

EINLADUNG

**TAGESORDNUNG
ZUR MITGLIEDERVERSAMMLUNG
DER VERBRAUCHERZENTRALE
BADEN-WÜRTTEMBERG E.V.
AM DIENSTAG, 20. OKTOBER 2020,
10.30 UHR**

Veranstaltungsort:

DGB-Haus, großer Willi-Bleicher-Saal,
Willi-Bleicher-Straße 20, 70174 Stuttgart

Ab 10 Uhr Registrierung

Beginn: 10.30 Uhr

1. Begrüßung
2. Grußwort der Ministerialdirektorin
Grit Puchan, Ministerium Ländlicher
Raum und Verbraucherschutz
3. Wahl eines Protokollführers/
einer Protokollführerin
4. Annahme der Tagesordnung
5. Wahl einer Mandatsprüfungs-
kommission zur Feststellung der
Beschlussfähigkeit
6. Genehmigung des Protokolls
der Mitgliederversammlung
vom 9. Mai 2019
7. Bericht des Verwaltungsrats
8. Bericht des Vorstands
9. Aussprache zu den Berichten
10. Entlastung
 - 10.1. des Verwaltungsrats
 - 10.2. des Vorstands
11. Genehmigung des Wirtschaftsplans
2021 und Vorstellung der Jahresarbeits-
planung
12. Diskussion einer möglichen
Satzungsänderung zur künftigen
Durchführung der Mitgliederversamm-
lung in digitaler Form
13. Vortrag – Coronakrise – Verbraucher-
probleme ohne Ende
14. Anträge
15. Verschiedenes

Alle fördernden Mitglieder der Verbraucherzentrale sind zur Teilnahme an der Mitgliederversammlung herzlich eingeladen. Bitte beachten Sie, dass die Teilnehmerzahl aufgrund der Hygieneauflagen begrenzt ist. (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 5. Oktober 2020, per Telefon, Fax oder E-Mail an Ihre Ansprechpartnerin Frau Loose.

UNZULÄSSIGE E-ZIGARETTEN-WERBUNG

Durch mehrere Verbraucherbeschwerden ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg Ende vergangenen Jahres auf eine Kampagne des „Aktionsbündnisses Dampfen“ aufmerksam geworden.

Bei dieser wird mit einem grafischen geschickt designten Label der Konsum von E-Zigaretten gefördert.

Da es sich bei dem Aktionsbündnis um einen Verein handelt, der keine wirtschaftliche Tätigkeit entwickelt, ist dessen Aussage zwar von der Meinungsfreiheit gedeckt und als solche durch die Verbraucherzentrale nicht angreifbar.

**MIT DIESEM LOGO WARBen
EINIGE GESCHÄFTE FÜR DEN
VERKAUF VON E-ZIGARETTEN.**



Quelle: Aktionsbündnis Dampfen

Sobald aber ein Unternehmen, das Tabakerzeugnisse – und damit auch E-Zigaretten – vertreibt, diese Label benutzt, ist das als Förderung des Verkaufs von Tabakprodukten anzusehen und ein Verstoß gegen das sehr umfangreiche Tabakwerbeverbot anzusehen und kann von uns in einem Abmahnverfahren angegriffen und unterbunden werden. Das hat die Verbraucherzentrale auch gemacht, als vor der Corona-Pandemie eine große „Dampfermesse“ in Stuttgart im Mai angekündigt wurde: Zehn Firmen, die entweder E-Zigaretten im Internet oder im stationären Handel unter Verwendung des Labels angeboten haben, wurden von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg abgemahnt beziehungsweise wurde Klage eingereicht.

Ein aktuelles Urteil des Landgericht Saarbrücken hat die Meinung der Verbraucherzentrale bekräftigt und bestätigt nahezu eins zu eins unsere Rechtsauffassung.

Letztendlich komme es, so das LG Saarbrücken, nicht darauf an, ob die E-Zigarette schädlicher oder unschädlicher sei als die herkömmliche Zigarette. Das sei, so das Gericht, so, als ob man Arsen mit Zyanalkali vergleiche. Ausschlaggebend ist alleine

der Umstand, dass der Einsatz des Labels im Zusammenhang mit dem Vertrieb von E-Zigaretten gegen geltendes Recht verstößt und daher zu unterbleiben habe. Ob die E-Zigarette weniger Schadstoffe enthält als normale Zigaretten oder weniger schädlich ist, sei nicht Gegenstand der Anschauung.

Inzwischen sind, bis auf drei Verfahren, alle anderen Verfahren bei verschiedenen Gerichten anhängig. Lediglich eine Händlerin hat inzwischen eine Unterlassungserklärung

abgegeben. Ein anderer E-Zigarettenhändler hat sich nicht gegen die Klage verteidigt, was ein Versäumnisurteil zur Folge hat.

Nach dem Saarbrücker Urteil ist allerdings davon auszugehen, dass sich auch andere Gerichte dieser doch sehr eindeutigen Rechtsauffassung anschließen und das Label in naher Zukunft nicht mehr im Zusammenhang mit dem Vertrieb von E-Zigaretten auftauchen wird. So ist es der Verbraucherzentrale gelungen, die Aktion des „Aktionsbündnis Dampfen“ empfindlich zu stören und zu unterbinden, um Verbraucher vor dieser versteckten Tabakwerbung zu schützen. ●

NEUE GESETZGEBUNG: DIE MAKLERPROVISION WIRD BEIM KAUF EINER IMMOBILIE GETEILT

In der letzten Ausgabe der Verbraucherzeitung (3/2020) haben wir über Maklerverträge im Allgemeinen informiert. In dieser Ausgabe führen wir die Serie zum Thema „Makler“ fort und berichten über eine aktuelle Gesetzesinitiative, die ab dem 23. Dezember 2020 für Verbraucher relevant werden wird.

Was ändert sich?

Das neue Gesetz ergänzt ab dem 23. Dezember 2020 die bisherigen Regelungen im Bürgerlichen Gesetzbuch zum Maklerrecht und führt neue Regelungen für die Verteilung der Maklercourtage beim Verkauf von Einfamilienhäusern (einschließlich solchen mit Einliegerwohnung) und Eigentumswohnungen

ein. Insbesondere ist es künftig nicht mehr möglich, die Maklercourtage vollständig dem Käufer aufzubürden, auch wenn der Verkäufer den Makler beauftragt hat. Der Zweck des Gesetzes ist es die Kaufnebenkosten von Wohnimmobilien privater Käufer zu senken!

Fortsetzung auf Seite 5



© MonkeyBusiness / Adobe Stock

ZINSANPASSUNG – HARTNÄCKIGKEIT ZAHLT SICH AUS: WIE VERBRAUCHER ENDLICH ZU IHREM RECHT GEKOMMEN SIND

Dass Kreditinstitute ihren Kunden in bestimmten Sparverträgen Zinsen vorenthalten haben, haben wir an dieser Stelle regelmäßig berichtet. Gelöst ist das Problem längst noch nicht, die Zahl unserer rechtlichen Verfahren steigt weiter rapide an (aktuell sind es 22, davon fünf offen und 17 positiv abgeschlossen). Aber es gibt einige, für Verbraucher durchaus positive Entwicklungen, über die wir hier anhand von Beispielen aus unserer Beratungspraxis berichten können.

