

# DIE VERBRAUCHERZEITUNG

verbraucherzentrale *Baden-Württemberg*

E 14087

Nummer 3 • 36. Jahrgang

Juli – September 2020

## VERBRAUCHERZENTRALE UND CORONA

**Drei Monate sind vergangen, seitdem die letzte VerbraucherZeitung Anfang April erschienen ist. Eine Zeit, in der unsere private, die öffentliche und unsere Arbeitswelt auf den Kopf gestellt wurde. Corona, Covid-19, war in der letzten VerbraucherZeitung noch kein Thema. Wenige Tage später hat die Verbraucherzentrale ihre Beratungsstellen für die ratsuchenden Verbraucher geschlossen, die persönlichen Beratungen, Vorträge und Workshops im direkten Kontakt mussten abgesagt werden.**

Die mit der Pandemie verbundenen Probleme der Verbraucher fingen an. Reisen, Urlaub, Veranstaltungen konnten nicht angetreten werden oder wurden abgesagt. Geltendes Verbraucherrecht wurde plötzlich infrage gestellt und Zwangsgutscheine diskutiert. Das Risiko, dass die Unternehmen in der langen Zeit insolvent gehen, sollte auf die

Verbraucher überwältigt werden. Im Eiltempo wurden Gesetze erlassen, die Bürgern wie Unternehmen helfen sollen die Zeit zu überbrücken. „Findige“ Unternehmen machten unseriöse Geschäfte mit der Angst und enorme Gewinne mit der Knappheit bestimmter Produkte. Verbraucherinnen und Verbraucher haben sich mit ihren Beschwerden über Unternehmen, akuten Problemen und Fragen zu ihren Rechten an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gewendet. Die Verbraucherzentralen haben in Berlin und Brüssel lobbyiert für Ihre Verbraucherrechte, brachten Probleme in die Öffentlichkeit, gehen mit Abmahnungen und Gerichtsverfahren gegen gesetzeswidriges Handeln von Unternehmen vor. Einige Berichte dazu finden Sie in dieser Ausgabe der VerbraucherZeitung.

Wir, Ihre Verbraucherzentrale, freuen uns und sind dankbar, dass so viele Verbraucherinnen und Verbraucher bei uns Rat gesucht haben und wir Ihnen helfen konnten! Die Anzahl der Anfragen, Telefon- und Online-Beratungen und Teilnahme an Online-Vorträgen explodierten. Die digitalen Angebote existierten bereits, das war gut! Einige Angebote kann man aber nicht „digitalisieren“. Mir ist bewusst, dass uns viele Menschen, die nicht so gut mit moderner Technik ausgestattet sind oder ihre Anliegen weniger gut digital vermittelt mitteilen können, schlecht erreichen konnten. Umso mehr freut es mich, dass wir nun mit den Lockerungen unsere Angebote vor Ort nach und nach wieder aufnehmen können. Wir haben vorab Pläne erstellt und Maßnahmen ergriffen,



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

damit Ratsuchende wie auch Mitarbeiter bestmöglich vor Ansteckungen durch Covid-19 geschützt werden. Ich hoffe, dass wir bald wieder in vollem Umfang auch vor Ort für Sie da sein können! Wir wünschen Ihnen: Bleiben Sie gesund! ●

## KAMPAGNE GEGEN ÄRGER MIT DEM TREPPENLIFT

**Untergeschobene Verträge, Verweigerung des Widerrufsrechtes, Planungsfehler beim Einbau sowie schludrige Wartung und nachlässiger Service – das sind die eigentlichen Barrieren, die Kunden überwinden müssen, bevor sie auf einem Treppenlift Platz nehmen können. Zeit, Licht auf ein Thema zu lenken, das bislang nicht genug Beachtung fand. Und Betroffene oft alleine zurückließ.**

Treppenlifte sind eine tolle Erfindung. Mit ihrer Hilfe können hochbetagte oder körperlich eingeschränkte Menschen weiterhin alle Etagen im Hause nutzen und lange in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben. Doch die in Prospekten oft angepriesene „freie Fahrt ins Leben“ ist in der Realität nicht immer so einfach und unproblematisch. Viele Verbraucher und Verbraucherinnen haben mit der teuren Technik schlechte Erfahrungen gemacht.

**Verbraucherklagen über Ärger mit Treppenliften**

Regelmäßig berichten Verbraucher in Beratungsgesprächen von grenzwertigen Vertriebsmaschen, Verweigerung von Widerrufsrechten, mangelhaftem Einbau oder unzureichendem Service nach der Übergabe der Lifte. Deshalb starten die Verbraucherzentralen nun ab 1. Juli bis 30. September 2020 eine bundesweite Kampagne, um von

den Erfahrungen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu erfahren und sie für das Thema Treppenlifte zu sensibilisieren und ihnen beim Kauf oder bei Problemen zur Seite zu stehen.

**Bundesweite Umfrage soll Überblick verschaffen**

Um einen Überblick über den Marktsektor der Treppenlifthersteller zu gewinnen und auszuwerten, hat die Verbraucherzentrale einen Fragebogen erarbeitet, der Aufschluss über die Erfahrungen von Verbrauchern und Verbraucherinnen mit dem Thema Treppenlifte geben soll. An der Umfrage kann online auf der Internetseite der Verbraucherzentrale teilgenommen werden. Dort gibt es auch weitere Informationen rund um das Thema Treppenlifte.

Die Aktion wird im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. ●

**INFOSEITE:**

<https://www.vz-bw.de/treppenlifte>

**UMFRAGE:**

<https://www.vz-bw.de/node/48433>

**verbraucherzentrale**

### TREPPAUF ODER TREPPAB?

Ihre Erfahrungen mit dem Treppenlift

Umfrage und Informationen zu Anschaffung und Kauf

Gefördert durch:  
Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz  
aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**INHALT ● Finanzen: Seite 2** Wie Scharlatane und Crashpropheten Kasse machen mit der Angst | Die Riester-Rente im Krisenmodus – wie lange noch? | Kredit-Moratorium verschafft Verbrauchern Zeit ● **Versicherungen: Seite 3** Restschuldversicherung – Für Verbraucher oft nur Zweitklassige Lösung | Wie finde ich einen Pflegeheimplatz? – Teil 2 ● **Ernährung: Seite 4** Von Ansteckungsgefahr bis Wucher | Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere: Immer noch mehr drin als nötig ● **Bauen | Wohnen | Energie Seite 5** Was ist bei Abschluss eines Maklervertrages zu beachten? | Stecker-Solar: Die Energiewende erreicht die Mieter ● **Verbraucherbildung | Recht: Seite 6** Erklärvideos in der schulischen Verbraucherbildung | Das Geschäft mit der Angst ● **Telekommunikation | Internet | Verbraucherrecht: Seite 7** Sport zu Coronazeiten | Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht ● **Ihre Verbraucherzentrale: Seite 8**

## WIE SCHARLATANE UND CRASHPROPHETEN KASSE MACHEN MIT DER ANGST

Die Aktienmärkte sind im März in Folge der Pandemie weltweit eingebrochen. In kurzer Zeit hat sich der Wert der im Deutsche Aktienindex DAX enthaltenen Unternehmen um rund 40 Prozent reduziert. Selbst bei weltweiter Streuung betragen die Verluste zwischenzeitlich rund 35 Prozent. Der Goldpreis dagegen erreichte neue Höchststände. Rasch verbreiteten sich Youtube Videos von vermeintlichen Finanzexperten über soziale Medien, die den bevorstehenden Untergang des Finanzsystems proklamieren. Die dadurch ausgelöste Verunsicherung der Verbraucher, die in erster Linie nur ihr Geld sicher geparkt wissen wollen oder es zur Altersvorsorge anlegen, war auch vermehrt Gegenstand unserer Verbraucherberatung, der Online-Seminare sowie der online Sprechstunden. Die Masche, die hinter solchen Videos auf Whatsapp, Facebook und Youtube steckt: Ängste schüren, um damit Geld zu verdienen.

**Wir haben einige Aussagen der vermeintlichen Experten unter die Lupe genommen:**

So prognostizierte Dirk Müller im März 2020 für die folgenden Wochen und Monate „explodierende Preise“ durch „Hyperinflation“ und warnte davor, dass die Börsen für mehrere Wochen geschlossen würden. Dirk Müller wurde bekannt als Mister DAX und veröffentlicht seit über 10 Jahren als Autor verschiedene Bücher, meist mit Themenschwerpunkt Börsencrash. Außerdem verwaltet er einen nach ihm benannten Aktienfonds.

