmen, wird meist vorgeschlagen, dass ein Vertreter zu ihm nach Hause kommt. Der Verbraucher stimmt einem derartigen Besuchstermin mit dem Wunsch nach einer Produktpräsentation zu. In der Privatwohnung des Verbrauchers kommt es dann meist zu einem Vertrag über den Kauf einer Fertiggarage. Will nun der Verbraucher von seinem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch machen, wird dies vom Unternehmen mit dem Hinweis abgelehnt, dass hier zum einen gar keine Situation vorliege, die ein Widerrufsrecht einräume, und zum anderen verweist das Unternehmen seit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie im Juni 2014 in noch dreisterer Weise darauf, dass es sich bei dem gekauften Produkt um ein Gebäude handele, was bereits von Anfang an die Anwendung eines Widerrufsrechts des Verbrauchers ausschließe. Diese Argumentation und Vorgehensweise nahm die Verbraucherzentrale seither bereits mehrfach zum Anlass, das Unternehmen wegen seiner rechtswidrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und seinem wettbewerbswidrigen Verhalten abzumahnern. Gerade die Argumentation, dass es sich bei den bestellten Garagen um ein Gebäude handele und daher kein Widerrufsrecht bestehe, ist völlig haltlos. Denn im Erwägungsgrund der Verbraucherrechterichtlinie wurde explizit festgesetzt, dass gerade die Errichtung von Anbauten an Gebäuden – wie Garagen – unter die Richtlinie fallen soll.

§ MÖBEL ROLLER – ANERKENNTNIS- URTEIL LG ESSEN AZ: 43 O 25/13

Gegen das Unternehmen Möbel Roller GmbH & CoKG ging die Verbraucherzentrale Baden Württemberg e. V. wegen irreführender Werbung vor.

Einem Verbraucher war aufgefallen und er konnte dementsprechende Nachweise liefern, dass das Unternehmen im Rahmen einer Aktion Möbelstücke mit reduziertem Preis angeboten hatte. Bei der Bewerbung führte Möbel Roller auf dem Preisschild neben dem reduzierten Preis einen deutlich höheren, angeblich ursprünglichen Preis durchgestrichen an. Mit der angeblichen Einsparmöglichkeit sollte das Angebot möglichst attraktiv für potenzielle Käufer erscheinen. Doch dem Unternehmen konnte nachgewiesen werden, dass der durchgestrichene Preis nicht nur deutlich höher als das Sonderangebot war, sondern auch den Standard-Preis übertraf, der kurz vor Einführung des aktuellen Rabattangebots noch gegolten hatte. Da das Unternehmen im Rahmen eines außergegerichtlichen Ahmahnverfahrens keine strafbewehrte Unterlassungserklärung aufgrund dieses rechtswidrigen Verhaltens abgeben wollte, kam es dann erst vor Gericht zu einem Anerkenntnisurteil.

§ EXTRAENERGIE GMBH – UNTERLASSUNGSERKLÄRUNG

Das Unternehmen ExtraEnergie GmbH wurde von der Verbraucherzentrale Baden Württemberg im Jahre 2014 wegen rechtswidriger Allgemeiner Geschäftsbedingungen und eines Wettbewerbsverstoßes abgemahnt.

Das Unternehmen bot Tarife für den Abschluss von Sonderversorgungsverträgen mit Strom an, bei denen ein Mindestverbrauch für einen angegebenen Zeitraum von 12 Monaten gegen einen bestimmten zu zahlenden Preis vereinbart wurde, Verbraucher jedoch zu einer Zahlung eines Mehrverbrauchsentgelts verpflichtet wurden, wenn der tatsächliche Jahresstromverbrauch oberhalb der jährlichen Mindestverbrauchsmenge lag. Darüber hinaus wurden Verbraucher nicht darauf hingewiesen, dass der Mindestverbrauchszeitraum bei Beibehaltung der vertraglich vereinbarten Mindestverbrauchsmenge einseitig verlängert werden kann. In diesem Vorgehen sahen wir eine preisbezogene Irreführung, denn der Verbraucher kauft bei einer bestimmten Tarifart eine festgelegte Anzahl von Kilowattstunden. Ein Minderverbrauch wird nicht erstattet, ein Mehrverbraucher jedoch zu einem Arbeitspreis abgerechnet, der etwa 40 Prozent höher liegt als der beworbene und damit vertraglich vereinbarte Tarif. Wird dann eine Verlängerung des ursprünglichen Vertragszeitraums einseitig durchgeführt, ist eine entsprechen-

de Kalkulation für die Kunden nicht mehr möglich. Das Unternehmen sah aufgrund unserer Argumentation sein grob irreführendes Verfahren ein und gab eine Unterlassungserklärung ab.

