

## EINLADUNG

**TAGESORDNUNG  
ZUR MITGLIEDERVERSAMMLUNG  
DER VERBRAUCHERZENTRALE  
BADEN-WÜRTTEMBERG E.V.  
AM FREITAG, 18. JUNI 2021, 10.30 UHR**

### Veranstaltungsort:

Gewerkschaftshaus | Willi-Bleicher-Straße  
oder Webkonferenz (abhängig von der Corona-  
Inzidenz)

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

### Beginn: 10.30 Uhr

1. Begrüßung
2. Grußwort
3. Wahl eines Protokollführers/einer  
Protokollführerin
4. Annahme der Tagesordnung
5. Wahl einer Mandatsprüfungs- und  
Wahlkommission zur Feststellung der  
Beschlussfähigkeit
6. Genehmigung des Protokolls  
der Mitgliederversammlung vom  
20.10.2020
7. Vortrag+ Diskussion:  
„Immer Ärger mit der Geschwindigkeit:  
Recht auf schnelles Internet“
8. Bericht des Verwaltungsrats
9. Bericht des Vorstands  
9.1. Geschäftsbericht 2020  
9.2. Jahresabschluss 2020
10. Bericht des Wirtschaftsprüfers
11. Aussprache zu den Berichten
12. Entlastung  
12.1. des Verwaltungsrats  
12.2. des Vorstands
13. Wahl der vier Verwaltungsräte und eines/r  
Verwaltungsratsvorsitzende/n
14. Wahl der Beiratsmitglieder
15. Genehmigung des Wirtschaftsplans 2022
16. Satzungsänderung
17. Anträge
18. Verschiedenes

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

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

**Anmeldung:** Bitte bis spätestens Freitag,  
den 4. Juni 2021, per Telefon, Fax oder E-Mail  
an Ihre Ansprechpartnerin Frau Loose.

## ERFOLG GEGEN LUFTHANSA UND EUROWINGS

Stornierte Reisen durch Airlines und Reiseveranstalter sowie Zwangsgutscheine sorgten 2020 für Reisefrust. Rund 10.000 reiserechtliche Beschwerden haben die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erreicht. Auch die Lufthansa und Eurowings hatten Reisenden, deren Flüge wegen der Coronapandemie storniert wurden keine Ticketpreise zurückerstattet. Dagegen ging die Verbraucherzentrale erfolgreich gerichtlich vor.



© Daniel Berkmann / Adobe Stock

Lufthansa und Eurowings hatten lediglich die Möglichkeit zur Umbuchung angeboten und verschwiegen, dass Reisende einen Anspruch auf Rückzahlung ihres Geldes innerhalb von sieben Tagen haben. Auch nach Aufforderung zur Rückzahlung erhielten diese keine Erstattung. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hatte dagegen rechtliche Schritte eingeleitet. Nach einer Verhandlung vor dem Landgericht Köln am 9. Dezember 2020 erkannte die Lufthansa nun die Rechtsverstöße vollumfänglich an.

Hält sich die Lufthansa nicht an die Vorgaben aus dem Urteil, wird ein Ordnungsgeld fällig. In Anerkennung der aktuell schwierigen Situation der Lufthansa wird die Verbraucherzentrale in Bezug auf Erstattungsverlangen, die bis zum 30. September 2021 durch Fluggäste gegenüber Lufthansa wegen eines annullierten Fluges geltend gemacht werden, Vollstreckungsmaßnahmen erst einleiten, wenn zwischen Zugang des Erstattungsverlangens bei der Lufthansa und der Leistung der Airline mehr als ein Kalendermonat vergangen ist. Im Gegenzug erkannte die Lufthansa auch alle Ansprüche der Verbraucherzentrale im parallellaufenden Verfahren gegen die Tochterfirma Eurowings an.

Betroffene, deren Gelder trotz Aufforderung immer noch nicht von Lufthansa oder Eurowings zurückgezahlt wurden, sollten sich daher umgehend bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg melden. Das Gleiche gilt für Reisende, die falsch über ihre Rechte durch die beiden Airlines informiert wurden. In beiden Fällen wird die Verbraucherzentrale weiter gegen die Fluggesellschaften vorgehen. ●

### **i** SAGEN SIE UNS DIE MEINUNG...

Wir arbeiten ständig daran, unsere VerbraucherZeitung zu verbessern, die Sie regelmäßig von uns zugeschickt bekommen oder an diversen Auslagestellen mitnehmen – oder dort als Multiplikator:in auslegen. Damit wir auch in Zukunft den Interessen und Bedürfnissen von Verbraucher:innen gerecht werden können, wollen wir von Ihnen wissen: Was gefällt Ihnen an der Verbraucherzeitung? Was erwarten Sie von ihr und was finden Sie nicht so gut? Unter [vz-bw.de/leserinnenumfrage](http://vz-bw.de/leserinnenumfrage) finden Sie unsere Leser:innen-Umfrage, um uns ihre Wünsche und Anregungen mitzuteilen.