Und auch Marc Friedrich, der mit Matthias Weik verschiedene Crash-Bücher geschrieben hat, spricht im März 2020 von einem „monetären Endspiel“, die aktuelle Deflation würde in eine Hyperinflation übergehen. Die Finanzkrise aus 2008 würde gegen die aktuelle Krise aussehen wie ein Sommergewitter und auch die große Depression von 1929 noch in den Schatten stellen. All dies habe er in seinen Büchern beschrieben und so kommen sehen. Die EU und der Euro würden sich Hand in Hand nun selber abschaffen, das dauere keine 12 bis 24 Monate mehr. Mit derartigen Prognosen warten die beiden Buchautoren aber seit Jahren auf. Den monetären Crash, das sogenannte Ende des Finanzsystems, haben Marc Friedrich und Matthias Weik bereits vor rund 8 Jahren auch schon angekündigt. Damals behaupteten sie, der Deutsche Aktienindex DAX wäre mit über 7000 Punkten zu hoch bewertet, er müsste eigentlich eher bei 3.000 Punkten liegen. Und die Immobilienmärkte seien ebenfalls überbewertet. Das Geschäftsmodell der beiden: Bücher verkaufen, Vorträge halten, Finanzberatung anbieten und einen eigenen Fonds verwalten (und veraufen).

Weitaus weniger prominent ist Ernst Wolff. Seine Aussagen verbreiteten sich rasant über Whatsapp. Er behauptet, dass wir im Moment „den kompletten und totalen Zusammenbruch des Finanzsystems, was seit 70 Jahren existiert hat“ erlebten. Er spricht von einem finanzfa-

## DIE RIESTER-RENTE IM KRISENMODUS – WIE LANGE NOCH?

Der Bestand an Riester-Verträgen stagniert oder sinkt nun seit zehn Jahren. Zunehmend mehr Verbraucher erkennen, dass etliche Angebote nicht halten, was sie versprochen haben. Die Übervorteilung der Verbraucher ist weiterhin regelmäßig Gegenstand unserer Verbraucherberatung. Folgende Probleme häufen sich aktuell.

schistischen Coup, einer Verschwörung von Bill Gates und der Weltgesundheitsorganisation. Die Hysterie, die um das Coronavirus gemacht werde, diene der Enteignung der Sparer. Ernst Wolff publizierte unter anderem beim Kopp Verlag, der dafür bekannt ist, Buchtitel zu verlegen, die Horror- und Untergangsszenarien beschreiben. Die Publikationen fügen sich ein in eine Stimmung, die Zweifel an Demokratie und Wissenschaft schüren will.

**Was ist dran an diesen Behauptungen und Prophezeiungen?**

Tatsächlich hat die so geschürte Angst einen Nährboden gefunden. Verbraucher fragen uns neuerdings, wie sie sich gegen Hyperinflation absichern können, wo sie sicher größere

Mengen Gold kaufen könnten, oder auch Bitcoins. Und ob man nicht auch einen Teil seines Geldes im Ausland anlegen solle, um es vor dem Zugriff des Staates zu schützen. Und sie beschwerten sich darüber, dass sie am Geldautomaten nicht ihr gesamtes Geld vom Konto ihrer Volksbank abheben dürfen. Unsere Meinung: Angst ist kein guter Ratgeber. Und die genannten Crashbuch Autoren sind es auch nicht. Sie verfolgen eigene Interessen und bedienen sich dazu unbelegter Thesen und bisweilen auch kruder Verschwörungstheorien. Wenn Sie Bedarf haben an Informationen zur Geldanlage: Auf unserer Internetseite finden Sie nützliche Artikel und Podcasts zum Thema. Oder besuchen Sie gerne eines unserer nächsten Online-Seminare. ●



© vegefox / Adobe Stock

Bei Übergang der Sparverträge in die Rentenphase verlangen Anbieter Abschluss- und Vertriebskosten für neu abzuschließende Verträge. Sie stützen sich dabei aber auf unzulässige Klauseln und wälzen Kosten auf Verbraucher ab, die sie selbst tragen müssen.

Mit dem Börsencrash im März mussten etliche Riester Sparer bereits den zweiten größeren Kurseinbruch seit Einführung der Riester-Rente hinnehmen. Die Anbieter der Verträge stellen ihr Geschäftsmodell darauf ab, dass sie die gesetzlich vorgeschriebene Kapitalgarantie erfüllen, was nun erneut, auch wenn das paradox klingt, zu Verlusten für Verbraucher führt. In Krisenszenarien tauschten Anbieter die Aktienfonds der Sparer (Riester-Fondssparpläne, Riester-Fondspolizen) in erheblichem Umfang in Rentenfonds um, ohne den Verbrauchern eine Wahl zu lassen. Riester-Sparer bekamen also ihre Fondsanteile zu Tiefstkursen verkauft und waren so von der anschließenden Kurserholung ausgeschlossen.

Verbraucher, denen Riester-Bausparverträge in Zusammenhang mit einem Eigenheim-erwerb verkauft wurden, stehen nun vor dem Problem, dass sie dadurch entstehende Steuerschulden auf dem sogenannten Wohnförderkonto nicht loswerden. Der Gesetzgeber hat Verbrauchern zwar entsprechende Möglichkeiten eingeräumt, die Steuerschuld durch Einzahlungen auf Riester-Sparverträgen zu reduzieren. Allerdings wurden die Anbieter dazu nicht verpflichtet.

Wie lange müssen Verbraucher sich diese Verhaltensweisen noch gefallen lassen bis der Gesetzgeber seiner Verantwortung gerecht wird und die Interessen der Verbraucher an einer bedarfsgerechten Altersvorsorge in den Mittelpunkt seines Handelns rückt? Die Eckpunkte einer kapitalgedeckten Altersvorsorge, welche sich an Verbraucherinteressen ausrichtet, hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bereits 2011 in einem Argumentationspapier zur Einführung eines Vorsorgefonds in die Diskussion eingebracht.

Link zum Vorsorgepapier: <https://www.vz-bw.de/node/13136> ●

## KREDIT-MORATORIUM VERSCHAFFT VERBRAUCHERN ZEIT

Die Bundesregierung hat mit dem Corona-Hilfspaket unter anderem dafür gesorgt, dass Verbraucher ihre Kreditraten stunden dürfen, sofern sie nachweisen, dass sie wegen der Corona-Pandemie die Darlehensraten aktuell nicht zahlen können, weil sie das Geld für ihren „angemessenen“ Lebensunterhalt brauchen. Dies verschafft insbesondere Eigenheimbesitzern Zeit. Normalerweise darf die Bank bereits nach zwei ausbleibenden Ratenzahlungen den Kredit unter Umständen kündigen und die Zwangsversteigerung einleiten. Sie dürfen Zins- und Tilgungsraten für ihren Immobilienkredit bis maximal zum 30. Juni aussetzen. Anschließend müssen Sie die monatlichen Raten aber wieder bezahlen. Um eine Doppelbelastung zu vermeiden, hat der Gesetzgeber geregelt, dass sich alle weiteren Raten automatisch um den gestundeten Zeitraum

verschieben. Wenn Sie also im Juli ihre Darlehensrate aus dem April nachzahlen, müssen Sie nicht zugleich auch die Rate aus dem Juli bezahlen. Die Fälligkeit der Juli-Rate verschiebt sich entsprechend. Grundsätzlich ist es sinnvoll, bei finanziellen Schwierigkeiten das Gespräch mit dem Kreditinstitut zu suchen. Bereiten Sie sich aber vor und informieren Sie sich über Ihre Rechte. Informationen finden Sie auf unserer Internetseite (Stichwort: Corona Hilfspaket). Wichtig: Sie müssen für den Zeitraum der Stundung keine Zinsen bezahlen. Prüfen Sie ein Umschuldungsangebot kritisch, denn die Bank kann den Engpass nutzen, um sie langfristig zu teuren Zinskonditionen zu binden. Falls Sie bei der Bewertung von Alternativen Ihrer Bank Unterstützung benötigen, helfen unsere Experten gerne im Rahmen einer Beratung weiter. ●



© LIGHTFIELD STUDIOS / Adobe Stock

## RESTSCHULDVERSICHERUNG – FÜR VERBRAUCHER OFT NUR ZWEITKLASSIGE LÖSUNG

**Restschuldversicherungen werden von Versicherern gerne auch Ratenschutzversicherungen genannt. Dies soll vermutlich fürs Marketing besser klingen. Aber tatsächlich ist diese Bezeichnung treffgenauer. Denn es werden die Ratenzahlungen geschützt, und zwar insbesondere für den Kreditgeber. Denn der bekommt auch in Fällen wie Tod und Arbeitslosigkeit seine Raten sicher. Und das Beste für ihn als Anbieter: die Versicherungsbeiträge muss nicht er bezahlen, sondern sein Kunde übernimmt das auch noch.**

Der Versicherungsnehmer schließt die Ratenschutzversicherung ab, bezahlt die Beiträge, und wenn je nach Tarif versicherte Risiken wie Tod, Arbeitsunfähigkeit oder allerlei andere mehr oder weniger dramatische Schicksalsschläge eintreten, übernimmt der Versicherer die noch anfallenden Raten an den Kreditgeber. Stirbt also zum Beispiel der Versicherungsnehmer, hätte der Kreditgeber unter Umständen diese Raten nicht zurückbekommen. Mit der Versicherung schon. Der Kreditgeber ist also fein heraus.

