

Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 1 • 33. Jahrgang

Januar – März 2017

Neue Beratungsstelle in Reutlingen

Seit Oktober 2016 ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit einer neuen Beratungsstelle in der Reutlinger Kanzleistraße vertreten. Verbraucher haben nun die Möglichkeit, vor Ort eine Beratung zu allen Themen aus dem Angebot der Verbraucherzentrale zu bekommen. „Wir sind wieder da“ – mit diesen Worten begrüßte Cornelia Tausch, Vorstand der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, am 5. Oktober 2016 anlässlich der Eröffnungsfeier die Gäste in der neuen Reutlinger Beratungsstelle. Als Anfang der 2000er Jahre die finanziellen Mittel für die Verbraucherzentrale im Land zurückgefahren wurden, fiel auch die Reutlinger Beratungsstelle dem Sparzwang zum Opfer. Dank einer deutlichen Erhöhung der Landesmittel, aus denen sich die Verbraucherzentrale überwiegend finanziert, und der Unterstützung durch die Stadt Reutlingen konnte nach 16 Jahren Abwesenheit nun wieder eine Beratungsstelle in Reutlingen eröffnet werden. Denn, da waren sich alle Redner, zu denen auch Staatssekretärin Fried-

linde Gurr-Hirsch (Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz), die Reutlinger Oberbürgermeisterin Barbara Bosch und der Vorsitzende des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale Nikolaos Sakellariou gehörten, einig: Viele Probleme und Fragestellungen ließen sich nur oder am ehesten in einem persönlichen Beratungsgespräch klären. Und eine wichtige Lücke sei mit der Beratungsstelle in Reutlingen geschlossen worden: Mussten Verbraucher aus Reutlingen und Umgebung bisher für eine persönliche Beratung nach Stuttgart oder Ulm fahren, fänden die über 700.000 Verbraucher aus der Region Neckar-Alb nun eine Beratungsstelle in ihrer näheren Umgebung. Thematisch ist die Verbraucherzentrale in Reutlingen breit aufgestellt, das Angebot der Fach- und Rechtsberatung umfasst Beratungen zu folgenden Themenbereichen: Altersvorsorge, Banken und Kredite, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung, Bauen, Wohnen, Energie sowie Telekommunikation, Internet

und allgemeines Verbraucherrecht. Die sechs Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der neuen Beratungsstelle

bieten außerdem Vorträge und Workshops aus allen Bereichen an.



Das Team der Beratungsstelle in Reutlingen (v.l.): Matthias Bauer, Jenna Finkbeiner, Hansjörg Hagenlocher, Amelie Wolf, Manuel Döbele, Mathias Schreck

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Beratungsstelle Reutlingen | Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen
Info- und Termintelefon: (0711) 66 91 10
info@vz-bw.de | www.vz-bw.de/reutlingen

Öffnungszeiten: Di 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr | Do 10–15 Uhr
Beratung nach Terminvereinbarung auch außerhalb der Öffnungszeiten.

Neue Beratungsstelle in Schwäbisch-Hall ab Januar 2017.
Weitere Informationen unter www.vz-bw.de/schwaebisch-hall

Verbraucherinteressen beim Bausparen in der Niedrigzinsphase

Bausparverträge waren über viele Jahre eine schlecht verzinste Geldanlage. Bei vielen Altverträgen stellt sich das im heutigen Niedrigzinsumfeld ganz anders dar. Die Bausparkassen versuchen, diese gut verzinsten Verträge loszuwerden. Diese Bestrebungen der Bausparkassen sind umstritten. Seit Jahren sind entsprechende Beschwerden von Verbrauchern über das Verhalten der Bausparkassen ein Schwerpunkt in der Beratung der Verbraucherzentrale. Das Vertrauen der Verbraucher in die Bausparkassen schwindet. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg berichtet regelmäßig und ausführlich über neue Maschen und Versuche der Anbieter, Kunden aus lukrativen Verträgen zu drängen (www.vz-bw.de/bausparkassen). Auf die Kündigungswelle folgte eine Klagewelle. Zu diesem brisanten Thema hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg am 27. Oktober 2016 zu einer Veranstaltung mit Podiumsdiskussion eingeladen.

Vier Vorträge gaben den Auftakt zu der sich anschließenden Podiumsdiskussion:

Friedlinde Gurr-Hirsch, MdL, Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, betonte in

ihren einleitenden Grußworten, dass die Niedrigzinsphase für Verbraucher und für das Bausparwesen gleichermaßen eine schwierige Zeit sei. Zur Klärung der diskutierten Fragen halte sie eine höchstrichterliche Rechtsprechung jedoch für dringend notwendig.

Im Anschluss berichtete **Niels Nauhauser**, Leiter der Abteilung Altersvorsorge, Banken, Kredite der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., aus der Praxis der Beratung in der Verbraucherzentrale. Für Verbraucher besonders ärgerlich sei der Vorwurf der Bausparkassen und auch einiger Gerichte, Verbraucher würden sich mit ihren als Sparanlage genutzten Verträgen gegenüber den „Interessen des Bausparkollektivs“ „unsolidarisch“ verhalten. Dass Bausparverträge auch zur Geldanlage verkauft wurden, wie Beispiele vergangener und aktueller Angebotswerbung belegen, scheint dabei keine Rolle zu spielen. Und was das Bausparkollektiv betrifft: Kein einziger Sparer hat einen Vertrag mit einem Kollektiv geschlossen, sondern mit einer Bausparkasse – und alle Bausparkassen firmieren als Kreditinstitut in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft.



Teilnehmer der Podiumsdiskussion (von links): Niels Nauhauser, Thomas Happel, Barbara Brandstetter (Moderatorin), Lothar Binding MdB, Friedlinde Gurr-Hirsch MdL

Dr. Hans-Jörg Lehmann, Aktuar im Bausparwesen, erläuterte in seinem Vortrag die mathematischen Hintergründe, nach denen das Bausparwesen funktioniert. Eine Erkenntnis aus seinem Vortrag: Mit den Niedrigzinsen können die Bausparkassen umgehen, allerdings könne auch er nicht voraussagen, ob alle Bausparkassen die aktuelle Zinslage unbeschadet überstehen werden.

Zur Rechtmäßigkeit der aktuellen Kündigungswelle sprach **Dr. jur. Christoph Weber**, Lehrstuhl für Bürgerliches Recht und Unternehmensrecht, Ludwig-Maximilians-Universität München (LMU). Weber vertrat die Auffassung, dass die Kündigung von Verträgen zehn Jahre nach Zuteilungsreife rechtlich nicht haltbar sei. Auch nach einigen positiven Urteilen der Oberlandesgerichte Stuttgart, Bamberg und Karlsruhe in jüngster Zeit wagte er keine Prognose zur voraussichtlich 2017 anstehenden Entscheidung des Bundesgerichtshofes.

In der abschließenden Podiumsdiskussion diskutierten über Verbraucherinteressen beim Bausparen in der Niedrigzinsphase **Friedlinde Gurr-Hirsch MdL**, Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, **Lothar Binding MdB**, finanzpolitischer Sprecher der SPD Bundestagsfraktion, **Thomas Happel**, Leiter der Abteilung Aufsicht über Sparkassen und Privatbanken in der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und **Niels Nauhauser**, Leiter der Abteilung Altersvorsorge, Banken, Kredite, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.. Es herrschte weitgehend Einigkeit darüber, dass Verträge einzuhalten sind, auch unter erschwerten Marktbedingungen. Zukünftigen Streitigkeiten über die Rechtmäßigkeit von Kündigungsansprüchen begegnen die Bausparkassen in Absprache mit der BaFin durch sogenannte Öffnungsklauseln. Diese sollen die Institute berechtigen, unter Umständen den Vertrag kündigen zu dürfen. Allerdings dürfen auch diese Klauseln Verbraucher nicht unangemessen benachteiligen.

INHALT

■ **Energie: Seite 2** Energieausweis: Steckbrief für Wohngebäude | Das Energie-Quiz: Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Energiesparen aus? ■ **Versicherungen: Seite 3** Internetversicherungen: Wirkungsvolle Absicherung der Gefahren im Internet? | Der Fall aus der Beratungspraxis: Reiseversicherung bringt Überraschung mit sich | Wer ist und was macht ein Regulierer? | Tagespolice – neuer, sinnvoller Trend? ■ **Ernährung: Seite 4** Wieviel Zucker, Fett und Salz? – Nährwertangaben auf Lebensmitteln sind nun Pflicht | Bilou Duschschäume – echt duftig? | Neuer Workshop für Schulklassen: Alles Veggie? ■ **Finanzen: Seite 5** Was machen eigentlich die Marktwächter? Frühwarnnetzwerk erkennt Missstände am Markt ■ **Recht: Seite 6** Wie bewegt man sich sicher im Internet? | Teure Schnäppchen – Betrügerische Shops im Internet ■ **Gesundheit: Seite 7** Neuer Gesetzesantrag zur Patientenverfügung: Vertretung durch den Partner ohne Vollmacht? | Pflege im Alter – Welche Möglichkeiten gibt es? | Bonusheft vom Zahnarzt abstempeln lassen ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

Energieausweis: Steckbrief für Wohngebäude

Wozu braucht man einen Energieausweis?

Der Energieausweis ist in Deutschland seit einigen Jahren verpflichtend vorgeschrieben. Sein Ziel ist vor allem, die energetische Qualität verschiedener Gebäude vergleichbar zu machen. Dies ist sowohl für Käufer als auch für Mieter von Interesse, da die Heizkosten einen immer größeren Anteil der Wohnkosten ausmachen.

Laut Energieeinsparverordnung (EnEV) soll der Energieausweis Klarheit schaffen über die energetische Qualität eines Gebäudes. Dazu enthält das Dokument auf fünf Seiten allgemeine Angaben zum Gebäude, zu den verwendeten Energieträgern, beispielsweise Öl oder Gas, sowie zu den Energiekennwerten des Gebäudes.

Pflicht für Verkäufer und Vermieter

Verkäufer und Vermieter sind verpflichtet, den Energieausweis schon bei der Besichtigung der Wohnung oder des Hauses vorzulegen und diesen nach Abschluss des Kauf- oder Mietvertrags unverzüglich an den Käufer oder Mieter auszuhändigen. Die Verpflichtung gilt sowohl für Wohngebäude als auch für Nichtwohngebäude wie Bürogebäude. Auch Immobilienanzeigen müssen bereits Informationen zum energetischen Zustand des inserierten Gebäudes enthalten: Seit 1. Mai 2014 ist die Veröffentlichung bestimmter Angaben aus dem Energieausweis Pflicht.

Bußgeld seit Mai 2015

Vermieter und Verkäufer sind dafür verantwortlich, dass die wichtigsten

Kenndaten aus dem Energieausweis genannt werden. Wer die Angaben unterlässt, begeht eine Ordnungswidrigkeit und riskiert ein Bußgeld. Bis zu 15.000 Euro Strafe drohen, wenn die Daten unvollständig oder mangelhaft sind.

Was steht im Energieausweis?

Den Energieausweis gibt es in zwei Ausführungen.