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

## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

trotz Lockerungen und einer Tendenz in Richtung Normalität hält uns Corona auch in der Verbraucherzentrale immer noch schwer auf Trab. Die Pandemie wirft viele neue Probleme in unterschiedlichen Bereichen auf, die nicht zuletzt auch vor Gericht entschieden werden müssen. So hat die Lufthansa zum Beispiel dank unserer Klage vor dem Landgericht Köln anerkannt, dass die Ticketpreise für stornierte Flüge innerhalb von sieben Tag erstattet werden müssen. Bis zu dieser Entscheidung hatte das Unternehmen Reisenden, deren Reise wegen der Corona-Pandemie storniert wurde, nur die Möglichkeit zur Umbuchung angeboten und verschwiegen, dass sie einen Anspruch haben, innerhalb von sieben Tag ihr Geld zurückzubekommen. Auf Aufforderungen zur Rückzahlung ist es nicht eingegangen. Wir freuen uns sehr, dass unsere Klage zu Gunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher entschieden wurde. Selbstverständlich werden wir auch weiterhin genau hinschauen, ob sich die Lufthansa an diese Vorgabe hält. Mehr über diesen Fall können Sie gleich nebenan im Text unserer Reiserechtsexperten lesen. Außerdem finden Sie in dieser Ausgabe der Verbraucherzeitung noch weitere Informationen und Hintergrundgeschichten, etwa zur Problematik der Informationsasymmetrie bei Honorarberatungen zu Finanz- und Vorsorgeplanung. Oder was wir aus dem Chaos um die medizinischen Masken der FFP2-Norm gelernt haben. Außerdem liefern wir Ihnen in unserer Rubrik „Neues aus der Rechtsabteilung“ einen Überblick zu aktuellen Urteilen und Klagen für mehr Verbraucherschutz.

Viel Spaß beim Lesen!

Herzlichst grüßt  
Ihre Cornelia Tausch

Konkreter Fall aus unserer Beratung

## HONORARBERATUNG – WIDERRUFSRECHT RETTET VERBRAUCHER VOR 21.000 EURO RECHNUNG

**Die Transparento GmbH hatte bei Verträgen rund um Finanz- und Vorsorgeplanung keine oder keine ausreichende Widerrufsbelehrung vorgelegt. Im konkreten Fall aus unserer Beratungspraxis konnte der Betroffene sich nur dank einer fehlerhaften Widerrufsbelehrung von der teuren und unseres Erachtens nicht bedarfsgerechten Beratung eines Honorarberaters lösen.**

Nach geltender Rechtslage können Verbraucher:innen Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden, in der Regel 14 Tage lang widerrufen und bereits gezahltes Geld zurückfordern. Anbieter müssen über dieses Recht transparent und rechtlich korrekt informieren. Ist die Widerrufsbelehrung falsch oder fehlt sie komplett, läuft die Frist für den Widerruf nicht ab. Dann können sich Verbraucher:innen auch später noch von dem Vertrag lösen.

Ein Lichtblick für alle, die in nicht bedarfsgerechten Verträgen stecken, denn: Wie bei dem abgemahnten Fall der Transparento GmbH kann es um mehrere tausend Euro gehen: Knapp 21.000 Euro einmaliges Honorar, dazu mindestens 82 Euro laufende Kosten pro Monat für 29 Jahre. So viel sollte Herr Schmidt (Name geändert) für eine Finanz- und Vorsorgeberatung samt Anlage an die Transparento GmbH zahlen. Nachdem er alle Unterlagen von dem Berater erhalten hatte und sich der

### „ES WAR UNMÖGLICH, ALLES ZU VERSTEHEN“

Niels Nauhauser (Verbraucherzentrale Baden-Württemberg)  
im Gespräch mit Matthias Schmidt\*

**Herr Schmidt, Sie sind noch keine 40 Jahre alt. Weshalb haben Sie sich mit dem Thema Geldanlage beschäftigt? Gab es einen Anlass?**