Die Forderungen der Verbraucher, die mit unserem Musterbrief die **Sparkasse Heidelberg** angeschrieben haben, hat die Sparkasse Anfang 2019 noch rundherum abgelehnt. Die Zinsanpassung sei „in Anlehnung an die allgemeine Entwicklung des Geld- und Kapitalmarktes“ erfolgt. Wir haben Verbraucher dann mit unserer Berechnung und mit einer rechtlichen Argumentation unterstützt, woraufhin die Sparkasse die Einrede der Verjährung geltend machte und lediglich für die Zukunft einen Festzins i.H.v. 0,03 Prozent p.a. sowie eine einmalige Nachzahlung anbot. Die Nachzahlung war weitaus geringer als der Zinsanspruch, den wir berechneten. Daraufhin haben wir die Sparkasse wegen der rechtswidrigen Zinsanpassungsklausel abgemahnt und am 8. August 2019 eine Unterlassungserklärung erhalten. Damit haben Verbraucher Rechtssicherheit: Die damalige vertragliche Regelung ist vom Tisch, die Karten müssen neu gemischt werden. Auch der zuständige Schlichter des Sparkassenverbands Baden-Württemberg wurde eingeschaltet. Mittlerweile bietet die Sparkasse Heidelberg bei Beschwerden die erbetene Berechnung an verwendet dabei auch das vom BGH und der Verbraucherzentrale geforderte Äquivalenzprinzip sowie einen klar bankenfreundlichen, aber dennoch vertretbaren Referenzzinssatz. Die Nachzahlung ist damit für Verbraucher endlich akzeptabel geworden.

Die **Sparkasse Rhein-Neckar Nord** hat Verbrauchern, die ihr Recht auf Zinsnachberechnung geltend gemacht haben, zunächst einen Vergleich mit einer pauschalen Nachzahlung von lediglich 5 Prozent der Sparleistung angeboten. Typisch für viele anderen Fälle: Das Vergleichsangebot war an die Auflage geknüpft, auf alle weiteren Einreden und Einwendungen zu verzichten und Stillschweigen zu bewahren. Auch hier

war die angebotene Nachzahlung weitaus geringer als die von uns errechnete. In einem zweiten Vergleichsangebot bot die Sparkasse 8 Prozent der Sparleistung als Nachzahlung an. Die zuständige Schlichtungsstelle hat sich weitgehend der Auffassung der Verbraucher-



zentrale angeschlossen, allerdings bei der Wahl des Referenzzinssatzes einen Vorschlag gemacht, der den Interessen der Sparkasse entgegenkam. Die so berechnete Zinsnachzahlung war dann für die Verbraucher ein akzeptabler Kompromiss.

Ebenfalls kompromissbereit zeigte sich die **BW Bank** in den uns vorliegenden Fällen, indem sie die zunächst angebotene Nachzahlung erhöhte, wenn Verbraucher sich mit unserer Berechnung erneut an die Bank gewandt haben.

Bei der **Badischen Beamtenbank** gibt es zwar erste Erfolge für Verbraucher, aber im Ergebnis sind diese noch nicht akzeptabel. Hier wollte die Bank ihre Kunden zunächst mit einer viel zu niedrigen Zahlung abspesen. Mit

Verbraucher akzeptablen Schlichterspruch ab. Nun prüfen wir eine Abmahnung der Klausel, um Verbrauchern weitere Schützenhilfe zu geben.

Die Fälle zeigen, wie schwierig es den Verbrauchern gemacht wird, die mit rechtswidrigen Klauseln benachteiligt wurden. Ein fairer Umgang mit der eigenen Kundschaft sieht anders aus. Umso wichtiger ist es, dass Betroffene sich nicht einschüchtern lassen und auf ihr gutes Recht pochen. Wir unter-

unsere Unterstützung erhielt der Verbraucher anschließend die Vierfache Summe oben drauf nachgezahlt, allerdings noch immer zu wenig. Auch hier hat die Schlichtungsstelle entschieden, dass die Berechnung der Verbraucherzentrale in Ordnung und nachvollziehbar sei. Die Bank dagegen lehnte den für

stützen sie dabei und setzen uns auch bei der zuständigen Finanzaufsicht BaFin weiterhin dafür ein, dass diese auf die Institute einwirkt, damit alle Kunden zu ihrem Recht verholfen wird, und nicht nur den wenigen, die sich aktiv selbst beschwerten. ●

VORFÄLLIGKEITSENTSCHÄDIGUNG: WIE DIE BANKEN DANK AUSNAHMEREGLER ABKASSIEREN

Der Gesetzgeber hat einige Bemühungen unternommen, die Folgen der Corona-Pandemie für Darlehensnehmer abzumildern. Dennoch ist damit zu rechnen, dass Finanzierungen scheitern und Immobilien pandemiefolgenbedingt verkauft werden müssen. Die Pandemie verschärft damit ein bereits seit Jahren bestehendes Verbraucherproblem im Bereich der Immobilienfinanzierung: die Vorfälligkeitsentschädigung. Verbraucher, die ihre Immobilie verkaufen, etwa weil sie arbeitslos geworden sind, weil sie berufsbedingt umziehen müssen oder weil ein Ehepartner verstorben ist, dürfen zwar ihren Darlehensvertrag vorzeitig beenden. Das Kreditinstitut hat dann aber Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, die sogenannte Vorfälligkeitsentschädigung. Nach geltendem Recht darf das Kreditinstitut den gesamten durch die Vertragsbeendigung entgangenen Gewinn einfordern. In etlichen Fällen müssen

Verbraucher sogar noch mehr bezahlen als die ausstehenden Zinsen, weil das Kreditinstitut vorrechnet, die vorzeitig zurückgezahlten Mittel derzeit nur zu negativen Zinsen wieder anlegen zu können. Die betroffenen Darlehensnehmer können die entsprechenden Berechnungen ihres Kreditinstituts nicht auf Richtigkeit überprüfen. Sie verfügen in der Regel weder über das rechtliche Hintergrundwissen noch über die erforderlichen finanzmathematischen Kenntnisse, um die komplexe Berechnung nachvollziehen zu können. Aus unserer Verbraucherberatung wissen wir: Kreditinstitute nutzen eben diese Situation der asymmetrischen Informationsverteilung zur Übervorteilung der Darlehensnehmer aus. Die Möglichkeit der Übervorteilung der Darlehensnehmer beruht auf § 502, Absatz 3 BGB. Durch diese Ausnahmeregelung sind Immobiliendarlehensverträge von den Regelungen

zur Vorfälligkeitsentschädigung bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen nach § 502 BGB ausgenommen. Für gängige Ratenkredite (auch: Privatkredit, Konsumentenkredit) hat der Gesetzgeber geregelt, dass die Vorfälligkeitsentschädigung abhängig von der Restlaufzeit 0,5 beziehungsweise ein Prozent der Restschuld nicht überschreiten darf. Würde bei Immobilienkrediten die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung grundsätzlich ebenfalls nach dieser Regelung erfolgen, wäre die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung deutlich geringer, wie unsere Daten aus der Verbraucherberatung belegen. Wir haben in diesem Jahr 42 Vorfälligkeitsentschädigungsfordern von Kreditinstituten überprüft. Im Mittel betrug die Restschuld der vorzeitig beendeten Darlehensverträge 126.556 Euro. Die Kreditinstitute verlangten von den Verbrauchern eine Vorfälligkeitsentschädigung von durchschnitt-

lich 13.212 Euro. Ohne die Ausnahmeregelung hätten sie von Verbrauchern im Schnitt nur ein Prozent der Restschuld verlangen dürfen. Das sind rund 11.947 Euro weniger als heute. Die Begrenzung der Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung für Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge ist auf Immobiliendarlehensverträge zu erweitern, um das Problem der nicht nachvollziehbaren und überhöhten Vorfälligkeitsentschädigungen zu beseitigen.

Diese Forderung haben wir mit unserer Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des § 501 des Bürgerlichen Gesetzbuchs vom 17. September 2020 beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz eingebracht. ●

ELEKTRONISCHE PATIENTENAKTE – BALD KANN SIE JEDER HABEN

Nach dem Patientendaten-Schutzgesetz sind die gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland verpflichtet, ihren Mitgliedern bis spätestens zum 1. Januar 2021 eine elektronische Patientenakte einzurichten. Es wird sich viel ändern.