Besonders gut ist es für den Kreditgeber, wenn er die Versicherung sogar noch selbst verkaufen kann. Wenn der Schuldner dringend auf den Kredit angewiesen ist, wird er ziemlich alles akzeptieren, nur um den benötigten Kredit zu bekommen. Auch wenn diese Versicherung sehr teuer ist. Da trifft es sich vorzüglich, dass die Ratenschutzversicherung nicht nur von zugelassenen Versicherungsvermittlern verkauft werden darf. Sondern auch von Laien als Zusatzleistung oder elegant auch auf dem Weg einer Gruppenversicherung:

## WIE FINDE ICH EINEN PFLEGEHEIMPLATZ? – TEIL 2

**In der vorherigen Ausgabe der Verbraucherzeitung hatten wir von den vielen Kriterien, die bei der Auswahl von Pflegeheimen eine Rolle spielen können, einen Teil vorgestellt. Insbesondere waren dies Hilfen für die regionale und lokale Auswahl eines Heimes. Im zweiten Teil soll der Schwerpunkt auf Auswahlkriterien innerhalb des Pflegeheimes liegen.**

**Auch hier gilt:** Entscheidend ist dabei immer der eigene Bedarf. Welche dieser Kriterien sind mir persönlich überhaupt wichtig, was gefällt mir, was möchte ich in welcher Ausprägung haben. Es ist unbedeutend, was andere wie sehen, entscheidend ist nur, was mir wichtig ist.

### Gebäude außen

Bereits die persönliche Inaugenscheinnahme des Pflegeheims kann Bände sprechen. Entspricht das Äußere des Gebäudes der Hochglanzbroschüre? Oder ist das Pflegeheim kaum den Bildern darin zuzuordnen? So kann ein verwahrlostes Äußeres des Gebäudes ein Indiz dafür sein, dass der Heimbetreiber mehr an sich und seinen finanziellen Vorteil denkt als an seine Kunden.

Auch sind die Geschmäcker in Bezug auf Architektur unterschiedlich – möchte man als möglichst ideales Domizil lieber die kühle Modernität oder doch eher bieder bodenständige Baukunst? Auch hierin unterscheiden sich mögliche Pflegeheime in vielfältiger Art.

### Und auch in der Größe

Pflegeheime mit vielen Betten werden vielfach nicht so familiär geführt werden können wie kleine Pflegeheime. Dafür kann Größe für eine größere Vielfalt an angebotenen Aktivitäten sprechen. Ebenfalls kann ein Auswahlfaktor sein, ob die Einrichtung über mehr oder weniger ausgedehnte Gartenanlagen um das Gebäude verfügt. Wer gerne draußen ist, wird hierauf größeren Wert legen.

### Gebäude innen

Pflegebedürftige Verbraucher halten sich zu einem sehr großen Teil im Gebäude auf. Umso wichtiger sind die Räumlichkeiten. Wie ist die Zimmeraufteilung, wie geräumig sind die Zimmer, welche Ausstattungsgegenstände sind vorzufinden und wie wirken diese. Gibt

es ein eigenes Bad in jedem Zimmer, einen Balkon oder eine Terrasse? Wie laut ist es im Zimmer und in den Aufenthaltsräumen? Es spricht nichts dagegen, an die Pflegeheimräumlichkeit die Anforderungen zu stellen wie dies auch bisher bei der Auswahl einer Wohnung getan wurde.

Wichtiges Kriterium wird auch sein, wie ansprechend die Gemeinschaftsräume sind – sind sie hell, groß? Auch wichtig: Gibt es ein Sicherheitskonzept, so dass nicht jeder x-Beliebige ins Gebäude kommt und damit auch ins Zimmer? Neben objektiven Aspekten ist auch der subjektive Eindruck relevant: wie ist die Atmosphäre im Pflegeheim, wie wohl würde man sich fühlen, wenn man jetzt einziehen würde.

### Medizinisch-pflegerische Aspekte

Die Gegebenheiten des medizinisch-pflegerischen Bereichs sind selbstverständlich von besonderer Tragweite. In Bezug auf die Pflegeheimwahl spielt der Pflegepersonalschlüssel eine große Rolle. Wieviel Personal, wie gut ausgebildet, ist zu welchen Zeiten für die Heimbewohner da. Was davon steht zumindest auf Papier, wie ist die tatsächliche Personalbetreuungssituation. Die Befragung von Pflegeheimbewohnern kann hier tiefere Einblicke verschaffen.

Ebenso von großer Bedeutung ist der Zugang zu medizinischer und pflegerischer Betreuung – wie einfach können Ärzte und Therapeuten möglichst vieler Fachrichtungen erreicht werden. Wie ist die Zusammenarbeit mit diesen und anderen Dienstleistern wie Apotheken von Seiten des Pflegeheimes organisiert und welche Alternativen gibt es für die Heimbewohner.

### Alltagsleben

Die Lebensqualität kann von den Gegeben-

Der Kreditgeber schließt selbst eine solche Versicherung ab und verkauft dann Teile des Versicherungsschutzes an seine Kreditnehmer als mitversicherte Personen.

Die Anbieter haben also ein besonders großes Interesse an genau dieser Versicherung. Und damit ist die Ratenschutzversicherung für Verbraucher oft allenfalls zweite Wahl. Denn zum Beispiel ist eine Risikolebensversicherung in sehr vielen Fällen extrem viel besser als Absicherung für den Todesfall geeignet.

Insgesamt ist die Ratenschutzversicherung also eine recht windige Sache: hochproblematrische Vertriebsstrukturen und sehr oft allenfalls zweitklassiges Produkt. Die Verbraucherzentrale hat daher einen ihrer thematischen Schwerpunkte hierauf gelegt. Wer sich unsicher ist und Probleme beim Vertrieb vermutet, sollte sich unbedingt vorab beraten lassen. Wir helfen gerne. Und wir sammeln die Fälle und werten sie verbraucherorientiert aus. Gegen Wildwest im Versicherungsvertrieb. Für die Verbraucherinteressen. ●

## ! Fall aus der Beratungspraxis

### REISERÜCKTRITTSKOSTENVERSICHERUNGEN UND DAS CORONAVIRUS

Die Reiserücktrittskostenversicherung soll leisten, wenn Versicherungsnehmer eine Reise absagen müssen und sie dann die Stornokosten vom Reiseanbieter zahlen sollen. Ein wichtiger Grund dafür ist die unerwartete schwere Erkrankung von versicherten Personen, die dazu führt, dass die Reise nicht angetreten werden kann und storniert werden muss.

So auch im Fall eines Verbraucherehepaars, das im Januar dieses Jahres eine Reise nach Nordafrika für den April 2020 gebucht hatte. Anfang März bekam die Ehefrau die Diagnose einer sehr schweren Krankheit, so dass die Reise unmöglich angetreten werden konnte und storniert werden musste. Die Reise war zu diesem Zeitpunkt vom Reiseanbieter nicht abgesagt worden, auch bestand noch keine Reisewarnung wegen Corona für das Reiseland. Der Reiseanbieter berechnete den Verbrauchern Stornokosten von über 800 Euro.

Der Reiseversicherer stellte sich nun auf den Standpunkt, dass die Reise gar nicht mehr hätte durchgeführt werden können und deshalb keine Stornokosten durch den Reiseanbieter berechnet hätten werden dürfen. Dies mag durchaus eine begrüßenswerte Rechtsauffassung gegenüber dem Reiseanbieter sein, und der Reiseversicherer nahm hierbei sogar ausdrücklich Bezug zur Verbraucherzentrale. Aber natürlich ist dies keine Begründung, um sich vor der eigenen Leistungspflicht zu drücken und die eigenen Versicherten im Regen stehen zu lassen. Denn der Reiseanbieter hatte auf Basis eines Vertrages Stornokosten berechnet, die, da ein versichertes Risiko vorlag, vom Versicherer zu übernehmen war.

Die Verbraucher wandten sich, nachdem ihnen ihre Versicherungsgesellschaft die angeforderte Leistung verwehrt hatte, an uns. Wir machten den Versicherer auf seine Leistungspflicht aufmerksam und auch darauf, dass nach einer Leistung durch ihn entsprechende Forderungen der Verbraucher gegenüber dem Reiseanbieter an ihn abgetreten werden können. Kurze Zeit später zeigte sich der Versicherer einsichtig und erklärten sich zur Erstattung der Stornokosten bereit.

heiten des alltäglichen Lebens zu einem bedeutenden Maße bestimmt werden. Gefragt werden kann, welche Beschäftigungs- und Kultur-Angebote gemacht werden und was davon vertraglich festgelegt wurde. Wie umfangreich ist die Programmplanung? Gibt es besondere Angebote für an Demenz erkrankte Personen? Wer leitet diese Aktivitäten mit welcher Qualifikation? Von entscheidender Bedeutung können für manche Verbraucher religiöse Angebote sein, die sich von Anbieter zu Anbieter deutlich unterscheiden können in Richtung Ausprägung und Intensität. Immer bedeutsamer kann für Verbraucher auch und gerade in der Zeit der Pflegebedürftigkeit der Zugang zum Internet werden – und möglichst zu einem schnellen Internet mit ausreichend Bandbreite.