*Einen konkreten Anlass gab es nicht. Ich wollte mich schon seit längerem mit dem Thema Geldanlage und Altersvorsorge beschäftigen. Es musste doch etwas Besseres geben, als das in den letzten Jahren angesparte Geld zu null Prozent Zinsen auf dem Tagesgeldkonto liegen zu lassen.*

**Bei der Suche nach einem Anbieter haben Sie sich für die Transparento GmbH entschieden. Wie kam es dazu?**

*Ich wollte auf jeden Fall einen Finanzberater, der meine Interessen vollumfänglich berücksichtigt und mich unabhängig von einer möglichen Provision gut berät. Der Verbund Deutscher Honorarberater hat meine Anfrage für eine Beratung dann an Thomas Berninger, den geschäftsführenden Gesellschafter der Finanzberatung „Transparento GmbH“, weitergegeben. Auf deren Homepage habe ich mich dann weiter über die Firma informiert. Die Qualifikationen, mit denen dort geworben wird, klangen beeindruckend und haben mich letztlich überzeugt.*

**Wie lief die Beratung ab?**

*Die Beratung bestand aus mehreren Telefonaten. Bei den ersten Gesprächen behauptete der Finanzberater, dass ich mit rund 6.000 Euro Honorar-Einsatz einen Mehrgewinn von circa 160.000 Euro bis zur Rente herausholen könne. Es wurde aber vage anhand von Beispielen formuliert, außerdem wurde nicht genau erklärt, um welches Finanzprodukt es letztendlich dabei ging. Um weitere Details zu bekommen, musste ich erst einen Finanzplan für 7.140 Euro beauftragen. Dieses Honorar sollte dann mit dem späteren, eigentlichen Auftrag zur Geldanlage verrechnet werden. Ich habe letztlich beides unterschrieben.*

**Weshalb haben Sie trotz der unvollständigen Informationen unterschrieben?**

*Nach dem Abschluss des ersten Vertrages für den Finanzplan war ich in einer Zwickmühle:*

*Der Finanzmakler hatte mir zwar nach der Unterschrift per Screensharing am Bildschirm verschiedene Simulationsrechnungen gezeigt, hatte mir jedoch wiederum keine Details ausgehändigt. Ich musste mich also entscheiden: Unterschreibe ich den zweiten Vertrag nicht und verliere die 7.140 Euro für die Beratung, ohne etwas in der Hand zu haben? Oder unterzeichne ich auf Verdacht einen unverschämte teuren Vertrag und hoffe, dass die vagen Gewinnversprechen stimmen?*

**Um wie viel Geld ging es bei dem Abschluss des Vertrags?**

*Nach Abschluss des zweiten Vertrages sollte ich zunächst einmalig Honorargebühren in Höhe von 20.900 Euro zahlen. Der Betrag setzte sich zusammen aus einem Zeithonorar über 80 Stunden zu je 175 Euro und aus einem Mehrwert-Honorar von knapp 11.000 Euro für die empfohlene Geldanlage. Davon wurde dann noch ein Rabatt abgezogen. Für die Laufzeit des Vertrags, also für 29 Jahre, sollte ich dann 82 Euro Honorar pro Monat zahlen, um 1,5 Prozent steigend pro Jahr. Das Ganze galt für einen Anlagebetrag von 49.000 Euro und eine Sparrate von 500 Euro/Monat. Die hohen Honorarkosten haben mich stutzig gemacht.*

**Was hat Sie noch irritiert?**

*Nachdem ich den Vertrag erhalten hatte, fühlte ich mich gedrängt, ihn möglichst noch am selben Tag zu unterschreiben und an Transparento zu schicken. Und das, ohne dass ich handfeste Details oder Dokumente in der Hand hatte. Ich habe mir dann trotzdem noch ein paar Tage Zeit gelassen und dann den Schritt gewagt, um des Gewinnversprechens willen zu unterschreiben. Erst nachdem ich Wochen später die Antragsdokumente für „fondsgebundene Rentenversicherungen“ mit den realen Renditeerwartungen bekommen habe, wurde mir klar, dass das Ganze nicht nach meinen Wünschen verlaufen war. Geärgert habe ich mich auch über die Beratungsprotokolle, die erst viel zu spät ausgehändigt wurden, nämlich mehrere Wochen nach der Vertragsunterschrift. Wichtige Punkte, die dort aufgeführt*