• Bedarfsausweis

Er enthält neben grundlegenden Angaben zum Gebäude die Kennwerte des Energiebedarfs und gibt somit verlässlich Auskunft über die energetische Qualität eines Gebäudes. Er liefert konkretere Hinweise auf die Schwachstellen des Hauses und kann als Grundlage für eine weitergehende Beratung dienen. Nach erfolgter Modernisierung kann er zudem mit begrenztem Aufwand auf den neuesten Stand gebracht werden, um den verbesserten Standard des Gebäudes zu dokumentieren.

• Verbrauchsausweis

Dieser nennt lediglich Kennwerte für den Energieverbrauch.

Beide Energieausweise beinhalten – soweit möglich – Modernisierungsvorschläge für die Verbesserung des energetischen Gebäudezustands. Seit 2014 wird der Energiestandard des Gebäudes in Energieeffizienzklassen von A+ bis H dargestellt, wie man sie bereits beim Kühlschrankschrank und der Waschmaschine kennt. Die Empfehlungen zur Modernisierung sind eine kurz gefasste fachliche Information zur Verbesserung der energetischen Gebäudeeigenschaften. Sie umfassen die Optimierung des baulichen Wärmeschutzes und der Heizungsanlage sowie die Nutzung erneuerbarer Energien. Der Ausweis gibt zu den einzelnen Empfehlungen auch an, ob diese als Einzelmaßnahmen oder in Zusammenhang mit größeren Modernisierungen durchgeführt werden können. Zusätzlich kann er noch die geschätz-

ten Amortisationszeiten und die Kosten pro eingesparter Kilowattstunde Endenergie nennen. Diese Angaben sind allerdings nicht verpflichtend.

Wann wird welche Ausweisart benötigt?

Eigentümer von Wohngebäuden mit mehr als vier Wohneinheiten können zwischen den beiden Ausweisarten wählen. Die Erstellung eines Verbrauchsausweises ist aufgrund des geringeren Aufwands bei der Datenerhebung in der Regel günstiger. Er ist jedoch auch weniger aussagekräftig.

Bei Wohngebäuden mit bis zu vier Wohneinheiten ist das Baualter beziehungsweise der energetische Gebäudezustand entscheidend, ob ebenfalls Wahlfreiheit besteht. Dies ist der Fall, wenn der Bauantrag für das Gebäude nach dem 1. November 1977 gestellt wurde oder – bei einem älteren Haus – schon bei der Baufertigstellung der energetische Standard der ersten Wärmeschutzverordnung 1977 eingehalten oder das Haus nachträglich durch Modernisierungsmaßnahmen auf diesen Stand gebracht wurde.

Keine Wahl haben Eigentümer von Wohngebäuden mit bis zu vier Wohneinheiten, die nicht den energetischen Standard der ersten Wärmeschutzverordnung erfüllen. Für solche Gebäude ist nur der Bedarfsausweis zulässig. Außerdem kann nur ein Bedarfsausweis ausgestellt werden, wenn die zur Erstellung eines Verbrauchsausweises erforderlichen Heizkosten- beziehungsweise Verbrauchsabrechnungen der letzten drei Jahre nicht vorliegen, beispielsweise weil die Beheizung dezentral über Gasetagenheizungen erfolgt oder das Gebäude kurz zuvor umfassend modernisiert wurde. Für Neubauten wird nach deren Fertigstellung ebenfalls grundsätzlich ein Bedarfsausweis ausgestellt.

Wo erhält man den Energieausweis?

Nach der Energieeinsparverordnung (EnEV) dürfen nur Fachkräfte mit besonderer Aus- und/oder Weiterbildung sowie Berufspraxis den Energieausweis ausstellen (Ingenieure, Architekten, Physiker oder Handwerker). Zwar enthält die EnEV eine genaue Aufzählung der Voraussetzungen für die Geeignetheit eines Ausstellers eines Energieausweises. Da es jedoch kein amtliches Zertifikat der Zulassung gibt, muss sich der Auftraggeber auf die Aussage des Ausstellers verlassen. Eine Gewähr für die Qualität und Richtigkeit der Ausweise ist damit aber noch nicht verbunden.

Aussteller von Energieausweisen können sich in die Expertendatenbank der Deutschen Energie-Agentur (dena) eintragen lassen. Der Eintrag kann erfolgen lediglich als Aussteller von Energieausweisen, als Effizienzhaus-Experte oder als zugelassener Aussteller für Energieausweise mit dena-Gütesiegel. Das dena-Gütesiegel wird ausschließlich für Energieausweise vergeben, die auf der Grundlage des Energiebedarfs ausgestellt werden und bei denen besondere Anforderungen an die Qualifikation des Ausstellers und die Vorgehensweise bei der Ausstellung eingehalten werden. Allerdings hat die höhere Qualität eines Energieausweises mit dena-Gütesiegel auch ihren Preis. Berechtigte Aussteller finden sich auf der von dena betreuten Datenbank unter www.energie-effizienz-experten.de.

Gibt es Ausnahmen von der Energieausweis Pflicht?

Kein Energieausweis ist erforderlich

- bei sehr kleinen Gebäuden bis zu einer maximalen Nutzfläche von 50 Quadratmetern,
- bei einem unter Denkmalschutz stehenden Haus oder
- bei einem „Abrisshaus“, das der Käufer oder Eigentümer abreißen möchte.

ENERGIEAUSWEIS für Wohngebäude

gemäß den §§ 16 ff. der Energieeinsparverordnung (EnEV) vom 1.

Erfasster Energieverbrauch des Gebäudes Registriernummer ²
(oder „Registriernummer wurde beantragt am...“) 3

Energieverbrauch

Endenergieverbrauch dieses Gebäudes
kWh/(m²·a)

Primärenergieverbrauch dieses Gebäudes
kWh/(m²·a)

Endenergieverbrauch dieses Gebäudes
(Pflichtangabe für Immobilienanzeigen) kWh/(m²·a)

Verbrauchserfassung – Heizung und Warmwasser

Zeitraum		Energieträger ³	Primärenergiefaktor	Energieverbrauch [kWh]	Anteil Warmwasser [kWh]	Anteil Heizung [kWh]	Klimafaktor
von	bis						

Vergleichswerte Endenergie

Die modellhaft ermittelten Vergleichswerte beziehen sich auf Gebäude, in denen die Wärme für Heizung und Warmwasser durch Heizkessel im Gebäude bereitgestellt wird. Soll ein Energieverbrauch eines mit Fern- oder Nahwärme beheizten Gebäudes verglichen werden, ist zu beachten, dass hier normalerweise ein um 15 bis 30 % geringerer Energieverbrauch als bei vergleichbaren Gebäuden mit Kesselheizung zu erwarten ist.

Erläuterungen zum Verfahren

Das Verfahren zur Ermittlung des Energieverbrauchs ist durch die Energieeinsparverordnung vorgegeben. Die Werte der Skala sind spezifische Werte pro Quadratmeter Gebäudenutzfläche (A₀) nach der Energieeinsparverordnung, die im Allgemeinen größer ist als die Wohnfläche des Gebäudes. Der tatsächliche Energieverbrauch einer Wohnung oder eines Gebäudes weicht insbesondere wegen des Witterungseinflusses und sich ändernden Nutzerverhaltens vom angegebenen Energieverbrauch ab.

¹ siehe Fußnote 1 auf Seite 1 des Energieausweises ² siehe Fußnote 2 auf Seite 1 des Energieausweises
³ gegebenenfalls auch Leerstandszuschläge, Warmwasser- oder Kühlpauschale in kWh ⁴ EFH: Einfamilienhaus, MFH: Mehrfamilienhaus

Das Energie-Quiz

Dass Energiesparen wichtig ist, weiß inzwischen jedes Kind. Dennoch könnten die meisten von uns mit ein paar einfachen Tipps noch mehr Energie einsparen. Wer sich bewusst ist, wo und wie in seiner Wohnung Energie verbraucht wird, kann den Verbrauch so steuern, dass sowohl die Umwelt als auch der eigene Geldbeutel geschont werden. Wie ist das bei Ihnen? Wie gut kennen Sie sich beim Thema Energiesparen aus?

Horizontal

1. Was ist eine energieneutrale Alternative zum Wäschetrockner?
2. Rund 70 Prozent der in Privathaushalten verbrauchten Energie entfallen auf ...
3. Welches Leuchtmittel spart am meisten Energie?
4. Wie wird im Winter richtig gelüftet?
5. Ein Gerät, das weder ein- noch ausgeschaltet ist, läuft auf ...

Vertikal

6. Wenn der Heizkörper gluckert, sollte man diesen ...
7. Was gibt Eigentümern und Mietern darüber Auskunft, wie sparsam ihre Immobilie ist?
8. Wer diesen verwendet, spart bis zu 30 Prozent beim Kochen ...
9. Was ist ein häufig verwendeter Dämmstoff?
10. Welches ist die effektivste Energiesparmaßnahme bei der Renovierung eines Hauses?

Antworten:

1. WAESCHETROCKNER
2. HEIZUNG
3. LED
4. STOSSLUFTEN
5. STAND-By
6. ENTLUEFTEN
7. ENERGIEAUSWEIS
8. DECKEL
9. STYROPOR
10. DAEMWUENNUNG

Reiseversicherung bringt Überraschung mit sich

Die Buchung einer Reiseversicherung über Internet brachte für eine Verbraucherin eine unliebsame Überraschung mit sich. Sie wandte sich damit an die Verbraucherzentrale:

Im Internet hatte sie eine mehrtägige Flugreise gebucht. Im Rahmen dieser Buchung wurde ihr der Abschluss einer Reiseversicherung angeboten. Eine Absicherung möglicher Reiserisiken für diese Reise erschien ihr sinnvoll, so dass sie den Abschluss der Versicherung noch während der Buchung der Reise mit einem Klick auf ein „Ja“ bestätigte. Zum Glück verlief die Reise für sie und ihre Kinder problemlos, so dass sie die Versicherung nicht in Anspruch nehmen musste. Völlig überraschend erhielt sie jedoch viele Monate nach der Reise Post vom Reiseversicherer. Der wollte nun den Versicherungsbeitrag auch noch für ein ganzes weiteres Jahr von ihr kassieren. Die Verbraucherin konnte sich gar nicht erinnern, überhaupt einen weiteren Reiseversicherungsvertrag abgeschlossen zu haben. Hatte sie auch nicht. Es zeigte sich in diesem Fall etwas, was viele Verbraucher in dieser oder ähnlicher Form erleben: Sie hatten ungewollt nicht nur eine Versicherung für eine bestimmte Reise, sondern für ein ganzes Jahr abgeschlossen. Und das auch noch mit einem Vertrag, der rechtzeitig gekündigt werden muss, damit er sich nicht Jahr für Jahr um weitere 365 Tage verlängert.

Das alles findet sich zwar in den Versicherungsunterlagen wieder, ist aber Ergebnis einer völlig verbraucherunfreundlichen Vertriebslinie. Denn die Zusammenhänge zu erkennen ist in vielen Fällen eher Glückssache. Nach einem langwierigen Reisebuchungsprozess und dem Vergleich vieler Reismöglichkeiten hat kaum jemand Lust und Interesse, auch noch seitenlange Versicherungsbedingungen zu studieren, die als Link zu lesen sind. Zudem sind die Informationen der Reiseportale dazu oft allenfalls formal ausreichend. Ferner werden die Buchenden oft auch suggestiv gefragt, ob sie auf der Reise abgesichert sein möchten – wer möchte das nicht? – oder fast dazu animiert, den „Sonderpreis“ für die angebotene Versicherung zu bezahlen. Solche Fälle zeigen, wie wichtig es gerade bei Versicherungsabschlüssen im Internet ist, genau auf die Vertragsbedingungen zu achten, und wie wesentlich es ist, dass der Vertrieb von Versicherungen sachkundig und umfassend aufklärt. Unzureichend ist es, wenn dies beispielsweise über Reiseportale neben dem Reisegeschäft geschieht.