§ GOLD INTERNATIONAL SE – UNTERLASSUNGSERKLÄRUNG

Das Unternehmen Gold International SE, welches der Verbraucherzentrale aus einigen Verfahren schon bekannt ist, hatte sich wieder etwas Neues einfallen lassen und hatte nun an Verbraucher Unterlagen zur Vergabe partiarischer Darlehen versendet. Hierbei behauptete das Unternehmen hinsichtlich der Gewinnaussichten, dass der Verbraucher auf einen Schlag Millionengewinne erzielen könnte.

Misstrauische Verbraucher wandten sich mit den zugestellten Schreiben an die Verbraucherzentrale. Wir sahen in diesem Vorgehen von Gold International SE eine grobe Irreführung des Verbrauchers, da in keinster Weise vom Unternehmen erläutert wurde, wie ein solcher Gewinn sich realisieren lassen sollte und dieser daher nicht einmal ansatzweise als realistisch anzusehen war. Bei der Durchsicht der uns zur Verfügung gestellten Unterlagen stellten wir des Weiteren fest, dass das Unternehmen auch eine veraltete Widerrufsbelehrung gegenüber den Verbrauchern verwendet und daher sich nicht an die geltenden gesetzlichen Regelungen gehalten hatte. Daher haben wir das Unternehmen abgemahnt. Dieses zeigte sich einsichtig und gab eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab, so dass dieses rechtswidrige Vorgehen des Unternehmens nicht gerichtlich geklärt werden musste und auf diesem Wege eingestellt werden konnte.

§ SÜSSWAREN SCHÖNHOFER GBR – UNTERLASSUNGSERKLÄRUNG

Das Unternehmen Süßwaren Schönhofer hatte auf seiner Homepage eine Vielzahl von Süßwaren in Fertigpackungen, offenen Packungen oder auch als Verkaufseinheiten nach Gewicht angeboten, wobei sich aus der Preisgestaltung ergab, dass die Preise unter Berücksichtigung der Packungsgröße erheblich voneinander abwichen.

Ein Verbraucher meldete sich bei der Verbraucherzentrale und machte uns darauf aufmerksam, dass ein Preisvergleich so nicht möglich sei. Es fehlte sowohl in der Auszeichnung als auch an jeder anderen Position die Grundpreisangabe.

Da sich das Unternehmen direkt an Endverbraucher richtet, ist neben dem Endpreis auch der Preis je Mengeneinheit einschließlich Umsatzsteuer und Grundpreisen in unmittelbarer Nähe des Endpreises anzugeben. Wir mahnten daraufhin das Unternehmen wegen eines Wettbewerbsverstößes ab und forderten es auf, diesen Verstoß gegen die Preisangabenverordnung zu unterlassen. Das Unternehmen zeigte sich einsichtig und gab eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab.