Natürlich ist auch das Essen ein wesentlicher Aspekt. Berücksichtigt die Speisekarte die

eigenen Vorlieben, gibt es zum Beispiel eine vegetarische, eine vegane und weitere Speiseoptionen? Die Speisekarte kann man sich auch für ein paar Wochen zeigen lassen und damit einen Einblick bekommen, wie abwechslungsreich die Auswahl ist. Und natürlich ist ein ganz wichtiger Punkt: wie schmeckt es. Da bietet sich ein Probeessen an. Vielfach gibt es dieses Angebot, teils sogar in regelmäßiger Form für Gäste auch außerhalb des Heimes.

Abschließend die Anmerkung, dass es sinnvoll sein kann, sich schon beizeiten jemanden zu suchen, der einen im Pflegeheim durchsetzungsstark unterstützt. Das mag ein Verwandter sein oder guten Bekannten, auf den man sich verlassen kann, der durchsetzungsstark ist und bei Bedarf anfallende Probleme gegenüber dem Pflegeheim zu lösen versucht. ●

## Fragen und Antworten zu Corona im Fachbereich Lebensmittel und Ernährung

## VON ANSTECKUNGSGEFAHR BIS WUCHER

Auch den Fachbereich Lebensmittel und Ernährung erreichten viele Anfragen und Beschwerden im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie. Die wichtigsten Fragen und Antworten haben wir hier zusammengefasst:

Kann das neuartige Coronavirus über Lebensmittel übertragen werden?

Theoretisch ja. In der Praxis ist dieser Übertragungsweg aber unwahrscheinlich. Noch immer ist kein solcher Fall bekannt.

Anfang Februar erhielten wir die erste Anfrage zum neuartigen Coronavirus SARS-CoV-2: Eine Verbraucherin hatte Nudeln aus China im Internet bestellt und machte sich Sorgen, dass die Ware möglicherweise das Virus übertragen könnte (siehe Verbraucherzeitung 2/2020). Nachdem die Pandemie auch in Deutschland angekommen war, erhielten wir auch vermehrt Anfragen zu unverpackten Lebensmitteln: Kann das Virus über Obst, Gemüse, Backwaren oder Fleischwaren übertragen werden?

Durch Niesen oder Husten einer infizierten Person können Coronaviren zwar auch auf Lebensmittel gelangen. Doch sie brauchen einen lebenden tierischen oder menschlichen Wirt um sich zu vermehren. Die Viren müssen also innerhalb kurzer Zeit über die Hände oder das Lebensmittel selbst auf die Schleimhäute von Mund, Rachen oder Augen gelangen. Dann ist eine sogenannte „Schmierinfektion“ möglich. Bisher ist noch kein Fall einer Infektion über diesen Übertragungsweg bekannt geworden. Trotzdem gilt: Auch im Umgang mit Lebensmitteln ist es wichtig die allgemeinen

Hygieneregeln zu beachten. Dazu gehört regelmäßig und gründlich die Hände zu waschen und nicht mit den Händen ins Gesicht zu fassen. Obst und Gemüse sollte vor dem Verzehr sowieso immer sorgfältig gewaschen werden. Durch Kochen, Braten oder Backen wird das Infektionsrisiko zusätzlich verringert, da die Viren empfindlich gegen Hitze sind.

Seife zum doppelten Preis, ist das nicht Wucher?

Nein. Für Wucher muss eine Notsituation vorliegen. Das war hier nicht der Fall.

Als nächstes erreichten uns Beschwerden über Seifen und Desinfektionsmittel. Diese waren entweder gar nicht mehr im Handel erhältlich oder nur zu höheren Preisen als üblich. Es dauerte nicht lange, dann herrschte auch bei Mehl und Klopapier gähnende Leere im Regal. Schließlich kam noch Hefe dazu. Im Internet wurden die heiß begehrten Waren zum Teil zu astronomischen Preisen angeboten.

Auch wenn manche Händler damit aus der Krisensituation Profit schlagen wollten, der Tatbestand „Wucher“ ließ sich aus unserer Sicht in keinem Fall begründen. Denn es lag keine Notsituation vor – auch wenn sich das nach zahlreichen erfolglosen Einkaufsversuchen so anfühlte. Doch nach wie vor gab es die Waren

auch zu handelsüblichen Preisen. Bei Angeboten im Internet lässt sich Wucher ohnehin kaum begründen: Niemand ist gezwungen, im Internet etwas zu bestellen. Weitere Informationen zum Thema „Wucher“ finden Sie auf Seite 6 dieser Ausgabe.

Das Verkaufspersonal in Bäckereien, Metzgereien oder an Frischetheken trägt keine Handschuhe. Ist das erlaubt?

Ja, Handschuhe sind beim Umgang mit Lebensmitteln keine Pflicht. Unabhängig davon müssen aber Hygienevorschriften erfüllt sein.

Schon vor der Corona-Pandemie erhielten wir immer wieder Anfragen, ob Bedienpersonal im Lebensmittelbereich nicht Handschuhe tragen müsste. Mit der Ausbreitung des Virus gab es auch hierzu vermehrt Anfragen und Beschwerden.

Das Tragen von Einmalhandschuhen ist zwar in vielen Betrieben beim Umgang mit Lebensmitteln inzwischen üblich, aber keine ausdrückliche Pflicht. Anforderungen an die Personalhygiene sind in der Lebensmittelhygiene-Verordnung der Europäischen Union geregelt (Verordnung (EG) Nr. 852/2004, Anhang II, Kapitel VIII „Persönliche Hygiene“): „Personen, die in einem Betrieb arbeiten, in dem mit Lebensmitteln umgegangen wird, müssen ein hohes Maß an persönlicher Sauberkeit halten; sie müssen angemessene saubere Arbeitskleidung und erforderlichenfalls Schutzkleidung tragen“.

Wichtig zu wissen: Handschuhe schützen in erster Linie den Träger und nicht Ware, die damit berührt wird. Schon 2004 hat das Landesgesundheitsamt Baden-Württemberg eine Feldstudie zum üblichen Gebrauch von Einmalhandschuhen im Lebensmittelhandel durchgeführt. Dabei zeigten sich keine hygienischen Vorteile im Vergleich zu bloßen Händen. Auch auf Handschuhen können sich Krankheitserreger absetzen, die dann auf Waren oder Gegenstände übertragen werden können. Daher wird empfohlen, bei der Abgabe von Lebensmitteln Zangen oder Besteck zu nutzen. Auch Papiere oder Folien können eingesetzt werden um den direkten Kontakt mit der Ware zu vermeiden.

Helfen Nahrungsergänzungsmittel gegen Corona?

Nein! Wir haben Anbieter bereits wegen irreführender Werbung abgemahnt.

Bisher gibt es weder eine Schutzimpfung noch spezielle Medikamente gegen Covid-19. Die Angst vor Ansteckung und Erkrankung nutzen auch Hersteller und Händler von Nahrungsergänzungsmitteln für ihre Zwecke. Im Fokus der Werbung steht oft die Unterstützung des Immunsystems. Je nach Zusammensetzung und Dosierung gibt es dazu auch erlaubte allgemeine Werbeaussagen. Es ist aber verboten, mit der Abwehr oder Abtötung von Viren zu werben. Außerdem dürfen Nahrungsergänzungsmittel nicht den Eindruck erwecken, sie könnten vor einer COVID-19-Infektion und -Erkrankung schützen. Das gilt auch für alle anderen Lebensmittel.

Die Werbung für einen Ingwerextrakt haben wir daher erfolgreich abgemahnt, siehe Seite 6.

In einem anderen Fall ging es um eine Chlordioxidlösung. Sie wurde als Desinfektionsmittel für Trinkwasser angeboten. Die Kommentare in der Kundenbewertung darunter ließen jedoch auf die Einnahme als Mittel gegen Erkältungen und andere Krankheiten schließen. Chlordioxidlösung wird auch als sogenanntes „Miracle Mineral Supplement“ (MMS) verkauft. Als Wundermittel soll es gegen alle möglichen Krankheiten wie Aids, Hepatitis oder Krebs helfen. Doch international warnen Behörden vor erheblichen Gesundheitsgefahren wie Nierenversagen und Darmschädigungen. Wir haben daraufhin die zuständige Lebensmittelüberwachung informiert. Bereits einen Tag später waren die entsprechenden Kommentare gelöscht. Ebenfalls verschwunden war der Menüpunkt „Corona“, unter dem auch verschiedene Nahrungsergänzungsmittel angeboten wurden.

Dürfen Friseure einen Hygienezuschlag verlangen?

Ja. Doch nicht alle tun es. Ein Preisvergleich lohnt sich also.