Dies passt in die Zeit, es wurde höchste Zeit, dass die Möglichkeiten der Digitalisierung auch und gerade den Gesundheitsbereich endlich breit durchwirken.

Die elektronische Patientenakte wird hierbei ein zentraler Bestandteil, die Chancen, die in ihr liegen, sind groß. Allerdings gibt es auch erhebliche Risiken, so dass die EPA in einen guten rechtlichen Rahmen einzukleiden ist.

Was können mögliche Nutzen der EPA sein?

Nutzen direkt für eine selbst:

In der elektronischen Patientenakte soll alles Gesundheitsrelevante des Verbrauchers gesammelt werden können – so sind sie digitaler Sammelort unter anderem für Rezepte, den Impfausweis, das Bonusheft Zahnarzt und natürlich die Befunde sämtlicher Ärzte, bei denen man war. Das alles ist noch nicht Bestandteil der EPA ab dem 1. Januar 2021, aber der Anfang ist gemacht.

Damit kann man als Patient und Verbraucher selbst einen guten, vollständigen Überblick bekommen, wann man welchen Arzt wegen welcher Fragestellung konsultiert hat. Das kann für die eigene Gesundheitsgeschichte interessant sein, was auch wichtig ist für den Abschluss von manchen privaten Versicherungen.

Nutzen im Rahmen einer ärztlichen Behandlung

Natürlich sind die Zusammenstellung in der EPA besonders wertvoll für den momentan behandelnden Arzt. Vielleicht bekommt er aus den Unterlagen der vorigen Ärzte Informationen, an die er bisher nicht gedacht hat. Vor allem aber kann die elektronische Patientenakte Doppeluntersuchungen vermeiden helfen – der behandelnde Arzt oder das aufgesuchte Krankenhaus kann zum Beispiel auf Ergebnisse frühere Röntgenuntersuchungen zurückgreifen und muss deshalb nicht selber röntgen. Dies erspart Mehrfachuntersuchungen, reduziert damit verbundene gesundheitliche Risiken und finanzielle Kosten.

In der ersten Zeit werden aber noch nicht viel Informationen aus zurückliegenden Arztbesuchen und Krankenhausaufenthalten in der Akte sein, da Ärzte und Krankenhäuser zunächst die Informationen aus aktuellen Besuchen in die EPA aufnehmen werden und

erst Stück für Stück Informationen und Unterlagen von vorausgegangenen Diagnosen und Therapien in die EPA einpflegen werden.

Nutzen für die Forschung

Die Daten in den elektronischen Patientenakten vieler Millionen Verbraucher sind ein großer Schatz für die Forschung. Mit der Hilfe dieser Daten, neuer Forschungsansätzen und Hochleistungsrechnern können Krankheiten erfolgsversprechend angegangen werden. Doch muss ungeachtet der enormen positiven Möglichkeiten für die Forschung und damit für den jeweiligen Verbraucher selbst und die gesamte Gesellschaft, die Teilnahme daran für Verbraucher natürlich unbedingt freiwillig sein.

Diese geschilderten, für Verbraucher segensreichen Nutzungsmöglichkeiten können aber nur eintreten, wenn bestimmte wichtige Rahmenbedingungen eingehalten werden. Diese sind insbesondere:

Freiwilligkeit und Souveränität für Verbraucher

Verbraucher dürfen nicht zur EPA gezwungen werden. Und das muss auch in Zukunft so sein, es darf auch kein sozialer Druck aufgebaut werden.

Bisher ist die Freiwilligkeit gegeben, niemand muss eine elektronische Patientenakte nutzen, der gesetzliche Rahmen ist eindeutig. Das soll auch so bleiben, es wäre fatal, wenn sich Stimmen durchsetzen, die meinen, wer gesetzlich versichert ist, der müsse deshalb seine Daten zur Verfügung stellen.

Zumindest in absehbarer Zeit sollen Verbraucher dann genau definieren können, welcher Arzt welche Dateien der EPA einsehen darf bzw. nicht einsehen darf. Dies ist wichtig zum Erhalt des Vertrauensverhältnis Patient-Arzt. Wenn bestimmte Daten für einen Arzt aus einer bestimmten Fachrichtung nicht bedeutsam sind, gibt es keinen Grund, dass er diese einsehen soll. Es ist in der Verantwortung des einzelnen Verbrauchers, diesen Daten-Freigabeprozess in seinem Sinne zu gestalten. Dabei werden Verbraucher beachten, dass je weniger Daten ein Arzt bekommt, desto weniger ganzheitlich umfassend seine Diagnose und Therapieempfehlung sein wird.

! Fälle aus der Beratungspraxis

PFLEGEZUSATZVERSICHERUNGEN MIT DRAMATISCHEN BEITRAGSSTEIGERUNGEN: WECHSELN SIE DEN TARIF!

Eine der Haupttätigkeiten in diesem Jahr in der Versicherungsberatung waren Pflegezusatzversicherungen, bei denen Versicherer von einem aufs andere Versicherungsjahr sehr deutlich höhere Beiträge wollten. Teils waren horrend Preissteigerungen von 37 oder 95 oder gar mehr als 100 Prozent zu ermitteln.

Versicherungsnehmer waren dadurch von ihrem Versicherer doppelt in die Enge getrieben worden: Die Pflegezusatzversicherung ist als Sparte vielfach bedarfsorientiert und wichtig für den einzelnen Verbraucher, die Prämienhöhe bringt jedoch den Versicherungsnehmer oft unter gravierenden finanziellen Druck. Und ein Wechsel des Versicherers ist gerade im fortgeschrittenen Alter aus Gesundheitsgründen oft nicht möglich.

Besonders problematisch ist, dass Versicherer sich die Beitragserhöhung rechtlich fast unangreifbar genehmigen lassen können: Ein von ihnen gewählter Treuhänder bestätigt die behauptete Notwendigkeit der Beitragserhöhung – und so berichteten Verbraucher von mehr oder weniger stringenten Gründen, die ihnen ihre Versicherer, regelmäßig verbunden mit dem Hinweis, dass der Treuhänder die Beitragserhöhung genehmigt habe.

Damit ist es sehr schwer, die Beitragserhöhung beim jeweiligen Tarif rechtlich zu kippen. Nicht geschlossen ist jedoch der gesetzlich fundierte, recht elegante Weg des Tarifwechsels beim bisherigen Versicherers. Nach unserer Erfahrung haben Versicherer vielfach Tarifalternativen im Bereich der Pflegezusatzversicherung, in die betroffene Verbraucher wechseln können. Die gesetzliche Regelung findet sich in § 204 VVG – hat ein Versicherer einen oder mehrere Alternativtarife, hat er diese(n) zu benennen und Verbraucher können ohne erneute Gesundheitsprüfung dahin wechseln.

Nur wenn der Alternativtarif umfassender ist, darf der Versicherer Risikozuschläge erheben. Als Verbraucher darf man jedoch in solch einem Fall – der Alternativtarif ist umfassender – auch den neuen Tarif so angepasst wählen, dass er bezüglich der Leistungen dem bisherigen Tarif entspricht, es also einen Leistungsausschluss der Mehrleistung gibt. Die im Vergleich zum bisherigen Tarif gebotenen zusätzlichen Leistungen werden also aus dem neuen Tarif herausgenommen. Auch in diesem Fall darf keine Gesundheitsprüfung des Verbrauchers vom Versicherer verlangt werden.