§ PURVEGAN GMBH – UNTERLASSUNGSERKLÄRUNG

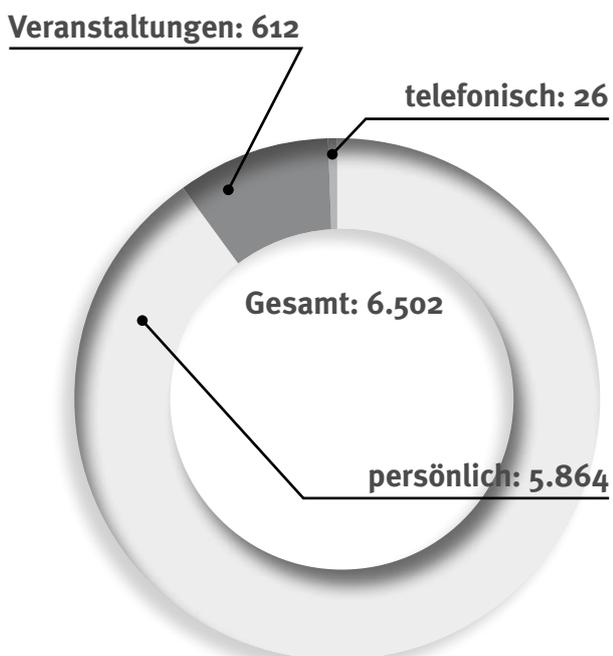
Das Unternehmen purvegan GmbH verkaufte Lupinen-Filets mit einer Umverpackung, auf der mit „cholesterinfrei“ geworben wurde. In der Nährwerttabelle war die zu erwartende Bezeichnung „Cholesterin o g“ jedoch nicht zu finden. Dagegen ist die Verbraucherzentrale vorgegangen und hat dieses Verhalten verboten. Grund dafür war, dass darin ein Verstoß gegen die Health Claims Verordnung (Verordnung (EG) Nr. 1924/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Dezember 2006) zu sehen war. Denn nährwertbezogene Angaben dürfen nur dann gemacht werden, wenn diese im dortigen Anhang aufgeführt sind und den in der dortigen Verordnung festgelegten Bedingungen entsprechen. Der Anhang der Health Claims Verordnung sieht eine entsprechende Angabe nicht vor, so dass die Herausstellung auf der Umverpackung rechtswidrig ist. Ferner gehört diese Angabe einer Nährwertstoffgruppe an, was dazu führt, dass der Stoff in der Nährwerttabelle genau aufzuführen ist. Den vorgebrachten Verstoß sah das Unternehmen ein und gab eine Unterlassungserklärung ab.



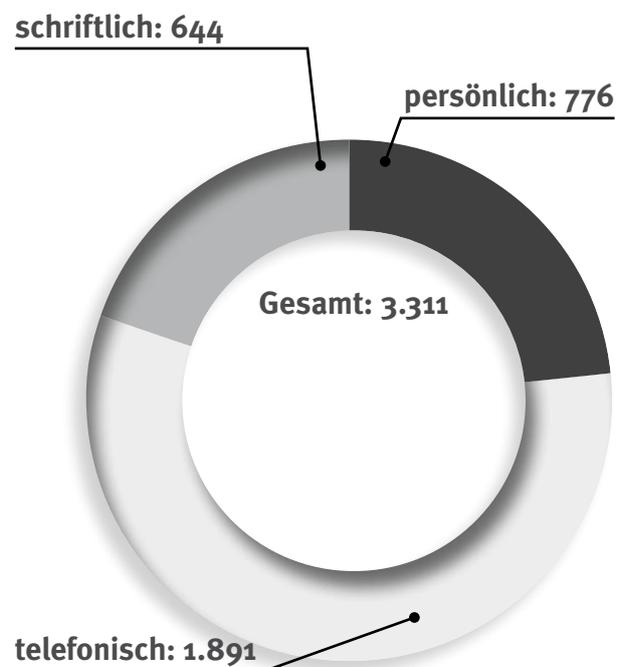
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