Anfang Mai konnten Friseure ihre Salons wieder öffnen. Kurz darauf erhielten wir mehrere Beschwerden, dass ein zusätzlicher „Hygienezuschlag“ von 6 bis 8 Euro verlangt wurde. In einem Fall waren es sogar 21 Euro.

Friseure können ihre Preise frei kalkulieren und festsetzen. Tatsächlich entstehen durch die erforderlichen Hygienemaßnahmen zum Infektionsschutz zusätzliche Kosten. Auf der anderen Seite entfallen Kosten für Kaffee, Getränke und Zeitschriften. Ob Friseure steigende Kosten an ihre Kundschaft weitergeben und in welcher Höhe, entscheiden sie selbst. Sie sind aber verpflichtet, die aktuellen Preise für alle wesentlichen Leistungen in einer Liste auszuhängen. Wenn ein Schaufenster vorhanden ist, zusätzlich auch dort. So lassen sich schon vor dem geplanten Friseurbesuch Preise vergleichen.

Wie kann ich die Herkunft von Zutaten in Konserven erkennen?

Meist gar nicht. Denn bei verarbeiteten Lebensmitteln muss die Herkunft nicht angegeben werden.

Weitere Bedenken gab es zur Übertragung durch importierte Lebensmittel. Daher fragten viele Verbraucher\*innen: Wie kann man erkennen, ob Konserven etwa aus China oder Italien stammen?

Auf der Verpackung lässt sich diese Information nur in Ausnahmefällen finden. Bei den meisten verarbeiteten Lebensmitteln muss die Herkunft nicht angegeben werden. Vor allem gibt es keine Pflicht anzugeben, woher die einzelnen Zutaten stammen. Das gilt auch für Konserven. Wir fordern seit langem bessere Informationen zur Herkunft von Lebensmitteln. Im Moment besteht die einzige Möglichkeit aber darin, beim Hersteller nachzufragen. Da Konserven hocherhitzt werden, ist eine Übertragung des Virus nicht anzunehmen. ●

## NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL FÜR SCHWANGERE: IMMER NOCH MEHR DRIN ALS NÖTIG

Bereits 2014 und 2017 hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Zusammensetzung und Dosierung von Nahrungsergänzungsmitteln untersucht, die sich an schwangere Frauen oder Frauen mit Kinderwunsch richten. Anfang 2020 haben wir die 25 Produkte aus 2017 erneut geprüft.



für Vitamine und Mineralstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln aktualisiert. Diese aktuellen Empfehlungen haben wir in unserer aktualisierten Bewertung nun berücksichtigt.

Am Ergebnis unseres Marktchecks hat sich dadurch nichts geändert: Auch 2020 war kein Produkt dabei, das ausschließlich die empfohlenen 400 µg Folsäure und 100–150 µg Jod enthielt.

Bei den meisten untersuchten Nahrungsergänzungsmitteln für Schwangere gilt immer noch das falsche Prinzip „viel hilft viel“. Wie schon 2017 enthielt nur ein einziges Produkt ausschließlich Folsäure und Jod, wobei der Jodgehalt immer noch höher war als empfohlen. Allen anderen Nahrungsergänzungsmitteln wurde mindestens ein weiteres Vitamin oder ein Mineralstoff zugesetzt. ●

Den Bericht zum Marktcheck mit einer Übersicht aller erfassten Produkte finden Sie auf unserer Homepage zum Download: <https://www.vz-bw.de/node/46867>

Inzwischen hatte das Netzwerk „Gesund ins Leben“ Handlungsempfehlungen zu Ernährung und Lebensstil vor und während der Schwangerschaft veröffentlicht. Außerdem hatte 2018 auch das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) seine Empfehlungen zu Höchstmengen

## WAS IST BEI ABSCHLUSS EINES MAKLER-VERTRAGES ZU BEACHTEN?

In einem aufgeheizten Wohnungsmarkt fällt es oft nicht leicht, sich zurechtzufinden. Aufgrund des Missverhältnisses von Angebot und Nachfrage von Miet- und Kaufobjekten ist es für Verbraucher nicht einfach, sich in diesem Marktsektor zu bewegen. Viele nehmen daher das Angebot von Maklern in Anspruch und beauftragen diese, die passende Mietwohnung oder ein Kaufobjekt zu finden. Die Entlohnung des Maklers erfolgt in der Regel durch eine Provision. Wir zeigen, welche Rechte Verbraucher haben und worauf sie beim Vertragsabschluss achten sollten.

### Der Maklervertrag im Bürgerlichen Gesetzbuch

Der Maklervertrag ist gemäß § 652 ff. BGB geregelt. Es handelt sich um einen Vertrag zwischen einem Makler und dem Maklerkunden. Durch diesen Vertrag wird der Maklerkunde (Käufer und/oder Verkäufer oder Mieter) zu einer Leistung verpflichtet, nämlich nach einer erfolgreichen Vermittlung die Maklerprovision zu zahlen. Jede Maklertätigkeit setzt notwendigerweise das Zusammenwirken von mindestens drei Personen voraus.

Der Maklervertrag bedarf grundsätzlich keiner besonderen Form. Er kann schriftlich, mündlich oder durch schlüssiges Verhalten zustande kommen. Aus Beweisgründen sollte der Vertragsschluss jedoch immer schriftlich erfolgen.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass die Regelungen des Maklervertrags im BGB unvollständig sind und Lücken aufweisen. Durch verschiedene Gerichtsurteile haben sich weitere Regelungen ergeben, die wir im Folgenden darstellen.

### Rechtsprechung zum Maklervertrag

#### Widerrufsrecht

Meisten werden Maklerverträge nicht in den Räumen des Maklers, sondern im Rahmen eines Fernabsatzvertrages (bspw. per Post, Telefon, E-Mail oder Internet) oder im Rahmen eines Haustürgeschäftes (sog. Außergeschäftsraumvertrag) geschlossen. In diesen Fällen steht dem Verbraucher grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Darüber hat der Makler bei Vertragsschluss zu informieren. Tut er das nicht, kann der Vertrag noch bis zu einem Jahr und 14 Tage nach Vertragsschluss widerrufen werden. Das bedeutet, dass er auch bei einer erfolgreichen Vermittlung, seinen Provisionsanspruch später wieder verliert.

### Maklerverträge und verbotene Klauseln

Einige Maklerverträge enthalten Klauseln, die nicht rechtmäßig sind. Zum Beispiel ist eine im Allgemeinen bereits vor dem wirksamen Abschluss des Hauptvertrages entstehende Provisionspflicht: Sie verstößt gegen das gesetzliche Leitbild des Maklervertrages, da dies eine Umkehrung der erforderlichen Erfolgsabhängigkeit bedeuten würde. Sind solche Klauseln in Verträgen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthalten, sind diese in aller Regel unwirksam. Makler dürfen jedoch unter Umständen, sofern sie diese konkret nachweisen können, Reise- und/oder Portokosten als Aufwandsentschädigungen geltend machen. Das gilt auch, wenn eine Vermittlung einer Immobilie nicht erfolgreich zustande kommt. Intransparente Pauschalen sind aber nicht erlaubt! Außerdem unzulässig: Kosten für die Erstellung einer Verkaufspreisanalyse, die Druck und Versand von Exposés mit umfassen sind unzulässig, auch für die bloße Erstellung einer

Verkaufspreisanalyse fallen im Regelfall keine Kosten an.

### Maklerprovision

Die konkrete Höhe der Maklerprovision ist nicht gesetzlich vorgeschrieben. Es gibt in der Bundesrepublik keine Gebührenordnung für Immobilienmakler. Zum Teil unterscheiden sich die ortsüblichen Gebührensätze erheblich. Im Maklervertrag sollte zwingend geregelt sein, wer die Maklerprovision bezahlt: Verkäufer, Käufer, beide je zur Hälfte oder anteilig unterschiedlich.

Die üblichen Provisionshöhen bewegen sich in Deutschland allgemein zwischen 3 und 6 Prozent des im Kaufvertrag beurkundeten Wertes. Die gesetzliche Mehrwertsteuer in Höhe von 19 Prozent ist hinzuzurechnen.

In Baden-Württemberg beträgt Maklerprovision inkl. MwSt. in der Regel 7,14 Prozent des Verkaufspreises.

### Reservierungsvereinbarung

Bei einer Reservierungsvereinbarung verpflichtet sich der Makler in einem bestimmten Zeitraum die Immobilie keinem weiteren Interessenten anzubieten. In Form von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ist eine solche Regelung unzulässig, wenn diese für



© Natee Meepian / Adobe Stock

den Interessenten eine Kostentragungspflicht umfasst. Der Grund hierfür ist, dass eine Reservierungsvereinbarung dem gesetzlichen Leitbild des Maklervertrages widerspricht, nämlich im Zweifel bei einer nicht erfolgreichen Vermittlung dem Interessenten Kosten für keinerlei Nutzen auferlegt.