Nach unserer Beratungserfahrung wird jedoch leider von Versichererseite versucht, Versicherungsnehmern teils gar keinen Tarif anzubieten, oder falls doch die Notwendigkeit einer Gesundheitsprüfung zu behaupten. Durch dieses Nichtanbieten und die Falschbehauptung sollen Versicherungsnehmer verwirrt und von einem Wechsel des bisherigen, nun teuer gewordenen Tarifs abgehalten werden. Die Erfahrung gibt die eindeutige Empfehlung: standhaft bleiben und einen passenden Alternativtarif, gegebenenfalls abgespeckt auf den Leistungsumfang des bisherigen Tarifs, verlangen – und das natürlich ohne erneute Gesundheitsprüfung.

Zugriff beim Verbraucher selbst

Es ist selbstverständlich, dass der Zugriff über Geräte beim Verbraucher, zB sein Smartphone, möglich sein muss. Natürlich kann nach Freigabe für den Arzt auch bei ihm und zusammen mit ihm auf die Informationen der EPA zugegriffen werden. Für Verbraucher, die weniger mit Internet und Endgeräten zu tun haben sind darüber hinaus öffentlich zugängliche EPA-Terminals wichtig, an denen die eigene EPA eingesehen werden kann.

Richtigkeit der Daten:

Was in der EPA steht, ist äußerst bedeutsam und kann massive Auswirkungen auf den jeweiligen Patienten/Verbraucher haben. Deshalb muss ein verbraucherorientierter Weg geschaffen werden, mögliche falsche oder missverständliche Daten zu korrigieren. Es kann nicht sein, dass Ärzte irgendwas reinschreiben, das unter Umständen falsch ist, und Verbraucher haben dann große Mühe und müssen weite Wege gehen, diese Falschinformationen in der EPA wieder zu korrigieren. Denn falsche Informationen in der Akte können gravierende gesundheitliche und wirtschaftliche Nachteile mit sich bringen.

Datenschutz:

Es ist völlig unabdingbar, dass Datenschutz in höchstem Umfang gegeben ist. Und das nicht nur in der Theorie, sondern auch in der

Praxis in jeder einzelnen Arztpraxis. Denn es geht hier bei Gesundheitsdaten um höchst sensible Daten.

Das Patientendaten-Schutzgesetz gibt hierfür einen passablen Rahmen vor. Es ist zu vermuten, dass zwar die Speichertechnologie selbst ziemlich sicher ist gegen datenschutzrechtliche Angriffe. Allerdings ist zu befürchten, dass durch die vielen verschiedenen und teils veralteten Computersysteme in Arztpraxen und Krankenhäusern die Datensicherheit über diese Schwachstelle unterwandert werden kann. Aus Verbrauchersicht ist daher wichtig, dass sich alle Beteiligten der Bedeutung ihrer Systeme und Sicherheitseinrichtungen bewusst sind und auch entsprechend haften.

Fazit

Die beschriebenen Nutzenmöglichkeiten der EPA benötigen für ihr verbraucherorientiertes Funktionieren die Umsetzung der aufgezeigten Rahmenbedingungen. Im Laufe der Zeit wird die EPA an vielen Stellen angepasst werden und Veränderungen stattfinden können. Wichtig ist, dass diese im Sinne der Patienten und Verbraucher stattfinden. Zu jetzigem Zeitpunkt scheint es uns an der Zeit, dass die EPA trotz aller Unabwägbarkeiten für Verbraucher endlich für alle ermöglicht wird. ●

MARKTCHECK MARGARINEN UND STREICHFETTE

Ende des 19. Jahrhunderts wurde Margarine als Ersatz für Butter oder Schmalz entwickelt. Seitdem hat sich das Angebot deutlich erweitert. Mittlerweile findet sich im Handel neben Butter und Mischfetten (Mischungen aus Butter und Pflanzenölen) eine große Anzahl unterschiedlicher Margarinen und Streichfette: verschiedene Fettstufen, unterschiedliche Rohstoffe, Bio oder konventionell.

In diesem Sommer hat sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 37 Margarinen und Streichfette verschiedener Discounter, Supermärkte und Bioläden genauer angesehen: Wie sind sie gekennzeichnet, welche Fette werden eingesetzt und wie werden die Produkte beworben?

Was sind Margarinen und Streichfette?

Margarinen und Streichfette sind Erzeugnisse aus verschiedenen Fetten und Ölen. Diese können fest oder flüssig sein und aus Pflanzen oder von Tieren gewonnen werden. Der Anteil an Milchlaktose darf höchstens drei Prozent betragen. Die genaue Bezeichnung hängt vom Fettgehalt ab:

Bezeichnung	Fettgehalt
Margarine	80–90 %
Dreiviertelmargarine	60–62 %
Halbfettmargarine	39–41 %
Streichfett	Andere Fettgehalte

„Margarine“ enthält 80–90 Prozent Fett, „Dreiviertelmargarine“ 60–62 Prozent und „Halbfettmargarine“ 39–41 Prozent. Liegt der Fettgehalt zwischen diesen Werten, handelt es sich um „Streichfett mit X Prozent Fett“. Die Bezeichnung muss auf der Verpackung angegeben sein. Sie muss aber nicht zwingend auf der Schauseite, also nicht auf dem Deckel oder der Vorderseite, gekennzeichnet werden. Der Marktcheck ergab, dass die Hersteller dies nutzen: Bei Margarine wird die Bezeichnung direkt auf der Schauseite abgedruckt. Bei den Streichfetten findet sich die Bezeichnung nur auf der Unterseite oder Seite.

Was kosten die Fette?

Der Kilopreis liegt derzeit zwischen 1,50 Euro und stolzen 12 Euro. Dabei kosten die Eigenmarken der Händler jeweils gleich viel. Für Markenprodukte müssen Verbraucher tiefer in die Tasche greifen, sie sind mindestens doppelt so teuer.

Was steckt drin?

Margarinen sind aus ernährungsphysiologischer Sicht oft besser als Butter. Wichtig dabei sind die eingesetzten Fette und Öle und deren Gewichtsanteile. Ein Blick auf die Zutatenliste hilft Verbrauchern aber nur wenig. Sie listet zwar auf, welche Fette/Öle in einem Produkt stecken. Doch wieviel Prozent davon jeweils enthalten sind, ist nur selten für alle angegeben. Nur bei neun von 37 erfassten Produkten können Verbraucher die genaue Zusammensetzung nachvollziehen, darunter alle sechs Sonnenblumenmargarinen.

Ist (Pflanzen)Margarine immer rein pflanzlich?

Nein. Margarinen und Streichfette müssen keine rein pflanzlichen Erzeugnisse sein. Und auch Produkte mit dem Namen „Pflanzenmargarine“ dürfen tierische Erzeugnisse wie Molke oder Buttermilch enthalten. Denn rechtlich gesehen müssen nur die eingesetzten Öle und Fette pflanzlich sein. Außerdem wird dazu noch eine Toleranz eingeräumt: zwei Prozent des Fettgehalts darf aus tierischen Fetten stammen. Das gilt sogar, wenn eine bestimmte Pflanzenart wie etwa Raps genannt ist.

Insgesamt 14 der untersuchten Produkte enthalten Milcherzeugnisse oder Gelatine. Davon werden sechs als Pflanzenmargarine verkauft. Verbraucher, die ein rein pflanzliches Produkt wünschen, sollten daher die Zutatenliste genau lesen. Auch ein Vegan-Label kann als Orientierung dienen.

Wie werden die Produkte beworben?