... ANFRAGEN UND KONTAKTE 2014



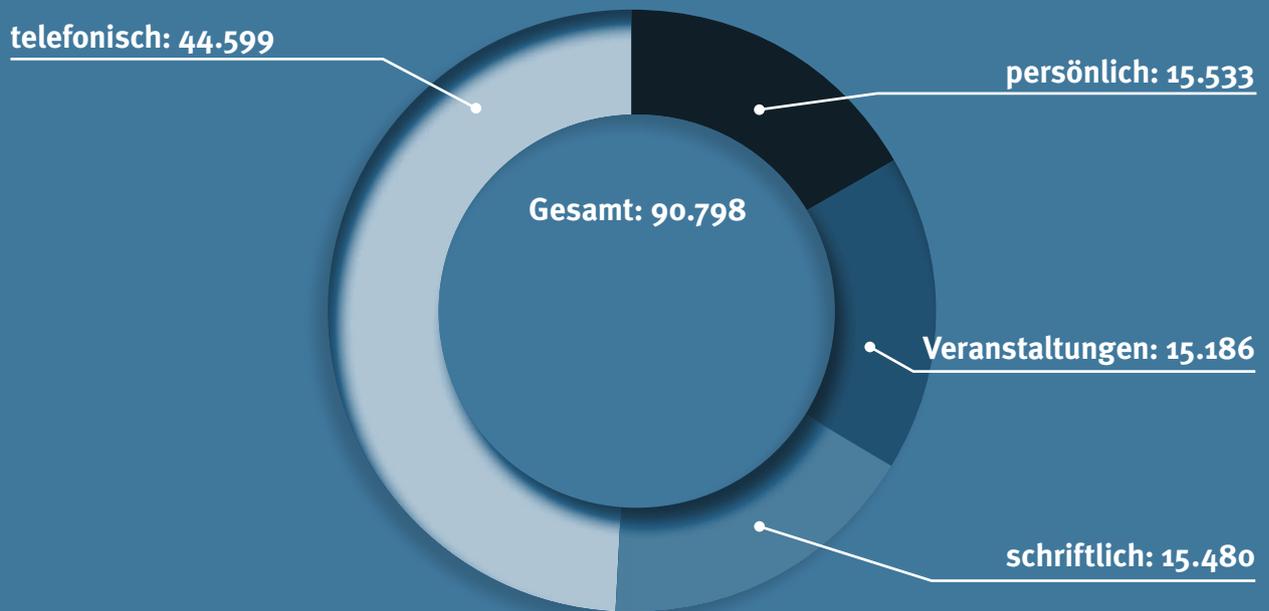
PROJEKT ENERGIEEINSPARBERATUNG



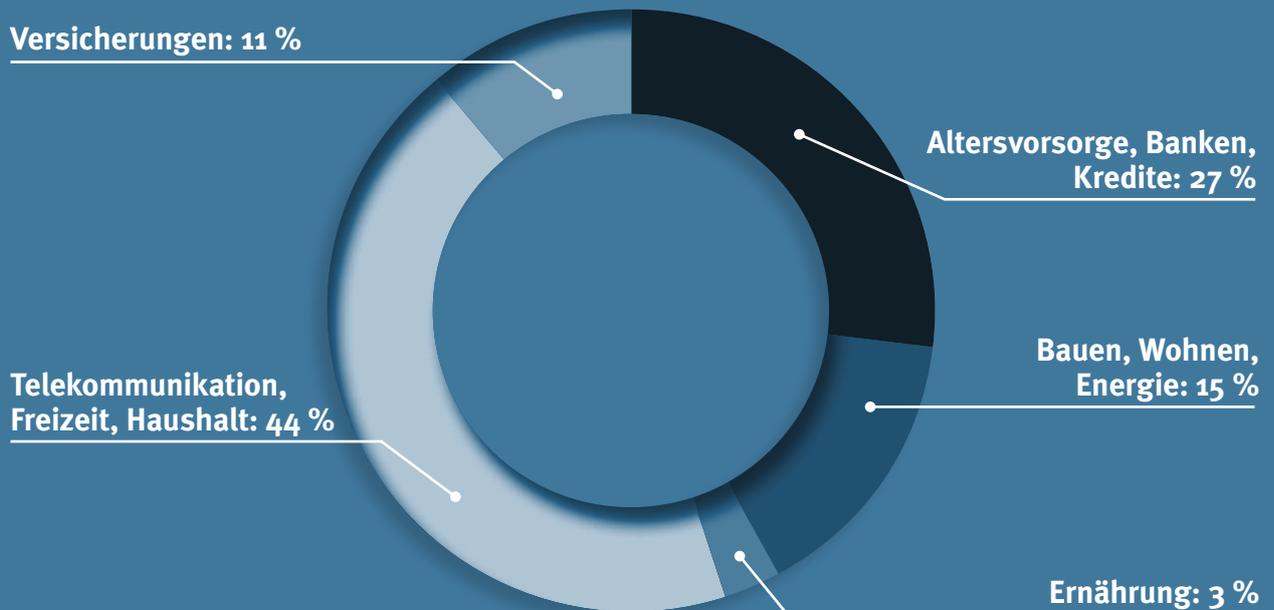
PROJEKT UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG
DEUTSCHLAND (UPD)

ANFRAGEN UND KONTAKTE 2014

OHNE DIE PROJEKTE ENERGIEEINSPARBERATUNG UND UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG



NACHFRAGE FACH- UND RECHTSBERATUNG



DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG E. V. 2014

Verwaltungsrat Nikolaos Sakellariou MdL (Vorsitzender), Dr. Friedrich Bullinger MdL, Udo Casper, Marie-Luise Linckh, Thekla Walker