### Kündigung

Maklerverträge können befristet oder unbefristet abgeschlossen werden. In der Regel enthalten Maklerverträge befristete Kündi-

gungsklauseln. Das hängt damit zusammen, dass der Maklerkunde bei unbefristeten Verträgen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Angaben von Gründen kündigen kann. Wir raten an immer eine kurze Laufzeit von 3 – 6 Monate zu vereinbaren, so dass der Makler genügend Zeit erhält eine passende Immobilie für den Interessenten zu finden. Der Maklerkunde hat im Allgemeinen das Recht außerordentlich zu kündigen, wenn der Makler gegen seine Pflichten aus dem Vertrag verstößt.

### Immobilienmaklervertrag bei Mietwohnungen

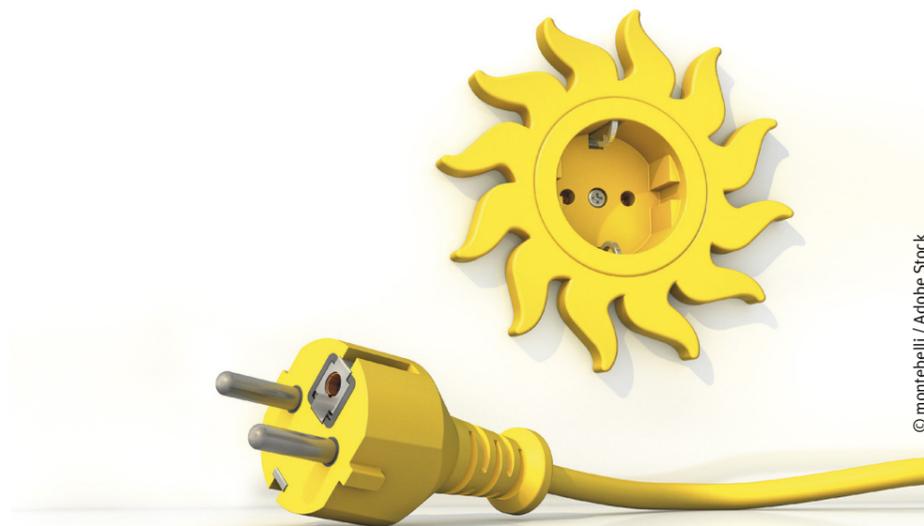
Seit dem 01.06.2015 sind Maklergebühren durch ein neues Gesetz zum Bestellerprinzip geregelt.

#### Die wesentlichen Regelungen sind:

- der Vertrag bedarf der Textform,
- es entsteht kein Provisionsanspruch gegenüber dem Wohnungssuchenden (Mieter), wenn der Makler gleichzeitig Eigentümer, Verwalter, Mieter oder Vermieter ist oder rechtlich oder wirtschaftlich (als juristische Person) beteiligt ist gemäß § 2 Nr. 2 und 3 Gesetz zur Regelung der Wohnungsvermittlung (WoVermRG),
- die Maklerprovision für den Wohnungssuchenden (Mieter) ist auf zwei Monatskaltmieten (zzgl. Umsatzsteuer) begrenzt (§ 3 Abs. 2 WoVermRG).
- Im Regelfall keine Anwendung des Bestellerprinzips auf Garagen, sofern diese unabhängig vom Wohnungsraummietvertrag (später extra) geschlossen werden

## STECKER-SOLAR: DIE ENERGIEWENDE ERREICHT DIE MIETER

**Strom aus der Sonne, das war bisher vor allem etwas für Immobilienbesitzer. Inzwischen können aber auch Mieter an der Energiewende mitwirken. Stecker-Solar-Geräte, oft auch Mikro-Photovoltaik- oder Balkon-Geräte genannt, machen es möglich. Der Clou: Die kleinen Module lassen sich am Balkon installieren oder im Garten aufstellen und werden einfach mit dem Stromkreis des Haushaltes verbunden.**



© montebelli / Adobe Stock

### Wie funktionieren Stecker-Solargeräte?

Für die meisten Balkon-Geräte werden ähnliche Solar-Module verwendet, die auch großflächig auf Dächern zum Einsatz kommen. Für die Installation am Balkon sind ein oder zwei Module empfehlenswert. Über einen Wandler wird der so erzeugte Strom nicht ins Netz des Stromanbieters, sondern in den Stromkreis der Wohnung eingespeist. Die Geräte können über eine Schuko-Steckdose

betrieben werden; die Normen des Elektrotechnik-Verbandes VDE und einige Netzbetreiber verlangen aber eine spezielle Energiesteckdose oder einen festen Anschluss.

### Wie wirtschaftlich sind die Balkon-Module?

Ein Standardsolarmodul mit 300 Watt Leistung, das verschattungsfrei an einem Südbalkon montiert wurde, liefert etwa 200 Kilowattstunden Strom pro Jahr. Der Strom-

bezug reduziert sich etwa um die gleiche Menge, wenn der Strom im Haushalt direkt verbraucht wird. Diese Strommenge entspricht etwa dem jährlichen Verbrauch eines neuen Kühlschranks und einer Waschmaschine in einem Haushalt mit 2 Personen. Bei einem durchschnittlichen Strompreis von 27 Cent werden durch den Sonnenstrom jährlich rund 54 Euro gespart. Ein Stecker-Solargerät mit Standard-Modul kostet etwa 350 bis 500 Euro. Es dauert also 6 bis 9 Jahre, bis sich die Anschaffung bezahlt macht. Dabei können Solarmodule 20 Jahre und länger Strom produzieren.

### Was ist zu beachten?

Auch kleine Solaranlagen müssen beim Netzbetreiber und der Bundesnetzagentur angemeldet werden. Außerdem ist es möglich, dass der Netzbetreiber den alten Ferraris-Zähler mit Drehscheibe gegen einen digitalen Zähler ausgetauscht. Dieser verfügt über eine Rücklaufsperrung, sodass der Zähler durch die Stromeinspeisung nicht rückwärtslaufen kann.

Wohnungseigentümer und Mieter müssen die Montage eines Balkon-Gerätes mit Ihren Mitbewohnern bzw. Ihrem Vermieter abstimmen. In einem Mehrfamilienhaus erfordert die aktuelle Gesetzeslage (noch) die Zustimmung der Hausgemeinschaft. ●

## ERKLÄRVIDEOS IN DER SCHULISCHEN VERBRAUCHERBILDUNG

**Erklärvideos gehören schon seit geraumer Zeit zum Alltag von Schülerinnen und Schülern. Bieten sie doch – vorausgesetzt sie sind gut gemacht – die Möglichkeit, sich Grundlagen eines Themenbereichs schnell und prägnant anzueignen.**

Im Rahmen unserer Verbraucherbildung stellen wir mittlerweile eine Vielzahl von Erklärvideos zu den Themenbereichen Verbraucherrechte und Institutionen des Verbraucherschutzes auf unsere Homepage und unserem youtube-Kanal für die Unterrichtsgestaltung und das Selbstlernen zur Verfügung. Die Inhalte unserer Videos reichen von rechtlichen Grundlagen zum Abschluss von Kaufverträgen über Online-Shopping bis hin zu Anlaufstellen bei Problemen mit Anbietern. Darüber hinaus ist eine Auswahl unserer Videos als Teil von Aufgabenstellungen zum Themenbereich Willenserklärungen und Kaufverträge konzipiert. So ermöglichen unsere Videos Schülerinnen und Schüler sich altersgerecht Wissen zum Verbraucherrecht anzueignen und zu reflektieren.

Bei der Gestaltung der Videos ist uns wichtig, dass die Videos durch Anlehnung an unsere Unterrichtsmaterialien zu Verbraucherrechten und die Gliederung in thematische Playlists zum strukturierten Lernen der Schülerinnen und Schüler beitragen. Dies ist auch deshalb von Bedeutung, da die Bereitstellung von Erklärvideos auf youtube nicht unproblematisch ist. Denn eigentlich die Plattform ist so aufgebaut, dass sie auf Verweilen abzielt und damit dem strukturierten Lernen entgegenarbeitet.

Seit 1. April haben wir unser Angebot also um Erklärvideos erweitert. Mit der schnellen Ausweitung haben wir nicht zuletzt auf die kurzfristigen Schulschließungen im März 2020 reagiert. Unsere Erklärvideos sind also

auch dazu gedacht, Lehrkräfte beim Fernunterricht zu unterstützen. Der bisherige Zuspruch zeigt uns, dass wir mit der Erweiterung eine gute Entscheidung getroffen haben, die wir gerne beibehalten.

Eine Übersicht aller Videos finden Sie unter [www.vz-bw.de/node/46103](http://www.vz-bw.de/node/46103). Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Stöbern! Für die nahe Zukunft arbeiten wir an der Erweiterung unseres Angebots um weitere digitale Formate. Vorbeischaun lohnt sich also immer! ●

## DAS GESCHÄFT MIT DER ANGST

**Wie unseriöse Anbieter versuchen mit der Angst vor dem Covid-19 Virus Geschäfte zu machen und was die Verbraucherzentrale dagegen unternimmt.**



Kurz nachdem das Coronavirus in Europa und natürlich auch bei uns angekommen ist, sind die ersten unseriösen Angebote im Internet aufgetaucht.