Nur zwei untersuchte Produkte kommen ganz ohne Werbung auf der Verpackung aus. Bei den übrigen werden meist enthaltene Nährstoffe beworben. So werden beispielsweise der Gehalt ungesättigter Fettsäuren und deren positiver Einfluss auf den Cholesterinspiegel angepriesen. Auch (zugewetzte) Vitamine werden in den Vordergrund gestellt. Abbildungen zeigen insbesondere die Blüten der verwendeten „guten“ Ölsaaten, wie Raps-,

Sonnen- und/oder Leinblumen. Öl- oder Kokospalmen waren dagegen nirgendwo abgebildet, obwohl bis auf eine Ausnahme alle untersuchten Produkte Palm- und/oder Kokosfett enthalten. ●

UNSERE FORDERUNGEN

- Die Bezeichnung und der Fettgehalt sollten direkt auf der Schauseite der Verpackung gut erkennbar sein.
- In der Zutatenliste sollten alle Fette und Öle mit Gewichtsanteil (Prozent) aufgeführt werden.
- Pflanzenmargarine sollte ein rein pflanzliches Produkt sein und keine tierischen Bestandteile enthalten dürfen.



© Comugnero Silvana / Adobe Stock

ÄRGER MIT KOCHBOXEN

Mit Beginn der Corona-Pandemie haben Anbieter von Kochboxen nach eigenen Angaben mehr Nachfrage erhalten. Das Konzept klingt vielversprechend: Box bestellen, Lebensmittel und Rezepte nach Hause geliefert bekommen und loskochen. Damit entfällt nicht nur der Gang zum Supermarkt, sondern auch die tägliche Frage: Was soll ich kochen und was brauche ich dafür? Denn alle benötigten Zutaten werden in der passenden Menge geliefert.

Doch es gab auch mit einer Bestellung bei der Firma HelloFresh Ärger: Verbraucher schlossen ohne es zu wissen einen Abo-

Vertrag mit wöchentlicher Lieferung einer Kochbox ab. Denn das Unternehmen informierte bei Kaufabschluss nicht ausreichend

darüber, dass es sich um regelmäßige Lieferungen handelte. Kündigungen der Verbraucher wurden nicht anerkannt oder ignoriert, es erfolgten weiterhin Lieferungen und auch das Geld wurde eingezogen. Andere erhielten bestellte Boxen erst zu spät oder hatten Probleme mit dem Pausieren während ihres Urlaubs.

Beim Abschluss eines Vertrags mit HelloFresh fehlte eine korrekte Beschriftung der Schaltfläche: Ein Klick auf den Button „Bestellung aufgeben“ führte bereits zum Vertragsabschluss. Voraussetzung für einen gültigen Kaufvertrag ist jedoch eine Formulierung, die eindeutig eine Zahlungsverpflichtung zum Ausdruck bringt, wie beispielsweise „kostenpflichtig bestellen“ oder „jetzt bezahlen“. Dadurch waren alle vermeintlich abgeschlossenen Abo-Verträge nichtig. Dies und einige weitere Rechtsverletzungen mahnte die Verbraucherzentrale ab. Mittlerweile hat HelloFresh den Button auf der Homepage in „zahlungspflichtig bestellen“ geändert und kommuniziert die Vertragsbedingungen ein wenig transparenter. Dennoch verstößt das Unternehmen nach wie vor gegen die Informationspflicht über den Abschluss eines Abo-Vertrags. Nach § 312j Abs. 2 BGB muss der Unternehmer dem Verbraucher „unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt,

klar und verständlich in hervorgehobener Weise“ diese Informationen zur Verfügung stellen. Dieser Hinweis fehlt bei Hello Fresh aktuell immer noch (Stand 9/2020).

Um das Geschäftsgebaren von HelloFresh genau zu prüfen, tätigte die Verbraucherzentrale eine Testbestellung und musste sich nun mit der Kündigung des fälschlicherweise erworbenen Abo-Vertrags auseinandersetzen. Dies gestaltete sich nicht wie von HelloFresh beschrieben als „flexibler Service der ohne Mindestlaufzeit für die darauffolgende Lieferung gekündigt werden kann“. Trotz mehrfacher schriftlicher fristgerechter Kündigung wurde das Geld für eine weitere Kochbox eingezogen und die Lieferung der Box angekündigt. Der Kundenservice von HelloFresh nahm die Kündigung offensichtlich nicht ernst und behauptete ein Lieferstopp wäre erst nach der Lieferung der zweiten Kochbox möglich. Auch das Geld wurde nach mehrmaliger Aufforderung nicht erstattet.

Daraufhin ging eine weitere Abmahnung der Verbraucherzentrale an HelloFresh. Das Unternehmen hat nun die Möglichkeit eine Unterlassungserklärung abzugeben, bevor weitere rechtliche Schritte eingeleitet werden. ●



© ronstik / Adobe Stock

Fortsetzung von Seite 1:

DIE MAKLERPROVISION WIRD BEIM KAUF EINER IMMOBILIE GETEILT

Zusätzlich gilt auch eine **neue Formvorschrift**, die besagt: „Ein Maklervertrag, der den Nachweis der Gelegenheit zum Abschluss eines Kaufvertrags über eine Wohnung oder ein Einfamilienhaus oder die Vermittlung eines solchen Vertrags zum Gegenstand hat, bedarf der **Textform**.“ Konkret bedeutet das für Verbraucher: Mündliche Abreden sind nichtig, alle Vereinbarungen zum Maklervertrag müssen schriftlich festgehalten werden. Eine Provision wird weiterhin erst dann fällig, wenn der Makler eine Immobilie erfolgreich vermittelt hat und ein notariell beurkundeter Kaufvertrag vorliegt.

Nicht ändern werden sich die Regelungen, die seit dem 1. Juni 2015 im Mietwohnungsbereich gelten. Dort gilt weiterhin das sogenannte **Bestellerprinzip** bei der Vermietung von Wohnungen. Demnach zahlt derjenige den Makler, der ihn beauftragt hat, also meist der Vermieter.

Mieter zahlen grundsätzlich keine Vermittlungsprovision mehr, es sei denn, sie haben den Makler ausdrücklich schriftlich oder per E-Mail beauftragt und dieser ist ausschließlich für den Mieter tätig.

Damit sind auch Umgehungsgeschäfte, die unseriöse Makler Verbrauchern immer wieder unterjubeln, nichtig. So werden beispielsweise Servicegebühren, Vertragsausfertigungsgebühren oder Übergabengebühren von Mietsuchenden gefordert. Eine solche Praxis ist unzulässig. Auch Besichtigungsgebühren für eine vorvertragliche Ortsbegehung sind nicht rechters.

Das **Bestellerprinzip** gilt für die gesamte Wohnungsvermittlung, auch für möblierte Wohnungen!

Was bringt die aktuelle Überarbeitung des Maklerrechts konkret?

Die übliche Maklercourtage in Baden-Württemberg beträgt derzeit 7,14 Prozent inklusive Mehrwertsteuer. Dieser Wert ist lediglich ein Richtwert. Auch mit dem neuen Gesetz ist es wichtig, im Interesse beider Parteien mit dem Makler über den Preis zu verhandeln. Ausschlaggebend sind die individuellen Vereinbarungen.

Mit dem neuen Gesetz werden die Kosten nun fairer verteilt. Wird der Makler aufgrund zweier Maklerverträge als Interessenvertreter sowohl für den Käufer als auch für den Verkäufer tätig, kann er Courtage nur von beiden Parteien zu gleichen Teilen verlangen.

Hat dagegen nur der Verkäufer die Entscheidung getroffen, einen Makler einzuschalten, ist er verpflichtet, die Maklervergütung zu zahlen. Will er die Kosten an den Käufer weiterreichen ist das nur möglich, wenn diese Kosten maximal 50 Prozent der insgesamt zu zahlenden Courtage ausmachen. Dem Käufer steht ein Zurückbehaltungsrecht zu. Er kann die Zahlung so lange verweigern, bis der Verkäufer seine Zahlung an den Makler nachweist.