Vorstand Cornelia Tausch

Beirat Prof. Dr. Tilman Becker · Martin Eisenmann · Gerhard Glaser · PD Dr. Ingrid Gottschalk · Dr. Iris Häuser · Sabine Hagmann · Dr. Josephine Hofmann · Ute Baur-Matthäus · Wolfgang Münz · Dr. Cornelia Pfau · Thomas Rathgeb · Rainer Seebacher · Prof. Dr. Astrid Stadler · Prof. Dr. oec. troph. Gertrud Winkler · Karen Wunderlich

82 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

53 Teilzeitbeschäftigte, 22 Vollzeitbeschäftigte, 7 Aus- hilfen, 139 Honorarkräfte: Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlageberater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechtsanwälte

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist Mitglied bei

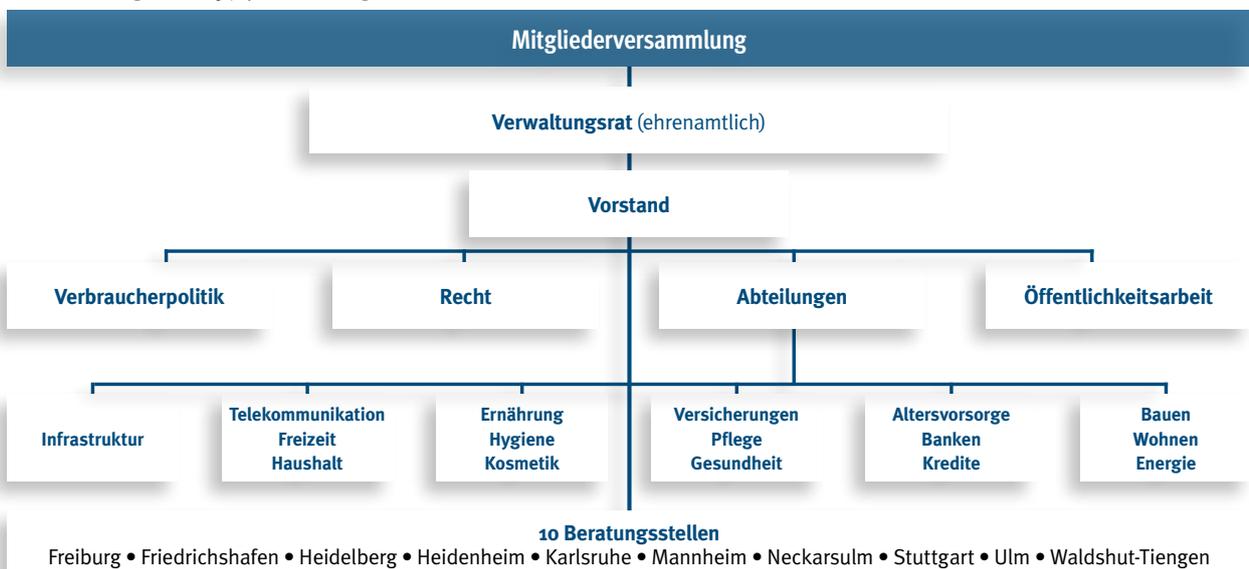
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Kehl
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2014 hatte die Verbraucherzentrale Baden- Württemberg e. V. 2.974 Fördermitglieder.

Mitgliedsorganisationen

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Bündnis 90/Die Grünen, LV Baden-Württemberg
- CDU, LV Baden-Württemberg
- AEH des Deutschen Evangelischen Frauenbund e. V., LV Baden-Württemberg
- Deutscher Familienverband, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Frauenring, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haus- haltsführenden e. V., LV Baden
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haus- haltsführenden e. V., LV Württemberg
- Deutscher Mieterbund, LV Baden-Württemberg e. V.
- Evangelisches Bauernwerk in Württemberg e. V.
- Landesverband der FDP, Baden-Württemberg
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Baden- Württemberg e. V.
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V., Diözese Rottenburg-Stuttgart
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V., Diözesanverband Freiburg
- Landesbank Baden-Württemberg
- LandFrauenverband Württemberg-Baden e. V.
- NaturFreunde Baden-Württemberg, Geschäftsstelle LV Württemberg e. V.
- SPD, LV Baden-Württemberg
- Sozialverband VdK, LV Baden-Württemberg e. V.
- Verkehrsclub Deutschland (VCD), LV Baden-Württemberg e. V.
- Verband Wohneigentum Baden-Württemberg e. V.
- Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V.