Wer ist und was macht ein Regulierer?

Eine fast alltäglich gewordene Situation: Nach einem Unwetter gibt es einen Überschwemmungsschaden. Der Keller ist vollgelaufen, das Mauerwerk durchfeuchtet. Der Verbraucher hat nicht nur den richtigen Versicherungsschutz – eine Elementarschadenabsicherung in der Wohngebäudeversicherung –, er handelt auch richtig, indem er direkt nach dem Schaden seinen Versicherer kontaktiert.

Zudem hält der Versicherungsnehmer den Schaden klein, indem er sofort mit dem Ausschöpfen des Kellers beginnt und den Schaden detailliert mit Fotos und Videos dokumentiert. Der Versicherer hat gleich beim Telefonat mit dem Verbraucher angekündigt, jemanden vorbeizuschicken. Und hier beginnt es oft unscharf zu werden: So bleibt beim Telefonat die Rolle dieses angekündigten Menschen oft unklar. Gerne erweckt der Versicherer den Eindruck, es sei ein unabhängiger Gutachter. Dies ist allenfalls halbrichtig. Denn in sehr vielen Fällen handelt es sich um einen „Regulierer“. Dieser wird sich den Schaden anschauen und auf Grund mehr oder weniger umfassender Kenntnisse Aussagen zur Schadenshöhe machen. Möglicherweise wird er sogleich einen Scheck ausstellen in Höhe der angeblichen Schadenssumme. Für Nichtbauexperten ist es sehr schwer zu beurteilen, ob damit die Kosten tatsächlich gedeckt sind. Ein Regulierer arbeitet im Auftrag des Versicherers. Er wird somit der

Sphäre des Versicherers zugeordnet – sei es, dass er dessen Angestellter ist, sei es, dass er Mitarbeiter eines Regulierungs-Unternehmens ist, das vom Versicherer beauftragt worden ist. Es kann sein, dass ein solcher Regulierer auch einmal verbraucherorientiert beurteilt. Er hat jedoch ganz genaue Vorgaben des Versicherers, beispielsweise, nur soundsoviel Prozent der Schadensfälle anzuerkennen oder die Schadenshöhe zu drücken. Für Verbraucher heißt das: Zuerst einmal vorsichtig sein. Die Beurteilung des Regulierers ist die Beurteilung des Versicherers, nicht weniger, aber eben auch nicht mehr. Der Regulierer ist kein unabhängiger Gutachter. Läuft alles zur Zufriedenheit des Verbrauchers, ist das in Ordnung. Wer jedoch mit den Feststellungen des Regulierers unzufrieden ist, kann nach den Bedingungen der Wohngebäudeversicherung ein Sachverständigenverfahren in Gang setzen. Darin benennen Verbraucher und Versicherer je einen Sachverständigen sowie als Oberschiedsrichter einen dritten Experten. Die Feststellungen in diesem Sachverständigenverfahren sind grundsätzlich verbindlich. Allerdings tragen Verbraucher die Kosten für ihren Sachverständigen ganz und die des dritten Gutachters zur Hälfte – es sei denn, der Versicherungstarif sieht hier vor, dass die Kosten vollständig vom Versicherer übernommen werden. Dies ist bei leistungsstarken Versicherungsverträgen der Fall.

Internetversicherungen: Wirkungsvolle Absicherung der Gefahren im Internet?

Im Internet lauern Gefahren – vor allem dann, wenn man aufgrund fehlenden Hintergrundwissens unbewusst einen Fehler macht oder zu leichtfertig mit diesem Medium umgeht. Schon seit einiger Zeit bieten Rechtsschutzversicherungen eine zusätzliche Absicherung für Internetgefahren. Neuerdings gibt es auch einen speziellen Internet-Versicherungsschutz.

Der Versicherungsumfang dieser Internetversicherungen ist recht breit und reicht von Rechtsschutzaspekten bei Verlusten durch Internetein- und -verkäufe und Schäden durch Identitäts- und Zahlungsmitteldatenmissbrauch über die Unterstützung bei Angriffen auf die eigene Persönlichkeit bis hin zu Hilfen bei Datenrettungsaktionen.

Bei allen Internetgefahrenversicherungen fällt jedoch auf, dass es häufig niedrige Höchstgrenzen für finanzielle Hilfen der Versicherer gibt. So mag sich ein Versicherer zwar an Löschkosten reputationsschädigen-

der Daten beteiligen, aber nur bis zu einem Betrag von 100 Euro je Versicherungsfall. Solche Gefahren würden niemanden finanziell ruinieren, so dass dieser Versicherungsaspekt nicht bedeutend ist.

Die Vorgaben an die Versicherungsnehmer sind teilweise sehr detailliert. So können zwar bei Problemen mit Internetkäufen Schäden bis zu etlichen Tausend Euro versichert sein, doch unter der Voraussetzung, dass der Versicherungsnehmer zunächst alle ihm zustehenden Rechte als Käufer nutzt und dann der Versicherer selbst auf eigene Faust ebenfalls erfolglos war. Das kann dauern und wenn beim Ablauf Fehler gemacht werden, ist der Versicherungsschutz gefährdet.

Jenseits von finanziellen Hilfen bieten die Versicherer auch organisatorische Unterstützung. So beim Cyber-Mobbing, wenn der Versicherer einen von ihm gewählten Datenlöscher benennt. Eine solche organisatorische Hilfe kann für Verbraucher, die keine

technischen Experten sind, sinnvoll sein – allerdings unter der Voraussetzung, dass der Versicherer befähigte Dienstleister auswählt. Interessant kann für manchen Verbraucher sein, dass in Bezug auf Online-Geldgeschäfte die schuldhaftige Verletzung von Pflichten bis zu einem Schadensbetrag von teilweise 15.000 Euro versichert ist.

Fazit: Internetpolicen betreffen ein für die meisten Menschen immer wichtigeres Lebensfeld, und dieser Ansatz geht durchaus in eine interessante Richtung. Doch sind die Kostenbegrenzungen vielfach zu eng, so dass häufig gar keine bedeutende finanzielle Absicherung gegeben ist. Auch müssen die Versicherer noch zeigen, dass sie tatsächlich mit viel Engagement als Organisationshelfer bereitstehen, wenn es beispielsweise darum geht, Daten zu retten beziehungsweise unliebsame Daten zu löschen.



© AlexLMX / shutterstock

Tagespolicen – neuer, sinnvoller Trend?

Tagespolicen entwickeln sich zum neuen, großen Trend. Es gibt sie mittlerweile in einer großen Palette: Egal, ob für die Radtour, den Stadionbesuch oder den Volksfestbesuch – in allen Fällen soll ein „Event“ abgesichert werden und die Police somit für wenige Stunden Versicherungsschutz bieten. Doch was ist eigentlich damit abgesichert, und wie sinnvoll sind solche Policen?

Vielfach soll die Unfallgefahr mit einer solchen Versicherung abgedeckt werden, gerne in einem Paket mit Haftpflichtgefahren und anderen mehr oder weniger großen Risiken. Damit sind jedoch Risiken abgesichert, die Verbraucher sehr häufig bereits durch bestehende Versicherungen abgedeckt haben: Wer einen privaten Haftpflichtversicherungsvertrag sein Eigen nennt, der ist natürlich auch dann versichert, wenn er ins Stadion geht. Wer sich ausreichend bezüglich einer möglichen Berufsunfähigkeit versichert hat,

braucht die finanziellen Folgen auch eines Unfalles auf der Fahrradtour nicht besonders zu fürchten. Tagespolicen sind dann nicht bedeutsam und kosten nur unnötigerweise Geld, das dann an anderer Stelle für wichtige Policen fehlt.

Doch können solche Tagespolicen dann sinnvoll sein, wenn ein umfassender Versicherungsschutz bisher fehlt?

Eher nicht. In jedem Fall steht die Wahl eines guten Versicherungsschutz für 365 Tage im Jahr im Vordergrund und nicht nur für die Zeit einer Radtour oder eines Stadion- oder Volksfestbesuchs. Bei einem umfassenden Versicherungsschutz mit den wichtigsten Lebensrisiken versichert wie die private Haftpflicht, die Berufsunfähigkeit, Kinderinvalidität und das Todesfallrisiko. Dabei wird darauf geachtet, dass umfassender Versicherungsschutz mit ausreichen-

den Versicherungssummen besteht. Der Versicherungsschutz bei vielen Tagespolicen berührt gerade mal die Oberfläche und bietet beispielsweise völlig unzureichende Versicherungssummen in der Unfallversicherung. In Tagespolicen wird manchmal auch groß verkündet, es gebe einen Diebstahlschutz, dieser wird dann aber im Kleingedruckten auf den Diebstahl weniger Dingen wie Jacken und Taschen eingeschränkt und dazu auch noch der Tascheninhalt ausklammert.

Fazit: Solche Tagespolicen tragen also nicht dazu bei, dass – so der Werbetext einer dieser Versicherungen – Versicherungsnehmer „unbeschwert feiern“ können. Vielmehr sind sie oft nur ein Minischutz und nicht viel mehr als ein Partygag. Sie können von einer umfassenden Versicherungsvergung wegführen und dazu führen, dass Verbraucher unzureichenden Versicherungsschutz zementieren.

Wieviel Zucker, Fett und Salz? – Nährwertangaben auf Lebensmitteln sind nun Pflicht

Seit dem 13.12.2016 müssen auf allen verpackten Lebensmitteln folgende Nährwertangaben angegeben werden, jeweils pro 100 g oder 100 ml Lebensmittel:

- Brennwert/Energie (kJ/kcal)
- Fett
- davon gesättigte Fettsäuren
- Kohlenhydrate
- davon Zucker
- Eiweiß
- Salz

Auch im Versand- und Onlinehandel müssen diese Angaben nun zur Verfügung gestellt werden, und zwar schon vor Abschluss des Kaufvertrags.

Einige Lebensmittel sind jedoch von der Pflicht zur Nährwertkennzeichnung ausgenommen. Dazu gehören zum Beispiel:

- Unverarbeitete Lebensmittel wie frisches Obst und Gemüse, unverarbeitetes Fleisch und Fisch
- Alkoholische Getränke mit mehr als 1,2 Volumenprozent
- Kräuter und Gewürze
- Verpackungen kleiner 25 cm²
- Unverpackte Ware, z. B. an der Käsetheke
- Lebensmittel bei direkter Abgabe durch den Hersteller oder lokale Einzelhandelsgeschäfte

Alle Nährwertangaben müssen übersichtlich (z. B. als Tabelle) in einem Sichtfeld erscheinen. Anzugeben sind die Nährwerte, die das Lebensmittel zum Zeitpunkt des Verkaufs enthält. Muss das Lebensmittel noch zubereitet werden, können die Nährwerte zusätzlich auch für die verzehrfertige Zubereitung angegeben werden, beispielsweise bei Puddingpulver für die Zubereitung mit 0,5 Liter fettarmer Milch.