Die Einschätzung der Verbraucherzentrale An der Höhe der Courtage wird sich mit dem neuen Gesetz wahrscheinlich nicht

viel ändern, jedoch haben Verbraucher künftig mehr Vertragssicherheit und mehr Transparenz, da bisher weder Höhe, noch Aufteilung der Provision gesetzlich geregelt waren. Ein weiterer wichtiger Schritt wäre die Deckelung der Courtage, wie in anderen europäischen Ländern teils bereits üblich. Die Gesetzesnovelle kann daher nur der Einstieg in die Entlastung von Verbrauchern sein. ●



© leszeklasner / Adobe Stock

NEUE ENERGIEEFFIZIENZKLASSEN AB 2021: AUS A+++ WIRD WIEDER A

A+++ , A++ oder einfach A? Eigentlich soll das Energielabel Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Kaufentscheidung energieeffizienter Haushaltsgeräte unterstützen. Doch wofür die einzelnen Energieeffizienzklassen stehen, scheint immer mehr in den Hintergrund gerückt zu sein. Die EU plant deshalb eine Überarbeitung des Kennzeichnungssystems. Ab März 2021 sorgt das neue Energielabel für Waschmaschinen, Kühlschränke und Co. für mehr Transparenz beim Gerätekauf.

Wie sieht das neue Energielabel aus?

**Energielabel-Skala
A – G und
Effizienzklasse**

**Energieverbrauch in kWh bei 100
Programmdurchläufen (Zyklen)**

**Füllmenge in kg für das „Eco
40–60“-Programm**

**Schleuderwirkungs-
klasse**

QR-Code: führt zur EPREL-EU-Datenbank. Diese enthält konkrete Fakten zu den Energieeffizienzklassen des Produkts.

Wasserverbrauch in Liter pro Programmdurchlauf (Zyklus)

Geräuschmission in dB(A) beim Schleudervorgang

Für welche Geräte gelten die neuen Energielabel?

- Geschirrspüler
- Waschmaschinen
- Wäschetrockner
- Kühlschränke und Weinkühlschränke
- Lampen
- Elektronische Displays, darunter Fernseher und Monitore

Was ändert sich bei den Energieeffizienzklassen?

Es ist im Grunde ganz einfach: Aus den aktuellen Energieeffizienzklassen mit D, C, B, A, A+, A++ und A+++ werden G, F, E, D, C, B und A. Die bisherigen Plusklassen (A+++ , A++ , A+) entfallen. Dies soll die Transparenz wieder erhöhen und vor allem die Verständlichkeit bei Käufern neuer Produkte steigern.

Als die EU-Kommission das EU-Energielabel 1995 eingeführt hat, entsprachen die Energieeffizienzklassen dem damaligen Stand der Technik. In den folgenden Jahren wurden aber immer mehr stromsparende Geräte entwickelt. Dadurch fielen die niedrigen Klassen E, F, G

mit der Zeit weg und die neuen Klassen A+, A++ und A+++ kamen hinzu. Jetzt kehrt die EU also zur „alten“ Klassifizierung zurück, um wieder klarer zwischen effizienten und stromschluckenden Produkten zu differenzieren.

Ist ein B-Kühlschrank dann nur noch ein G-Kühlschrank?

Um es kurz zu sagen: Ja, so ungefähr. Die Klasse A wird anfänglich leer sein, um Platz für energieeffizientere Modelle zu lassen. Daher wird aus einem Kühlschrank mit der alten Energieeffizienzklasse A+++ kein A, sondern ein B, auch wenn sich sein Energieverbrauch nicht ändert. Produkte in der Energieeffizienzklasse A++ rutschen dann in C, aus A wird ein D, aus B entsteht ein E und so weiter. Es ist aber auch gut möglich, dass zum Beispiel Kühlschränke mit einem alten C oder D gleichermaßen ins neue G rutschen.

Muss man seinen alten Geschirrspüler jetzt wegschmeißen?

Nein, natürlich nicht. Das neue Energielabel hat keinerlei Auswirkung auf bereits vorhandene Geräte. Allerdings ist es besonders beim

Kauf neuer Geräte relevant und soll Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützen, die für sie richtige Wahl zu treffen.

Welche Labels gelten in der Übergangsfrist bis 2021?

Es gibt keine verbindlichen Vorgaben dazu, welches Energielabel in der Übergangsphase von den Herstellern genutzt werden muss. Am wahrscheinlichsten ist es, dass die meisten Hersteller bis zur offiziellen Einführung der neuen Energielabel am 1. März 2021 noch die alten Etiketten nutzen. Auch möglich ist, dass sie für die Übergangszeit beide Label, neu und alt, nebeneinander ausstellen, damit sich Kundinnen und Kunden an die neue Skalierung gewöhnen können. ●

Wir möchten die Verbraucherinnen und Verbraucher in der Übergangsphase bestärken, sich von den Händlern und Fachberatern, über die Bedeutung des neuen Labels für das gewünschte Gerät genau beraten und aufklären zu lassen. Fragen Sie nach, lassen Sie sich die Verbrauchswerte erklären!

NEUE WEGE – NEUES UNTERRICHTS-MATERIAL

Die Schulen und die Lehrkräfte im Land stehen vor einem aufregenden Schuljahr mit vielen Herausforderungen für den Unterricht. Wir möchten mit unserem Angebot für die schulische Verbraucherbildung Lehrkräfte dabei unterstützen, diese Herausforderungen zu meistern. Deshalb haben wir für das neue Schuljahr neue Materialien und Angebote sowohl für den Präsenz- als auch für den Fernunterricht und für die Selbstlernphasen erstellt.

Passend zu unseren Unterrichtsmaterialien „Verbraucherrechte“ und „Institutionen des Verbraucherschutzes“ für das Fach Alltagskultur, Ernährung, Soziales (AES), als auch zu „Willenserklärungen und Kaufverträge“ für den Wirtschaftsunterricht, haben wir Erklärvideos erstellt. Die Unterrichtsmaterialien haben ihren Schwerpunkt auf verbraucherrechtlichen Aspekten. Unsere Erklärvideos greifen die Themen auf und können sowohl als leicht zugänglicher Einstieg als auch im Nachgang zur Wiederholung eingesetzt werden. Die Erklärvideos basieren auf anschaulichen Beispielen zu den Inhalten der Unterrichtsmaterialien. Den Schülerinnen und Schülern werden darin erzählend die zentralen Inhalte nähergebracht.



Auch unsere Unterrichtsmaterialien „Tierwohl erkaufen?“ (Ethik) und „Willenserklärungen und Kaufverträge“ (Wirtschaft/WBS) haben wir um Videos erweitert. Unser Unterrichtsmaterial für das Fach Ethik behandelt die Kennzeichnung von Lebensmitteln im Zusammenhang mit dem möglichen Kaufwunsch von Produkten aus nachhaltiger tierfreundlicher Produktion. Die dazu passenden neuen Videos können zur selbstständigen Wiederholung der Unterrichtsinhalte eingesetzt werden. Bei unserem Unterrichtsmaterial „Willenserklärungen und Kaufverträge“ handelt es sich um eine Übung zu Abschlüssen von Kaufverträgen unter verschiedenen Voraussetzungen. Unsere neuen Videos stellen die zu bearbeitenden Beispiele digital und anschaulich zur Verfügung. Das ebenfalls neue, dazugehörige Aufgabenblatt haben wir aus dem bestehenden Unterrichtsmaterial entwickelt, sodass es direkt an die Schülerinnen und Schüler digital direkt weitergegeben werden kann.