### Überhöhte Preise

Befeuert durch die Berichterstattung, dass es offensichtlich einen Mangel an Schutzkleidung und insbesondere Schutzmasken in den Kliniken herrscht, wurden im Internet völlig überbeuerte Masken angeboten. Hier gab es Angebote die bis zu 249,00 € pro Maske verlangten. Zwar handelte es sich nicht bloß um „Communitymasken“, sondern hochwertige FFP3 Masken, die tatsächlich, bei richtiger Handhabung, die Ansteckungsgefahr für den Träger vermindern können. Dennoch ist natürlich ein solcher Preis durch nichts, außer Gier, zu rechtfertigen.

Wir haben uns in der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg auch mit der Frage befasst, ob eine Abmahnung wegen Wucher möglich und Erfolg versprechend ist.

Tatsächlich konnte man bei einer derart krassen Überhöhung des Preises an Wucher

denken. Allerdings muss der überhöhte Preis unter Ausnutzung einer Notsituation vom Verbraucher verlangt werden. Als diese Angebote aufgetaucht sind, war von einer Maskenpflicht noch nicht die Rede, so dass für Verbraucher keine erkennbare Notsituation vorgelegen hat. Zudem gab es noch viele andere Angebote im Internet, die zwar teilweise auch überbeuert, meist aber deutlich günstiger waren, konnten Verbraucher zwischen mehreren Angeboten wählen. Ohne eine wirkliche, bzw. vom Verbraucher ernsthaft angenommene Notsituation, kann ein Unternehmer völlig überhöhte Preise für seine Waren verlangen. Ob er diese Waren dann los wird ist sein Problem.

### Heilsame Wirkung?

Gegen andere Anbieter, die durch falsche Werbeaussagen in Zusammenhang mit dem Coronavirus aufgefallen sind, sind wir rechtlich vorgegangen.

Beispielhaft für das Geschäft mit der Angst sind uns im Internet und durch Verbraucherhinweise, einige Nahrungsergänzungsmittelanbieter aufgefallen.

Einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie unter:  
[www.vz-bw.de/bildung-bw](http://www.vz-bw.de/bildung-bw)

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



Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln dürfen grundsätzlich nicht mit heilender, oder die Gesundheit verbessernder Wirkung ihrer Produkte werben.

In einem bereits abgeschlossenen Fall wurden wir auf die Internetseite des „Forum für gesunde Lebensweisen e. V.“ hingewiesen. Auf dieser Seite klärte Herr Dr. Feil, in einem wissenschaftlich anmutenden Artikel über die angebliche gute Wirkung von Ingwerextrakt auf. So behauptete er, dass regelmäßige Einnahme des Wundermittels gegen den Coronavirus aktiv schützen würde. Dass es sich hierbei um die persönliche Meinung des Dr. Feil handelte, die weder durch Studien noch irgendwelche Forschungsergebnisse belegt sind, wurde verschwiegen. Da es sich offiziell nicht um die Webseite eines Unternehmens, sondern um die eines Vereins handelte, gab der Aussage eine Seriosität, die sie gar nicht hatte.

Denn von dieser Webseite gab es einen Link zur Imara GmbH & Co KG, auf den Dr. Feil hinweist. Dort konnte man dann ein Immunpaket bzw. Ingwerextrakt erwerben.

Beide, Dr. Feil, als auch die Imara GmbH wurden daraufhin von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit Erfolg abgemahnt.

Die Imara GmbH wurde abgemahnt, da sie als Nahrungsergänzungsmittelanbieter nicht mit einer heilenden oder vorbeugenden Wirkung ihrer Produkte werben darf, da es sich nicht um Arzneimittel handelt.

Auch andere Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln haben wir abgemahnt. Diese Verfahren sind aber noch nicht abgeschlossen und können daher hier noch nicht dargestellt werden.

### Viren auf den Steinen?

In einer Zeitungsbeilage warb ein Steinreiner aus Pforzheim für die Reinigung von Steinen, also Hofeinfahrten, Terrassen und Fassaden. In der Anzeige wurde deutlich mit rotem Balken darauf hingewiesen, dass eine professionelle Steinreinigung wirksam davor schützt, das Coronavirus von ungeputzten Steinen ins eigene Haus zu tragen und sich so anzustecken. Ganz eindeutig ein Versuch, Angst zu schüren und damit das eigene Geschäft anzukurbeln. Gegen diese unlautere Geschäftspraxis haben wir ebenfalls rechtliche Schritte eingeleitet.

Krisenzeiten rufen unseriöse Geschäftsmacher auf den Plan, die solche Situationen und Ängste ausnutzen wollen, um schnell möglichst viel Geld zu machen.

Schenken sie diesen Unternehmen keinen Glauben, seien Sie aufmerksam und wenn Ihnen etwas auffällt oder Sie sich nicht sicher sind, wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale. Wir informieren Sie und gehen gegen solche unseriösen Firmen vor, die sich in der Krise mit unlauteren Mitteln bereichern wollen. ●

## SPORT ZU CORONAZEITEN

**Nach langer Schließzeit öffnet endlich das Sportstudio wieder und Fitnessbegeisterte finden einen anderen Sportbetrieb wie vor der Schließung vor. Nicht alles, was neu ist, muss geduldet werden. Prinzipiell sind bloße Unannehmlichkeiten zunächst hinzunehmen. Was eine bloße Unannehmlichkeit ist und was eine Einschränkung, das ist nicht unbedingt einfach abzuschätzen.**

Wurde ein Fitnessstudiovertrag geschlossen, so müssen sich beide Parteien grundsätzlich an das ursprünglich Vereinbarte halten.

Wenn Kunden wegen Änderungen kündigen wollen, müssen sie dazu zwei Dinge beachten: bei ungewollten Änderungen ist dem Betreiber zunächst die Chance zu geben, die Änderung rückgängig zu machen. Dies bedeutet, dass den Änderungen nachweisbar widersprochen wurde und der Studiobetreiber trotz Aufforderung die neuen Umstände beibehält. Wenn der Studiobetreiber nichts ändert, ergibt sich daraus nicht unbedingt ein Kündigungsgrund. Dann gilt es zunächst zu klären, ob es sich um reine Unannehmlichkeiten handelt, die zu tolerieren sind, oder aber schwerwiegendere Änderungen vorliegen. Doch auch hier ist nach dem Schweregrad der Änderung zu unterscheiden, ob nicht ggfs. eine Beitragskürzung näher liegt, als eine außerordentliche Kündigung.

Ein Sonderkündigungsrecht ist nach dem Bundesgerichtshof dann gegeben, wenn das Angebot signifikant geändert wird, also wenn gravierende Gründe auftreten, die bei Vertragsabschluss noch nicht bekannt und nicht vorhersehbar waren (BGH, Urt. v. 08.02.2012, Az. IIX ZR 42/10).

So rechtfertigen beispielsweise eine unzumutbare Verlegung des Studiostandortes, kürzere Öffnungszeiten, Preiserhöhungen, die Umwandlung eines Damenstudios in ein gemischtes Studio, der Wegfall von entscheidenden Sport- und Wellnessmöglichkeiten (Schließung der Sauna oder des Schwimmbades, eine erhebliche Reduzierung der vorhandenen Geräte und Trainingsmöglich-

keiten), die mangelnde Wartung der Geräte und mangelnde Hygiene im Studio, oder längerfristige und störende Bauarbeiten die außerordentliche Kündigung des Vertrages.

Ob coronabedingte Einschränkungen eine außerordentliche Kündigung rechtfertigen, ist gerichtlich noch nicht geklärt. Generell kommt es aber auch hier darauf an, ob der Sportbetrieb mit Unannehmlichkeiten verbunden, nur eingeschränkt möglich oder gänzlich unzumutbar ist. Müssen nur bestimmte Hygienevorschriften eingehalten werden (Desinfektion der Geräte nach jeder Nutzung), so wird man dies als Unannehmlichkeit hinnehmen müssen. Ein Umziehen auf der Straße weil die Umkleiden geschlossen sind, ein längerfristiger Wegfall der Duschkabine, der Wegfall von Fitnesskursen, nur eine Teilnutzung der Geräte oder die Beschränkung der Trainingszeit beziehungsweise die Begrenzung der Besucherzahlen im Studio sind meist mehr als bloße Unannehmlichkeiten, so dass der Sportbetrieb für den Nutzer möglicherweise nicht mehr sinnvoll möglich ist.

Je nach Schwere der Einschränkungen, können Mitglieder zunächst eine Kürzung des Beitrages verlangen und in schweren Fällen der Beeinträchtigung sogar den Vertrag kündigen. Empfehlenswert ist daher das Gespräch mit dem Anbieter zu suchen und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden. Können Beschränkungen nicht oder nur unzumutbar beseitigt werden, steht Sportlern immer noch die Möglichkeit zur außerordentlichen Kündigung offen. ●



### ! 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](http://www.vz-bw.de/podcast) sowie auf allen gängigen Podcast-Plattformen.