Folgende Nährwertangaben können freiwillig ergänzt werden:

- Einfach ungesättigte Fettsäuren
- Mehrfach ungesättigte Fettsäuren
- Mehrwertige Alkohole (wie beispielsweise die Zuckeraustauschstoffe Sorbit oder Xylit)
- Stärke
- Ballaststoffe
- Vitamine und Mineralstoffe, dabei muss zusätzlich der Prozentsatz an den festgelegten Referenzmengen angegeben werden

Diese Aufzählung ist abschließend. Damit dürfen andere Nährwerte nicht gekennzeichnet werden, beispielsweise sind Angaben zum Gehalt von Transfettsäuren oder zum Cholesteringehalt unzulässig.

Für den Energiegehalt und die Hauptnährstoffe kann angegeben werden, wieviel Prozent die enthaltenen Nährwerte von den Referenzmengen ausmachen. Diese sind folgendermaßen festgelegt:

- Energie: 8.400 kJ (2.000 kcal)
- Gesamtfett: 70 g
- gesättigte Fettsäuren: 20 g
- Kohlenhydrate: 260 g
- Zucker: 90 g
- Eiweiß: 50 g
- Salz: 6 g

Dabei muss immer in unmittelbarer Nähe folgende Erklärung angegeben werden: „Referenzmenge für einen durchschnittlichen Erwachsenen (8.400 kJ/2.000 kcal)“. Auch die Angabe der Nährwerte pro Portion oder Verzehreinheit ist zusätzlich möglich, wenn die Portion oder Verzehreinheit auf dem Etikett genau benannt wird (zum Beispiel: 30 g Chips) und die Anzahl der in der Verpackung enthaltenen Portionen bzw. Verzehreinheiten angegeben ist. Die Größe der Portion kann der Hersteller dabei frei festlegen. Teilweise sind diese Portionsangaben

nicht ganz realistisch. Durch bewusst kleine Portionen lassen sich Kalorien, Fett und Zucker leicht schön rechnen.

Viele Hersteller haben auch schon vorher freiwillig die Nährwerte angegeben. Bereits seit dem 13. Dezember 2014 mussten auch diese freiwilligen Nährwertangaben den Anforderungen der LMIV entsprechen. Wer mit Werbeaussagen zu Gesundheit oder Nährstoffen warb, war außerdem auch bisher schon zur Nährwertkennzeichnung verpflichtet.

Verbraucher sollen mit Hilfe der Nährwertangaben fundierte Kaufentscheidungen treffen können. Doch eine reine Auflistung der Gehalte ist nicht für jeden unmittelbar verständlich und einzuordnen.

Die Verbraucherzentrale wird die korrekte Umsetzung der Nährwertkennzeichnung deshalb prüfen und sich in einer bundesweiten Gemeinschaftsaktion 2017 auch intensiv mit der Angabe von Portionsgrößen beschäftigen.

Nährwerte	Pro 100 g	Pro Portion (30 g)
Energie	1521 kJ/ 380 kcal	456 kJ/ 108 kcal
Fett	4,3 g	1,3 g
davon gesättigte Fettsäuren	0,8 g	0,2 g
Kohlenhydrate	71,9 g	21,6 g
davon Zucker	17,9 g	5,4 g
Eiweiß	8,2 g	2,5 g
Salz	0,71 g	0,20 g

Beispiel für eine Nährwerttabelle

Bilou Duschschäume – echt dufte?

Die Werbung für Bilou-Duschschäume verspricht ein ganz neues Duschenerlebnis mit einzigartigen Düften nach „frischgebackenem Donut mit Erdbeerzuckerguss“ oder „prickelnder Beerenbrause“. Aber was ist an diesen Duschschäumen so besonders? Wir haben uns die Dosen und Werbeaussagen einmal genauer angesehen.

Das Gesicht hinter Bilou ...

... die Bloggerin Bibi. Der Markenname „Bilou“ steht für „Bibi loves you“. Nach ihren zahlreichen Beauty-Videos verkauft und bewirbt Bibi jetzt auch ihr eigenes Produkt: den Bilou-Duschschaum – mit ganz viel „love & passion“. Von Video zu Video lockt sie ihre Fans mit immer wieder neuen Geheimnissen rund um Bilou. In Drogerien werden die Produkte auf lebensgroßen Foto-Aufstellern präsentiert. Mit Gewinnspielen oder auch einzelnen handsignierten Produkten, versteckt im Regal, startet sie immer wieder neue und aufwendige Werbeaktionen. Damit setzt der Hersteller, die Nuwena GmbH, zur Vermarktung auf das sogenannte Influencer Marketing (to influence = beeinflussen). Es handelt sich um eine Werbestrategie, die gezielt auf das Vertrauen der jugendlichen Zielgruppe zu einer Meinungsmacherin, hier der Bloggerin Bibi, setzt und moderne Informationskanäle wie die sozialen Medien nutzt.

Bilou hat „nur gute Inhaltsstoffe“ und ist „umweltfreundlich“ – wirklich?

Jein. Kosmetikprodukte dürfen grundsätzlich und per Gesetz nicht schädlich für die Gesundheit sein. Dennoch

gibt es einige Stoffe, die für bestimmte Personengruppen kritisch sind, die negative Auswirkungen auf die Umwelt haben können oder aktuell diskutiert werden wie beispielsweise Mineralöle oder Silikone. Die Bilou-Duschschäume enthalten zwar die angepriesenen Pflegeöle wie Aloe Vera, Mandelöl und Avocadoöl. Für das „angenehm cremige Gefühl“ und den Schaum sorgen aber vor allem andere Stoffe: die Treibgase Butan und Propan sowie die schäumende Waschsubstanz Natrium Laureth Sulfate, die zugleich Hauptbestandteile der Rezeptur sind. Natrium Laureth Sulfate ist ein typischer Inhaltsstoff von Duschgels und Shampoos, gilt als hautreizend und kann zu einer Austrocknung der Haut führen. Bilou setzt vielleicht insgesamt weniger kritische Inhaltsstoffe ein als manch andere Duschschäume, dennoch sind nicht alle Inhaltsstoffe „nur gut“, wie die Verpackungsaufschrift suggeriert. Auf der Homepage wirbt Bilou mit einer Verpackung, für die möglichst wenig Material eingesetzt werden muss: „Daher ist unsere Bilou Dose kleiner, trotz gleichem Inhalt.“ Wir haben verglichen: Bilou Dosen sind genau so groß wie die meisten anderen Duschschäume – bei gleichem Inhalt.

Was kostet der Spaß?

Die Zielgruppe sind vor allem junge Menschen, das heißt aber nicht, dass die Produkte besonders günstig sind. Mit knapp vier Euro pro Dose ist das Taschengeld schnell weg, vor allem, wenn gleich alle Duftsorten im Bad stehen sollen. Es gibt preis-

wertere Alternativen, ein Vergleich lohnt sich also. Wichtig dabei: Immer den Grundpreis vergleichen, also wieviel 100 Milliliter kosten.

Werbung mit Dermatest-Siegel

Bilou warb auf den Duschschaumdosen sowie im Internet mit dem Dermatest-Siegel „sehr gut“. Laut einem Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) müssen Verbraucher bei Werbung mit Test Siegeln darüber informiert werden, nach welchen Kriterien geprüft worden ist. Dies war bei den Bilou-Produkten jedoch nicht der Fall. Die Verbraucherzentrale hat die Nuwena GmbH deshalb abgemahnt.

Neuer Workshop für Schulklassen: Alles Veggie?

Immer mehr Menschen – so auch viele Jugendliche – interessieren sich für eine vegetarische oder vegane Ernährungsweise. Darauf reagiert auch die Lebensmittelindustrie und füllt die Supermarktregale mit Produkten als Ersatz für Schnitzel, Wurst und Käse. Allein im letzten Jahr ist der Umsatz vegetarischer und veganer Produkte um 25 Prozent gestiegen. Doch was bedeutet es überhaupt, Vegetarier oder Veganer zu sein, und wie lassen sich diese Ernährungsweisen im Alltag umsetzen? Die Verbraucherzentrale hat den Workshop „Alles Veggie?“ für Schulklassen der Stufen 8 bis 10



© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Unser Fazit:

Bilou ist weder besser noch schlechter als andere Duschschäume. Ob es nun der Bilou-Schaum, der Duschschaum einer anderen Marke oder doch ein herkömmliches Duschgel sein soll, muss jeder für sich

selbst entscheiden. Die Frage, ob die angeblich außergewöhnlichen Duftsorten tatsächlich „den Tag versüßen“, ist vor allem eines: Geschmacks- oder in diesem Fall Geruchssache.

entwickelt. Die Jugendlichen beschäftigen sich dabei mit kritischen Nährstoffen für Vegetarier und Veganer. Denn wer auf Fleisch, Fisch oder generell auf tierische Produkte verzichtet, sollte Lebensmittel sorgfältig auswählen, damit kein Nährstoff zu kurz kommt. Außerdem testen die Schülerinnen und Schüler, ob und wie eindeutig vegetarische oder vegane Lebensmittel im Handel erkennbar sind. Beim Blick auf die Inhaltsstoffe erfahren sie, wie sich die Zutaten und Nährwerte von Ersatzprodukten und den fleischhaltigen Originalen unterscheiden. Ob sich auch an der Kasse

ein Unterschied bemerkbar macht, zeigt der Preisvergleich. Zum Abschluss darf probiert werden – wie schneiden vegetarische und vegane Ersatzprodukte im Geschmackstest ab?

Schulklassen und interessierte Gruppen können sich per E-Mail oder telefonisch montags bis freitags zwischen 9 und 12 Uhr unter der Nummer 0711/66 91 211 oder per E-Mail an ernaehrung@vz-bw.de anmelden. Die Anwesenheit und Begleitung der Lehrkraft ist bei der gesamten Veranstaltung erforderlich.

Was machen eigentlich die Marktwächter?

Anfang 2015 gingen die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt an den Start – als gemeinsame Projekte der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Unter dem Motto „Erkennen, Informieren, Handeln“ beobachten und analysieren zehn Schwerpunkt-Verbraucherzentralen den Finanzmarkt und die Digitale Welt aus Sicht der Verbraucher.

Das Team der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg konzentriert sich auf das Thema „Geldanlage und Altersvorsorge“: Was passiert am Finanzmarkt? Wo häufen sich derzeit Beschwerden? Handelt jener Anbieter rechtens? Ziel der Marktwächter-Teams ist es, Missstände am Markt aufzudecken und Verbraucher frühzeitig zu warnen. Wenn nötig mahnen die Marktwächter unlauteres Verhalten ab oder informieren die Auf-

sichtsbehörden und die Politik. Manchmal reicht auch ein Gespräch mit den Anbietern, um Verhalten abzustellen, das Verbraucher benachteiligt.