Auch für den Präsenzunterricht haben wir vielseitige neue Unterrichtsmaterialien erstellt. In Geschichte befassen sich die Schülerinnen und Schüler mit der den Verbrauchern im nationalsozialistischen Staat zugeordneten Rolle sowie der Instrumentalisierung von Verbraucherverhalten für die Vermittlung des kolonialen Weltbildes. Für den Deutschunterricht haben wir eine weitere Aufgabensammlung zum Roman „QualityLand“ von Marc-Uwe Kling erstellt. Diese Aufgabensammlung beleuchtet, vor welchen Herausforderungen Verbraucherinnen und Verbraucher in Quality Land stehen und zieht Parallelen zu unserer Gegenwart. Die Schülerinnen und Schüler analysieren und interpretieren den Roman mit Schwerpunkt auf Werbung und Einkaufen in einer durchdigitalisierten Welt.

Des Weiteren ergänzen wir unser Angebot auch für den AES-Unterricht. Mit einem Unterrichtsmaterial zum Thema Consumer Citizenship wird den Schülerinnen und Schülern ihre eigene Selbstwirksamkeit als Verbraucherinnen und Verbraucher vermittelt. Anhand einer detailreich gestalteten Infographie setzen sie sich lebenswirklich mit den verschiedenen Formen des politischen Konsums und ihren Handlungsmöglichkeiten auseinander.

Wir haben uns darüber hinaus der Umgestaltung unserer Materialien gewidmet. Seit diesem Schuljahr bestehen unsere Materialien aus zwei Dokumenten: Lehrerhandreichung und Aufgabenblätter. Mittels dieser Trennung können sie unkomplizierter im Fernunterricht eingesetzt werden. ●

Wir wünschen viel Spaß beim Einsatz!



PAUSCHALREISEN IN ZEITEN VON CORONA – AKTUELLE URTEILE

Urlaubsreisen können wegen Corona von Verbrauchern vielfach nicht angetreten und von Reiseveranstaltern nicht durchgeführt werden. Sofern es sich bei diesen Reisen um Pauschalreisen handelt, hat der Gesetzgeber in § 651 h BGB vorgesehen, dass der Reiseveranstalter, der infolge des Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet ist, unverzüglich innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt den kompletten Reisepreis zu erstatten hat.

Mit dem Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Pauschalreisevertragsrecht, das am 17. Juli 2020 in Kraft getreten ist, hat der Gesetzgeber festgelegt, dass Reiseanbieter bei Reisen, die vor dem 8. März 2020 gebucht worden sind und aufgrund der Corona-Pandemie nicht durchgeführt werden können, den Verbrauchern einen gegen Insolvenz abgesicherten Gutschein anbieten können. Allerdings ist der Verbraucher nicht verpflichtet, diesen anzunehmen, sondern kann auf die Auszahlung bestehen.

Im Hinblick auf die gravierenden Auswirkungen der Corona Krise ist es verständlich, dass auch Reiseanbieter und Pauschalreiseveranstalter in finanzielle und auch personelle Probleme geraten. Allerdings dürfen trotz dieser schwierigen Situation nicht die ausdrücklichen Rückzahlungswünsche der Verbraucher, sowie die gesetzlichen Regeln außer Acht gelassen werden.

Daher ist es nicht akzeptabel, wenn Reisenden über Monate hinweg die Rückzahlung des bereits bezahlten Reisepreises verweigert wird. Der Verbraucherzentrale liegt für solches Vorgehen eine Vielzahl von Beschwerden vor.

Ein Reiseanbieter, der hochpreisige Reisen nach Nordamerika anbietet, ist hierbei besonders negativ aufgefallen. Der Reiseveranstalter hatte seine Kunden mit einem ersten Schreiben darüber in Kenntnis gesetzt, dass die beabsichtigte Reise aufgrund der Pandemie nicht durchgeführt werden kann. Allerdings erhielt ein Verbraucher erst Wochen nachdem er sich fast täglich um ein Gespräch mit dem Reiseanbieter bemüht hatte, und auch wiederholt per E-Mail um eine Rücksprache und Klärung gebeten hatte, eine Antwort. Dem Kunden wurden vier Optionen angeboten.

So könne er seine Reise umbuchen. Bei dieser Umbuchung würde entgegenkommenderweise eine Umbuchungsgebühr nicht in Rechnung gestellt. Der Kunde könne stornieren gegen Gutschein, wobei in den Gutschein selbstverständlich die Flugkosten nach Amerika nicht eingeschlossen werden könnten. Oder der Kunde könne die Auszahlung seiner bereits geleisteten Zahlung innerhalb von 60 Tagen verlangen, wobei dann selbstverständlich 15 Prozent Stornierungsgebühren abgezogen werden würden und natürlich auch die bereits bezahlten Flugkosten nicht erstattet werden würden. Option

vier war: Der Kunde könne selbstverständlich auch einfach abwarten.

In einem nächsten Schreiben ging der Reiseanbieter Canusa sogar noch weiter. Sofern der Kunde sich für die Auszahlung der Reisekosten entschieden hätte, hätte er eine Auszahlung abzüglich eines (rechtswidrigen) 15 Prozent Abschlag, sowie ohne Flugkosten erhalten. Zudem hätte er noch den rechtverbindlichen Verzicht auf weitere Zahlungen erklärt, und dem Reiseveranstalter also dem Großteil der gesetzlich zu leistenden Zahlungen erlassen.

Auch bei Annahme eines Gutscheins sollten die Verbraucher rechtsverbindlich erklären, dass auf die Erstattung der Flugkosten und der Stornogebühr verzichtet werde und mit Annahme des Gutscheins eine Rückerstattung des ursprünglichen anteiligen oder vollständigen Reisepreises nicht mehr möglich ist.

Auffallend an den Schreiben ist, dass die Anbieter damit die klare gesetzliche Regelung verschweigen. Diese schreibt vor, dass bei Pauschalreisen im Falle einer Stornierung wegen überraschenden unbeeinflussbarer Umstände, also höherer Gewalt, der Reiseveranstalter, ohne Wenn und Aber, die gesamten Kosten, gleich welcher Art diese sind, zurück zu zahlen hat. Die Schreiben erwecken jedoch den Anschein, dass die Anbieter das Recht zu ihren Gunsten auslegen können.

Dieser Reiseanbieter und noch weitere wurden von der Verbraucherzentrale abgemahnt, da es nicht akzeptabel ist, dass entgegen eindeutiger und klarer gesetzlicher Regelungen Verbraucher zu einem Verzicht auf ihr bereits bezahltes Geld genötigt werden.

Die Schreiben von Canusa sind nicht nur irreführend und manipulativ, da die Verbraucher nicht über das ihnen zustehende Recht aufgeklärt werden, sondern stellen auch eine unzulässige und unsachliche Beeinflussung dar.

Wir informieren Sie über Ihre Rechte und stellen Ihnen gerne online Musterbriefe zur Verfügung, mit denen Sie Ihre Rechte wahrnehmen können. Zögern Sie nicht mit uns Kontakt aufzunehmen, wenn Ihr Reiseanbieter Sie entgegen der eindeutigen gesetzlichen Regelung hinnimmt oder zu einem Verzicht auf den von Ihnen bereits geleisteten Reisepreis bewegen will. ●

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



FITNESSSTUDIOBEITRÄGE IN CORONAZEITEN

Durch den coronabedingten Lockdown mussten Fitnessstudios mehrere Monate schließen, Kunden konnten nicht trainieren. Viele Verbraucher, die bereits unabhängig von Corona vor der Pandemie ihren Vertrag gekündigt haben, erhielten vom Studiobetreiber Post, dass sich der Vertrag um die coronabedingte Schließzeit verlängern würde. Das ist jedoch nicht rechtens.

