

EINLADUNG

TAGESORDNUNG ZUR MITGLIEDER-VERSAMMLUNG DER VERBRAUCHER-ZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG E.V. AM MONTAG, 18. MAI 2020, 10.30 UHR

Sollte der Termin aufgrund der zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Zeitung noch nicht absehbaren Entwicklung im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie verschoben werden müssen, werden wir darüber kurzfristig informieren.

Veranstaltungsort:

Haus der Wirtschaft | Raum Reutlingen | Willi-Bleicher-Straße 19 | 70174 Stuttgart

Ab 10 Uhr | Registrierung, Informationen aus den Abteilungen und Projekten

Beginn: 10.30 Uhr

1. Begrüßung
2. Grußwort der Staatssekretärin Friedlinde Gurr-Hirsch, Ministerium Ländlicher Raum und Verbraucherschutz
3. Wahl eines Protokollführers/einer Protokollführerin
4. Annahme der Tagesordnung
5. Wahl einer Mandatsprüfungskommission zur Feststellung der Beschlussfähigkeit
6. Genehmigung des Protokolls der Mitgliederversammlung vom 9. Mai 2019
7. • Was uns aktuell bewegt:
Von Kostenfallen, Rechtsdurchsetzung und anderen neuen Entwicklungen.
• Die digitalen Angebote der Verbraucherzentrale: Update. Präsentation.
8. Bericht des Verwaltungsrats
9. Bericht des Vorstands
9.1. Geschäftsbericht 2019
9.2. Jahresabschluss 2019
10. Bericht des Wirtschaftsprüfers
11. Aussprache zu den Berichten
12. Entlastung
12.1. des Verwaltungsrats
12.2. des Vorstands
13. Genehmigung des Wirtschaftsplans 2021
14. Nachwahl in den Beirat der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
15. Anträge
16. Verschiedenes

Alle fördernden Mitglieder der Verbraucherzentrale sind zur Teilnahme an der Mitgliederversammlung herzlich eingeladen. (Satzung § 4)

Das Recht Anträge zu stellen und zu wählen, haben jedoch nur die Vertreterinnen und Vertreter der ordentlichen Mitglieder. (Satzung § 8)

Anmeldung: Bitte bis spätestens Montag, den 4. Mai 2020, per Telefon, Fax oder E-Mail an Ihre Ansprechpartnerin Frau Loose.

KOSTENFALLEN: SCHLUSS DAMIT!

Sind Sie schon einmal in eine Kostenfalle geraten? Fallen Ihnen spontan Beispiele ein, wo Ihnen oder Bekannten am Telefon ein Vertrag über ein Zeitschriftenabo oder eine Stromlieferung untergeschoben wurde? Oder wo sich der teure und veraltete Handyvertrag automatisch um ein Jahr verlängert hat? Dann kennen Sie das, was wir als Kostenfallen bezeichnen, schon aus eigener Erfahrung. Wir fordern: Schluss damit! Die Politik muss endlich eine wirksame Regelung zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher treffen.

Häufig schnappen Kostenfallen am Telefon zu: unseriöse Geschäftemacher rufen Verbraucher an, verwickeln sie in ein Gespräch und behaupten dann, es sei ein Vertrag – beispielsweise über ein Abonnement eines Nahrungsergänzungsmittels – zustande gekommen. Dabei gehen die Anbieter am Telefon häufig so geschickt vor, dass der Betroffene erst viel später – wenn die erste Rechnung ins Haus flattert – von diesem angeblichen Vertragsabschluss erfährt. Der Ärger, den angeblichen Vertrag wieder loszuwerden und eventuell schon abgebuchtem Geld hinterherzurennen bleibt beim geprellten Kunden.

Um Verbraucher wirksam zu schützen, braucht es eine gute gesetzliche Regelung zum Schutz vor untergeschobenen Verträgen am Telefon. Wirksam wäre die sogenannte Bestätigungslösung: Alle am Telefon abgeschlossenen Verträge werden erst nach schriftlicher Bestätigung gültig. Aktuell gilt dies nur für Gewinnspiele. Unsere Statistik zeigt: Nur etwa ein Drittel der Fälle aus unserer Beratung betreffen diesen Bereich. Viele Fälle betreffen unter anderem untergeschobene Zeitschriftenabos oder Telekommunikationsverträge. Auch der aktuell geplante Gesetzesentwurf „Gesetz für faire Verbraucherverträge“ der Bundesregierung sieht eine Ausweitung der Bestätigungslösung nur für bestimmte Stromverträge vor und greift damit viel zu kurz.

Ein anderes Kostenrisiko sind Vertragslaufzeiten und automatische Vertragsverlängerungen. Es ist mittlerweile üblich, Verträge, beispielsweise für Mobilfunk und Internet oder Fitnessstudios, über einen Zeitraum von zwei Jahren abzuschließen. Damit nicht genug: Diese Verträge verlängern sich häufig automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht rechtzeitig mit einer Frist von drei Monaten gekündigt wird. Wir sind der Meinung: Das ist weder fair noch zeitgemäß. Preise für Dienstleistungen und Inhalte ändern sich schnell, Verbraucher müssen, um eine selbstbestimmte Entscheidung treffen zu können, auch kurzfristig reagieren können. Geht das nicht, entwickeln sich solche Verträge schnell zur Kostenfalle und es profitiert am Ende nur einer: das Unternehmen.

Eine gute Lösung, die der aktuelle Gesetzesentwurf vorsieht, ist die Begrenzung von Laufzeiten auf ein Jahr, die Verkürzung der Kündigungsfrist auf einen Monat und die Begrenzung der automatischen Vertragsverlängerung auf ebenfalls maximal ein Jahr. Einziger Wertmühtropfen dieses ansonsten guten Vorstoßes: Fitnessstudioverträge sind von der Regelung ausgenommen. ●



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

ABZOCKE

© kebox / AdobeStock

FÜR EINEN WIRKSAMEN SCHUTZ VOR KOSTENFALLEN FORDERN WIR:

- Einführung einer Bestätigungslösung für alle am Telefon abgeschlossenen Verträge, bei denen die Vertragsanbahnung vom Unternehmen ausging (betrifft also nicht die Pizzabestellung)
- Maximale Vertragslaufzeiten von einem Jahr, Begrenzung automatischer Verlängerungen auf ein Jahr und Verkürzung der Kündigungsfristen auf einen Monat auch für Fitnessstudioverträge



Illustration: Philip Hahn

DAS GESCHÄFT MIT DEM NOTFALL

Jeder von uns kann plötzlich in Situationen kommen, wo er schnell professionelle Hilfe benötigt. Klassische Beispiele sind die Haustür, die ins Schloss fällt, das Wespennest im Rollladenkasten oder der verstopfte Abfluss am Sonntagmorgen.

Gut ist es dann, wenn man vorgesorgt hat und entweder einen Schlüssel bei den Nachbarn deponiert hat oder sich die entsprechenden Nummern seriöser Handwerker so gemerkt oder gesichert hat, dass man diese jederzeit erreichen kann.

Weil das Ausnutzen bestimmter Notlagen durch unseriöse Dienstleister als immer häufiger und besser organisiert auffällt, haben das Landeskriminalamt Baden-Württemberg (LKA) und die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine gemeinsame Aufklärungskampagne ins Leben gerufen.

Start der gemeinsamen Aufklärungskampagne war die Ausstrahlung eines Berichtes über die Vorgehensweise der unseriösen Notdienste in der SWR-Fernsehsendung „Vorsicht Verbrechen“ am 4. Februar 2020. Außerdem informieren das LKA und die Verbraucherzentrale mit einem gemeinsamen Flyer und Postkarten, einer Podcast-Folge des Verbraucherfunks und im Internet unter www.vz-bw.de/geschäft-mit-dem-notfall über die Maschen und wie man sich dagegen wehren kann.

Lesen Sie mehr auf Seite 5

LANDGERICHT HAMBURG: EXPRO DARF FÜR GELDANLAGE „IN IMMOBILIEN“ WERBEN

Die Expro Investment AG wirbt in Anzeigen, Schaukästen oder auf ihrer Internetseite für eine „Geldanlage in Immobilien“ und außerdem für „einfach und transparent in Immobilien investieren“. Die Zinsen, die Anlegern hier in Aussicht gestellt werden, variieren je nach Projekt. Geworben wurde in Schaukästen mit einer festen Verzinsung von vier bis sechs Prozent pro Jahr.

Um was geht es hierbei eigentlich? Dürfen Verbraucher bei derartiger Werbung erwarten, dass sie tatsächlich in Immobilien investieren oder darf der Werbetreibende das Geld auch anderweitig verwenden? Diese Frage hatte das Landgericht Hamburg zu entscheiden, nachdem wir gegen Expro Klage wegen irreführender Werbung eingereicht hatten. Das Gericht hat die Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit Urteil vom 21. Januar 2020 abgewiesen (Az 416 HKO 167/19 & 169/19). Da uns die Argumentation des Gerichts nicht überzeugt hat, haben wir Berufung eingelegt. Der Rechtsstreit wird nun also in nächster Instanz entschieden.

Unterdessen darf Expro weiterhin wie bislang werben. Wer die beworbene Dienstleistung nutzt, stellt Expro aber lediglich Geld zur Verfügung und schließt hierbei einen Darlehensvertrag. Anleger tragen mit diesem Vertrag sogar besonders hohe Risiken, weil es sich um ein Nachrangdarlehen handelt. Das bedeutet, dass andere Darlehensgeber wie etwa Banken, welche die Immobilienprojekte ebenfalls finanzieren, zuerst ihr Geld zurückerhalten, falls

das finanzierte Projekt in Schieflage gerät. Im Grunde stellt der Anleger also nur Geld zur Verfügung, welches anschließend als Darlehen weitergereicht wird. Das ist nach unserer Auffassung etwas anderes als eine Investition in Immobilien. Allerdings hat das Landgericht Hamburg dies anders bewertet. Das Gericht führt zwar richtig aus, dass es sich bei den von Expro angebotenen Finanzierungsverträgen um **Darlehensverträge über ein Nachrangdarlehen** handele, welches die Anleger den Projektentwicklern zur Verfügung stellen. Allerdings erachtet das Gericht es für „fernliegend“, dass ein durchschnittlicher Verbraucher bei einer Werbung mit einer Geldanlage „in“ Immobilien ab einem Investment von 500 Euro allein davon ausgehe, unmittelbar in eine Bestandsimmobilie zu investieren. Aus unserer Verbraucherberatung zur Geldanlage und Altersvorsorge wissen wir, dass Verbraucher mit Geldanlagen in Immobilien stets eine hohe Sicherheit verbinden, welche aber bei Nachrangdarlehen keinesfalls vorhanden ist. Dass derartige Risiken nicht nur theoretischer Natur sind, zeigt schon die Tatsache, dass bereits wenige Monate nach Abmahnung und Klage



der Verbraucherzentrale zwei Expro-Projekte insolvenz angemeldet haben. Außerdem wurde im Januar bekannt, dass bei sieben von Expro finanzierten Projekten Zins- und Tilgungszahlungen im Verzug oder gar gefährdet sind.

Wir sind der Auffassung, dass Nachrangdarlehen aufgrund von erheblichen für Verbrau-

cher völlig undurchschaubaren Risiken keine bedarfsgerechte Alternative sind, wenn Verbraucher Geld in Immobilien anlegen möchten. Oder anders gewendet: Mit Slogans wie „Investieren Sie in Nachrangdarlehen“ wäre es wohl schwierig, das Interesse von Anlegern zu wecken. Wir werden über den Fortgang unserer Klage berichten. ●

BEREITSTELLUNGSPROVISIONEN: WARUM WIR GEGEN MEHRERE INSTITUTE KLAGE EINGEREICHT HABEN

Finanzieren Verbraucher ihre Immobilie mit einem Kredit, zahlen sie für die geliehene Summe Zinsen. Aktuell werden für eine zehnjährige Zinsfestschreibung Kredite schon für 0,5 Prozent Zinsen angeboten. Die Bank zahlt den Kredit aber erst aus, wenn die Sicherheit, hier die Immobilie, vorhanden ist. Was aber, wenn sich bei einem Neubau der Baufortschritt verzögert? Oder wenn der Kaufvertrag einer Bestandsimmobilie erst viele Monate nach Unterschrift des Darlehensvertrages geschlossen wird? Dann steht der Darlehensvertrag, das Geld kann aber nicht ausgezahlt werden. Verbraucher müssen dann trotzdem ein Entgelt entrichten. Im Kleingedruckten des Darlehensvertrages heißt es zum Beispiel in einer Klausel, dass eine „Bereitstellungsprovision von 0,250 % pro Monat“ gezahlt werden muss, und zwar auf den Betrag, der bislang noch nicht ausgezahlt werden konnte.

Ein derartiges Entgelt hat eine lange Tradition. Bereitstellungsprovisionen waren in der Vergangenheit meist niedriger als der vertragliche Darlehenszinssatz. In den letzten Jahren aber hat sich das Verhältnis längst umgedreht: Der nicht ausgezahlte Darlehensbetrag soll 0,25 Prozent pro Monat kosten, was überschlägig gerechnet einem jährlichen Zinssatz von drei Prozent entspricht, dem Sechsfachen dessen, was sonst für das Darlehen zu entrichten wäre. Wir meinen, hier gehen die Banken (mal wieder) zu weit. Wir haben einigen Instituten unsere rechtlichen Bedenken gegen ein derartiges Entgelt mitgeteilt und diese mittels einer Abmahnung dazu aufgefordert, die Verwendung der streitigen Klauseln zu unterlassen. Darauf wollte sich aber kein Geldinstitut einlassen, weshalb wir jetzt gegen einige Institute Klagen eingereicht haben.

Etwas anderes könnte gelten, wenn die Bank statt einer Bereitstellungsprovision einen Schadenersatzanspruch geltend machen würde. Der Bank könnte nämlich ein Schaden entstanden sein, der daraus entsteht, dass der Kunde das vereinbarte Darlehen nicht abnimmt und die Bank die vereinbarten Zinsen nicht in Rechnung stellen kann. Ein Schadenersatzanspruch setzt aber schuldhaftes und damit ein zumindest leicht fahrlässiges Verhalten des Verbrauchers voraus. So steht es im Gesetz. Kann der Verbraucher aber schuldhaft oder fahrlässig handeln, wenn die Bank die Auszahlung des Darlehens aus eigenem Interesse heraus so lange verzögert, bis der Bauabschnitt erfolgt ist oder die Grundschuld eingetragen werden kann? Die Bank könnte das Geld auch auszahlen auf ein Konto des Kunden und die Verfügung darüber



beschränken. Aber selbst wenn man diese „Provision“ als Schadenersatz für eine schuldhaft verspätete Abnahme betrachten würde, wäre die Klausel rechtswidrig. Denn nach dem Gesetz dürfen Schadenersatzansprüche nicht pauschal verlangt werden. Da spielt es dann auch keine Rolle, dass der Schaden hier viel zu hoch angesetzt wäre: Er kann doch nicht höher sein als der vertragliche Darlehenszins. Bei einem ausgezahlten Darlehen müsste die Bank das Darlehenskonto verwalten und das Kreditrisiko tragen. Schon deshalb wäre ein Schaden eher geringer anzusetzen als der Darlehenszins. Andere Geldinstitute bezeichnen das Entgelt auch als „Bereitstel-

lungskosten“ oder auch als „Bereitstellungszins“. Unsere Klagen richten sich zunächst gegen Bereitstellungsprovisionen und Bereitstellungskosten. Hier sehen wir gute Erfolgchancen, im Interesse der Verbraucher gegen derartige Entgelte vorzugehen. Gegen Klauseln, welche die Bank berechtigen, „Bereitstellungszinsen“ zu verlangen, gehen wir vorerst nicht vor. Der Bundesgerichtshof hat zwar „Bereitstellungszinsen“ in einer Entscheidung nicht beanstandet, allerdings bezog sich das Urteil auf einen Darlehensvertrag mit 8,5 Prozent Zinsen. Damals waren Bereitstellungsprovisionen von 0,25 Prozent pro Monat nicht unverhältnismäßig. ●

Wir kritisieren:

- Bei einer Bereitstellungsprovision suggeriert der Begriff „Provision“, dass ein Entgelt für eine zusätzlich zu erbringende Leistung gefordert wird. Die Bank erbringt aber keine zusätzliche Leistung. Sie muss als Darlehensgeber dem Darlehensnehmer den vertraglich vereinbarten Geldbetrag zur Verfügung zu stellen. Für die Erfüllung dieser Verpflichtung kann und darf damit kein Provisionsanspruch geltend gemacht werden.
- Verglichen mit dem Darlehenszins von 0,5 % p.a. ist eine Bereitstellungsprovision von 3 % p.a. außerdem sittenwidrig. Sittenwidrige Klauseln sind generell unwirksam.

DIGITALE VERSICHERER: AUCH INSURTECHS MÜSSEN SICH AN RECHTLICHE VORGABEN HALTEN

Nahezu alle Lebensbereiche sind von digitalen Neuerungen erfasst. Es gibt vielfältigste digitale Angebote und digitale Anbieter. Der Versicherungsbereich ist da keine Ausnahme. Zunehmend von Bedeutung werden digitale Versicherer.



Altbekannt im Versicherungsbereich sind Direktversicherer, die Versicherungsverträge direkt mit dem Verbraucher abschließen. Dieser Vertriebsweg ist bereits Jahrzehnte alt. Kommunikation und Abschluss erfolgte und erfolgt insbesondere auf telefonischem und postalischem Weg.

Sogenannte Insurtechs, die als Versicherer auftreten, haben ähnliche Ideen, jedoch

wollen sie das Versicherungswesen und neue technische Möglichkeiten der Digitalisierung besonders eng verknüpfen. Das kann sich dann äußern durch besonders effiziente Prozessabläufe und insbesondere dadurch, dass der Vertrieb von Versicherungen ausschließlich auf digitalem Weg erfolgt. Verbraucher sollen sich auf den Internetseiten des Anbieters informieren können, dann einen internetbasierten Frage-Antwort-Weg

beschreiten und als Ergebnis dieses Weges einen Vertrag abschließen können.

Zweifelsohne kann eine solche Digitalisierung des Versicherungsvertriebs effizient sein. Für Verbraucher ist Effizienz jedoch nur dann relevant, wenn auch eine Beteiligung an den Effizienzgewinnen angeboten wird – dass also Einsparungen des digitalen Vertriebs zu einer preisgünstigen Prämie führen und Einsparungsgewinne nicht lediglich den Gewinn der Anbieter steigern.