Bundesweite Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht

Grundlage für die Marktbeobachtung sind Informationen aus der Verbraucherberatung in bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Ver-

braucherzentralen. Zudem erfassen und analysieren die Marktwächter-Teams Verbraucherbeschwerden auf www.marktwaechter.de und führen empirische Untersuchungen durch. Neben dem Marktwächter-Team in Baden-Württemberg gibt es vier weitere Schwerpunkt-Verbraucherzentralen im Marktwächter Finanzen. Sie konzentrieren sich auf die Themen Immobilienfinanzierung, Versicherungen, Grauer Kapitalmarkt sowie Bank-

dienstleistungen und Konsumentenkredite. Im Marktwächter Digitale Welt werden die Themen Digitale Dienstleistungen, Digitaler Wareneinkauf, Nutzergenerierte Inhalte, Digitale Güter sowie Telekommunikationsdienstleistungen genauestens betrachtet.

Frühwarnnetzwerk erkennt Missstände am Markt

Herzstück des Marktwächter-Projekts ist das neu aufgebaute Frühwarnnetzwerk: Verbraucherzentralen aus allen 16 Bundesländern melden ausgewählte Verbraucherbeschwerden nach bestimmten Kriterien. Diese Meldungen helfen, bedenkliche Entwicklungen am Markt früh zu erkennen, Verbraucher zu warnen und sie vor Fehlentwicklungen zu schützen.

Seit Start des Frühwarnnetzwerks im Oktober 2015 erhielten die Marktwächter wöchentlich zwischen 100 und 200 von Beratungskräften ausgewählte Verbraucherbeschwerden. Die einzelnen Schwerpunkt-Verbraucherzentralen sichten dann die eingegangenen Hinweise und clustern sie in Gruppen: zum Beispiel Fälle mit hohem Schaden für Verbraucher, besonders häufig auftretende Beschwerden oder neu auftretende Probleme am Markt. Aus der Masse dieser Beschwerden analysieren die Marktwächter, ob gesetzeswidrige oder fragwürdige Geschäftsmodelle, Vertriebspraktiken, Tarifmodelle sowie strukturelle Fehlentwicklungen am Markt vorliegen. Wird ein Problem erkannt, nutzen die Marktwächter unterschiedliche Möglichkeiten (siehe blauer Balken der Infografik): Warnung der Verbraucher, Dialog mit Anbietern, Information von Politik und Aufsichtsbehörden, Abmahnung von Anbietern, Einleitung von Untersuchungen.



zu deren individuellen Lebenssituationen. Falls die Verbraucher Angebote ihrer Bank oder ihrer Versicherung mit in die Beratung brachten, konnten auch diese Angebote ausgewertet werden. Hier stellten die Berater bei der Durchsicht fest, dass 95 Prozent der insgesamt 362 vorgelegten Angebote nicht dem Bedarf der beratenen Verbraucher entsprachen, weil sie entweder zu teuer, zu riskant, zu unflexibel waren oder im Vergleich zu anderen Anlageprodukten zu wenig Rendite brachten. In einem anschließenden Anbieterdialog tauschte sich das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und der vzbv mit betroffenen Anbietern und Verbänden aus. Die Studie unterstützt auch die politische Forderung der Verbraucherzentralen, die provisionsbasierte Anlageberatung abzuschaffen. Wenn Beratung bedarfsgerecht sein soll, müssen Produktverkauf und Beratung klar getrennt werden.

Dialog mit Anbietern, Politik und Aufsicht

In bestimmten Fällen sprechen die Marktwächter-Teams Anbieter auch direkt an, um sie auf problematische Entwicklungen hinzuweisen und frühzeitig Lösungen zu diskutieren. Zusätzlich führen die Marktwächter regelmäßig Gespräche mit Politikern, Behörden und Experten. Außerdem wurden für beide Marktwächter Beiräte mit insgesamt über 40 Mitgliedern aus Wirtschaft, Verwaltung, Politik, Wissenschaft und Zivilgesellschaft berufen. Diese dienen dem transparenten Austausch zu den Projekterkenntnissen sowie als Impulsgeber für die Arbeitsplanung in den Themenschwerpunkten.

Verbraucher frühzeitig warnen

Schnelle Warnungen helfen, Verbraucher auf konkrete Maschen oder Anbieter aufmerksam zu machen. So warnte das Marktwächter-Team in Baden-Württemberg Verbraucher über eine Pressemeldung und die eigene Internetseite vor der automatischen Umschichtung ihrer Renten- und Lebensversicherungen nach der Schließung bestimmter DWS Flex-Pension Teilfonds und kritisierte das Verhalten der Versicherer: Die Ersatzfonds sind meist riskanter und bei den laufenden Kosten teurer als die bisherigen Fonds. Zudem boten die Versicherungsschreiber nur unzureichende Informationen über die Ersatzfonds. Zum Fondsvergleich fehlten zum Teil Angaben wie Risikoklasse, Gesamtkostenquote (TER) oder die ISIN-Nummer, welche einen Fonds eindeutig identifiziert. Andere Marktwächter-Warnungen betrafen zum Beispiel teure, aber nutzlose Dienstleistungen zur Rückabwicklung von Versicherungen. Oder betrügerische Schneeball-Systeme, die

HELLEN SIE UNS HELFEN!

Haben Sie negative Erfahrungen im Finanzmarkt und der Digitalen Welt gemacht? Wenden Sie sich bei konkreten Problemen an Ihre Verbraucherzentrale vor Ort! Damit unterstützen Sie automatisch auch die Marktwächter-Arbeit. Falls Sie keine Beratung brauchen, können Sie Ihrer Verbraucherzentrale oder dem Marktwächter-Team auch einen Hinweis geben oder eine Beschwerde übermitteln. Auf www.marktwaechter.de erfahren Sie mehr über bisherige Untersuchungen, aktuelle Marktwächter-Warnungen oder erfolgreiche Abmahnungen.

von vermeintlichen Crowdfunding-Anbietern als seriöse und renditestarke Geldanlage beworben wurden.

Verbraucherrechte verteidigen

Bei einigen Problemen stellten die Verbraucherschützer auch Rechtsverstöße fest und mahnten die betroffenen Unternehmen ab. Die Allianz-Lebensversicherungs-AG musste beispielsweise ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in Immobilien-Darlehensverträgen mit Verbrauchern ändern. Die Verträge ent-

hielten unzulässige Klauseln, die den Anbieter zu einseitigen Zinsanpassungen berechtigen sollten. Ebenso erfolgreich konnte die Degussa Bank AG abgemahnt werden: Sie verwendete eine unzulässige Klausel zur Zinsanpassung bei Krediten nach billigem Ermessen. Nach einem Hinweis des Marktwächters Finanzen untersagte außerdem die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) der SPS Bank N.V. das unerlaubt betriebene Einlagen- und Kreditgeschäft untersagt und die unver-

zügliche Abwicklung der unerlaubt betriebenen Geschäfte angeordnet.

Untersuchungen sorgen für Transparenz

In Untersuchungen widmen sich die Marktwächter-Teams größeren Problemfeldern. Als Datenbasis werden Erhebungen in der Verbraucherberatung, Verbraucheraufrufe, Mystery Shopping oder Bevölkerungsbefragungen verwendet. Zu den Untersuchungsergebnissen tauschen sich die Marktwächter auch direkt mit betroffenen Anbietern und Verbänden aus. Beispielsweise untersuchte das Marktwächter-Team in Baden-Württemberg, wie gut Finanzprodukte zu Verbrauchern und Verbraucherinnen passten, die sich zwischen November 2014 und Oktober 2015 in den Verbraucherzentralen beraten ließen. 835 persönliche Beratungen zur Geldanlage und Altersvorsorge konnten ausgewertet werden. 45 Prozent der Finanzprodukte im Besitz der beratenen Verbraucher passten nicht (mehr)

FOLGEN SIE UNS AUF TWITTER!

Die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt berichten auch auf Twitter immer aktuell über ihre Erkenntnisse und Verbraucherwarnungen: [@marktwaechter](https://twitter.com/marktwaechter)



Wie bewegt man sich sicher im Internet?

Sobald man sich im digitalen Netz bewegt, hinterlässt man eine Spur – manchmal freiwillig, manchmal merkt man es gar nicht. Daher sollte man sich gut überlegen, welche persönlichen Informationen man von sich preisgeben möchte. Das Netz vergisst nahezu nichts.

Hier ein paar grundsätzliche Tipps, wie Sie Ihre Daten schützen können:

- Bei der Nutzung des Smartphones beispielsweise sollten Sie die Werbung ausschalten. Kontrollieren und korrigieren Sie Ihre Einstellungen so, dass Apps keine Informationen automatisch über Sie weitergeben.

Wie funktioniert das?

- Bei Android unter Google-Einstellungen/Anzeigen – Interessenbezogene Werbung deaktivieren und Werbe-ID zurücksetzen.
- Bei iOS unter Einstellungen/Datenschutz/Werbung – kein AD-Tracking und AD-ID zurücksetzen.

Eine Anleitung finden Sie auch unter www.checked4you.de.

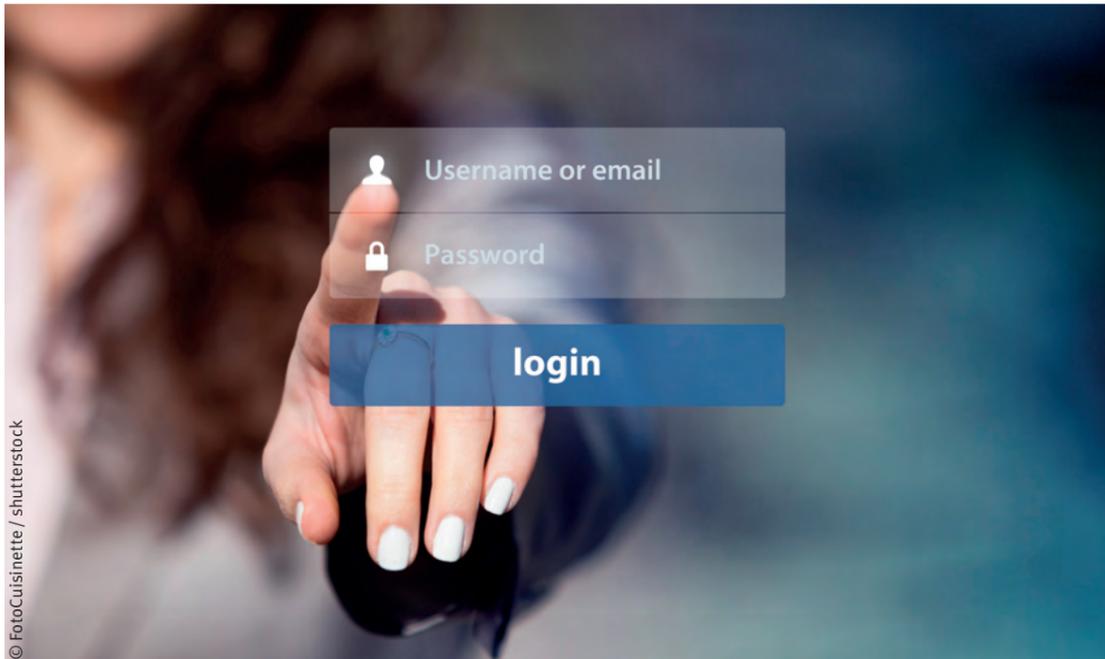
- Des Weiteren ist es wichtig, regelmäßig die Cookies in Smartphone und Rechner zu löschen. Dies kann man auch so einrichten, dass eine automatische Löschung nach jeder Sitzung erfolgt. Helfen kann auch, immer wieder die Suchmaschine zu wechseln. Anbieter wie „Startpage“, „DuckduckGo“ oder „Ixqick“ geben keine Daten weiter. Wenn Sie WLAN, Bluetooth oder GPS gerade nicht brauchen, schalten Sie es einfach aus.
- Sofern von Ihnen ein Passwort verlangt wird, sollte es ein sicheres Passwort sein. Ein solches hat mindestens zehn Zeichen, beinhaltet Groß-, Kleinbuchstaben, Zahlen sowie Sonderzeichen. Außerdem sollten Sie es regelmäßig ändern. Damit man das Passwort nicht so leicht vergisst, kann man Merksätze verwenden. Auf keinen Fall sollten Sie Kombinationen verwenden, die leicht nachvollziehbar sind wie zum Beispiel Zahlenfolgen oder Geburtstage von sich selbst oder nahen Angehörigen.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bietet als Merkhilfe für kurze Zeit einen sogenannten Kryptonizer an, der Ihnen bei der einfachen Verschlüsselung und Wiedererkennung Ihres Passwortes helfen kann. Dieser ist individuell und kann bequem am Schlüsselbund getragen werden. Sie können damit jederzeit Ihr Passwort prüfen. Kommen Sie einfach in eine unserer Beratungsstellen und holen Sie sich einen Kryptonizer ab. Eine genaue Beschreibung für eine sichere Verschlüsselung liegt der kleinen Karte bei.