Zunächst ist der Grund für eine ordentliche Kündigung egal: ob Umzug, das Studio zu teuer oder im Sommer einfach keine Lust mehr auf Indoorsport – die Gründe für eine Kündigung sind vielfältig, aber ausnahmslos zulässig. Wurde fristgerecht gekündigt, so endet der Vertrag zum Ende der vereinbarten Zeit.

Häufig werden Studioverträge für maximal 24 Monate geschlossen. Werden diese nicht gekündigt, so verlängern sich diese automatisch – meist um weitere 12 Monate. Die Laufzeit eines Vertrages in einem Sportstudio ist bedeutend für Sporttreibende und daher ein wesentlicher Vertragsbestandteil, der nicht einseitig durch Studiobetreiber geändert werden kann. Zwar können Kunden und Studiobetreiber eine Änderung der Laufzeit vereinbaren – dies geht aber nur einvernehmlich gemeinsam.

Wenn der Vertrag fristgemäß gekündigt wurde und das Vertragsende in die coronabedingte Schließzeit fällt, dann stellt sich für viele Verbraucher nun die Frage, ob Beiträge für diese Zeit zu bezahlen sind beziehungsweise ob bezahlte Beiträge zurückgefordert werden können.

Der Grundsatz „Ohne Leistung keine Gegenleistung“ gilt auch für das Sportstudio: konnten Sie nicht trainieren, weil das Studio geschlossen war, so kann der Betreiber hierfür kein Geld verlangen. Oftmals begründen Studiobetreiber die Forderung damit, dass während der Schließung Kosten für das Studio angefallen sind. Dies mag zwar sein, ist aber unternehmerisches Risiko. Der Grund der Schließung ist insofern für Kunden unerheblich: ob das Studio wegen einem Wasserschaden, Kabelbrand oder einer behördlichen Anordnung nicht öffnen konnte, ist dabei rechtlich nicht relevant. Entscheidend ist nur, ob die Leistung angeboten wurde oder nicht. Da Sie als Kunde nicht trainieren konnten, müssen Sie auch nichts bezahlen.

Wurden die Beiträge bereits im Gesamten bereits im Voraus bezahlt, so müssen Studiobetreiber für die Schließzeit die entsprechenden Monatsbeiträge zurückerstatten („kein Sport – kein Geld“). Durch ein Sondergesetz vom 20. Mai 2020 (Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im

Veranstaltungsvertragsrecht) dürfen Studiobetreiber anstelle der Gelderstattung auch einen Gutschein herausgeben. Voraussetzung dafür ist, dass Sporttreibende ihren Vertrag vor dem 8. März geschlossen und das Geld im Voraus bezahlt haben. Der Gutschein kann dann bis zum 31. Dezember 2021 eingelöst werden, danach ist er in Geld auszuzahlen.

WICHTIG: die Einlösung des Gutscheins muss vor dem regulären Vertragsende möglich sein. Da dies aufgrund der bereits erfolgten Kündigung aber nicht möglich und eine Verlängerung unzumutbar für den Kunden ist, so müssen Studiobetreiber auch das Geld auszahlen.

Da die Vorauszahlung eine wichtige Voraussetzung dafür ist, dass Studiobetreiber Gutscheine ausgeben dürfen, stellt sich umso mehr die Frage, wie Verträge behandelt werden, bei denen der Betrag nicht im Voraus, sondern regelmäßig per Lastschrift eingezogen wird. Müssen Verbraucher einen Gutschein akzeptieren, wenn ein Lastschriftauftrag erteilt war und der Studiobetreiber während der Coronaschließzeit die Beiträge eingezogen hat? Studiobetreiber begründen das Vorgehen teilweise damit, dass mit der Lastschrift die Einwilligung zur Zahlung „im Voraus“ gegeben wurde, so dass dies auch von dem Gesetz zur Abmilderung der Coronafolgen gedeckt wäre.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg sieht das jedoch anders: Der Studiobetreiber hat während der coronabedingten Schließzeit wider besseren Wissens Gelder für eine Leistung eingezogen, die er nicht bieten konnte. Er wusste, dass er nur einen Beitrag verlangen kann, wenn er Kunden den Sport ermöglicht. Zudem spricht das Gesetz von Verträgen, die vor dem 8. März abgeschlossen und auch bezahlt wurden. Gerade dies ist bei einem Einziehen von Geldern während der Pandemie, ohne eine Gegenleistung bieten zu können, nicht der Fall.

Die Ausgabe eines Gutscheins ist in diesen Fällen nach Auffassung der Verbraucherzentrale somit nicht zulässig, zumal sie besonders bei bereits gekündigten Verträgen auch keinen Sinn macht: wurde fristgerecht gekündigt, darf die Laufzeit des Vertrags nicht einseitig verlängert werden. ●



KEINE REISE – KEIN GELD?!

Die Vorfreude auf den Urlaub war bei vielen Verbrauchern groß – so lange bis Corona kam und die Aussicht auf den Urlaub gehörig vermieste. Einreisestopps und Reisewarnungen sorgten dafür, dass Flüge und Reisen nicht durchgeführt werden konnten. Nach der Stornierung verweigern viele Anbieter aber die Rückzahlungen, auch wenn sie eigentlich zur umgehenden Erstattung verpflichtet sind.



Viele Reisen waren wegen der Pandemie nicht möglich. Anbieter haben zahlreiche Flüge, Unterkünfte und Pauschalreisen storniert. Findet aber eine Reise coronabedingt nicht statt, so müssen Anbieter den Reisepreis zurückerstatten. Dabei sind die Rückzahlungspflichten klar geregelt: Kunden haben einen Anspruch auf Rückerstattung ihres Flugpreises innerhalb von sieben Tagen, bei Pauschalreisen beträgt die Frist für die Rückerstattung 14 Tage.

Dennoch warten Verbraucher oft monatelang auf ihr Geld. Manche Anbieter versuchen sich mit Tricks und falschen Informationen sogar gänzlich vor der Zahlung zu drücken.

Nachdem die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in den letzten Monaten wöchentlich hunderte Beschwerden über das Verhalten vieler Reiseanbieter erhielt, hat sie gegen mehrere Anbieter juristische Schritte eingeleitet.

In manchen Fällen verlangten Anbieter von Verbrauchern „Umbuchungs- oder Storno-

kosten“ oder behielten die Reisegelder gänzlich ein. Andere Anbieter buchten Kunden ungefragt um, oder verschickten „Zwangsgutscheine“ und begründeten ihr Vorgehen mit falschen juristischen Grundlagen. Selbst die Kunden, die mit dieser Vorgehensweise nicht einverstanden waren und ihr Geld zurückforderten, warten noch heute auf die Rückerstattung des Reisepreises.

Auch Urlaubern, die aufgrund der geänderten Reisebedingungen, der mit Corona verbundenen unsicheren Lage und der Reisewarnung des Auswärtigen Amtes von sich aus ihre Reise stornierten, verweigern Veranstalter oft eine Rückzahlung.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat daher bereits gegen 16 Anbieter juristische Schritte eingeleitet, ein Verfahren konnte schon erfolgreich abgeschlossen werden.

Reisende müssen sich eben nicht hinhalten oder mit Gutscheinen abspesen lassen! ●



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 1,71 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend. Infos zum Datenschutz: 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 €

Beratung, telefonisch	
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

Prioritäten- und Budgetberatung 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

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: Niklaas Haskamp | **Autoren:** Matthias Bauer, Tiark Thurow, Niels Nauhauser, Dr. Peter Griebel, Sabine Holzäpfel,

Klaus Frank, Dr. Tina Schwenk, Dr. Eckhard Benner, Oliver Buttler | **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.

BERATUNGSSTELLEN

Unsere Beratungsstellen sind wieder für den Publikumsverkehr geöffnet (Stand 9/2020). **Mögliche Einschränkungen und coronabedingte Änderungen der Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte 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 | Steinerner 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

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg