

DIE VERBRAUCHERZEITUNG

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 3 • 35. Jahrgang

Juli – Oktober 2019

INTRASPARENTE SCHREIBEN BEI DER ERHÖHUNG VON STROMPREISEN

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg untersuchte, ob Energieversorger in ihren Schreiben korrekt über die Erhöhung von Strompreisen informieren und ob die Mitteilungen den gesetzlichen Standards entsprechen. Das Ergebnis: Viele Schreiben informieren nur intransparent über die Erhöhung von Strompreisen, einige verschleiern außerdem den vorgeschriebenen Hinweis auf das Sonderkündigungsrecht. Ausgewertet haben wir insgesamt 61 Preiserhöhungsschreiben von 31 verschiedenen Energieunternehmen, die Verbraucher uns zur Verfügung gestellt haben.

Rechtliche Grundlage

Wenn ein Stromversorger seine Preise ändert, muss er bestimmte Gesetze einhalten. Je nach Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Versorger gelten in Deutschland unterschiedliche Regelungen: Für Kunden in der Grundversorgung gilt die Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV). Für Kunden beim Grundversorger, die nicht im Grundversorgungstarif sind und für Kunden sonstiger Energieversorger gilt das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG).

Wie der Bundesgerichtshof bereits im Jahr 2013 entschieden hatte, haben einzelne aus Verbrauchersicht positive Regelungen der StromGVV Leitbildcharakter (Urteil vom 31. Juli 2013, AZ VIII ZR 162/09). Deshalb beurteilten wir die Anschreiben der Energieversorger unter den Vorgaben der GVV. Demnach müssen Energieversorger Kunden rechtzeitig vorab (sechs Wochen zuvor) transparent und verständlich auf die Änderung der Preise hinweisen: Umfang, Anlass und Voraussetzungen der Änderung müssen angegeben werden. Im gleichen Schreiben muss der Versorger auf das Sonderkündigungsrecht des Kunden hinweisen. Mit dem Sonderkündigungsrecht können Verbraucher den Liefervertrag fristlos kündigen, wenn sie mit der Preiserhöhung nicht einverstanden sind.

Nicht transparent, nicht verständlich

Wir analysierten die Mitteilungsschreiben der Stromversorger, ob sie die Preiserhöhung als solche erkennbar machen, ob ein Hinweis auf das Sonderkündigungsrecht der Verbraucher enthalten ist und ob die Erhöhung begründet wird.

Um Preiserhöhungsschreiben erkennbar zu machen, ist die **Betreffzeile** wichtig: Sie entscheidet darüber, ob ein Schreiben ernst genommen wird oder sofort im Papierkorb landet. Bei unserer Untersuchung haben wir festgestellt, dass die meisten Versorger versuchen, die Preiserhöhung zu verschleiern. Kein Anbieter nennt in der Betreffzeile klar und deutlich, um was es geht. Die Betreffzeilen von 21 Anbietern waren bedingt in Ordnung, da sich erkennen ließ, dass es um eine

Änderung der Preise im Vertragsverhältnis geht. Dass sich die Preise erhöhen, ging aus den Betreffzeilen aber nicht klar hervor. In den übrigen Fällen waren die Betreffzeilen zumindest fragwürdig (Beispiel: „Preis Anpassung beim Ökostrom – Weihnachtsaktion“) oder schlichtweg nicht in Ordnung (Beispiel: „Wichtige Vertragsinformation und ein spannendes, neues Angebot für Sie!“). Andere versteckten den Hinweis in einem dreizeiligen Betreff, ein Anbieter verzichtete gleich ganz auf eine Betreffzeile.

Ein Preiserhöhungsschreiben erkennt man natürlich nicht nur anhand der Betreffzeile, sondern auch durch die **weitere Gestaltung**. Anhaltspunkte sind zum Beispiel die Gegenüberstellung von altem und neuem Preis, farbliche oder textliche Hervorhebung. Wir untersuchten, ob die Anschreiben auch im Gesamt-Erscheinungsbild als Erhöhungsschreiben erkennbar waren. Insgesamt wird das Thema Preiserhöhung bei allen Versorgern erst in der Mitte, im letzten Absatz oder auf weiteren Seiten oder Anlagen angesprochen. Der erste Absatz lenkt oft mit völlig anderen Informationen vom eigentlichen Inhalt des Schreibens ab. Nur bei 14 Versorgern war bereits auf der ersten Seite erkennbar, dass es sich um ein Erhöhungsschreiben handelt. 17 Versorger – also über die Hälfte – machten es ihren Kunden schwer, das Schreiben als Erhöhungsschreiben zu erkennen: Bei acht Unternehmen war die Preiserhebung erst auf Seite zwei oder in den Anlagen erkennbar. Bei neun Unternehmen war die Erhöhung im Fließtext eingebaut. Man muss diese Schreiben also sehr aufmerksam lesen, um überhaupt die relevanten Informationen zu finden.

Falsche Angaben beim Sonderkündigungsrecht

Noch wichtiger für Verbraucher ist die Pflichtangabe des **Sonderkündigungsrechts**, auf das deutlich hingewiesen werden muss. Verbraucher können bei einer Preiserhöhung nämlich unabhängig von der vereinbarten Vertragsdauer außerordentlich kündigen. Das Sonderkündigungsrecht erwähnten nur vier Anbieter ordentlich auf der ersten Seite. Drei



Anbieter verschleierten es, einer ließ es gleich ganz weg, womit seine Erhöhung unwirksam war. Fünf Versorger machten rechtlich falsche oder irreführende Angaben. Drei Versorger versteckten den Hinweis im Fließtext, vier in der Fußnote in kleiner Schrift.

Ist die Erhöhung begründet?

Stromanbieter müssen Preiserhöhungen begründen. Viele Anbieter nutzten die steigenden **staatlich indizierten Preisanteile** des Bruttostrompreises, um teils massive Preissteigerungen zu kaschieren. Auch führten viele Versorger **steigende Netzentgelte** in ihrer

Begründung an – dabei sanken diese um rund fünf Prozent beim größten Netzanbieter in Baden-Württemberg, der Netze BW GmbH.

Fazit: Die bisherigen gesetzlichen Vorgaben sind nach Ansicht der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg nicht ausreichend, um Energieversorger zu transparenten Preiserhöhungsschreiben zu bringen. Unsere Auswertung zeigt, dass viele Unternehmen versuchen, die Preiserhöhungen zu verschleiern. ●

Die genauen Untersuchungsergebnisse mit vielen Beispielen finden Sie auf unserer Homepage unter www.vz-bw.de/node/36267

PREISERHÖHUNGEN KLAR MITTEILEN!

Auf eines können Verbraucherinnen und Verbraucher sich verlassen: Alle Jahre wieder steigen die Preise für Energie. Weniger verlässlich sind allerdings die Informationen, die Energieversorger an ihre Kunden verschicken, um über die Preiserhöhung zu informieren: Preiserhöhungen werden im Text versteckt, die Aufmachung der Schreiben erinnert mehr an einen Werbeprospekt als an eine wichtige Vertragsmitteilung, und der vorgeschriebene Hinweis auf das Sonderkündigungsrecht wird häufig verschleiert. Das hat zuletzt eine Auswertung von Preiserhöhungsschreiben durch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gezeigt. Das Ergebnis zeigt auch, dass die bestehenden gesetzlichen Regelungen nicht sicherstellen, dass Energieversorger ihre Kunden transparent über beabsichtigte Preiserhöhungen und die daraus resultierenden Rechte, beispielsweise das Sonderkündigungsrecht, informieren.



Matthias Bauer,
Abteilungsleiter Bauen, Wohnen, Energie

Es muss künftig gesetzlich gewährleistet sein, dass Preiserhöhungsschreiben auch als solche erkennbar sind. Dies kann durch die Festlegung von Standards, beispielsweise in Form einer aussagekräftigen Betreffzeile, erfolgen. Ebenso wichtig ist eine Regelung, die sicherstellt, dass klar und unmissverständlich auf das Sonderkündigungsrecht hingewiesen wird. ●

INHALT ● Finanzen: Seite 2 Negative Grundzinsen in Riester Sparverträgen unzulässig | Ein Provisionsdeckel in der Lebensversicherung ist keine Lösung | Aufruf: Rechtswidrige Zinsänderungen in Sparverträgen – lassen Sie Verträge nachberechnen ● **Versicherungen: Seite 3** Elementarschadenabsicherung – Ministerpräsidenten müssen ihren Beschluss konkretisieren | Fall aus der Beratungspraxis: Allianz Warranty GmbH Neuwagen-Anschluss-Garantie | Prämienhöhungen in der privaten Krankenvollversicherung ● **Ernährung: Seite 4** Sind Nahrungsergänzungsmittel mit CBD-Extrakten aus Cannabis (Hanf) zur Schmerzbehandlung geeignet? | Nachgehakt: Transfettsäuren ● **Bauen Wohnen Energie Seite 5** Marktstammdatenregister – Wer ist meldepflichtig? | Teure Teppichwäsche ● **Recht | Verbraucherbildung: Seite 6** Aktuelle Urteile | Verbraucherbildung in der Grundschule: Grundschulkind als Verbraucher ● **Telekommunikation | Internet | Verbraucherrecht: Seite 7** Unerwünschte Werbung – täglicher Ärger für Verbraucher | Gläserne Nutzer durch Tracking ● **Ihre Verbraucherzentrale: Seite 8**

NEGATIVE GRUNDZINSEN IN RIESTER SPARVERTRÄGEN UNZULÄSSIG

Die Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gegen die Kreissparkasse Tübingen war in zweiter Instanz erfolgreich. Die Sparkasse verwendet in ihrem Riester Banksparplan „VorsorgePlus“ eine auch nach Auffassung des OLG Stuttgart rechtswidrige Klausel zur Zinsanpassung. Damit sind die von der Sparkasse in ihrem Preisverzeichnis mitgeteilten negativen Grundverzinsungen für den „VorsorgePlus“ Vertrag hinfällig (OLG Stuttgart, Az 4 U 184/18, Urteil vom 27. März 2019).

Die Kreissparkasse Tübingen hatte in ihrem Riester Banksparplan „VorsorgePlus“ über

den Preisaushang eine negative Grundverzinsung bekannt gegeben. Dabei geht es nicht um juristische Details, wie die Kreissparkasse nach Verkündung des Urteils mitteilte. Denn mit einer negativen Grundverzinsung wird durch die Verrechnung der Bonuszins geschmälert, der mit den Verbrauchern zusätzlich vertraglich vereinbart war. Inzwischen hat die Kreissparkasse Revision beim Bundesgerichtshof eingelegt. Das Verfahren hat grundlegende Bedeutung für eine Vielzahl weiterer Riester Sparverträge. ●



AUFRUF: RECHTSWIDRIGE ZINSÄNDERUNGEN IN SPARVERTRÄGEN – LASSEN SIE VERTRÄGE NACHBERECHNEN

Kreditinstitute haben Verbrauchern in der Vergangenheit zu Zwecken des Vermögensaufbaus und der Altersvorsorge Sparverträge mit veränderlichem Zinssatz und der Zielsetzung einer entsprechend langen Laufzeit verkauft. Bezeichnet werden die Verträge als „Prämiensparen flexibel“, „VorsorgePlus“, „VR-Vorsorge-Ansparplan“, „Vorsorgespars“, „VR Zukunft“, „Flexspars“ oder „Express 2000“. Neben dem veränderlichen Zinssatz wurde den Verbrauchern in der Regel ein Zinsbonus oder eine Prämie in Aussicht gestellt. Dieser Anspruch entsteht aber nur bei vertragsgemäßer Fortführung bis zum Vertragsende oder nach Erreichen einer bestimmten Vertragslaufzeit. Mit Einführung der Riester-Rente in 2001 wurden derartige langfristige Sparverträge auch als sogenannte Riester Banksparpläne zur Altersvorsorge verkauft.

Die hierbei verwendete Zinsänderungsklausel für den veränderlichen Zinssatz ist in Anwendung der höchstrichterlichen Rechtsprechung in vielen Fällen rechtswidrig.

In Sparverträgen, die rechtswidrige Zinsänderungsklauseln enthalten, haben die Institute die Zinsen zum eigenen Vorteil angepasst. Verbrauchern wurden zu wenig Zinsen gutgeschrieben. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat im laufenden Jahr bereits 42 Fälle aus den Beratungen zu intransparenten Zinsänderungsvereinbarungen rechnerisch überprüft und die Daten ausgewertet. Danach waren die Zinsände-

rungsklauseln von insgesamt 25 verschiedenen Kreditinstituten rechtswidrig, darunter insbesondere die etlicher Sparkassen aus Baden-Württemberg. Im Durchschnitt betrug das angesparte Guthaben inklusive Prämien beziehungsweise Boni rund 25.000 Euro. Die rechnerische Prüfung ergab in allen Berechnungen einen Nachzahlungsanspruch der Verbraucher. Im Mittel liegt der Anspruch auf Zinsnachzahlungen bei rund 2.100 Euro je Vertrag. Die Verbraucherzentrale rät Verbrauchern, die derartige Sparverträge abgeschlossen haben, ihre Ansprüche überprüfen zu lassen und unterstützt sie bei der Durchsetzung von Nachzahlungsansprüchen. Auf Ihrer Internetseite informiert sie mit einem Podcast zum Thema, stellt die Rechtslage dar und bietet einen Musterbrief an: www.vz-bw.de/node/22232 ●

KLARE REGELN ZUM THEMA ZINSÄNDERUNGEN

Der BGH hatte sich in der Vergangenheit mehrfach mit Zinsänderungsklauseln befasst. Aus verschiedenen Urteilen des BGH lassen sich klare Regeln zum Thema Zinsänderung ableiten (Urteil vom 13. April 2017, Az. XI ZR 197/09; Urteil vom 4. Juni 2002, Az. XI ZR 361/01; Urteil vom 21. Dezember 2010, Az. XI ZR 52/08).

EIN PROVISIONSDECKEL IN DER LEBENSVERSICHERUNG IST KEINE LÖSUNG

Das Bundesfinanzministerium schlägt mit seinem Referentenentwurf vom 18. April 2019 unter anderem einen sogenannten Provisionsdeckel für Lebensversicherungen vor. Ein Provisionsdeckel begrenzt die Höhe der Einnahmen, welche Vermittler aus dem Verkauf von Lebensversicherungsverträgen erzielen. Damit sollen „mögliche Fehlanreize“ beim Abschluss von Lebensversicherungen vermieden werden. Die zulässige Abschlussprovision soll auf 2,5 bis maximal 4 Prozent der sogenannten Bruttobeitragssumme – das sind die vertraglich über eine Laufzeit von bis zu 35 Jahren zu leistenden Versicherungsbeiträge – begrenzt werden. Der höhere „Deckel“ von 4 Prozent soll zulässig sein, wenn qualitative Merkmale vorliegen wie eine geringe Stornoquote, geringe Anzahl von Beschwerden, hochwertige Beratung oder auch die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben im Vertrieb.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg kann der Gesetzgeber das Ziel, Fehlanreize zu vermeiden, durch die Verbraucher benachteiligt werden, mit einem Provisionsdeckel nicht erreichen. Denn dadurch wird der Anreiz nicht beseitigt, die Einnahmen durch den Verkauf von Versicherungen zu steigern, unabhängig vom Bedarf der Ratsuchenden. Möglicherweise verschärft ein Provisionsdeckel das Problem des Verkaufs vorbei am Bedarf der Verbraucher sogar, weil er die Vermittler dazu motivieren könnte, den Verkauf von Lebensversicherungen gar zu steigern oder bestehende Verträge häufiger aufzulösen, um Neuabschlüsse zu generieren. Es ist absehbar, dass

Ein Provisionsdeckel würde sich in das Herumdoktern einreihen. Er verhindert nicht, dass weiterhin Produkte verkauft werden können, die nicht bedarfsgerecht sind. Er verhindert auch nicht, dass alle Jahre wieder der Vertrieb mit neuen Produkten daherkommt und Verbraucher zum Wechsel überredet wird, denn damit werden neue Provisionen fällig. In unseren Beratungen sehen wir regelmäßig Lebensversicherungsverträge, egal, ob ungefordert oder als Riester oder Rürup Vertrag, die seit Jahren bestehen und trotz guter Kapitalmarktentwicklung im Minus sind. Oft sind sie zu teuer, zu unflexibel, manchmal auch zu riskant für den Bedarf des jeweiligen Verbrauchers.

Der Gesetzgeber irrt auch, wenn er meint, dass die von ihm aufgeführten qualitativen Merkmale tatsächlich ein Indikator für eine bedarfsgerechte Beratung sind. Die Annahme, dass niedrige Kündigungsquoten oder ausbleibende Beschwerden ein Anzeichen dafür sind, dass die vermittelten Produkte bedarfsgerecht wären, ist falsch. Stornoquoten sind, ebenso wie die Anzahl von Beschwerden, alleine kein zuverlässiges Kriterium dafür, ob die vermittelte Lebensversicherung bedarfsgerecht ist. Ändern sich die Anliegen der Ratsuchenden unerwartet, ist ein Storno nicht einer fehlerhaften Beratungsleistung zuzurechnen. Umgekehrt ist eine Nichtkündigung auch bei fehlerhafter Beratung plausibel, solange diese unentdeckt bleibt, was bei der Finanzberatung aufgrund ihrer Vertrauenseigenschaften sogar der Regelfall ist.



Vermittler versuchen werden, die aufgrund des Provisionsdeckels wegbrechenden Einnahmen auszugleichen.

Ein Provisionsdeckel suggeriert außerdem, dass der aktive Verkauf von Lebensversicherungen an Verbraucher plötzlich bedarfsgerecht würde, wenn nur die Provision etwas geringer wäre. Das ist ein Trugschluss. Seitdem der Gesetzgeber im Jahr 2001 die Rente mit Einführung der Riester Rente zu einem merklichen Teil privatisiert hat, doktert er an der Altersvorsorge herum, ohne die eigentlichen Probleme anzugehen.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg fordert daher weiterhin insbesondere eine Trennung von Beratung und Verkauf, ein Provisionsverbot in der Beratung sowie eine wirksame aufsichtsrechtliche Überwachung von Beratung. Der rechtliche Rahmen muss die Erwartung der Verbraucher absichern, dass die Beratung sich ausschließlich an ihren Interessen ausrichtet. ●

ELEMENTARSCHADENABSICHERUNG – DIE BUNDESLÄNDER MÜSSEN BESCHLUSS KONKRETISIEREN

Umweltereignisse wie Starkregen und Überschwemmungen verursachen hohe Schäden – betroffen sind insbesondere die Vermögensgegenstände Immobilien und Hausrat. Besteht dafür kein Versicherungsschutz, tragen Verbraucher in solchen Fällen ein hohes finanzielles Risiko. Ohne den vertraglichen Einschluss einer Absicherung von Elementarschadensereignissen leisten Wohngebäudeversicherungen und Hausratversicherungen in solchen Natur-Schadensfällen nicht. Für den Staat hat dies das potenzielle finanzielle Risiko hoher notwendig werdender staatlicher Transferleistungen zur Folge.

Ein Ansatz zur Lösung des Problems zeigt der Beschluss der Ministerpräsidenten der Länder vom Juni 2017. Die Ministerpräsidenten betonen als zukünftige Grundlage staatlicher Reaktion auf Unwetterkatastrophen ihre große gesamtstaatliche Verantwortung und geben einen Rahmen für das zukünftige staatliche Handeln vor. So gilt die länderübergreifende einheitliche Vorgabe, dass es staatliche Hilfen nach Unwetterkatastrophen nur noch für Geschädigte geben soll, wenn diese



keinen Versicherungsschutz abschließen konnten. Flankierend sollen Maßnahmen zur Verbreitung von Elementarschadenversicherungen durchgeführt werden und gesetzliche Vorgaben hin zu geringeren Bauaktivitäten in gefährdeten Gebieten gemacht werden.

Der Beschluss legt zugrunde, dass es private Versicherungslösungen grundsätzlich gibt und Immobilienbesitzer auch eine Selbstverantwortung für ihren Besitz wahrnehmen sollen. Der Beschluss erkennt an, dass Betroffene hierfür überhaupt einen Versicherungsschutz bekommen können. Die Quote der Versicherten ist in Baden-Württemberg hoch, abhängig vom Bundesland und von der Lage der Gebäude ist jedoch eine Versicherung gar nicht oder nicht zu vertretbaren Preisen möglich.

Voraussetzung dafür ist jedoch, dass Verbraucher die Existenz von Absicherungsmöglichkeiten gegen Elementarschäden und die neue staatliche Positionierung zu Staatshilfen im Schadensfall kennen. Insbesondere muss klar sein, wie die Verbraucher, die Schwierigkeiten haben, eine Versicherung grundsätzlich oder zu vertretbaren Bedingungen zu erhalten, diesen Umstand nachweisen können.

Leider ist der Beschluss der Regierungschefinnen und Regierungschefs der Länder vom Juni 2017 immer noch nicht wirklich konkretisiert. Dies ist aber dringend notwendig. Es muss nun von politischer Seite im Detail konkret beschrieben werden, was von Immobilienbesitzern erwartet wird, welche Bemühungen ausreichen und welche nicht. Zum Beispiel ist eine Antwort zu geben auf die Frage, wie viele Ablehnungen von wie vielen verschiedenen Versicherern von den Verbrauchern eingeholt werden müssen und welche Beitragshöhe und welche Selbstbehalte höchstens zu akzeptieren sind. Ohne die Konkretisierung ist der Beschluss aus dem Jahre 2017 weder wirkungsvoll noch verbrauchergerecht. ●

PRÄMIENERHÖHUNGEN IN DER PRIVATEN KRANKENVOLLVERSICHERUNG

Teils herbe Erhöhungen der Beiträge zur privaten Krankenversicherung waren Anlass vieler Verbraucher, sich an die Verbraucherschutzzentrale zu wenden. In einer Durchschnittsbetrachtung erhöhten sich die Beiträge dieser Verbraucher im letzten Krankenvollversicherungs-Versicherungsjahr um 11 Prozent. Dabei ist der Durchschnittswert schon beachtlich, die Bandbreite ist es noch viel mehr. So gab es einerseits eher geringe Erhöhungen, andererseits aber auch Steigerungen in einzelnen Tarifen um 41 Prozent.

Betrachtet man die absoluten Steigerungen, also das, was die Verbraucher in Euro und Cent mehr bezahlen sollen, finden sich Fälle von Erhöhungen, die im Bereich von 1.000 Euro im Jahr liegen.

Daran lässt sich gut das große Problem der Privaten Krankenvollversicherung aus

Verbrauchersicht erkennen. Zwar gibt es keine flächendeckenden Prämiensteigerungen im vierstelligen Bereich, das ist für den einzelnen Verbraucher, der von einer massiven Erhöhung betroffen ist, jedoch kein Trost, ist er doch, jenseits von abstrakten statistischen Zahlen, ganz konkret betroffen.

Damit rückt in den Fokus, dass genau dieses Risiko hoher Prämiensteigerungen, das immer besteht, ein Hauptnachteil der Privaten Krankenversicherung ist, der von vielen Verbrauchern nicht einfach so weggesteckt werden kann. Für sie hat eine solche Beitragserhöhung geradezu existenzielle Auswirkungen. Von Versicherern und dem Versicherungsvertrieb ist unbedingt zu erwarten, dass auf diese Zusammenhänge vor Vertragsabschluss hingewiesen wird – was so in der Vergangenheit wohl nicht überall geschehen ist. ●



! FALL AUS DER BERATUNGSPRAXIS: ALLIANZ WARRANTY GMBH NEUWAGEN-ANSCHLUSS-GARANTIE

Frau M. hatte im Jahr 2016 ein Auto gekauft. Nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistung stellte man bei der Inspektion einen Defekt des Turboladers fest, Reparaturkosten rund 4.000 Euro. Gut, dass es die Neuwagengarantieversicherung gibt, dachte sich Frau M. und beantragte die Versicherungsleistung. Der Versicherer lehnte jedoch ab, er berief sich auf die Verletzung einer vertraglich vereinbarten Obliegenheit. Die Wartungen seien jeweils immer zu spät durchgeführt worden.

Gemäß § 28 Versicherungsvertragsgesetz VVG ist der Versicherer zwar berechtigt, die Leistung zu verweigern beziehungsweise die Leistung zu kürzen, wenn die Obliegenheitsverletzung vorsätzlich beziehungsweise grob fahrlässig erfolgt ist, also ein Verschulden des Versicherungsnehmers vorliegt. Aber in diesem Fall hatte die Vertragswerkstatt, die den Versicherungsvertrag vermittelt hat, eine erhebliche Mitschuld. Frau M. hatte immer rechtzeitig um einen Inspektionstermin gebeten und sogar darauf hingewiesen, dass die Kilometer-Leistung überschritten wird. Die Auskunft der Werkstatt war: Dies würde nichts ausmachen. Teilweise musste Frau M. mehrere Monate auf einen Termin warten.

Im Auftrag von Frau M. kontaktierten wir den Versicherer. Der jedoch blieb uneinsichtig und verwies nun darauf, dass gar kein Vertrag zwischen Versicherer und Frau M. bestehen würde – schließlich hätte sie die Neuwagen-Anschluss-Garantie geschenkt bekommen – alleiniger Vertragspartner sei das Autohaus.

Aufgrund unserer Empfehlung und Argumentationshilfe wendete sich die Verbraucherin wieder an das Autohaus. Innerhalb kürzester Zeit erhielt sie die erfreuliche Nachricht, dass nun eine komplette Kostenübernahme über die Versicherung erfolge.

MARKTSTAMMDATENREGISTER – WER IST MELDEPFLICHTIG?

Sagt Ihnen das Marktstammdatenregister etwas? Wenn Sie eine Photovoltaikanlage auf dem Dach haben, sollten Sie es kennen: Neue und bestehende Anlagen müssen hier registriert werden. Das Webportal des Marktstammdatenregisters ist seit dem 31. Januar 2019 online und löst die bisherige Anmeldeprozedur für Photovoltaik-Anlagen und Stromspeicher ab. In diesem Artikel beantwortet die Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die wichtigsten Fragen:

Was ist das Marktstammdatenregister?

Seit Anfang 2019 ist das Marktstammdatenregister (MaStR) online. Es löst alle bisherigen Meldewege für Anlagen nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) oder Kraft-Wärme-Kopplungs-Gesetz (KWKG) ab. Das MaStR ist ein umfassendes amtliches Register für alle stromerzeugenden Anlagen.

Was sind die „Stammdaten“ des MaStR?

Stammdaten sind Daten, die sich nicht (oder nur selten) ändern:

- Standort
- Kontaktinformationen
- technische Daten der Anlage
- technische Zuordnungen wie zum Beispiel der Netzanschlusspunkt

Sogenannte „Bewegungsdaten“ wie Zählerstände oder Speicherfüllstände werden nicht erfasst. Am besten informieren Sie sich vor-

ab über alle bei der Registrierung benötigten Daten über die Registrierungshilfe der Bundesnetzagentur. Dort finden Sie auch Video-Anleitungen, die Sie Schritt für Schritt durch die Einträge führen.

Ich betreibe eine Photovoltaik-Anlage. Muss ich sie registrieren?

Die knappe Antwort ist: Ja. Alle PV-Anlagen jeglicher Größe, die „mittelbar oder unmittelbar an ein Stromnetz“ angeschlossen werden, sind registrierungspflichtig. Ausgeschlossen sind lediglich Erzeugungsanlagen, die über keinen Netzzugang verfügen.

! ACHTUNG:

Aus datenschutzrechtlichen Gründen wird es keine Übernahme der Daten geben, die bisher über das Anlagenregister oder das Photovoltaik-Meldeportal vorgenommen wurden. Deshalb müssen auch „alte“ Anlagen an das Marktstammdatenregister gemeldet werden.

Welche Fristen gelten für die Datenmeldung?

Neue PV-Anlagen sind mit einer Frist von einem Monat nach Inbetriebnahme zu melden. Solaranlagen, die vor dem 31. Januar 2019 in Betrieb genommen wurden, müssen bis Ende Januar 2021 in das Register eingetragen werden.



TIPP ENERGIEBERATUNG ON TOUR

Diesen Sommer sind wir wieder viel in Baden-Württemberg unterwegs und beantworten Ihre Fragen zu Photovoltaik, Speicher und Fördermittel:

- 9. Juli 2019 Stuttgart, Verbraucherzentrale, Paulinenstraße 47 | 10–14 Uhr
- 17. Juli 2019 Ulm, Münsterplatz/Hirschstraße | 9–13 Uhr
- 19. Juli 2019 Tübingen, Holzmarkt | 9–13 Uhr
- 20. Juli 2019 Sigmaringen, Vier-Jahreszeiten-Brunnen | 9–13 Uhr

Ich habe einen Batteriespeicher – muss ich diesen zusätzlich registrieren?

Ja, sowohl die Solaranlage als auch der Batteriespeicher müssen einzeln in das Register eingetragen werden. Bei bestehenden Batteriespeichern ist die Frist zum 31. Dezember 2019 gesetzt. Für neue Speicher, die seit Februar 2019 in Betrieb genommen wurden, gilt die Ein-Monats-Frist.

Unsere Empfehlung: Sofort handeln, um Bußgelder zu vermeiden

Wir empfehlen, die Registrierungen und Datenmeldung sofort durchzuführen.

Somit sichern Sie sich gegen Bußgelder wegen Meldeverfehlungen oder den Verlust Ihrer Vergütung nach dem EEG oder KWKG ab.

Wo gibt es weiterführende Informationen?

Unter <https://www.marktstammdatenregister.de/MaStRHilfe/subpages/faq.html> beantwortet auch die Bundesnetzagentur Fragen zum Marktstammdatenregister. Außerdem ist montags bis freitags dort von 9 bis 17 Uhr eine Hotline zum Thema unter 022814-3333 geschaltet.

E-Mail-Anfragen sind möglich an service@marktstammdatenregister.de.

i DER „EIGNUNGS-CHECK SOLAR“ DER ENERGIEBERATUNG ...

... der Verbraucherzentrale beantwortet alle Fragen rund um das Thema Photovoltaik. Bei einem Vor-Ort-Termin kommt ein Energieberater zu Ihnen nach Hause und prüft anhand von Dachflächen, -typen und -neigung, ob eine Solaranlage auf Ihr Haus passt. Dabei beantwortet der Experte Fragen zu Umsetzung, Kosten und Wirtschaftlichkeit. Ebenfalls im Eignungs-Check Solar enthalten sind Informationen zu den aktuellen Fördermöglichkeiten über den Bund und landesweite Fördertöpfe. Im Anschluss gibt es einen Kurzbericht, der einen Überblick liefert, wie „solartauglich“ die Immobilie ist und über die weiteren Schritte informiert. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bietet diesen Check dank Förderung durch das Bundeswirtschaftsministerium für 30 Euro an.

TEURE TEPPICHWÄSCHE

Seit dem Ende des letzten Jahres sind in Baden-Württemberg wieder verstärkt unseriöse Anbieter unterwegs, die Dienstleistungen im Bereich Teppichwäsche und Polstermöbelreinigung anbieten. Zumeist machen diese Unternehmen über Flyer auf sich aufmerksam, die an Haushalte oder über Beilagen in den Tageszeitungen verteilt werden.

Eine Verbraucherin in Stuttgart, die einen Teppichläufer reinigen und dessen abgetretene Fransen erneuern lassen wollte, meldete sich auf die in einem solchen Flyer hinterlegte Rufnummer. Unverzüglich nach dem Anruf kam ein Mitarbeiter vorbei, schaute sich den Läufer an und schwärmte davon, was für einen „Schatz von Teppich“ sie da habe. Bereitwillig übergab sie dem Mann deshalb den Teppich und beauftragte die Arbeiten. Sie hinterfragte den Preis nicht. Der Gesamtbetrag für die Reinigung und Restaurierung des gerade einmal zwei auf drei Meter großen Läufers sollte bei 4.000 Euro liegen – nach einem großzügig gewährten Rabatt.

Zwischenzeitlich dämmerte es der Verbraucherin, dass an diesem Geschäft etwas faul sein muss. Sie bemerkte, dass auf dem Auftragsformular keine Geschäftsadresse oder Steuernummer verzeichnet war. Auch fand sie es merkwürdig, dass der Teppichreiniger dringend auf Barzahlung bestand.

Ihre Zweifel wurden immer stärker und sie begab sich in die Beratung der Verbraucherzentrale. Hier wurde festgestellt, dass der zwingende Hinweis auf das Verbraucherschutzwiderrufsrecht vom Unternehmer nicht erteilt wurde. Ein seriöses Geschäft läuft immer auf Rechnung. Es wird erst bezahlt, nachdem die Leistung überprüft und abgenommen worden ist. Der Verbraucherin wurde geraten, den geschlossenen Vertrag zu widerrufen, dem Teppichwäscher bei der Rückgabe des Läufers schriftlich die Widerrufserklärung zu übergeben und den Läufer zurückzunehmen. Einen Zahlungsanspruch hat der Unternehmer nicht. Auch sollte sie sich Verstärkung holen, um nicht in Bedrängnis zu kommen. Die Teppichreiniger sind gute Überredungskünstler, werden aber auch ziemlich massiv, wenn es um die Bezahlung ihrer Dienstleistung geht.

Die Verbraucherin hat wie von der Verbraucherzentrale geraten gehandelt. Sie musste nichts zahlen. Durch den Widerruf ohne ordentliche Belehrung hat der Unternehmer seinen Werklohnanspruch verwirkt.

Im Nachhinein stellte die Verbraucherin auch noch fest, dass der Läufer zwar gewaschen, die Fransenreparatur jedoch total unsachgemäß durchgeführt worden war.

TIPP SO ERKENNT MAN EINEN SERIÖSEN TEXTILFACHMANN:

Kosten: Wie bei allen Handwerkerleistungen gilt: Marktübliche Kosten kann man am besten einschätzen, wenn man mehrere Angebote einholt und miteinander vergleicht.

Unternehmen: Ein seriöses Unternehmen verfügt über Geschäftsräume und gibt seine Identität (Inhaber, Adresse, Telekommunikationsverbindungen, Steuernummer usw.) unaufgefordert und bereitwillig bekannt.

Angebot: Bei Reinigungen, die keine Quadratmeterpreise angeben, sollten Kunden hellhörig werden. Gleiches gilt für scheinbar günstige Preise und Rabattaktionen und auch dann, wenn nur Barzahlung möglich ist. Eine Rechnung mit ausgewiesener Mehrwertsteuer ist ein Muss. Man sollte zudem auf einer detaillierten Auftragsbestätigung bestehen, die nicht handschriftlich verfasst wurde.

Widerrufsrecht: Bei Verträgen, die bei den Kunden und nicht in den Geschäftsräumen der Firma abgeschlossen werden, gilt das 14-tägige Widerrufsrecht. Textilreinigungsfirmen müssen darüber informieren. Fehlt die Belehrung über den Widerruf, müssen Verbraucher auch nichts bezahlen. Das Recht zum Widerruf erlischt dann erst 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsabschluss.

UNERWÜNSCHTE WERBUNG – TÄGLICHER ÄRGER FÜR VERBRAUCHER



Überquellende Briefkästen, vollgestopfte E-Mail-Postfächer oder unerwünschte Anrufe sorgen für täglichen Ärger bei Verbrauchern und eine große Beratungsnachfrage bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Die meisten Zuschriften und Anrufe sind unzulässig und haben in der Vergangenheit zu zahlreichen Verfahren gegen Anbieter geführt.

Telefon-, SMS- und MMS-Werbung

Die Anrufe oder Nachrichten erfolgen häufig wegen eines vermeintlichen Gewinnspiels, eines Zeitungsabos oder der Vertragsanpassung durch die Versicherung oder den Telekommunikationsanbieter.

Dennoch dürfen Unternehmen Verbraucher nur telefonisch kontaktieren, wenn diese der Kontaktaufnahme zuvor ausdrücklich zugestimmt haben. Insofern ist es nicht ausreichend, wenn Verbraucher zu Beginn des Gespräches um Erlaubnis gefragt werden – die Erlaubnis muss schon vor dem Anruf gegeben worden sein. Anrufer dürfen ferner die Rufnummer nicht unterdrücken.

Als Verbraucher muss man diese Anrufe nicht dulden: Werden solche Anrufe bei der Bundes-

netzagentur angezeigt, können anrufende Firmen mit empfindlichen Bußgeldern (bis zu 300.000 Euro) bestraft und die Rufnummern abgeschaltet werden. Die Meldung kann per Online-Formular auf der Internetseite der Bundesnetzagentur oder per E-Mail an rufnummernmissbrauch@bnetza.de erfolgen. Um gegen die lästigen Anrufe wirksam vorgehen zu können, sollten Verbraucher möglichst genaue Angaben über den Anruf machen (Rufnummer, Datum, Uhrzeit, Name des Anrufers/der Firma).

Briefkastenwerbung

Bei der Briefkastenwerbung sind verschiedene Werbesendungen möglich: nicht adressierte oder adressierte Werbung sowie Werbung, die in anderen Produkten steckt (Wochenzeitung mit Werbebeilagen).

Nicht namentlich an den Verbraucher adressierte Werbung muss nicht geduldet werden. Ein deutlicher Hinweis auf dem Briefkasten (beispielsweise „Keine Werbung“) muss nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs beachtet werden. Auch die Post muss sich bei teildressierten Werbesendungen (beispielsweise „Alle Bewohner des Hauses XY-Straße“) an ein Verbot halten. Generell ist bei einem Verstoß ein Vorgehen gegen die Postdienstleister und gegen den Werbenden möglich.

Wenn die Werbung direkter Bestandteil der Zeitung ist, hilft ein Aufkleber „Keine Werbung“ nicht weiter. Oftmals verteilen Zeitungsausträger aber die kostenfreie Zeitung und die Werbung separat. Bei einem entsprechenden Hinweis auf unerwünschte Werbung dürfen die Austräger dann auch nur die Zeitungen einwerfen.

Die an einen Empfänger adressierte Werbung muss durch die Post zugestellt werden. Jedoch kann man sich gegen die weitere Zusendung von Werbung erfolgreich wehren. Dazu muss gegenüber der Firma der Verarbeitung der betreffenden personenbezogenen Daten zum Zweck der Direktwerbung widersprochen werden. Hält sich das Unternehmen nicht daran, kann gegen dieses ein Bußgeld verhängt werden.

Daneben kann man sich auf der sogenannten „Robinsonliste“ eintragen. Mitgliedsunternehmen des Deutschen Dialogmarketing Verbandes e.V. (DDV) dürfen diese Adresse dann nicht mehr verwenden.

E-Mail-Werbung

Trotz guter Sicherheitsprogramme und Filter

gelangen täglich mehrere SPAM-Mails in jedes E-Mail-Postfach.

Spammer kaufen Datensätze und verschicken dann automatisiert massenhaft SPAM-Mails. Auch bei dem Versand von E-Mails gilt, dass nur derjenige angeschrieben werden darf, der seine vorherige Zustimmung zum Erhalt von Werbe-Mails gegeben hat.

Zwar haben Verbraucher auch hier die Möglichkeit, die Absender aufzufordern, die Werbezusendung zu unterlassen oder sie können sich auf die Robinsonliste setzen lassen, jedoch ist dies nur dann sinnvoll, wenn die E-Mail auch tatsächlich von einem bekannten Unternehmen stammt. In den meisten Fällen sitzen die Absender jedoch im Ausland und würden durch eine Antwort nur die Bestätigung erhalten, dass die gekaufte E-Mail-Adresse auch tatsächlich funktioniert. Sinnvoll ist es in solchen Fällen, den Absender automatisiert zu blockieren, um zukünftig keine unerbetenen E-Mails mehr zu erhalten.

Hinweis: Bei der Bestellung von Waren oder bei Vertragsabschlüssen sollte der Kontaktaufnahme zu Werbezwecken von vornherein widersprochen werden, das heißt, die entsprechenden Felder zur Genehmigung sollten nicht angekreuzt werden. Wurde die Genehmigung bereits abgegeben, kann diese jederzeit widerrufen werden.

Um sich gegen Werbung zu wenden, empfiehlt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg folgende Formulierung: „Ich widerspreche der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten zum Zweck der Direktwerbung (Artikel 21 Absatz 2 Datenschutz-Grundverordnung).“

GLÄSERNE NUTZER DURCH TRACKING

Die Digitalisierung des Haushaltes und der Alltagsgegenstände ist mittlerweile so stark vorangeschritten, dass die meisten elektronischen Geräte internetfähig sind oder die Daten der Geräte elektronisch ausgelesen werden können. Ob Haushaltsgegenstände, Smartphones, Uhren oder Kinderspielzeug – viele Geräte sammeln Daten über die Nutzer.

Ein sich selbst füllender Kühlschrank, eine Schritte zählende Uhr, selbst mitspielende Kinderpuppen oder eine Sprachenapp auf dem Smartphone versprechen ein innovatives und komfortableres Leben. Viele Alltagsgegenstände sammeln Daten, um dem Bediener einen Mehrwert zu bieten. Ohne eine entsprechende Datensammlung und Auswertung wäre kein Smart Home-Betrieb möglich und Fitnessstracker, viele Smartphone-Apps oder viele elektronische Helfer mehr oder weniger nutzlos.

Dennoch ist festzustellen, dass viele Anbieter zu viele Nutzerdaten sammeln. Das bekannteste Beispiel ist die Standortbestimmung von google-Produkten: Nahezu jede App, auch wenn sie ortsungebunden angewendet werden könnte, möchte die Standortdaten erfassen oder weitergehende Zugriffe auf das Telefonbuch oder das Mikrofon erhalten.



Je mehr Daten gesammelt und ausgewertet werden, desto intensiver ist der Eingriff. Nutzer müssen vorab informiert werden, welche Daten beziehungsweise Informationen vom Anbieter gesammelt werden sollen. Erfolgt diese Information nicht, verstößt der Anbieter gegen das Transparenzgebot nach der Datenschutzgrundverordnung. Auch kann in den meisten Fällen nicht davon ausgegangen werden, dass Anbieter ein berechtigtes Interesse an der Auswertung der Nutzungsgewohnheiten der Verbraucher haben.

Einige Anbieter machen den Abschluss eines Vertrages davon abhängig, dass Daten erhoben und verwertet werden. Wenn Daten erhoben werden, die für die Durchführung des Vertrages nicht notwendig sind, stellt dies einen Verstoß gegen das Kopplungsverbot dar.

Da google viele Daten ohne Einwilligung der Nutzer verwendet, sich die Datenweitergabe an Dritte vorbehielt und auch die Datenschutzerklärung für Leser nicht verständlich ist, klagte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) erfolgreich gegen den Inter-

netriesen: Das Kammergericht Berlin erklärte große Teile der Datenschutzerklärung für rechtswidrig (Urt. des KG Berlin vom 21. März 2019, Az. 23 U 268/13 – nicht rechtskräftig). Ein weiteres Verfahren vor dem Bundesgerichtshof ist nun wahrscheinlich.

Hinweis: Werden Verbraucherdaten durch ein Unternehmen ohne Rechtsgrundlage gesammelt und ausgewertet, müssen Anbieter mit saftigen Geldbußen rechnen. Bei Verstößen sind Geldbußen bis 20 Millionen Euro oder vier Prozent des gesamten weltweit erzielten Jahresumsatzes möglich! ●

INFO- UND TERMINELEFON

Wir beraten Sie gerne persönlich.
Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin in einer unserer Beratungsstellen.
Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr
Freitag 10–14 Uhr

(0711) 66 91 10

INTERNET HOMEPAGE

www.vz-bw.de

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Sie haben Ärger mit Ihrem Mobilfunkanbieter? Ihre Bank kündigt einen Vertrag aus heiterem Himmel? Die Handwerkerrechnung ist deutlich teurer als das Angebot? Sie können Ihren Beratungstermin bei uns auch bequem online vereinbaren:

www.vz-bw.de/termin-online-vereinbaren

BERATUNGSTELEFON

Ihr schneller und unkomplizierter Weg zu uns: Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie auch gerne telefonisch.

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

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht	0 900 1 77 444 1
Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene	0 900 1 77 444 2
Versicherungen	0 900 1 77 444 3
Altersvorsorge, Banken, Kredite	0 900 1 77 444 4
Bauen, Wohnen	0 900 1 77 444 5
Energie	0 900 1 77 444 6

Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen	0 900 1 77 444 7
------------------------------------	------------------

(Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend. Infos zum Datenschutz: www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise)

UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE

Gültig ab 1.1.2019 €

Beratung, telefonisch	
Festnetzpreis pro Minute	1,75
Mobilfunkpreis abweichend	

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

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

Lebensmittel und Ernährung, Kosmetik, Hygiene

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

Versicherungen

Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten)	*33,00
Fachberatung je Versicherungssparte	persönlich (bis zu 30 Minuten)	*33,00

Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung

	persönlich (bis zu 60 Minuten)	*60,00
	persönlich (1,5 bis 2 Stunden)	*90,00 bis *120,00

Prioritäten- und Budgetberatung

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

Immobilienfinanzierung

Vorfälligkeitsentschädigung	schriftlich (je Vertrag)	70,00
------------------------------------	--------------------------	-------

Bauen, Wohnen, Energie

Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten)	*22,00
Mieterberatung***	mietrechtliche Erstberatung, persönlich	*22,00
Bauangebotsprüfung	Spezialberatung, persönlich	

	– Baubeschreibung und Bauvertrag	370,00
	– (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag	180,00

Energieprojekt

Energieberatung	(persönliche Beratung)	**kostenlos
Basis-Check	(Beratung vor Ort)	**kostenlos
Gebäude-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Detail-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Heiz-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Solarwärme-Check	(Beratung vor Ort)	**30,00
Eignungs-Check Solar	(Beratung vor Ort)	**30,00

Kopien	1 Stück	0,15
	4 Stück	0,50

ENERGIEBERATUNG**

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

Freiburg	
Waldshut-Tiengen	
Lörrach	

BERATUNGSSTELLEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Schwäbisch Hall | Steinerne Steg 5 | 74523 Schwäbisch Hall | Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr

Stuttgart | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart

Mo + Fr 10–14 Uhr | Di + Do 10–17 Uhr | Mi 10–19 Uhr

Ulm | Frauengraben 2 | 89073 Ulm | Di + Do 13–17 Uhr

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



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

* 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



Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart | Telefon (07 11) 66 91-10

Fax (07 11) 66 91 50 | E-Mail info@vz-bw.de | Internet www.vz-bw.de | **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorstand

Redaktion: Ursula Ferschel | **Autoren:** Matthias Bauer, Dr. Eckhard Benner, Oliver Buttler, Dr. Peter Griebel, Christiane Manthey, Niels Nauhauser, Karin Roller, Dr. Tina Schwenk

Gestaltung, Herstellung, DTP: Bernhard Bausch | **Druck:** Senner Druckhaus GmbH, 72622 Nürtingen

Die in der Verbraucherzeitung veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt | Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Zustimmung des Herausgebers

Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Gewähr übernommen | Preis ist durch den Mitgliedsbeitrag abgegolten.

Gefördert durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.

RATGEBER | VERANSTALTUNGEN

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

VORTRÄGE, WORKSHOPS, AUSSTELLUNGEN | KOSTENLOS



Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene

Anmeldung zu Workshops erforderlich: Telefon (0711) 66 91 211 (Montag bis Freitag 9–12 Uhr) | E-Mail: ernaehrung@vz-bw.de

Beratungsstelle Freiburg

79098 Freiburg | Kaiser-Joseph-Str. 271 | 1.OG

Goji, Hanf und Chia:

Was ist dran am Superfood?

bis **Di 30.7.** | Infoecke

„Auf der Suche nach den Superstars“

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

bis **Do 25.7.**

„PowerKauer auf Gemüsejagd“ – Jahreszeitenspiel rund um Obst und Gemüse

Workshop für Schulklassen Stufe 2–6

bis **Do 25.7.**

Durstlöcher Wasser

Mi 31.7. 11 Uhr | Vortrag

Referentin: Birgit Waidele

Do 1.8. bis **Di 1.10.** | Infoecke

„Trendgetränke“ –

Was ist dran, was ist drin?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7

Mi 18.9. bis **Do 24.10.**

Fit im Alter

Mi 25.9. 14 Uhr | Vortrag

Referentin: Birgit Waidele

Beratungsstelle Reutlingen

72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

„Klimabewusste Ernährung“ – Möglichkeiten und Grenzen

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Mo 1.7. bis **Fr 25.10.**

Do 5.9. bis **Mi 9.10.** | Infoecke

Do 12.9. 17 Uhr | Vortrag

Referentin: Heike Silber

„PowerKauer auf Gemüsejagd“ – Jahreszeitenspiel rund um Obst und Gemüse

Workshop für Schulklassen Stufe 2–6

Mo 1.7. bis **Fr 25.10.**

Durstlöcher Wasser

Mo 1.7. bis **Mi 4.9.** | Infoecke

Do 25.7. 17 Uhr | Vortrag mit Verkostung

Referentin: Heike Silber

Beratungsstelle Stuttgart

70178 Stuttgart | Paulinenstr. 47 | Ebene 6

„Auf der Suche nach den Superstars“

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Mo 1.7. bis **Fr 26.7.**

„Klimabewusste Ernährung“ – Möglichkeiten und Grenzen

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Mo 1.7. bis **Fr 25.10.**

Mo 15.7. 17 Uhr Vortrag

Referentin: Heike Silber

Durstlöcher Wasser

Do 11.7. bis **Mi 28.8.** | Infoecke

Do 8.8. 17 Uhr | Vortrag mit Verkostung

Referentin: Elvira Schwörer

Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere

Do 29.8. bis **Mi 9.10.** | Infoecke

Beratungsstelle Ulm

89073 Ulm | Frauengraben 2

„Klimabewusste Ernährung“ – Möglichkeiten und Grenzen

Workshop für Schulklassen ab Stufe 8

Mo 1.7. bis **Fr 26.7.**

Mo 26.8. bis **Fr 27.9.** | Infoecke

Mi 4.9. 14 Uhr | Vortrag

Referentin: Alexandria Geiselmann

Durstlöcher Wasser

Mo 1.7. bis **Fr 23.8.** | Infoecke

Mi 21.8. 14 Uhr | Vortrag

Referentin: Alexandria Geiselmann

„Trendgetränke“ –

Was ist dran, was ist drin?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7

Mo 16.9. bis **Fr 25.10.**



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



Geld & Versicherungen

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 91 110 | Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr | Fr 10–14 Uhr | E-Mail: info@vz-bw.de

Beratungsstelle Reutlingen

72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Risiko Eigenheim?

Wieviel kann ich mir leisten?

Do 26.9. 17 Uhr | kostenloser Vortrag

Referent: Hansjörg Hagenlocher



Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 91 110 | Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr | Fr 10–14 Uhr | E-Mail: info@vz-bw.de

Beratungsstelle Heidelberg

69115 Heidelberg | Poststraße 15 (Stadtbücherei)

Handwerker und Kundendienste – Das sollten Sie beachten!

Di 2.7. 15 Uhr | kostenloser Vortrag | Kleiner Saal (1. OG) | Referentin: Annette Wick

Sicher im Internet

Di 16.7. 16 Uhr | kostenloser Vortrag | Kleiner Saal (1. OG) | Referentin: Tanja Bröcker

WEBINARE

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

Richtig versichert | **Mi 10.7.** 18.30 Uhr | Referentin: Martina Brehme

Photovoltaik für Einsteiger | **Mi 17.7.** 18.30 Uhr | Referent: Andreas Köhler

Digitaler Nachlass | **Do 18.7.** 18 Uhr | Referent: Mathias Schreck

Inkasso-Forderungen – Was soll ich tun? | **Mo 22.7.** 18.30 Uhr | Referent: Erich Nolte

Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere | **Di 23.7.** 18.30 Uhr | Referentin: Sabine Holzäpfel

Altersvorsorge bei Niedrigzinsen | **Mi 24.7.** 18.30 Uhr | Referent: Niels Nauhauser



UNSER PODCAST

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





Buch | 240 Seiten | DIN A4 | kartoniert | Bestell-Nr. BW53-01 | 1. Auflage 2018 | **14,90 €**

DAS MIETER-HANDBUCH

Mietvertrag, Nebenkosten, Modernisierung, Mietminderung, Kündigung

Die Wohnung hat Mängel – Ihre Betriebskostenabrechnung ist fehlerhaft – Sie haben eine ungerechtfertigte Mieterhöhung bekommen? Dieses Handbuch schafft Klarheit: Sie erfahren unter anderem, wann Sie als Mieter die Miete mindern können, wie eine ordnungsgemäße Abrechnung aussehen sollte und an welche Vorgaben Vermieter bei einer Mieterhöhung gebunden sind. Mit den passenden Vertragsformularen und zahlreichen Checklisten haben Sie eine sichere Grundlage für Ihre Verhandlungen mit dem Vermieter.

- Mietrecht für Mieter – in Zusammenarbeit mit dem DMB Deutscher Mieterbund.
- Unsere Mietvertragsformulare, Checklisten und Mustervereinbarungen können Sie einsetzen, um schon im Vorfeld Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen – aber auch, um Ihre Betriebskostenabrechnung Schritt für Schritt zu überprüfen.
- Einfache, klare Erläuterungen zeigen Ihnen die Einsatzmöglichkeiten der einzelnen Formulare auf.
- Alle Formulare und Dokumente lassen sich ganz einfach heraustrennen und abheften – zum Beispiel in Ihrem persönlichen Wohnungsordner.

KAUF EINES GEBRAUCHTEN HAUSES

Das große Handbuch – Besichtigung, Auswahl, Kaufvertrag

Wer ein Haus aus zweiter Hand kauft, sollte sein Wunschobjekt ganz genau unter die Lupe nehmen: Bausubstanz, Heizungstechnik, Modernisierungsbedarf und vieles mehr müssen gründlich geprüft werden, damit anschließend nicht die Kosten explodieren.

Zu schnell, zu groß, zu günstig: Wer sich beim Kauf seines vermeintlichen Traumhauses blenden lässt, muss das womöglich teuer bezahlen. So können nötige Renovierungsarbeiten für hohe Folgekosten sorgen. Der Ratgeber der Verbraucherzentrale „Kauf eines gebrauchten Hauses“ bewahrt vor den größten Fehlern und bereitet die Leserinnen und Leser Schritt für Schritt auf das umfangreiche Vorhaben vor – von der Besichtigung bis zum unterschriebenen Vertrag.

Die praktischen Informationen und umfangreichen Checklisten des Ratgebers bringen Sie sicher ans Ziel – von der Haussuche bis zur Schlüsselübergabe.

Mit Sicherheit in die eigenen vier Wände

- Baujahre und ihre charakteristischen Merkmale
- Gründliche Hausbesichtigung mit detaillierten Checklisten
- Einschätzung des Sanierungs- und Modernisierungsbedarfs
- Beurteilung von Kaufpreis und Kaufvertrag
- Kommentierte Beispiele von Kaufverträgen



Buch | 238 Seiten | Format 20,0 x 25,0 cm | Bestell-Nr. BW43-04 | 4. Auflage 2018 | **24,90 €**

MEINE IMMOBILIE FINANZIEREN
Haus oder Wohnung: kaufen, bauen, sanieren

- Wie Sie Ihren Finanzbedarf richtig berechnen
- Unter welchen Bedingungen ein Bausparvertrag sinnvoll ist und wie Sie ihn einsetzen
- Welche Fördermittel Sie in Anspruch nehmen können
- Wann sich Wohn-Riester lohnt und worauf Sie dabei achten müssen
- Welche Versicherungen nötig und welche überflüssig sind

Immobilienfinanzierung ist eine komplexe Angelegenheit. Gerade deshalb ist es wichtig, sich umfassend zu informieren und zu wissen, welche Konsequenzen bestimmte Entscheidungen nach sich ziehen. Denn nur dann können Sie die Angebote der Finanzinstitute beurteilen und das Beste für sich herausholen.

Ob Sie kaufen, bauen oder sanieren wollen – auf die kluge Immobilienfinanzierung kommt es an

Buch | 192 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | Bestell-Nr. FR66-01 | 1. Auflage 2018 | **16,90 €**



Bestellkarte

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

Bestell-Nr.	Anz.	Broschüren-Titel	Stückpreis	Gesamt €
Gesamtbetrag				

Bestellwert bis 19,99 € ab 20,00 €
Porto- und Versandkosten Inland: 2,50 € versandkostenfrei

So können Sie bestellen:

- ➔ Per Telefon (02 11) 38 09-555
- ➔ E-Mail broschueren@vz-bw.de
- ➔ Internet www.vz-bw.de/ratgeber
- ➔ Per Post
Versandservice der Verbraucherzentralen
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Name: _____

Vorname: _____

Straße, Hausnummer: _____

Postleitzahl, Ort: _____

Datum _____ Unterschrift _____



ACHTUNG, ZUCKER!
Die schlimmsten Zuckerfallen und die besten Alternativen

Buch | 192 Seiten | 14,8 x 21,0 cm | kartoniert | Bestell-Nr. ET38-01 | 1. Auflage 2016 | **14,90 €**

Wie viel Zucker ist gesund? Wo versteckt er sich? Und wie ersetzt man ihn sinnvoll? Zucker ist süß und schmeckt gut – und wir alle essen viel zu viel davon.

Dieser Ratgeber schafft Klarheit: Er informiert über die verschiedenen Zuckerarten und Ersatz-

stoffe und klärt auf, wie gesundheitsschädlich Zucker wirklich ist. Finden Sie die Zuckerfallen im Supermarkt: In welchen Lebensmitteln versteckt sich besonders viel Zucker? Welche Alternativen gibt es? Der Ratgeber bietet über 50 zuckerarme Rezepte zum Backen und Kochen und lädt zum Experimentieren mit Süßungsmitteln ein – Trockenfrüchten, Obst oder Sirupen.

- Basiswissen Zucker: Wie viel Zucker braucht der Körper? Wie verwertet er ihn?
- Zuckerfallen: So tarnt die Lebensmittelindustrie den hohen Gehalt an Zucker
- Zuckerarme Rezepte für Frühstück, Salate, Backwaren, Desserts etc.



LEBENSMITTEL-LÜGEN
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

Wissen Sie, was Sie essen?

Rindfleischsuppe ohne Rindfleisch, Erdbeeryoghurt, der Erdbeeren vorgaukelt, Alpenmilch aus Schleswig-Holstein oder Hofhühner aus der Geflügelfabrik – die Lebensmittelindustrie täuscht und trickst mit irreführenden Produktangaben. Ob Mogelpackung, angeblicher Tierschutz oder vegane Lebensmittel – dieser Ratgeber klärt auf: Er zeigt die Tricks und Finten, hilft Ihnen diese zu erkennen und sich dagegen zu wehren. Neu in der dritten Auflage: Thema Tierschutz – so wird mit Produkthinweisen wie „tiergerecht“ oder „artgerecht“ getrickst und getäuscht.

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



DIE RICHTIGE KOST FÜR KINDER UND SÄUGLINGE

BÄRENSTARKE KINDERKOST

Einfach, schnell und lecker: Gesunde Abwechslung in der Kinderküche

Wer für Kinder kocht, steht in der Verantwortung: Schmecken soll es – nicht nur den Kindern – und gesund muss es sein. Dass eine abwechslungsreiche Familienkost und ausgewogene Kinderernährung nicht kompliziert oder aufwendig sein müssen, zeigt dieser Ratgeber.

Bärenstarke Kinderkost informiert über die verschiedenen Lebensmittelarten, warum „süß“ ein besonderer Geschmack ist, und wie das tägliche Kochen organisiert werden kann, damit auch Zeit für anderes bleibt.

Mit liebevollen Illustrationen von Katrin Wiehle. Ihr sympathischer Bär führt mit vielen praktischen Tipps durch den Ratgeber.

Buch | 216 Seiten | 14,8 x 21 cm | vierfarbig | Bestell-Nr. ER83-14 | 14. Auflage 2018 | **16,90 €**



GESUNDE ERNÄHRUNG VON ANFANG AN
Stillen, Säuglingsnahrung, Breie und Gläschenkost

Buch | 112 Seiten | 14,8 x 21 cm | Bestell-Nr. ER79-19 | 19. Auflage 2016 | **7,90 €**

Wenn ein Baby auf die Welt kommt, haben Eltern viele Fragen. Dieser Ratgeber hilft dabei, dem Baby einen gesunden Start ins Leben zu ermöglichen, Werbeaussagen kritisch zu hinterfragen und den Angebot-Dschungel durchschaubar zu machen.

Mitglieder herzlich willkommen!

Mit Ihrem Mitgliedsbeitrag – mindestens 20 Euro im Jahr, gern auch mehr – unterstützen Sie die Verbraucherarbeit in Baden-Württemberg. So hätten wir in der Vergangenheit viele wichtige Prozesse ohne die Beiträge unserer Fördermitglieder nicht führen können. Wenn durch unsere Verfahren Allgemeine Geschäftsbedingungen kundenfreundlicher formuliert werden müssen oder unlautere Werbemaßnahmen verboten werden, kommen

diese Ergebnisse allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute. Natürlich sollen Sie als Fördermitglied auch persönlich profitieren: Wir bieten Ihnen regelmäßig aktuelle Informationen über die VerbraucherZeitung, die Sie als Mitglied frei Haus erhalten.

Und nicht vergessen: Der Mitgliedsbeitrag kann steuerlich geltend gemacht werden, denn die Verbraucherzentrale ist eine gemeinnützige Organisation.

Beitrittserklärung

Ich werde Fördermitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Meine Mitgliedschaft ist immer mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündbar. Den Jahresbeitrag von _____ Euro (mindestens 20 Euro) zahle ich auf das Konto Bank für Sozialwirtschaft IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01, BIC/SWIFT: BFSWDE33STG.

Name _____

Vorname _____ Titel _____

Straße, Hausnummer _____

PLZ _____ Wohnort _____

Telefon _____

E-Mail _____

Datum _____ Unterschrift _____

Bitte abschicken an:

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Mitgliederbetreuung Paulinenstraße 47 70178 Stuttgart

E-Mail: mitglieder@vz-bw.de
Fax: (0711) 66 91 50

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

- meiner Postanschrift
- meiner E-Mail Adresse
- meiner Faxnummer

Beitragszahlung

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

Bitte teilen sie uns Ihre Entscheidung mit und kreuzen Sie an:

Ja, ich möchte, dass der Mitgliedsbeitrag jährlich abgebucht wird. Senden Sie mir hierfür ein Formular für die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats zu.

Nein, ich überweise den Mitgliedsbeitrag selbst.
Bankverbindung:
Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01
BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

Mitgliedsbeiträge für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können steuerlich als Sonderausgaben geltend gemacht werden: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist vom Finanzamt Stuttgart – Körperschaften wegen ausschließlicher und unmittelbarer Förderung der Verbraucherberatung als besonders förderungswürdig anerkannt (Freistellungsbescheid vom 14.01.2019, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Weitere Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier: www.vz-bw.de/datenschutz