„Big Data! Und ich?“ – so heißt eine neue Faltbroschüre der Verbraucherzentralen. Verbraucher finden hier diese und weitere Tipps zum Schutz ihrer Daten.

Information erhalten Sie auch auf unserer Homepage.

Bei Fragen rund um das Thema beraten Sie unsere Expertinnen und Experten am Beratungstelefon (siehe Seite 8).



Teure Schnäppchen – Betrügerische Shops im Internet

Markenschuhe und Elektronikgeräte zu extrem niedrigen Preisen oder begehrte Handtaschen, die in anderen Shops nicht verfügbar sind: Mit scheinbar guten Angeboten versuchen Fake-Shops Verbraucher zum Kauf zu bewegen. Doch ist das Geld erst einmal überwiesen, folgt schnell die Ernüchterung: Statt der bestellten Markenwaren erhalten Verbraucher überhaupt keine Lieferung oder minderwertige Produkte. In manchen Fällen bekommen Verbraucher auch unbestellte Ware zugeschickt, für die sie dann zahlen sollen. Die Betreiber der Shops sind häufig nur schwer zu greifen.

Woran erkenne ich Fake-Shops?

Mit hochwertig wirkenden Bildern und schickem Design geben sich die Shops ein professionelles und seriöses Aussehen. Auch werden Internetadressen generiert, die denen der Markenhersteller ähneln. Frei erfundene oder unerlaubt kopierte Siegel und Zertifikate sollen Vertrauen schaffen. Auf den ersten Blick sind Fake-Shops schwer zu erkennen.

Unsere Checkliste kann helfen, sich vor betrügerischen Shops zu schützen:

- **Welche Informationen stehen im Impressum?** Ein Blick ins Impressum kann den falschen Shop häufig schnell enttarnen. Fehlt es ganz, ist es unvollständig oder ist dort nur eine Postfachadresse oder eine kostenpflichtige Service-Nummer angegeben, gilt: Finger weg! Denn ohne Impressum ist es bei Beschwerden schwierig, den Vertragspartner zu ermitteln. Auch eine Anzeige oder eine Abmahnung kann ohne ladungs-

fähige Anschrift nicht zugestellt werden.

- **Welche Bezahlmöglichkeiten gibt es?** Werden nur Bezahlmöglichkeiten angeboten, bei denen der Verkäufer vor dem Versand der Ware das Geld erhält, sollte man besser nicht bestellen. Denn bei Vorkasse oder Sofortüberweisung ist es schwierig, das Geld zurückzubekommen. Auch von Zahlung und Versand per Nachnahme rät die Verbraucherzentrale ab. Um seriös zu erscheinen, bieten manche Shops zum Schein auch Bezahlen per Lastschrift oder Rechnung an. Wählt man diese Möglichkeiten

aus, sind sie aus „technischen Gründen“ plötzlich doch nicht möglich.

- **Wie sind allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Produktbeschreibungen gestaltet?** Auf den zweiten Blick können Produktbeschreibungen und AGB einen Hinweis auf einen Fake-Shop geben. Enthalten sie viele Grammatik- und Rechtschreibfehler, kann das auf einen falschen Shop hindeuten. Manche Unternehmen versuchen auch, über die AGB den Widerruf auszuschließen oder durch eigene, willkürliche Regeln einzuschränken.

- **Wie bewerten andere Kunden den Shop?** Die Erfahrung anderer Verbraucher ist ein wichtiges Indiz für die Seriosität eines Shops. Stutzig werden sollte man, wenn der Shop auf der eigenen Seite auffällig gut bewertet wird und sich keinerlei Kritik findet. Hier kann es hilfreich sein, über Foren oder soziale Medien nach weiteren Meinungen zu suchen.

Was tun, wenn man auf einen Fake-Shop hereingefallen ist?

Bleibt die Lieferung aus oder wird falsche, mangelhafte Ware geliefert, ist man womöglich auf einen Fake-Shop hereingefallen. Reagiert der Händler nicht auf E-Mails oder ist

die Seite inzwischen offline, sollten Verbraucher ihre Bank kontaktieren und klären, ob die Zahlung noch rückgängig gemacht werden kann. Darüber hinaus können Verbraucher Strafanzeige bei der Polizei erstatten. Dafür ist es wichtig, Beweise wie eine Bestellbestätigung oder E-Mails des Shops zu sichern.

Weitere Infos rund um das Thema „Fake-Shops“ gibt es auf der Internetseite der Verbraucherzentrale: <http://www.verbraucherzentrale.de/so-erkennen-sie-fake-shops-im-internet>



Neuer Gesetzesantrag zur Patientenverfügung: Vertretung durch den Partner auch ohne Vollmacht?

Die Länderkammer hat einen Gesetzesantrag beschlossen, nach dem sich Ehe- und Lebenspartner gegenseitig automatisch im Falle einer schweren Erkrankung oder eines Unfalls für eine gewisse Zeit auch ohne das Vorhandensein einer expliziten Vorsorgevollmacht vertreten können. Eingbracht haben den Antrag die Länder Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein. Dieser sieht vor, dass

- Ärzte dem Partner gegenüber von ihrer Schweigepflicht entbunden werden,
- für den Partner medizinische Entscheidungen getroffen werden können,
- die ärztliche Aufklärung beim Partner erfolgen kann
- und Verträge vom Partner abgeschlossen werden können.

Viele Partner haben gegenseitig keine Vorsorgevollmacht ausgestellt. Dieser Gesetzesentwurf würde die Einsetzung gerichtlicher Betreuungen vermindern. Allerdings würde auch das Recht auf Selbstentscheidung von Partnern eingeschränkt werden, da die Vertretung automatisch auf den Partner übergehen würde. Wer das nicht möchte, müsste explizit eine andere Verfügung erstellen.

Zudem ist im Antrag nur vage festgelegt, wie lange die Vertretung dauern könnte. Die Bundesregierung und der Bundestag müssen sich nun mit diesem Gesetzesantrag beschäftigen. In welche Richtung die Entscheidung gehen wird, ist derzeit noch unklar. Um auf der sicheren Seite zu sein, muss man derzeit seinen Partner – oder jede andere Person seiner Wahl – mit einer Vorsorgevollmacht ausstatten, damit diese Person für die Fälle, in denen man selbst nicht mehr entscheiden kann, entsprechende Entscheidungen treffen kann. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in seinem Urteil vom 6. Juli 2016 (Az: XII ZB 61/16) festgelegt, dass Vorsorgevollmachten und Patientenverfügungen präzise sein müssen. Also muss auch eine Vorsorgevollmacht genau die Themenbereiche benennen, für die der Bevollmächtigte Entscheidungen treffen darf, zum Beispiel Gesundheitsvorsorge, Finanzen, Wohnangelegenheiten, Vertretungen bei Behörden, Gericht, Post, Fernmeldewesen. Auch die Art und Weise zu benennen, wie die Angelegenheiten umgesetzt werden sollen, ist hilfreich. Der BGH hat in der genannten Entscheidung vor allem auf die Präzision von Patientenverfügungen hingewiesen. Allgemeine Aussagen wie

„Ich wünsche einen menschenwürdigen Tod“ sind nicht ausreichend, um auf dieser Basis Entscheidungen zu treffen, beispielsweise für oder gegen eine künstliche Ernährung. Damit ist es notwendig, dass vorhandene Patientenverfügungen nochmals überprüft werden und die einzelnen gewünschten oder nicht gewünschten Behandlungsmöglichkeiten explizit aufgeführt werden. Dabei ist insbesondere an künstliche Ernährung (durch Vene oder Bauch-

decke), künstliche Beatmung (durch Luftröhre), Wiederbelebung, Schmerztherapie (Bewusstseinsdämpfung, früherer Todeseintritt) sowie grundsätzliche weitere Behandlungen ohne Aussicht auf Behandlungserfolg zu denken. Auch muss möglichst genau beschrieben werden, in welchem gesundheitlichen Zustand diese Festlegungen angewandt werden sollen. Letztlich muss ein Arzt entscheiden, ob weitere lebensverlängernde Be-

handlungen auf Wunsch des Patienten eingestellt werden und damit ein früherer Tod in Kauf genommen wird. Für die behandelnden Ärzte und die Bevollmächtigten ist es hilfreich, die eigenen Wertvorstellungen niederzuschreiben, so dass hierdurch eine zusätzliche Orientierung vorhanden ist.

Die Verbraucherzentrale bietet hierzu Entscheidungshilfen durch Ratgeber und Beratung.



© Kzenon / shutterstock



© linerpics / shutterstock

Bonusheft vom Zahnarzt abstempeln lassen

Das neue Jahr hat begonnen und ein weiterer Stempel des Zahnarztes im Bonusheft wird fällig.

Warum ist das so wichtig?

Zahnersatz ist teuer. Seit 2005 bezahlen gesetzliche Krankenkassen nur noch befundbezogene Festzuschüsse im Gegensatz zu dem davor geltenden prozentualen Bezuschussungssystem beim Zahnersatz. Als Grundlage für den Zahnersatz gilt die Diagnose, zum Beispiel ein fehlender Zahn. Daraus wird die Regelversorgung festgelegt. Im genannten Beispiel ist dies eine Brücke. Das Material besteht dabei aus Nichtedelmetall, eine Teilverblendung ist nur im sichtbaren Bereich vorgesehen.