JAHRESABSCHLUSS 2014

EINNAHMEN 2014	EURO
Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz	
Institutionelle Förderung	2.113.000,00
Projekt Ernährung	300.000,00
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,00
Projekt „Neue Wege“	26.000,00
Projekt App Essplorer	23.000,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz	
Projekt Ernährung	183.355,74
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.885,00
Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft	57.900,00
Weitere Projektmitgelgeber	
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. oder andere Verbraucherzentralen	202.476,30
Unabhängige Patientenberatung gGmbH	170.325,22
Kommunen	54.948,78
Eigene Einnahmen	
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	502.457,69
Vermischte Einnahmen	81.431,51
Mitglieder	65.522,77
Umsatzsteuer + Rückerstattung	106.728,93
Summe der Einnahmen	4.350.917,94

AUSGABEN 2014	EURO
Vergütung der Angestellten	2.993.244,47
Löhne	260,24
Aushilfen	40.603,64
Sonstige Personalkosten	82.296,12
Personalkosten	3.116.404,47
Sachkosten	
Mieten für Räume und Geräte	282.646,20
Bewirtschaftung	106.357,69
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	81.265,37
Honorare freie Mitarbeiter	139.658,58
Investitionen	25.886,82
Geräte und Ausstattung	18.870,42
Geschäftsbedarf	109.626,76
Porto und Telefon	39.868,25
Haltung Kfz	1.770,56
Reisekosten	51.929,31
Sonstige Verwaltungskosten	189.451,36
Mitgliedsbeiträge	881,00
Vorsteuer	119.926,19
Summe der Sachkosten in 2014	1.168.138,51
Rückzahlung Projekte für Vorjahre	29.321,88
Rückzahlung 2014 (Sachstand 30.06.2015)	19.762,09
Summe der Ausgaben in 2014	4.333.626,95

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG

…✦ **Stuttgart** | Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

• Mo + Fr 10–14 Uhr, Di + Do 10–17 Uhr, Mi 10–19 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271,
79098 Freiburg

• Di 10–13 Uhr, Do 15–18 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Altersvorsorge • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1,
88045 Friedrichshafen

• Mo 14–17 Uhr, Mi 10–13 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieeinsparung

…✦ **Heidelberg** | Poststraße 15 (Stadtbücherei), 69115
Heidelberg

• Di 10–12 Uhr, Mi + Do 16–18 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge • Bauen, Wohnen, Energie • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Heidenheim** | Hintere Gasse 60,
89522 Heidenheim

• Mi 9–12 Uhr, Do 14–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Freizeit, Haushalt • Versicherungen • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Karlsruhe** | Kaiserstraße 167, 76133 Karlsruhe
• Mo 14–18 Uhr, Mi 10–14 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Altersvorsorge • Bauangebotsprüfung • Energieeinsparung • Gesundheitsdienstleistungen • Unabhängige Patientenberatung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Mannheim** | Q 4, 10, 68161 Mannheim

• Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen • Altersvorsorge • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Neckarsulm** | Schindlerstraße 9,
74172 Neckarsulm

• Di 10–14 Uhr, Mi 13–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Energieeinsparung

…✦ **Ulm** | Frauengraben 2, 89073 Ulm

• Di + Do 13–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Waldshut-Tiengen** | Parkhaus Kornhaus, 79761
Waldshut-Tiengen

• Di 15–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

INFOTELEFON

(0711) 66 91 10

Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr
Freitag 10–14 Uhr

ENERGIEEINSPARBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:

0800-809802400 • kostenlos

Montag bis Donnerstag 8–18 Uhr, Freitag 8–16 Uhr
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

BERATUNGSTELEFON

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend

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

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

0 900 1 77 444 1

Ernährung, Kosmetik, Hygiene

0 900 1 77 444 2

Versicherungen

0 900 1 77 444 3

Altersvorsorge, Banken, Kredite

0 900 1 77 444 4

Bauen und Wohnen

0 900 1 77 444 5

Energie

0 900 1 77 444 6

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart

Tel. (0711) 66 91 10 | Fax (0711) 66 91 50

info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

Für den Inhalt verantwortlich:

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

Erscheinungsdatum: Juni 2015

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.