Verbrauchern bringt es außerdem wenig, zwar eine geringe Prämie bezahlen zu müssen, dann aber aufgrund eines Versicherungsvertrags mit schwachen Bedingungen im Schadensfall keine Leistung vom Versicherer zu bekommen.

Gerade deshalb sieht das Versicherungsvertragsgesetz vor, dass Versicherer die Wünsche und Bedürfnisse interessierter Verbraucher erfragen und auf Basis dieser Wünsche dann Angebote machen. Das heißt, die angebotene Versicherung muss zum ganz persönlichen Bedarf des Einzelnen passen.

Diese Vorgaben gelten natürlich auch für Insurtech-Versicherer. Nach unserem Eindruck haben dies jedoch noch nicht alle dieser Digital-Anbieter verinnerlicht. So werden im Vertriebsprozess nicht selten nur ganz wenige Fragen gestellt, die den Bedarf ermitteln sollen.

Damit ist aber kaum ein individueller Bedarf zu erfragen. Auf Kosten einer verbraucherorientierten Bedarfsermittlung soll es „schnell, schnell“ gehen. Selbst Versicherungssparten wie die Berufsunfähigkeitsversicherung, die jahrzehntelang zum Verbraucher passen müssen, sollen nach der Idee von Insurtech-Anbietern in wenigen Minuten abgeschlossen werden – ein groteskes Unterfangen.

In einem Fall wollte ein Insurtech-Anbieter nicht nur wenige Fragen stellen, um den Bedarf des Verbrauchers zu ermitteln, sondern wurden die Verbraucher während des Verlaufs der Fragestellungen aufgefordert, selbst zu entscheiden, ob ihnen die bis dahin gestellten Fragen als Grundlage einer Bedarfsermittlung ausreichen würden. Doch woher sollten sie das wissen? Die weiteren Fragen sind ihnen ja nicht bekannt. Auch können Verbraucher auf Beratung verzichten, es gibt im Versicherungswesen keinen Beratungszwang. Doch muss eine solche Verzichtserklärung auf der Basis einer überlegten Entscheidung getroffen werden können, das heißt, der Versicherer muss die Verzichtsfolgen deutlich machen. Dies ist bei diesem Fall unseres Erachtens jedoch nicht gegeben. Wegen der verbraucherunfreundlichen und nicht rechtskonformen Bedarfsermittlung haben wir den Versicherer abgemahnt. Dieser hat eine Unterlassungserklärung abgegeben. ●

WIE FINDE ICH EINEN PFLEGEHEIMPLATZ?

Die Suche nach einem Pflegeheim ist für alle Beteiligten sehr belastend. In den meisten Fällen sind Pflegebedürftige und ihre Angehörigen in einer Ausnahmesituation. Es ist eine Zeit hoher gesundheitlicher Beeinträchtigung, der beginnende neue und letzte Lebensabschnitt wirft seine Schatten voraus und die Aufgabe der gewohnten Lebensumgebung ist ein tiefer Einschnitt in das Leben der Betroffenen. Einige Informationen zur Erleichterung dieser Suche finden Sie in dieser und der nächsten Verbraucherzeitung.

Einige Probleme können bereits vorab angegangen und in vielen Fällen ausgeräumt werden.

Viele Pflegeheime haben Wartezeiten. Das heißt, dass es keinesfalls garantiert ist, dass man jederzeit ein Pflegezimmer im Pflegeheim seiner Wahl bekommt. Gerade Pflegeheime, die von vielen Menschen als bedarfsgerecht angesehen werden, haben wegen dieser hohen Nachfrage oft lange Wartezeiten. Daher ist es sinnvoll, sich schon beizeiten mit dem Thema eines Pflegeplatzes zu beschäftigen. Das kann schon Jahre vor einer Pflegebedürftigkeit sein. Vielleicht verbindet man den sonntäglichen Familienausflug ja mal mit dem Besuch eines oder mehrerer Pflegeheime als Vortest. Durch diese Marktkenntnis erweitert sich möglicherweise die Zahl der Pflegeheime, die in Frage kommen könnten.

Was sich in unseren Beratungen zum Thema zeigt ist: Die Kosten für die Zeit der Pflegebedürftigkeit werden häufig zu niedrig angesetzt. Dies betrifft sowohl die Preise für ambulante Pflegedienstleistungen, wenn der betroffene Verbraucher noch zu Hause leben kann, als auch die Rechnungshöhe von Pflegeheimen. Nicht selten ist die Kostenhöhe noch verbunden mit einer unübersichtlichen, wenig

nachvollziehbaren Rechnungsdarstellung. Vor diesem Hintergrund ist es ratsam, sich schon frühzeitig Gedanken über die Finanzierung der Zeiten von Pflegebedürftigkeit zu machen. Da die gesetzliche Pflegeversicherung nur eine überschaubare Teilkaskoabsicherung darstellt, sind für eine umfassende Finanzierung – insbesondere auch für die Finanzierung von ausgewählten und gegebenenfalls teuren Pflegeheimen – eigene Finanzquellen aufzutun: Das können Rentenzahlungen aus der gesetzlichen Rentenversicherung und/oder betrieblicher Altersvorsorge sein, das Aufbrauchen eigenen Vermögens oder aber auch Zahlungen aus einer privaten Pflegezusatzversicherung.

Bei der Auswahl von Pflegeheimen können eine Vielzahl von Kriterien eine Rolle spielen. Entscheidend ist dabei immer der eigene Bedarf. Es geht darum, für sich selbst zu klären: Welche Kriterien sind mir persönlich überhaupt wichtig, was gefällt mir, was möchte ich in welcher Ausprägung vorfinden?

Einige Kriterien sind:

Region und Ort: Ein Platz in einem Pflegeheim bedeutet eine – kleine – Wohnung verbunden mit Pflegedienstleistungen und Gesellschaft von anderen Pflegebedürftigen. Wie bei der



Auswahl seiner Wohnung ist damit die Region ein Aspekt, der bedacht werden sollte.

Wo soll das Pflegeheim sein? Am jetzigen Wohnort? Oder lieber da, wo die meisten besuchswilligen Angehörigen wohnen? Oder zieht es einen zurück in die alte Heimatregion oder gar an einen Ort, der mit schönen Urlaubserinnerungen verbunden ist? Ganz verschiedene Gründe können einen zu einer Wunschregion führen. Damit verbunden sind Unterschiede im Heimplatzangebot und bei den damit verbundenen Heimpreisen.

Auch ist sinnvoll, sich die Frage zu beantworten, ob das Pflegeheim in einer Stadt oder auf dem Land sein soll. Mag man es gerne lebendig, oder möchte man lieber ruhig in landschaftlich reizvoller Umgebung leben?

Der Pflegeheimort lässt sich beurteilen danach, wie viel Möglichkeiten zum fußläufig erreichbaren Einkauf er bietet, wie die Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr und auch zu Fernverbindungen ist und – je nach eigenen Vorlieben – wie unproblematisch man welche kulturellen Angebote erreicht.

Plattformen im Internet

Wenn man einen Wunschort lokalisiert hat, können Plattformen im Internet zu Pflegeheimen eine weitere Hilfe sein. Solche Heimverzeichnisse von zum Beispiel Pflegekassen oder privaten Anbietern listen Pflegeheime auf. Interessant sind dabei auch die Informationen über die jeweiligen Trägergruppen: privatwirtschaftlich, kirchlich-karitativ, wohltätigkeitsorientiert, staatlich.

Häufig ist das Rangfolge-Kriterium bei den Internetverzeichnissen die Entfernung zum jetzigen Wohnort oder die Bewertung der Pflegeheime – von wem auch immer. Während man bei Bewertungen durch andere immer große Vorsicht walten lassen sollte (Welche Kriterien wurden herangezogen? Wie wurde warum so bewertet? Welche Interessen haben die Betreiber?), kann allein schon die Information, dass es bestimmte Pflegeheime in einer bestimmten Region gibt, eine nützliche Information darstellen, die diese Plattformen bieten. Auf dieser Grundlage kann man ein Pflegeheim dann gezielt besuchen oder sich weiter dazu informieren. ●

(Wird fortgesetzt in Ausgabe 3/20)

Mehr Verbraucherinformationen ab dem 1. April 2020

WOHER KOMMEN DIE TOMATEN IN DER ITALIENISCHEN TOMATENSOSSE?

Seit April 2020 müssen Hersteller bei Lebensmitteln mit Herkunftsangaben endlich kennzeichnen, wenn die Hauptzutat nicht aus der angegebenen Region stammt.

Die europäische Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) schreibt diese Information vor, wenn ein Ursprungsland oder Herkunftsart auf dem Lebensmittel angegeben ist, die „primäre Zutat“ aber woanders herkommt. Als Herkunftsangaben gelten dabei nicht nur Angaben in Textform wie Begriffe oder Erklärungen (Italien, Schwarzwald, 100 km um Freiburg). Auch Bilder wie Flaggen, Karten, Piktogramme und Symbole können Herkunftsangaben sein.

Was ist eine „primäre“ Zutat?

Unter „primäre Zutat“ versteht die LMIV Zutaten, die

- über 50 Prozent des Lebensmittels ausmachen – zum Beispiel Tomaten in Tomatensoße oder Milch in Käse, oder
- die Verbraucher mit der Bezeichnung des Lebensmittels verbinden und für die meistens auch der Gewichtsanteil gekennzeichnet werden muss – zum Beispiel Hackfleisch in Chili con Carne oder Pilze in Jägersoße.

Somit muss beispielsweise gekennzeichnet werden, wenn die Tomaten in der „Italienischen Tomatensoße“ nicht aus Italien stammen.

Die Vorschrift zur Herkunftsangabe der primären Zutat ist zwar schon fast zehn Jahre alt, konnte aber bisher nicht angewendet werden. Dazu fehlte noch eine gültige Durchführungsverordnung. Erlassen wurde die Durchführungsverordnung (EU) 2018/775 bereits im Mai 2018, sie gilt aber erst ab dem 1. April 2020.

Wie muss die primäre Zutat angegeben werden?

Die Herkunftsangabe der primären Zutat muss für Verbraucher leicht verständlich sein. Dazu sind verschiedene Möglichkeiten aufgelistet:

Diese geografischen Gebiete können angegeben werden	Beispiele
EU oder außerhalb der EU	„EU“/„Nicht-EU“/„EU und Nicht-EU“ oder auch „EU (Spanien)“ und „Nicht-EU (Schweiz)“
Definierte Regionen, die in mehreren Staaten liegen	Tirol, Alpen oder Sahara
FAO-Fischereigebiete oder Meeres-/ Süßwassergebiete	zum Beispiel Nordostatlantik, Mittelmeer, Bodensee oder Donau
Mitgliedsstaat oder Drittland	Frankreich oder Schweiz
Definierte Region eines Staates	Provence oder Graubünden
gemäß bestimmten Rechtsvorschriften	„Wein aus der Europäischen Union“ oder „Wein gewonnen in Österreich aus in Italien geernteten Trauben“

Die Angabe eines geografischen Gebietes ist aber nicht zwingend erforderlich. Es reicht auch nur die Erklärung „Zutat x stammt nicht aus y“. Bei der italienischen Tomatensoße könnte diese Erklärung beispielsweise lauten: „Tomaten stammen nicht aus Italien“.

Gibt es Regelungen zur Darstellung der Information?

Die Information zur primären Zutat muss im selben Sichtfeld erscheinen wie die Herkunftsangabe des Lebensmittels. Die Schriftgröße muss mindestens 75 Prozent der Herkunftsangabe betragen.

Welche Ausnahmen gibt es?

Aus Sicht der Verbraucherzentrale viel zu viele: Für Herkunftsangaben, die Teil von eingetragenen Marken sind, gilt die Vorschrift derzeit

nicht. Ein Beispiel hierfür sind Markennamen wie „Beutelsbacher“ oder „Alb-Gold“.

Auch für geografische Angaben, die europaweit geschützt sind, entfällt die Pflicht zur Herkunftsangabe der primären Zutat. Bei geschützten Ursprungsbezeichnungen (g. U.) wie „Allgäuer Emmentaler“ müssen ohnehin alle Produktionsschritte im selben geografischen Gebiet stattfinden. Doch bei geschützten geografischen Angaben (g. g. A.) wie „Schwarzwälder Schinken“ oder „Schwäbische Maulaschen“ muss nur ein Produktionsschritt in

einem festgelegten Gebiet stattfinden. Besonders für diese Produkte wäre die Information über die Herkunft der primären Zutat(en) interessant. Dann wäre beispielsweise auch klar, woher das Schweinefleisch für den Schwarzwälder Schinken stammt. Für garantiert traditionelle Spezialitäten (g. t. S.) wie „Mozzarella“ oder „Serranoschinken“ gibt es nur Vorgaben zur Produktionsweise, nicht aber zur Herkunft. Auch hier fehlen wichtige Informationen.

Spirituosen wie Obstbrand oder Likör sind ebenfalls von der Vorschrift ausgenommen.

Bei Bio-Lebensmitteln schreibt die Öko-Verordnung vor, dass der Erzeugungsort der landwirtschaftlichen Ausgangsstoffe angegeben werden muss (EU/Nicht-EU/ EU und Nicht-EU). Da Verbraucher damit bereits über die Herkunft

der Zutaten informiert werden, ist keine zusätzliche Angabe erforderlich.

Weiterhin ausgenommen sind übliche Bezeichnungen für Lebensmittel, die nicht als Herkunftsangabe verstanden werden, wie Frankfurter Würstchen oder Wiener Schnitzel.

Auch die Anschrift des Lebensmittelunternehmens ist nicht als Herkunftsangabe zu verstehen, außer sie wird ausdrücklich hervorgehoben oder beworben.

Werden dagegen Flaggen oder Karten auf der Verpackung abgebildet, ist dies als Herkunftsangabe zu verstehen. Ob die Abbildung von Wahrzeichen (Pariser Eiffelturm) oder berühmten Persönlichkeiten (Mozart aus Österreich) als Herkunftsangaben zu werten sind, ist im Einzelfall zu entscheiden. ●

Fazit: Die Durchführungsverordnung lässt zahlreiche Ausnahmen und einen großen Spielraum für die Herkunftsangabe der primären Zutat zu. Ob sie für Verbraucher tatsächlich mehr Informationen bewirkt, hängt stark vom Eigeninteresse der Anbieter ab.

DIE AKTUELLE VERBRAUCHERFRAGE:

Darf das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) überklebt werden?

Gestern habe ich in meinem Supermarkt Orangensaft gekauft. Der Preis war von 1,99 Euro auf 1,59 Euro herabgesetzt. Erst zuhause habe ich festgestellt, dass das MHD seit einem Monat abgelaufen war. Im Laden konnte ich das nicht erkennen, weil das MHD mit dem Preisschild überklebt worden war. Das hat mich sehr geärgert. Ist das erlaubt?

Nein, das Überdecken des Mindesthaltbarkeitsdatums durch das Preisschild ist nicht erlaubt.

Für das MHD besteht eine Kennzeichnungspflicht. Es muss für den Kunden deutlich, gut lesbar und dauerhaft gekennzeichnet sein und darf nicht durch Bilder, Preisschilder oder Ähnliches verdeckt werden.

Das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) gibt für Lebensmittel in ungeöffneten Verpackungen den Zeitpunkt an, bis zu dem der Hersteller bei durchgehend korrekter Lagerung ihre spezifischen Eigenschaften (beispielsweise Geruch, Geschmack, Nährstoffgehalt) mindestens garantiert. Spezielle Lagerungsbedingungen, beispielsweise im Kühlschrank, werden zusätzlich angegeben.

Auch nach Ablauf dieser Frist dürfen die Lebensmittel (in diesem Fall der Orangensaft) weiter verkauft werden. Der jeweilige Händler ist jedoch dann verpflichtet, sicher zu stellen, dass das Lebensmittel noch einwandfrei und genusstauglich ist.

Falls der Saft seine Eigenschaften nachteilig verändert hat oder gar verdorben war, können Sie im Supermarkt reklamieren.

Das MHD ist kein Verfallsdatum und darf nicht mit dem Verbrauchsdatum („zu verbrauchen bis ...“) verwechselt werden. ●

Näheres zu MHD und Verbrauchsdatum finden Sie hier: <https://www.vz-bw.de/node/13452>





DAS GESCHÄFT MIT DEM NOTFALL

Fortsetzung von Seite 1

Was also tun, wenn man zum Beispiel vor der Wohnungstür steht und wenigstens das Handy als Hilfsmittel zur Verfügung hat? Wichtig ist es vor allem, erst einmal kühlen Kopf zu bewahren. Zuerst sollte man versuchen, über das Internet einen Handwerker zu erreichen, der vor Ort ansässig ist und nicht nur Türöffnungen anbietet, also im Falle der ins Schloss gefallenen Tür beispielsweise einen ortsansässigen Schlosser.

Folgende Punkte sollten daher beim ersten Telefonat unbedingt abgefragt werden: Wo ist der Betrieb ansässig? Wie lange dauert die Anfahrt? Wie hoch sind die zu erwartenden Kosten? Kann man auf Rechnung bezahlen?

Gerade bei Schlüsselnotdiensten ist es wichtig, die Gesamtkosten in Erfahrung zu bringen und den Preis verbindlich zu vereinbaren. Seriöse Schlosser verlangen zwischen 80 und 150 Euro für eine Türöffnung.

Erhalten Sie hier keine befriedigende Antwort oder wird Ihnen mitgeteilt, dass man das erst vor Ort entscheiden kann, suchen Sie lieber nach einer anderen Firma. Wichtig zu wissen: Der Vertrag mit dem Notdienst kommt erst zustande, wenn der Handwerker vor Ihnen steht und Sie diesem den Auftrag erteilen. Sollte die Wartezeit deutlich über 30 Minuten liegen, können Sie den Auftrag durch Anruf immer ohne Probleme widerrufen. Stellen Sie, bevor Sie den Auftrag erteilen, klar, dass Sie nur gegen Rechnung bezahlen. Sie haben dann 30 Tage Zeit, die Rechnung zu begleichen und können diese gründlich überprüfen.

Wichtig ist, sich nicht unter Druck setzen zu lassen. Meistens sind unseriöse Monteure in Sachen Geldeintreiben besser geschult als in ihrer handwerklichen Tätigkeit. Holen Sie sich einen Nachbarn zu Hilfe, und scheuen Sie nicht davor zurück, die Polizei zu rufen, wenn Sie sich bedroht fühlen. Ausführliche Informationen und Tipps: www.vz-bw.de/geschaeft-mit-dem-notfall ●

© Studio Harmony / AdobeStock



TIPP DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE:

- Seit Anfang 2020 gibt es höhere Zuschüsse für neue Heizungen.
- Tauschen Sie eine Gasheizung gegen eine erneuerbare Energieform aus, sind bis zu 35 Prozent Förderung möglich. Das Ende einer Ölheizung wird mit 45 Prozent der Kosten gefördert.
- Beeilen sollten Sie sich, wenn Ihr Haus eine alte Heizung ohne Brennwert- oder Niedertemperaturtechnik hat. Die muss ersetzt werden, bevor sie 30 Jahre alt ist. Danach gibt es dafür keine Förderung mehr.

HEIZUNGSTAUSCH: NEUE FÖRDERPROGRAMME IM ÜBERBLICK

In Baden-Württemberg heizen rund 33 Prozent aller Haushalte mit Öl.¹ Doch das soll sich ändern. Um das Ende der alten Öl-Kessel zu beschleunigen, hat die Bundesregierung seit Januar 2020 die Fördermittel für den Umstieg auf klimafreundliche Heizsysteme kräftig erhöht. Wer seine Ölheizung durch eine Heizung ersetzt, die vollständig mit erneuerbaren Energien betrieben wird, erhält 45 Prozent der Investitionskosten erstattet. Energieberaterin Tina Götsch erklärt im Interview, welche Heizungen nun gefördert werden, wie viel Fördermittel es gibt und was sonst noch zu beachten ist.



Tina Götsch,
Energieberatung der Verbraucherzentrale

**Vielleicht erst mal die Frage vorab:
Warum sollte ich meine alte Heizung austauschen?**

Tina Götsch: Selbst, wenn die Heizung noch funktioniert, sollte man sich spätestens nach fünfzehn Jahren einen Plan B zulegen. Denn je älter eine Heizung ist, desto fehleranfälliger ist sie und desto häufiger kommt es zu teuren Reparaturen. Außerdem arbeiten alte Heizungsanlagen meistens ineffizient, wodurch zu viel Energie ungenutzt verloren geht und hohe Heizkosten entstehen. Und letztendlich blasen die veralteten Ölheizungen jeden Tag große Mengen Kohlendioxid in die Atmosphäre. Wenn Deutschland bis 2030 seine CO₂-Emissionen im Vergleich zu 1990 um mindestens 55 Prozent verringern will, dann müssen die alten Heizkessel aus den Kellern raus. Deswegen hat die Bundesregierung neue Fördermöglichkeiten geschaffen. Wer seine alte Heizung austauscht, bekommt viel Geld.

**Sie sprechen von Fördermöglichkeiten:
Gibt es mehrere?**

Tina Götsch: Tatsächlich können VerbraucherInnen zwischen Zuschüssen und steuerlicher Förderung durch zusätzliche Abschreibungen wählen. Für direkte Zuschüsse zum Heizungsaustausch ist seit diesem Jahr vor allem das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) zuständig. Das BAFA zahlt im Förderprogramm „Heizen mit erneuerbaren Energien“ 20 bis 45 Prozent der Kosten, die beim Kauf und Einbau einer neuen Heizung anfallen. Wie hoch der Prozentsatz ist, hängt davon ab, was für eine Anlage Hauseigentümer einbauen. Dabei gilt die Faustregel: Je besser die Klimabilanz der neuen Heizung, desto größer ist der gewährte Zuschuss. Die maximale Förderung von 45 Prozent erhält nur, wer seine Ölheizung gegen eine umweltfreundliche Alternative tauscht. Die Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) fördert in den Programmen im Bereich „Energieeffizient Bauen und Sanieren“ den Anschluss an ein Nah- oder Fernwärme-

system. Die dritte Möglichkeit ist, die Kosten für den Heizungsaustausch von der Steuer abzusetzen. Hausbesitzer können 20 Prozent der Investition, aber maximal 40.000 Euro je Haus oder Wohnung auf drei Jahre verteilt von der Steuer abziehen – doch auch hier sind neue Ölkessel von der Abschreibung ausgenommen. Das Gebäude muss älter als zehn Jahre sein. Diese Förderung kann erstmalig mit der Steuererklärung 2021 geltend gemacht werden.

**Was heißt das konkret?
Für welche Heizung bekomme ich welchen Zuschuss?**

Tina Götsch: Grün ist Trumpf bei den neuen Heizungsförderungen. Ohne zumindest einen Anteil an erneuerbaren Energien gibt es keine Zuschüsse mehr. Ein paar Beispiele: Für den Einbau einer modernen Holzheizung erhalten Hauseigentümer vom BAFA daher 35 Prozent der Kosten. Genauso hoch ist der Fördersatz bei einer Wärmepumpe. Eine Förderung gibt es auch für Anlagen, die verschiedene erneuerbare Energien kombinieren: Wer zum Beispiel eine Holzheizung zusammen mit einer Solarthermie-Anlage installiert, bekommt ebenfalls 35 Prozent. Auch die Kombination von erneuerbaren Energien mit einer Gas-Brennwert-Heizung wird gefördert, mit 30 Prozent ist der Prozentsatz aber etwas geringer. Bei diesen Hybridsystemen springt die Gasheizung dann ein, wenn viel Heizenergie benötigt wird oder etwa bei schlechtem Wetter die Solaranlage auf dem Dach nur wenig Wärme erzeugt. Für den Einbau einer Solarkollektoranlage gibt es 30 Prozent Zuschuss. Eine Beispielrechnung: Für den Austausch eines Öl-Niedertemperaturkessels gegen einen Pellet-Kessel mit Pufferspeicher muss in einem Einfamilienhaus mit 150 Quadratmeter Wohnfläche mit 15.000 bis 30.000 Euro gerechnet werden – je nach Qualität und örtlichen Gegebenheiten. Bei einer Investitionssumme von beispielsweise 25.000 Euro schießt der Staat 11.250 Euro zu.

Welche Stolpersteine gibt es beim Heizungsaustausch?

Tina Götsch: Wichtig ist es, dass der Förderantrag immer vor der Auftragsvergabe gestellt wird, sonst gibt es keinen Zuschuss. Die in der Antragsstellung angegebenen Kosten können später nicht nach oben korrigiert werden. Daher sollte der Antrag auf der Grundlage eines soliden Kostenvoranschlags mit einem großzügigen Risikopuffer gestellt werden. Auch sollten Hausbesitzer nicht zu lange mit dem Wechsel zu einem klimafreundlichen Heizsystem warten. Für den Austausch einer alten Ölheizung, die nach der Energieeinsparverordnung nach 30 Jahren ausgetauscht werden muss, gibt es keine staatlichen Zuschüsse. ●

¹ https://www.bdew.de/media/documents/Pub_20191031_Wie-heizt-Deutschland-2019.pdf

GESCHÄFTSGEBAREN VON ONLINE PAYMENT-DIENSTLEISTERN: AKTUELLE URTEILE

Lassen Sie sich nicht von Zahlungsaufforderungen von Payment-Dienstleistern oder Inkassounternehmen verunsichern.



Das Kammergericht Berlin hat in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. entschieden, dass kostenpflichtige Forderungsschreiben dann unzulässig sind, wenn die Forderung von den Verbrauchern tatsächlich bereits ausgeglichen und die Zahlung lediglich vom Anbieter falsch zugeordnet wurde.

Die Geltendmachung von Mahngebühren ist unzulässig, wenn Mahngebühren in der beanspruchten Höhe überhaupt nicht entstanden sind und zuvor keine Mahnpauschale vereinbart wurde.

Auch der bei Payment-Dienstleistern und Inkassounternehmen beliebte Hinweis, dass die Daten des Verbrauchers unmittelbar an Scoring Unternehmen, wie etwa die Schufa, weitergereicht würden, wenn eine Ausgleichung der Forderung nicht erfolge, ist unzulässig, sofern nicht zugleich deutlich darauf hingewiesen wird, dass der Verbraucher diese Weitergabe mit einem bloßen Bestreiten der Forderung verhindern kann.

Dieser Entscheidung lag der folgenden Sachverhalt zugrunde:

Eine Verbraucherin hatte online Waren bestellt und diese auch bezahlt. Auf dem Überweisungsformular hatte die Verbraucherin ihre Kundennummer und die Artikelnummer des Kleidungsstückes angegeben. Damit war für die Kundin der Verwendungszweck eindeutig angegeben. Die beklagte Firma, ein Payment-Dienstleister, die für den Online-Anbieter den Zahlungsverkehr abwickelt, wandte ein, dass sie die Zahlung durch ihr automatisches Buchungssystem nicht habe zuordnen können, da von der Verbraucherin nicht der von der Anbieterin erbetene Verwendungszweck angegeben worden wäre.

Dieser Vortrag überzeugte das Kammergericht Berlin nicht. Ein Mahnschreiben mit dem Inhalt, man habe einen Zahlungseingang nicht feststellen können, stellt eine unwahre Behauptung dar, sofern tatsächlich vom Kunden die Rechnung bereits ausgeglichen wurde. Diese unwahre Behauptung ist zur

Täuschung des angeschriebenen Verbrauchers geeignet und kann den Verbraucher dazu veranlassen eine Entscheidung zu treffen, die er ohne diese unwahre Behauptung nicht getroffen hätte.

Vor diesem Hintergrund hat das Kammergericht entschieden, dass es unzulässig ist, wenn ein Unternehmen Mahnschreiben mit Zahlungsaufforderungen versendet, sofern eine Zahlung tatsächlich bereits erfolgt ist.

Unzulässig ist auch die Einforderung von Mahngebühren, die aufgrund einer unzulässigen Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geltend gemacht werden. Wird darüber hinaus in dem Mahnschreiben behauptet, dass bestimmte Kosten tatsächlich für ein Mahnschreiben angefallen sind, obwohl konkrete Aufwendungen in der behaupteten Höhe nicht entstanden sind, wird der angeschriebene Verbraucher auch insoweit irreführt.

Die weitere Ankündigung des Dienstleisters, dass die Daten über die angebliche nicht vertragsgemäße Abwicklung an Scoring-Unternehmen, wie etwa die Schufa, weitergereicht werden, ist ebenfalls als unzulässige geschäftliche Handlung anzusehen, sofern nicht zugleich deutlich darauf hingewiesen wird, dass der Verbraucher das Recht hat, eine Übermittlung der Forderungsdaten durch ein Bestreiten der Forderung zu verhindern.

Die Entscheidung des Kammergerichtes Berlin, Urteil vom 26. November 2019, Aktenzeichen 5 U 65/19, ist noch nicht rechtskräftig, da die Beklagte gegen die Entscheidung Nichtzulassungsbeschwerde beim Bundesgerichtshof erhoben hat.

Sollten Sie Zahlungsaufforderungen oder Mahnschreiben von Inkassounternehmen oder Payment-Dienstleistern erhalten, obwohl Sie eine berechtigte Forderung bereits bezahlt haben, dann sollten Sie die Forderung bestreiten. Sie können sich für eine Beratung und Unterstützung auch immer an Ihre Verbraucherzentrale wenden. ●

ALLES GEREGET, ALLES GUT?!? ALGORITHMEN ALS GEGENSTAND DER VERBRAUCHERBILDUNG

„Vor ein paar Monaten habe ich eine Serie über Ted Bundy, einen amerikanischen Serienmörder, auf Netflix gesehen. Ich hatte diese Serie von Freunden empfohlen bekommen. Davor hatte ich von dieser Serie nie gehört, Netflix hatte sie mir nie ‘vorgeschlagen‘“.

„Vergangene Woche habe ich im Browser meines Smartphones nach Konzertkarten für eine bestimmte Band gesucht. Seitdem sind die Werbeanzeigen, die mir beim Surfen gezeigt werden, voller Konzertvorschläge von Bands, die, oberflächlich betrachtet, ähnliche Musik machen. Und das wohlgernekt auf allen von mir genutzten Endgeräten.“

Der Einsatz von Algorithmen ist allgegenwärtig: Mithilfe von Algorithmen werden Ampelschaltungen geregelt, medizinische Diagnosen gestellt und Ergebnisse von Suchanfragen zusammengestellt. Das mag Vorteile haben. Klar ist aber auch, dass Google, Facebook und alle anderen Datensammler mit ihren Algorithmen nicht das Ziel verfolgen, uns unseren Alltag zu erleichtern, sondern ihre Marktposition zu stärken und Gewinne zu erzielen. Sie nutzen Algorithmen zu ihrem Vorteil, nicht zu unserem. Durch den Einsatz von Algorithmen, die das Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer auswerten und damit beispielsweise personalisierte Werbung oder Produktauswahlen generieren, haben sie ein Geschäftsmodell entwickelt, das unsere eigentliche Auswahl an Konsumoptionen einschränkt und unser Verhalten vorhersagbar machen soll.

Und hier liegt das Problem: Wer vorhersagen kann, wie wir uns als Verbraucherinnen und Verbraucher verhalten und entscheiden, der verfügt nicht nur über Wissen, für das andere Unternehmen bezahlen, sondern vor allem über Macht. Des Weiteren sind die Möglichkeiten, sich einen Überblick über die eingesetzten Algorithmen zu verschaffen, aufgrund der Fülle faktisch nicht möglich, selbst in den Fällen, in denen diese Informationen vorhanden sind. Ein vollständiger Verzicht auf die Dienstleistungen und Produkte von Google, Facebook und Co. kann hingegen zu einem Verlust an Teilhabe führen und ist ohnehin nicht vollständig möglich, da das Geschäftsmodell ja auch darauf beruht, Daten zu sammeln, ohne dass man etwa Mitglied bei sozialen Netzwerken ist.

Die Situation, auf ein gewisses Angebot beschränkt zu sein, die Entwicklungen argwöhnisch zu betrachten und doch keine rechte Wahl zu haben, greift das Unterrichtsmaterial „Das ist der Algorithmus, wo man mitmuss“ zum Roman QualityLand von Marc-Uwe Kling auf. Auf satirisch-zugespitzte Weise zeichnet dieser Roman eine Welt, in der Algorithmen Konsumententscheidungen treffen und Verbraucher nur noch die Möglichkeit haben, OK zu sagen. Der Roman bietet viele Möglichkeiten, eine algorithmengesteuerte Wirtschaftswelt zu hinterfragen und so Verbraucherbildung und zeitgenössische Literatur miteinander zu verknüpfen. Zu diesem Roman halten wir ausführliches Unterrichtsmaterial für Sie bereit. ●

Laden Sie sich das Material kostenlos herunter: <https://www.vz-bw.de/node/1506>



„Das ist der Algorithmus, wo man mitmuss“



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

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



ADIEU SCHÖNE REISE

Der Traumurlaub ist geplant, die Koffer sind teilweise schon gepackt, und plötzlich treten Umstände ein, die Reisende nicht vorhergesehen haben: Ein Familienangehöriger stirbt, der Reisende selbst wird krank oder es zeigt sich plötzlich, dass am Urlaubsort nicht alles so ist, wie der Katalog versprochen hatte. Man möchte den Urlaub stornieren und bestenfalls sein Geld zurück bekommen.

Vor Reisebeginn können Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist formlos möglich und muss nicht begründet werden. Gründe für einen Rücktritt können sein: Gesundheitliche Gründe, der Tod eines nahen Angehörigen, aber auch mangelndes Interesse an dem Reiseziel an sich. Zweck eines Urlaubes ist die Erholung – bei einer „Pflichtteilnahme“ an einer Reise wäre diese nicht gewährleistet.

Auch wenn Reisende vor Reisebeginn jederzeit vom Vertrag zurücktreten können, so ist dies nicht zwangsläufig kostenfrei: Reisende können zur Zahlung einer angemessenen Entschädigung verpflichtet sein. Für die Höhe der Entschädigung ist entscheidend, wie nah die Reise bevorsteht, was sich Reiseveranstalter an Aufwendungen ersparen (zum Beispiel Verpflegungskosten) und ob die Reise an andere Urlauber vergeben werden kann. Reisende können vom Reiseveranstalter verlangen, dass dieser die entsprechenden Kosten begründet.

Oft wird die Entschädigung in Form einer sogenannten Stornogebühr gefordert, die in vielen Reiseverträgen vorformuliert zu finden ist. Diese Gebühr wird meist gestaffelt und ist umso höher, umso näher die Reise bevorstehen würde. Stornostaffeln beschäftigen sehr häufig die Gerichte, da diese häufig zu hoch sind und somit Urlauber benachteiligen. Ob die Höhe der Gebühr gerechtfertigt ist,

hängt von mehreren Faktoren ab und sollte auf jeden Fall im Einzelfall konkret geprüft werden.

Erhöht der Reiseveranstalter vor Reiseantritt den Reisepreis um mindestens acht Prozent, kann der Reisende ohne Stornokosten den Rücktritt erklären. Die Preiserhöhung ist zudem nur für erhöhte Treibstoffkosten, geänderte und die Reise betreffende Wechselkurse oder höhere Steuern zulässig. Sie kann zudem nur bis mindestens 20 Tage vor Reisebeginn geltend gemacht werden.

Beeinträchtigen unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände die Durchführung der Reise erheblich, können Reisende ebenfalls kostenfrei den Rücktritt der Reise vornehmen. Werden wie bei der Corona-Epidemie Sperrzonen errichtet oder können wesentliche Urlaubsziele nicht angefahren oder besichtigt werden, ist auch ohne offizielle Reisewarnung des Auswärtigen Amtes ein kostenfreies Stornieren möglich.

Zudem kann die Reise vor Reiseantritt wegen erheblicher Reisemängel gekündigt werden. Erheblich ist ein Reisemangel unter anderem bei Verlegung des Ziel- oder Abflugflughafens, einer Überbuchung des Hotels, Verdacht auf fluguntaugliche Maschinen oder bei Verlegung der Abflugzeiten, die eine Verkürzung der Reise- beziehungsweise Ruhezeiten zur Folge haben.

TRANSPARENTE PREISE BEI DER REISEBUCHUNG

Um Reisen, Flüge oder Bahntickets besser vergleichen zu können, muss der jeweilige Endpreis schon zum Beginn des Buchungsvorgangs inklusive aller Steuern und Gebühren genannt werden. So müssen Anbieter den Flugpreis, die Steuern, Flughafengebühren und sonstige Zusatzkosten (Gebühren, Zuschläge und Entgelte) auch bei der Onlinebuchung von Anfang an nennen.

Entgelte für die Kartenzahlung

Reiseanbieter und Fluggesellschaften dürfen in der EU keine Zusatzentgelte für die Bezahlung mit einer Kredit- oder EC-Karte berechnen.

Für gängige Zahlungsmittel darf in der gesamten EU kein Zusatzentgelt erhoben werden.

Insofern ist es auch nicht zulässig, einen besonders günstigen Preis zu nennen, der letztlich aber nur mit einer unternehmens-eigenen Kreditkarte erzielt werden kann.

Der Rabatt wäre somit ein Entgelt, welches bereits bei dem Ursprungspreis hinzuge-rechnet werden müsste.

Entgelte für nicht gewollte Reiseversicherungen oder Zusatzdienste

Daneben dürfen bei einer Reise oder einem Flug keine Sonderkosten für eine Leistung berechnet werden, wenn Reisende diese nicht explizit ausgewählt haben (beispielsweise Reiseversicherung). Ein voreingestelltes Kreuzchen für bestimmte Leistungen ist keine Zustimmung des Buchenden. Diese Zustimmung muss immer explizit durch aktives Anklicken erfolgen. Reisende können für nicht gewollte und voreingestellte Leistungen Rück-erstattung verlangen. ●



© IgorZh / AdobeStock

Bevor die Reise gekündigt wird, muss dem Reiseveranstalter die Möglichkeit gegeben werden, den Mangel zu beseitigen. Verstreicht die vom Reisenden gesetzte angemessene Frist erfolglos, kann man die Reise kündigen. Da zu diesem Zeitpunkt noch keinerlei Leistungen des Reiseveranstalters erbracht wurden, entfällt der Anspruch des Reiseveranstalters auf den gesamten Reisepreis.

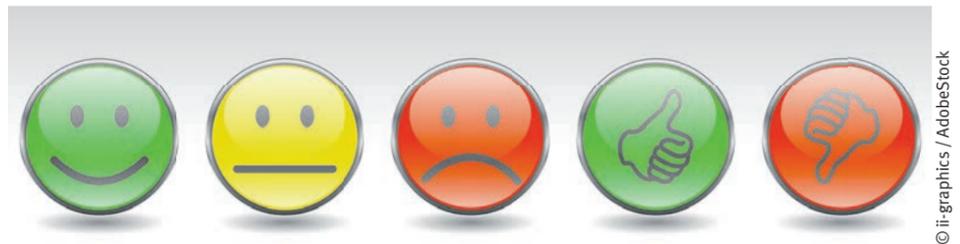
Die Kündigung ist grundsätzlich formfrei möglich, muss aber im Streitfall nachgewiesen werden können. Auch reine Flugreisen können storniert werden. Bei stornierbaren

Tickets gilt die vereinbarte Stornoregelung. Daneben erhalten die Reisenden Steuern und Gebühren zurück. Liegt die Stornierung lange vor Reisebeginn, ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass die Airline den gebuchten Platz neu vergeben kann. Kann das Ticket anderweitig verkauft werden, muss der ganze Ticketpreis erstattet werden. Bei nicht-stornierbaren Tickets werden nur Steuern und Gebühren zurückerstattet.

Eine Bearbeitungspauschale für Stornierungen dürfen sowohl Reiseveranstalter als auch Airlines nicht erheben! ●

DIGITALE ZENSUR DURCH BEWERTUNGSPORTALE ERLAUBT

Ob Bewertungsportale alle Meinungsäußerungen von Nutzern für eine Bewertung einbeziehen müssen, war eine zu klärende Frage, welche der Bundesgerichtshof (BGH-Urteil vom 14. Januar 2020, Az. VI ZR 496/18) nun zu Lasten von Verbrauchern und Unternehmern entschieden hat.



© li-graphics / AdobeStock

Die ehemalige Weltmeisterin im Bodybuilding, Renate Holland, und Inhaberin einer Fitnessstudiokette mit acht Studios in Bayern sah durch eine fehlerhafte Berechnung der Bewertungen unter www.yelp.de den Ruf ihrer Studios geschädigt und verklagte das Bewertungsportal. Da das Portal die Mehrzahl der überwiegend positiven Bewertungen ausgeschlossen hatte, fallen die wenigen negativen Bewertungen schwerer ins Gewicht und lassen die Studios teilweise im schlechten Licht erscheinen. Die Klägerin sieht die Unterscheidung zwischen „empfohlenen“ und „momentan nicht empfohlenen Beiträgen“ als willkürlich an und bemängelt, dass die Bewertung nicht anhand nachvollziehbarer Kriterien erfolgt, wodurch ein verzerrtes und unrichtiges Gesamtbild entstehen würde.

Der Filter von Yelp sortiert Bewertungen aufgrund eines nicht bekannten Algorithmus aus. So zeigt das Portal nur den Schnitt der vom Portal empfohlenen und nicht alle von Nutzern abgegebenen Bewertungen an. Das Ziel ist, Fakebewertungen herauszufiltern.

Der BGH urteilte nun, dass die Anzeige des Bewertungsdurchschnitts und die Einstufung von Nutzerbewertungen als „empfohlen“ oder „nicht empfohlen“ durch die Berufs- sowie Meinungsfreiheit geschützt sei und ein Gewerbetreibender Kritik an seinen Leistungen und die öffentliche Erörterung geäußerter Kritik grundsätzlich hinnehmen muss.

Auch wenn das BGH-Urteil den Einzelfall eines Unternehmers betrifft, ist das Urteil nicht verbraucherfreundlich und sehr kritisch zu sehen. Der Nutzer geht bei einer Bewertungsanzeige davon aus, dass alle abgegebenen Bewertungen den entsprechenden Durchschnitt bilden. Wenn nun aber nur ein Teil angezeigt wird, ist das Ergebnis kein Durchschnitt, sondern ein vorgefiltertes Ergebnis. Das Schlimme daran ist, dass der Nutzer nicht erkennen kann, welche Ergebnisse verwendet und warum manche Bewertungen ausgeklammert werden.

Auf der einen Seite ist es für den Verbraucherschutz wichtig, dass falsche Bewertungen nicht zu einer Fehlentscheidung des Konsumenten beitragen können, auf der anderen Seite darf aber auch nicht der umgekehrte Fall eintreten, dass Bewertungen aus nicht nachvollziehbaren Gründen ausgeklammert werden und so dem Verbraucher ein verzerrtes Bild wiedergegeben wird und er auf dieser Grundlage eine falsche (Kauf-)Entscheidung fällt.

Das Fazit des Urteils ist somit, dass Verbraucher im Internet nunmehr erst recht nicht mehr auf Bewertungen vertrauen können, da weder transparent ist, ob die abgegebenen Bewertungen echt sind noch, ob das Portal richtig gerechnet hat. ●



© Ralf Geithe / AdobeStock

INFO- UND TERMINELEFON

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

(0711) 66 91 10

HOMEPAGE

www.vz-bw.de

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

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

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

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 1.10.2019	€
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
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
Vorfälligkeitsentschädigung	schriftlich (je Vertrag) 70,00
Bauen, Wohnen, Energie	
Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
Mieterberatung***	mietrechtliche Erstberatung, persönlich *22,00
Bauangebotsprüfung	Spezialberatung, persönlich
– Baubeschreibung und Bauvertrag	370,00
– (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag	180,00
Energieprojekt	
Energieberatung	(persönliche Beratung) **kostenlos
Basis-Check	(Beratung vor Ort) **kostenlos
Gebäude-Check	(Beratung vor Ort) **30,00
Detail-Check	(Beratung vor Ort) **30,00
Heiz-Check	(Beratung vor Ort) **30,00
Solarwärme-Check	(Beratung vor Ort) **30,00
Eignungs-Check Solar	(Beratung vor Ort) **30,00

* Standardberatung: Wir bitten um Verständnis dafür, dass wir Ihnen für besonders zeitaufwändige Beratungen einen abweichenden Honorierungsvorschlag unterbreiten müssen. Wir berechnen je weitere angefangene 10 Minuten 11,00 € zusätzlich.

** gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

*** in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Mieterbund

BERATUNGSSTELLEN

Bei Drucklegung der Zeitung waren die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wegen der Entwicklung im Zusammenhang mit dem Coronavirus geschlossen. Zum aktuellen Stand (März 2020) ist nicht absehbar, wie sich die Lage entwickeln wird. Bitte informieren Sie sich über die aktuellen Öffnungszeiten und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale daher auf unserer Internetseite.

- 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** | Steinerer 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

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart | Telefon (07 11) 66 91-10
Fax (07 11) 66 91 50 | E-Mail info@vz-bw.de | Internet www.vz-bw.de | **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorstand

Redaktion: Ursula Ferschel | **Autoren:** Matthias Bauer, Dr. Eckhard Benner, Gabriele Bernhardt, Oliver Buttler, Klaus Frank, Dr. Peter Griebel, Sabine Holzäpfel, Christiane Manthey, Niels Nauhauser, 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 Vorträgen und 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

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mi 1.4. bis Mi 29.7.

Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mi 1.4. bis Mi 29.7.

Eierkennzeichnung

Do 2.4. bis Do 23.4. | Infoecke

Tierwohl

Di 5.5. bis Di 30.6. | Infoecke

Dem Süßen auf der Spur

Mi 13.5. 16.30 Uhr | Vortrag
Mi 13.5. bis Do 30.7. | Infoecke

Fit im Alter

Di 30.6. 14 Uhr | Vortrag
Referentin: Birgit Waidele

Beratungsstelle Reutlingen

72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mi 1.4. bis Mi 29.7.

„Trendgetränke“ – Was ist dran, was ist drin?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mi 1.4. bis Mi 29.7.

Sinn und Unsinn von Portionsangaben auf Lebensmitteln

Fr 3.4. bis Di 30.6. | Infoecke

„Bio-Logisch?“ Durchblick im Labyrinth der Öko-Kennzeichnung

Mi 27.5. 18–19 Uhr | Vortrag
Referentin: Heike Silber

Beratungsstelle Stuttgart

70178 Stuttgart | Paulinenstr. 47 | Ebene 6

Tierwohl

Do 2.4. bis Mi 1.7. | Infoecke

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mo 20.4. bis Mi 29.7.

„Trendgetränke“ – Was ist dran, was ist drin?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mo 20.4. bis Mi 29.7.

Klartext Nahrungsergänzung – Gesünder leben durch Pillen und Pulver?

Do 14.5. 17–18 Uhr | Vortrag
Referentin: Elvira Schwörer

Beratungsstelle Ulm

89073 Ulm | Frauengraben 2

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mi 1.4. bis Di 30.6.

„Trendgetränke“ – Was ist dran, was ist drin?

Workshop für Schulklassen ab Stufe 7
Mi 1.4. bis Di 30.6.

Eierkennzeichnung

Mi 1.4. bis Fr 24.4. | Infoecke

Kostenfalle Fertigprodukte

Mo 27.4. bis Di 30.6. | Infoecke

Fit im Alter

Mi 10.6. 10.00 Uhr | Vortrag
Referentin: Alexandria Geiselman

Bei Drucklegung der Zeitung waren die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wegen der Entwicklung im Zusammenhang mit dem Coronavirus geschlossen. Zum aktuellen Stand (März 2020) ist nicht absehbar, wie sich die Lage entwickeln wird. Bitte informieren Sie sich über die aktuellen Öffnungszeiten und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale daher auf unserer Internetseite.

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



Geld & Versicherungen

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen unbedingt erforderlich:
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 28.5. 17 Uhr | kostenloser Vortrag

Referent: Hansjörg Hagenlocher

Junge Leute und Geld: Finanzprodukte für Berufsstarter | Do 25.6. 17 Uhr | kostenloser Vortrag

Referent: Hansjörg Hagenlocher

Bitte teilen Sie uns bei der Anmeldung Ihre aktuelle Tätigkeit mit, damit wir in unserem Vortrag ggf. auf Ihre Situation als Schüler, Azubi, Student oder Berufsanfänger eingehen können.

WEBINARE

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

Immobilienfinanzierung | Di 5. Mai 18.30 Uhr | Referent: Werner Bareis

Altersvorsorge bei Niedrigzinsen | Mo 29. Juni 18.30 Uhr | Referent: Werner Bareis

Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere | Do 23. April 18.30 Uhr | Referentin: Judith Broßler

Eiweißpulver | Do 18. Juni 18.30 Uhr | Referentin: Heike Silber

Richtig versichert | Di 21. April und Di 19. Mai 18 Uhr | Referentin: Martina Brehme

WEBINAR: AKTUELLE FÖRDERMITTEL FÜRS HAUS

(insbesondere Heizungstausch, energetische Sanierung)

Donnerstag 30. April | 17.30 Uhr

Donnerstag 18. Juni | 17.30 Uhr

Anmeldung unter: <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/webinare-bw>

PODCAST:

Hier reinhören: www.verbraucherzentrale-bawue.de/podcast

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 | 176 Seiten | Format 14,8 x 21 cm | Bestell-Nr. TR80-04 | 4. Auflage 2019 | **14,90 €**
 Bestell-Nr. EB103-04 | **E-Book 11,99 €**

ELTERNUNTERHALT

Kinder haften für ihre Eltern

- Welche Ansprüche der Eltern und des Staates sind berechtigt?
- Wie wird das elterliche Einkommen und Vermögen verwertet, wie das der Kinder angerechnet?
- Wie lässt sich rechtzeitig vorsorgen?
- Mit der aktuellen Düsseldorfer Tabelle 2019 und den Bedarfssätzen für Kinder

Die hohen Kosten für die Pflege im Alter stellen Familien vor große finanzielle Herausforderungen. Unter welchen Voraussetzungen die Eltern finanzielle Unterstützung von ihren Angehörigen verlangen können und wann Kinder für ihre Eltern aufkommen müssen, lesen Sie in diesem Ratgeber. Darüber hinaus erfahren Sie, welche Rolle das Sozialamt beim Elternunterhalt spielt, und erhalten Tipps, wie Sie sich diesem gegenüber verhalten können.

Mit ausführlichem Praxisbeispiel: Die Musterfamilie Meier führt Sie anschaulich durch alle Problemstellungen.

Die Kosten für gute Pflege

Den Begriff des „demografischen Wandels“ muss man heute kaum noch jemandem erklären. 2030 wird die Zahl der über 65-Jährigen in Deutschland um ca. 40 % von etwa 16 Millionen auf über 22 Millionen steigen.

NEBENBERUFLICH SELBSTSTÄNDIG
Steuern, Recht, Finanzierung, Marketing

- Das suchen Existenzgründer: Geschäftsideen mit minimalem Startkapital und geringen laufenden Kosten
- Praxisratgeber für den Umgang mit Finanzamt, Sozialversicherungsträgern und Behörden
- Achtung, Fallstrick! Unseriöse Angebote erkennen

Alles für den erfolgreichen Start

Ob mit einem eigenen Onlineshop, mit kunsthandwerklichem Geschick, als Webdesigner, Hausmeister oder Lokalreporter – für viele Qualifikationen und Talente gibt es Wege, mit einer Existenzgründung im Nebenberuf noch etwas Geld hinzuverdienen. Und so vielfältig wie die Möglichkeiten sind auch die Motive für einen Nebenjob: Finanzierung des Studiums, Aufbesserung des Familieneinkommens, Professionalisierung im Hobbybereich. Aber auch im Kleinen gilt: Wer nachhaltig erfolgreich sein will, braucht rechtliches, steuerliches und betriebswirtschaftliches Basiswissen.



Buch | 160 Seiten | vierfarbig | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 2. Auflage 2018 | Bestell-Nr. FR70-02 | **Buch 16,90 €**
 Bestell-Nr. EB88-01 | **E-Book 13,99 €**



Buch | 384 Seiten | 20 x 25 cm | Hardcover | Bestell-Nr. BW48-02 | 2. Auflage 2019 | **34,90 €**



Besuchen Sie uns auch im Internet:
 ❖ www.vz-bw.de

BAUEN!

Das große Praxis-Handbuch für Bauherren

- Grundlagen der Baufinanzierung: Was kann ich mir überhaupt leisten? Und wie finanziere ich das günstig und sicher?

So gelingt der Traum vom eigenen Haus

Bauen ist eine der größten Herausforderungen im Leben. Warum ist das so? Weil man beim Bauen in einen rechtlich, technisch und finanziell sehr komplexen Vorgang einsteigt, den nur die wenigsten Menschen wirklich überblicken.

Und während heute Arbeitnehmerrechte, Mieterrechte und selbst Reiserechte vom Gesetzgeber längst mit umfassenden Schutzfunktionen ausgestattet sind, ist das beim Bauen völlig anders. Sie haben – trotz jungster Gesetzesnovellierungen – faktisch nur wenige Schutzrechte und sind als Bauherr eine vollständig selbstverantwortlich handelnde Person. Das neue Verbraucherbaurechtsrecht, das zum 1. Januar 2018 in Kraft tritt, bietet zwar einige Verbesserungen gegenüber dem bisherigen Bauvertragsrecht. Es ist aber teilweise doch wieder so lückenhaft, dass Ihnen nun neue Risiken drohen. Dieses Buch setzt sich umfassend und detailliert mit allen neuen Regelungen auseinander.

Das Standardwerk für Bauherren – aus der Praxis für die Praxis!

Die große Kunst des Bauens besteht darin, die Risiken frühzeitig zu erkennen und mit diesem Wissen den Bauvorgang so zu strukturieren und vorzubereiten, dass er sicher und qualitativ im Kosten- und Zeitrahmen ablaufen kann. Dieses Buch soll Ihnen eine Hilfe dabei sein, dies erfolgreich zu meistern. Es steckt voller Praxisbeispiele und Praxistipps und kommt direkt aus der Verbraucherberatung und aus Begleitung von Verbrauchern in ihrem Bauvorhaben.

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: _____

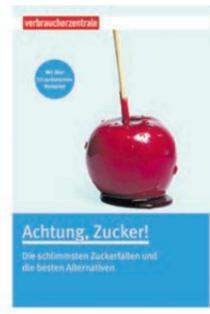
Datum _____ Unterschrift _____



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 €**



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.



WIE ERNÄHRE ICH MICH BEI DIABETES?
Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag

- Wissenschaftlich fundiert: alle aktuellen Erkenntnisse aus der Ernährungstherapie bei Typ-2-Diabetes
- Hoher Praxisanteil: Die Autorin berät als Diätassistentin und Diabetesberaterin DDG seit über 30 Jahren Patienten
- Theorie und Praxis: Der Ratgeber erläutert, wie eine ausgewogene Ernährung bei Diabetes aussieht.
- **Über 60 Rezepte liefern Ideen für Frühstück, Mittag-, Abendessen, Desserts, Feste und für Zwischenmahlzeiten**

Diabetes Typ-2
... lässt sich durch Veränderungen der Ess- und Lebensgewohnheiten positiv beeinflussen. Wenn Betroffene eine gesunde Ernährungs- und Lebensweise entwickeln, verbessern sie die Lebensqualität, können festgelegte Blutzuckerzielwerte erreichen, das Gewicht halten und Folgeerkrankungen vorbeugen.

Buch | 240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | Bestell-Nr. ET43-01 | 1. Auflage 2019 | **19,90 €**



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

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 07.10.2019, 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

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 Einzugs-ermächtigung (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)