Implantate, Edelmetalllegierung oder Keramik sowie Vollverblendung sind Privatleistungen und werden vom Zuschuss nicht erfasst. Im einfachsten Fall erhält man von der Krankenkasse derzeit einen Zuschuss von 330,13 Euro, unabhängig davon, welche Versorgung der Patient wählt. Die Zuschüsse decken etwa die Hälfte der durchschnittlichen Kosten der Regelversorgung, also der Standardtherapie. Bei geringem Einkommen (Härtefall) wird der Festzuschuss verdoppelt. Das Bonusheft hilft, den Zuschuss zu erhöhen. Zwanzig Prozent mehr, also 396,16 Euro, erhält, wer das Bonusheft über fünf Jahre lückenlos geführt hat. Der Zuschuss steigt auf insge-

samt 130 Prozent, also 429,17 Euro, für diejenigen, die ihr Bonusheft zehn Jahre geführt haben. Auch hier ist wieder auf Lückenlosigkeit zu achten. Fehlt ein Jahr dazwischen, fängt man wieder von vorne an, die Jahre zu zählen. Um in den Genuss eines möglichst hohen Bonus zu kommen, empfiehlt es sich, wenigstens einmal im Jahr zur Vorsorgeuntersuchung zum Zahnarzt zu gehen und das Bonusheft abstempeln zu lassen. Dabei können auch kleine Probleme erkannt und umgehend zahnschonend behandelt werden. Deshalb sollte an den Termin beim Zahnarzt gleich zu Jahresbeginn gedacht werden.

Pflege im Alter – Welche Möglichkeiten gibt es?

Die Frage, wie eine eventuell notwendig werdende Pflege vor Ort zu gestalten ist, beschäftigt viele Menschen. Die meisten älteren Pflegebedürftigen werden von Angehörigen gepflegt. Die Pflegekassen bezahlen hierfür je nach Schweregrad das Pflegegeld. Um Angehörige vor Überforderung zu schützen, stehen verschiedene Entlastungsmöglichkeiten bereit wie Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege, Tag- oder Nachtpflege. Auch hierfür sind bestimmte Beträge vorgesehen. Ein ambulanter Pflegedienst kann ebenfalls Entlastung bringen. Der Pflegedienst wird über den Betrag der sogenannten Sachleistungen von der Pflegekasse bezahlt. Eine Kombination dieser Leistungen – Pflegegeld und Sachleistung – ist möglich und wird anteilig verrechnet. Wird weitere Hilfe benötigt, können Nachbarschaftshilfen in Anspruch genommen werden. Vereine oder Kommunen stellen hierfür Angebote zur Verfügung. Bei der letzten Gesetzesänderung im Pflegebereich hat der Gesetzgeber auch neuere Wohnformen – wie Pflegewohngemeinschaften – aufgenommen. Auch hierfür gibt es anteilige Finanzierungen. Auch beim Aufenthalt in Pflegeheimen gibt es Geld von der Pflegekasse, zumindest die „Hotelkosten“ (Unterkunft und Essen) und die Investitionskosten sind vom zu Pflegenden zu zahlen.

Für die Pflege zu Hause nehmen osteuropäische Haushaltshilfen an Bedeutung zu. Die legale Möglichkeit, diese Hilfe in Anspruch zu nehmen, ist die Anstellung der Haushaltshilfe. Dabei ist der zu Pflegenden deren Arbeitgeber – mit allen Rechten und Verpflichtungen. Einzelne Organisationen kümmern sich um die Vermittlung und übernehmen die Formalitäten mit Behörden. Die Arbeitgeberpflichten müssen trotzdem erfüllt werden. Bei einer Vermittlung über eine Agentur ist die Haushaltshilfe bei einem ausländischen Arbeitgeber angestellt. Diese Agentur ist dann der Ansprechpartner.



© Photographee.eu / shutterstock

BeratungsTelefon

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min. Mobilfunkpreis abweichend.

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie schnell und unkompliziert:

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
0900 1 77 444 1

Lebensmittel, 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

jeweils Mo bis Fr 9–12 Uhr | Mi 15–18 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen
0900 1 77 444 7
Mi 15–18 Uhr | Do 9–12 Uhr

Unsere Leistungen – unsere Preise

Gültig ab 1.10.2016

Beratung, telefonisch
Festnetzpreis pro Minute 1,75
Mobilfunkpreis abweichend

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

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

Versicherungen
Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
Fachberatung je Versicherungssparte persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung persönlich (bis zu 60 Minuten) *60,00
Prioritäten- und Budgetberatung persönlich (1,5 bis 2 Stunden) *90,00 bis *120,00

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

Altersvorsorge, Banken, Kredite
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
Private Altersvorsorge/Geldanlage persönlich (2 Stunden) 160,00 inklusive Prüfung bestehender Verträge
Immobilienfinanzierung persönlich (2 Stunden) 160,00
Vorfalligkeitsentschädigung 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
Energieberatung** (persönliche Beratung) 5,00
Basis-Check** (Beratung vor Ort) 10,00
Gebäude-Check** (Beratung vor Ort) 20,00
Heiz-Check** (Beratung vor Ort) 40,00
Solarwärme-Check** (Beratung vor Ort) 40,00

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

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

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

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

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

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

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

Reutlingen
Kanzleistraße 20
72764 Reutlingen
Di + Do 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr

Newsletter

Mit unserem Newsletter informieren wir Sie regelmäßig über aktuelle Verbrauchertemen, interessante Urteile und Ergebnisse aus unseren Projekten. Sie können sich auf unserer Internetseite dazu anmelden: www.vz-bw.de/newsletter

Informationen für Verbraucher gibt es auch unter www.verbraucherportal-bw.de

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
★ Energieberatung**
** Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK

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

Gefördert durch das BMWi

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

Risiko Eigenheim? Wieviel kann ich mir leisten?
Vortrag **kostenlos**
Do 19.1. 17 Uhr
Referent: Hansjörg Hagenlocher
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20, 72764 Reutlingen
Anmeldung unbedingt erforderlich!

Altersvorsorge bei Niedrigzinsen
Vortrag **kostenlos**
Do 16.2. 17 Uhr
Referent: Hansjörg Hagenlocher
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20, 72764 Reutlingen
Anmeldung unbedingt erforderlich!

Neuerscheinung
Richtig versichert: Wer braucht welche Versicherung?
Viele Versicherungen sind überflüssig und zu teuer. Gleichwohl sind einige Versicherungen in bestimmten Lebenssituationen unerlässlich. Die richtige Entscheidung im großen Angebot der Policen ist hier gefragt. Dieser Ratgeber informiert über den für Sie passenden Versicherungsschutz und gibt Ihnen wichtige Hinweise für die richtige Wahl und Vertragsgestaltung.

... Persönliche Versicherungssituation analysieren
... Den richtigen Versicherungsschutz finden
... Umfassender Überblick über alle Versicherungssparten
... Was Sie vor dem Abschluss bedenken sollten
... Was aus falschen oder zu teuren Versicherungen wieder herauskommen
- 2016, 1. Auflage, 184 Seiten, Bestell-Nr. Wl04-01. **16,90 €**

Neuerscheinung
Was ich als Mieter wissen muss
Recht haben und Recht bekommen ist auch bei Problemen zwischen Mieter und Vermieter zweierlei. Dieser Ratgeber erklärt die Rechte und Pflichten im Wohnraummietrecht, vom Abschluss des Mietvertrags bis das Mietverhältnis zum Aus- oder Umzug endet. Gerade hier gibt es oft Streit - wegen der Kündigung, notwendigen Schönheitsreparaturen oder bei der Wohnungsübergabe.

... Was im Mietvertrag geregelt ist
... Was bei der Mietzahlung und bei Mieterhöhungen zu beachten ist
... Wie eine korrekte Kündigung aussehen muss
... Mit Hinweisen auf die aktuelle Rechtsprechung in Mietrechtsfällen
... Mit Praxistipps, Musterbriefen und Formulierungsvorschlägen
- 2016, 1. Auflage, 380 Seiten, Bestell-Nr. TR82-01. **16,90 €**

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 €**

Berufsunfähigkeit gezielt absichern
Der Weg zum besten Vertrag
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 €**

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 €**

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 Einmalige 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 Bausparkassen 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 €**

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 €**

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 €**

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 €**

Wenn die Rente nicht reicht
Welche finanziellen Hilfen Sie erwarten können
Die Zahlen sind erschreckend: Nach der Statistik der Deutschen Rentenversicherung erhalten weit über 10 Mio. Rentner weniger Geld, als ihnen über die Grundsicherung zusteht. Und angesichts des sinkenden Rentenniveaus wird die Altersarmut in Zukunft noch erheblich zunehmen. Der Ratgeber bietet Orientierung, wie die Grundsicherung als staatliche Hilfe im Alter und bei Erwerbsminderung funktioniert und welche Formalitäten einzuhalten sind.
• Die am 1.1.2016 in Kraft getretenen Änderungen zur Grundsicherung und die neuen Regelsätze sind berücksichtigt
- 2016, 1. Auflage, 194 S., Bestell-Nr. TR77-01. **12,90 €**

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-Neuausrichtungsgesetzes!
- 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 €**

RATGEBER VERANSTALTUNGEN

Neuerscheinung
Berufsunfähigkeit gezielt absichern

Berufsunfähigkeit gezielt absichern
Die Berufsunfähigkeitsversicherung - für jeden wichtig!
An sich ist es ganz einfach: Wer von seiner Arbeit lebt, braucht eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Denn die gesetzliche Versorgung reicht im Fall der Fälle bei Weitem nicht aus. Obwohl das Risiko, berufsunfähig zu werden, relativ hoch ist, sind erstaunlich viele Menschen nicht oder nicht ausreichend gegen den Verlust ihrer Arbeitskraft versichert. **Dieses Buch zeigt Ihnen unter anderem,**
... wie Sie Ihre Versorgungslücke richtig einschätzen,
... was ein guter Versicherungsschutz kosten darf,
... worauf Sie beim Vergleich von Versicherungsbedingungen achten sollten,
... wie Sie mit den Gesundheitsfragen im Versicherungsantrag umgehen,
... auf welche Vertragsklauseln Sie sich nicht einlassen sollten,
... wie Sie Ihre Rente durchsetzen,
... welche Alternativen es zur Berufsunfähigkeitsversicherung gibt.
Mit vielen Vergleichstabellen zu den wichtigsten Anbietern.
- 2016, 1. Auflage, 192 Seiten, Bestell-Nr. Wl03-01. **16,90 €**

Neuerscheinung
Das Vorsorge-Handbuch

Das Vorsorge-Handbuch
Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament
Die wichtigsten Vollmachten und Verfügungen, die jeder haben sollte, in einem praktischen Ratgeber: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Sorgerechtsverfügung. Kurze Erklärtexte erläutern, wie die Dokumente zu erstellen sind; der Praxisteil enthält alle notwendigen Vorlagen. Außerdem: In fünf Schritten zum Testament. Das Wichtigste zum Erbrecht und wie Sie ein Testament oder einen Erbvertrag aufsetzen - mit Mustertestamenten. Mit der Kompetenz von ZDF WISO und Verbraucherzentrale.
... Rechtssichere Formulierungen auf dem neuesten Stand der Rechtsprechung
... Gute Orientierung durch eine einfache, klare Struktur
... Präzise Schritt-für-Schritt-Anleitungen zeigen, wie es geht
... Teil 1 bietet kurze Erläuterungen und Entscheidungshilfen zu jedem Dokument
... Teil 2 liefert viele praktische Textbausteine, Musterbeispiele und Formulare zum Ankreuzen und Ausfüllen
... Alle Formulare zum Heraustrennen und Abheften
- 2016, 1. Auflage, 184 Seiten, Bestell-Nr. Wl01-01. **12,90 €**

Neuerscheinung



Ratgeber Zähne
Was Patienten wissen müssen: Behandlung, Kosten, Rechte

Rund 90 Millionen zahnärztliche Behandlungen gibt es jährlich in Deutschland. Und fast immer müssen Patienten zumindest einen Teil der Kosten selbst tragen – bei der Zahnreinigung ebenso wie beim Zahnersatz. Doch bei der Überprüfung der Zahnarztrechnung und der Qualitätskontrolle von Füllungen oder Wurzelbehandlungen fühlen sich viele Patienten überfordert.
Qualität und Kosten selber prüfen:
••• Von Amalgam bis Goldinlay, von Brücke bis Implantat – welche Lösung ist ausreichend, was darf sie kosten?
••• Heil- und Kostenplan verstehen und prüfen: Was wird über die Krankenkasse, was privat abgerechnet?
••• Was tun bei möglichen Behandlungsfehlern?
••• Vor- und Nachteile von Zahnzusatzversicherungen und Behandlungen im Ausland
– 2016, 1. Auflage, 192 Seiten, Bestell-Nr. GP48-01. **14,90 €**



Ihr gutes Recht als Patient

Patientenrechte beim Arzt und im Krankenhaus
Hilfe bei der Rechtsdurchsetzung im Gesundheitswesen

Klärt ein Arzt unzureichend über Behandlungsr Risiken 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 €**



Private Kranken- und Pflegezusatzversicherungen
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 übersehbaren 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 €**



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 €**



Lexikon Eigentumswohnung
Praxiswissen von A bis Z

Ein Buch mit sieben Siegeln – so erscheinen manchem die rechtlichen Regelungen rund um die Eigentumswohnung. Hausgeld, Instandhaltungsrücklage, Verwaltervertrag, bauliche Veränderungen – über diese und viele weitere Themen sollten Eigentümer Bescheid wissen, um Nachteile zu vermeiden. Dieses Lexikon schafft Klarheit – in verständlicher Sprache, mit Verweisen auf die maßgeblichen Urteile und vielen Ratschlägen zum konkreten Vorgehen. – 2016, 1. Auflage, A5, 368 S., Bestell-Nr. TR79-01. **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 zu 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 Bestattungsfragen

Der Gedanke ans Sterben wird von vielen verdrängt. Und zum Schmerz über den Verlust eines geliebten Menschen wollen nüchterne Entscheidungen über Bestattungsmöglichkeiten 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. – 2015, 21. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. FR43-21. **12,90 €**



Richtig reklamieren
Das Handbuch mit 134 Musterbriefen

Der Telefonanschluss lässt 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 €**

••• Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

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 kostenfrei
Do 12.1. 17–18 Uhr

Gewinnversprechen Vortrag kostenfrei
Do 2.3. 17–18 Uhr

Referent: Mathias Schreck
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20, 72764 Reutlingen

Kauf und Reklamation – Gewährleistungsrechte
Vortrag **5 Euro**
Di 7.2. 15 Uhr

Senioren im Visier: Die Maschen der Abzocker
Vortrag **5 Euro**
Di 7.3. 15 Uhr

Referentin: Barbara Strobel
Beratungsstelle Karlsruhe
Kaiserstraße 167, 4. OG
Verbraucherzentrale



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 €**



Meine Rechte bei Kauf und Reklamation
Basiswissen für König Kunde

Mit allen Änderungen der Rechtsprechung zum Juni 2014. Dieser Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen und was Sie tun können, wenn Probleme auftauchen. – 2014, 2. aktualisierte Auflage, 120 Seiten, Bestell-Nr. GB21-02. **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“. – 2016, 22. Auflage, A4, Spiralbindung, 100 Seiten, Bestell-Nr. FR47-22. **7,90 €**



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. Mit einer Patientenverfügung, einer Vorsorgevollmacht und einer Betreuungsverfügung legen Sie Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest. Sie sind sofort auf der sicheren Seite, wenn Sie diese schriftlich verfassen. Mithilfe unseres Ratgebers, den Textbausteinen und Musterformularen ist das kein Problem. Diese neue Auflage berücksichtigt die kürzlich beschlossenen Gesetze zur Hospiz- und Palliativversorgung und zur Sterbehilfe. – 2016, 18. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP27-18. **9,90 €**

••• Allgemeine Geschäftsbedingungen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. mit Kundeninformationen für Bestellungen per Telefon, Fax, E-Mail

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 Werktagen 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 zurückzuzahlen, 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 zurückgesandt 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

Dieser Ratgeber klärt auf: Er zeigt die Tricks und Finten, hilft Ihnen diese zu erkennen und sich dagegen zu wehren. Neu in der dritten Auflage: Thema Tierschutz – so wird mit Produkthinweisen wie „tiergerecht“ oder „artgerecht“ getrickelt und getäuscht. Der große Erfolg des Portals lebensmittelklarheit.de zeigt: die Verunsicherung ist groß und der Informationsbedarf hoch. Hier erfahren Sie, wie Sie die Lebensmittel-Lügen der Nahrungsmittelindustrie erkennen und sich dagegen wehren können. – 2016, 3. Auflage, A5, 248 S., Bestell-Nr. ET24-03. **14,90 €**



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

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. – 2016, 19. Auflage, A5, 122 S., Bestell-Nr. ER79-19. **7,90 €**



Vegetarisch Kochen
Saisonal, gesund und lecker

Kreatives Kochen, Schnelligkeit und regionale Zutaten müssen sich nicht ausschließen. Alle Rezepte aus „Vegetarisch Kochen“ sind familierprobirt, von den Ernährungsexperten der Verbraucherzentrale empfohlen und vielseitig: Zu jeder Jahreszeit gibt es Suppen, Salate, Hauptspeisen – herzhaft oder süß – und Geschenke aus der Küche. – 2015, 1. Auflage, 176 S., 20 x 25 cm, Hardcover, Bestell-Nr. ET33-01. **19,90 €**



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 €**



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 einflussreiche 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 €**



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 €**



Mit Kindern essen
Gemeinsam genießen in der Familienküche

Alle Eltern wünschen sich für ihre Kinder nur das Beste und wollen ihre Familien gesund ernähren. Aber dann mag der Nachwuchs nur »Nudeln mit ohne Soße« und auf die Frage, was es zu essen geben soll, lautet die immergleiche Antwort »Pommes«. Dieser Ratgeber zeigt, welche kindlichen Bedürfnisse das Essverhalten steuern, und erläutert, wie und wo Eltern darauf Einfluss nehmen können. Rund 120 erprobte vegetarische Familienrezepte bieten die Möglichkeit, das Gelernte direkt auf den Tisch zu bringen. – 2016, 1. Auflage, A5, 224 S., Bestell-Nr. ET34-01. **12,90 €**



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

kostenlos

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

Kross, peppig, light – Kartoffeln und Gemüse scheinchenweise
Workshops für Schulklassen Stufe 7–9
Di 10.1. bis Do 30.3.

Ausstellung
Do 23.02. bis Do 30.03.2017

Vegetarische und Vegane Ernährung
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Di 10.1. bis Do 30.3.

Nahrungsergänzungsmittel Vortrag
Do 26.1. 18–19 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Lebensmittelkennzeichnung
Ausstellung
bis **Do 23.2.**

Fit im Alter Vortrag
Mi 8.3. 10.30–11.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Karlsruhe
76133 Karlsruhe, Kaiserstraße 167, 4.0G

Kross, peppig, light – Kartoffeln und Gemüse scheinchenweise
Infoecke
Mo 2.1. bis Di 14.2.

Workshops für Schulklassen Stufe 6–9
Mo 9.1. bis Di 28.3.

Alles Veggie? Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 9.1. bis Di 28.3.

Fit im Alter Vortrag
Di 31.1. 10–11.15 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Kostenfalle Fertigprodukte
Infoecke
Mo 20.2. bis Di 28.3.

Nahrungsergänzungsmittel Vortrag
Di 14.3. 16.30–17.45 Uhr



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

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Mannheim
68161 Mannheim, Q4, 10

Kross, peppig, light – Kartoffeln und Gemüse scheinchenweise
Infoecke
Mi 4.1. bis Fr 17.2.

Workshops für Schulklassen Stufe 6–9
Mi 11.1. bis Fr 31.3.

Alles Veggie? Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mi 11.1. bis Fr 31.3.

Fit im Alter Vortrag
Do 2.2. 10–11.15 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Kostenfalle Fertigprodukte
Infoecke
Mi 22.2. bis Fr 31.3.

Nahrungsergänzungsmittel Vortrag
Do 23.3. 16.30–17.45 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Reutlingen
72764 Reutlingen, Kanzleistraße 20

Lebensmittelkennzeichnung
Infoecke
Mi 4.1. bis Mi 22.2.

Kross, peppig, light – Kartoffeln und Gemüse scheinchenweise
Workshops für Schulklassen Stufe 6–9
Mo 9.1. bis Fr 7.4.

Alles Veggie? Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 9.1. bis Fr 7.4.

Nahrungsergänzungsmittel Vortrag
Do 2.2. 17–18 Uhr
Referentin: Amelie Wolf

Nicht ohne Grund-Preisangaben im Lebensmittelhandel
Infoecke
Do 23.2. bis Mi 5.4.

Vegetarische und Vegane Ernährung Vortrag
Do 9.3. 17–18 Uhr
Referentin: Amelie Wolf

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

Kross, peppig, light – Kartoffeln und Gemüse scheinchenweise
Ausstellung
Mi 4.1. bis Mi 22.2.

Workshops für Schulklassen Stufe 6–9
Mo 9.1. bis Fr 7.4.

Alles Veggie? Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 9.1. bis Fr 7.4.

Fit im Alter Vortrag mit Verkostung
Di 31.1. 10–11 Uhr
Referentin: Heike Silber

Nicht ohne Grund-Preisangaben im Lebensmittelhandel
Infoecke
Do 23.2. bis Mi 5.4.

Nahrungsergänzungsmittel Vortrag
Do 23.3. 17–18 Uhr
Referentin: Elvira Schwörer

Verbraucherzentrale Beratungsstelle Ulm
89073 Ulm, Frauengraben 2

Kross, peppig, light – Kartoffeln und Gemüse scheinchenweise
Workshops für Schulklassen Stufe 7–9
Mo 9.1. bis Do 30.3.
Referentin: Alexandria Geiselmann

Ausstellung
Mo 20.2. bis Do 30.3.

Alles Veggie? Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 9.1. bis Do 30.3.
Referentin: Alexandria Geiselmann

Lebensmittelkennzeichnung
Ausstellung
Mo 9.1. bis Fr 17.2.

Vegetarische und Vegane Ernährung Vortrag
Di 24.1. 17.30–18.30 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselmann

Nahrungsergänzungsmittel Vortrag
Mi 15.2. 10–11 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselmann

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

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter
 meiner Postanschrift
 meiner E-Mail Adresse
 meiner Faxnummer

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

Bitte teilen sie uns Ihre Entscheidung mit und kreuzen Sie an:
 Ja, ich möchte, dass der Mitgliedsbeitrag jährlich abgebucht wird. Senden Sie mir hierfür ein Formular für die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats zu.
 Nein, ich überweise den Mitgliedsbeitrag selbst.
Bankverbindung:
Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: 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.