## ONLINE-SEMINARE

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen online auf [www.vz-bw.de/webinare-bw](http://www.vz-bw.de/webinare-bw)

**Corona-Krise – Ihre Fragen zu Reiserücktritt und Veranstaltungsausfall** | 16. Juli 16.00 Uhr | Referent: Oliver Buttler

**Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere** | Do 16.7./12.11. 18.30 Uhr  
Referentin: Judith Broßler

**Eiweißpulver** | Do 15.10. 18.30 Uhr | Referentin: Heike Silber

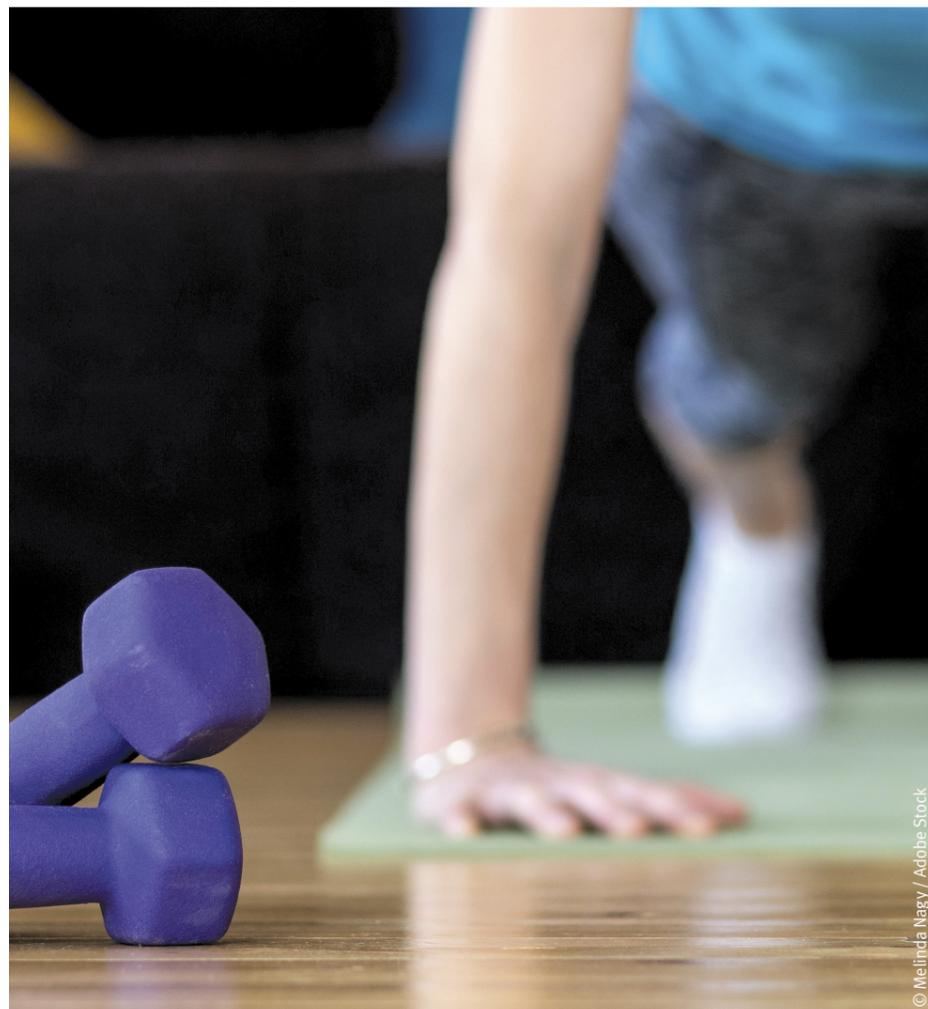
**Geldanlage mit ETFs** | Di 28.7. 18.30 Uhr/15.12. 18 Uhr | Referent: Niels Nauhauser

**Immobilienfinanzierung** | Di 22.9. 18.30 Uhr | Referent: Niels Nauhauser

**Altersvorsorge bei Niedrigzinsen** | Mo 29.9. 18.00 Uhr | Referent: Niels Nauhauser

**Richtig versichert** | Di 1.9. 18 Uhr | Referentin: Martina Brehme

**Stromanbieterwechsel – so geht's** | Di 15.12. 18 Uhr | Referentin: Sylvia Scheibenberger



## GUTSCHEINLÖSUNG ODER GELD ZURÜCK?

**Im Rahmen der Corona-Pandemie wurde das Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht eingeführt. Zweck des Gesetzes ist es die Veranstaltungsbranche vor zu großen Geldauszahlungen zu schützen, um so mögliche Veranstalterinsolvenzen zu vermeiden.**

Wenn nun eine Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltung aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden konnte oder kann, können Veranstalter anstelle der Rückzahlung des Eintrittspreises einen Gutschein herausgeben. Voraussetzung dafür ist, dass die Eintrittskarte oder sonstigen Teilnahmeberechtigung vor dem 8. März 2020 erworben und bereits vollständig bezahlt wurde.

Der Wert des Gutscheins muss den gesamten Eintrittspreis oder das gesamte sonstige Entgelt einschließlich etwaiger Vorverkaufsgebühren umfassen. Für die Ausstellung und

Übersendung des Gutscheins dürfen keine Kosten in Rechnung gestellt werden.

Wird der Gutschein nicht bis zum 31.12.2021 eingelöst, so kann die Auszahlung des Gutscheinwertes verlangt werden. Eine sofortige Auszahlung kann auch erfolgen, wenn ein Gutschein für Ticketinhaber aus persönlichen Gründen unzumutbar ist. Persönlich unzumutbar dürfte es beispielsweise sein, wenn Verbraucher selbst finanzielle Schwierigkeiten haben (u.a. Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit) oder aber aus gesundheitlichen Gründen oder dem fortgeschrittenen Alter ein Ablauf des Gutscheins nicht abgewartet werden kann. ●



**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](http://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

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

Mittwoch 15 – 18 Uhr | Donnerstag 9 – 12 Uhr

<b>Gesundheitsdienstleistungen</b>	0 900 1 77 444 7
------------------------------------	------------------

(Festnetzpreis 1,71 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend. Infos zum Datenschutz: [www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise](http://www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise))

**Bundestag und Bundesrat haben eine Mehrwertsteuersenkung von 19 auf 16 Prozent beschlossen. Sie gilt vom 1.7. bis zum 31.12.2020. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. hat ihre Preise für diesen Zeitraum entsprechend gesenkt**

**UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE**

Gültig vom 1.7.2020 bis 31.12.2020 €

<b>Beratung, telefonisch</b>	
Festnetzpreis pro Minute	1,71
Mobilfunkpreis abweichend	

**Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht**

**Fach- und Rechtsberatung** schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) \*21,45

**Lebensmittel und Ernährung, Kosmetik, Hygiene**

**Fach- und Rechtsberatung** schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) \*21,45

**Versicherungen**

**Rechtsberatung** schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) \*32,17

**Fachberatung je Versicherungssparte** persönlich (bis zu 30 Minuten) \*32,17

**Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung**

persönlich (bis zu 60 Minuten) \*58,49

persönlich (1,5 bis 2 Stunden) \*87,73 bis \*116,97

**Gesundheitsdienstleistungen**

**Fach- und Rechtsberatung** schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) \*21,45

**Altersvorsorge, Banken, Kredite**

**Fach- und Rechtsberatung** schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) \*32,17

**Private Altersvorsorge/Geldanlage** persönlich (2 Stunden) 155,97

inklusive Prüfung bestehender Verträge

**Immobilienfinanzierung** persönlich (2 Stunden) 155,97

**Vorfälligkeitsentschädigung** schriftlich (je Vertrag) 68,24

**Bauen, Wohnen, Energie**

**Fach- und Rechtsberatung** schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) \*21,45

**Mieterberatung\*\*\*** mietrechtliche Erstberatung, persönlich \*21,45

**Bauangebotsprüfung** Spezialberatung, persönlich

– Baubeschreibung und Bauvertrag 360,67

– (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag 175,46

**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 10,72 € zusätzlich.

\*\* gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

\*\*\* in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Mieterbund

**BERATUNGSSTELLEN**

Aktuell (Stand 7/2020) sind die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wegen der Entwicklung im Zusammenhang mit dem Coronavirus für den Publikumsverkehr geschlossen, persönliche Beratungen finden nur eingeschränkt statt. Bitte informieren Sie sich über die aktuellen Öffnungszeiten, Beratungsmöglichkeiten 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** | Poststr. 2 | 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](http://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](mailto:info@vz-bw.de) | Internet [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de) | **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorstand

**Redaktion:** Ursula Ferschel/Niklaas Haskamp | **Autoren:** Tiark Thurow, Dr. Eckhard Benner, Oliver Buttler, Klaus Frank, Dr. Peter Griebler, 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.