Verdacht regte, übervorteilt worden zu sein, wandte er sich an die Verbraucherzentrale. Diese stellte im Rahmen ihrer Verbraucherberatung bei der Überprüfung der Verträge fest, dass das Angebot von Transparento für den Verbraucher nicht bedarfsgerecht war. Das Beratungsgespräch hat von Anfang an auf die Vermittlung einer Versicherung abgezielt. Diese Empfehlung wurde mit fragwürdigen Vergleichsrechnungen zu einem angeblichen „Mehrwert“ nach 29 Jahren begründet. Für die Anlage wurde ein Arbeitsaufwand von angeblich 80 Arbeitsstunden kalkuliert, der in keinem Verhältnis zu der Beratungsleistung steht. Gegen die nicht bedarfsgerechte Beratung hatte der Verbraucher aber rechtlich keine erfolversprechende Handhabe. Im Rahmen der Rechtsberatung stellte sich dann heraus, dass der Anbieter den Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht informiert hatte. Im vorliegenden Fall fand die Beratung telefonisch und per Screensharing statt. Die Verbraucherzentrale mahnte Transparento daraufhin ab, diese unterzeichnete eine Unterlassungserklärung. Herr Schmidt konnte seinen Vertrag erfolgreich widerrufen.

In unserer Beratungspraxis nehmen vergleichbare Fälle und Beschwerden zu. Sie belegen, dass Verbraucher:innen auch durch Honorarberater:innen übervorteilt werden können.

„Damit Verbraucher:innen und Verbraucher die für sie idealen Finanzprodukte auswählen können, ist es wichtig, dass dabei keine Interessen Dritter entgegenstehen, d.h. dass eine Beratung wirklich unabhängig erbracht wird.“ (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz)

Der Gesetzgeber hat zwar mit einigen gewerberechtlichen Änderungen Alternativen zum Provisionsverkauf geschaffen, bei denen keine Provisionen fließen dürfen. Die Interessenkonflikte wurden so aber nicht beseitigt, sondern auf eine andere Ebene verlagert. Im Ergebnis sichert die geltende Rechtslage die Erwartungen der Verbraucher:innen an eine Finanzberatung weiterhin nicht ab. Die Folgen für Verbraucher:innen sind dramatisch, denn meist geht es um ihre Altersvorsorge. ●



© rogerphoto / Adobe Stock

*sind, haben wir in der Beratung so nie besprochen oder sie wurden nicht korrekt ins Protokoll übernommen.*

**In dem Beratungsprotokoll, das Sie uns zusammen mit anderen Unterlagen geschickt haben, steht, dass nicht prüfbar sei, ob die Geldanlage angemessen und geeignet ist, weil Sie einige Angaben nicht machen wollten. Genannt sind zum Beispiel Bedarf, Anlageziele und Erfahrungen mit Finanzprodukten. Weshalb wollten Sie dazu nichts sagen?**

*Das ist so ein Beispiel, wie die Beratung falsch dokumentiert wurde. In den Gesprächen hatten wir über all die Punkte gesprochen und ich hatte dem Berater mein Wunsch-Szenario – Immobilienkauf, Familiengründung – mitgeteilt. Es wurden dann auch Modellrechnungen hierzu durchgeführt. Ich habe nie Auskünfte verweigert.*

**Was ist noch aus Ihrer Sicht schiefgelaufen?**

*Es mag sein, dass die letztendlich vorgeschlagene Geldanlage für manche Leute trotz der hohen Honorare Vorteile hat. Allerdings habe ich zu spät gemerkt, dass die Anlageform nicht das ist, was ich eigentlich wollte. Zu Beginn kam ich mit dem Wunsch in die Beratung, mein Geld sinnvoller – nämlich kurzfristig verfügbar aber auch gewinnbringend – anzulegen. Am Ende der Beratung sollte dann mein gesamter aktueller und zukünftiger Haushaltsüberschuss in Rentenversicherungsverträge gesteckt werden, die ich möglichst erst in 30 bis 40 Jahren wieder antasten sollte, ansonsten drohen massive*

*Verluste. Diese Diskrepanz habe ich erst nach Vertragsunterschrift gemerkt, da ich geblendet war von dem in Aussicht gestellten Gewinn von über 160.000 Euro und da ich bis zum Schluss nicht wusste, dass das Geld in „fondsgebundene Rentenversicherungen“ eingezahlt werden sollte.*

*Was mich jedoch am meisten erschreckt, ist das unglaublich hohe Honorar. Nach Ablauf der 29 Jahre hätte ich insgesamt 20 Prozent meiner zur Verfügung stehenden Einzahlungsumme in Form von Honorar verloren. Bei sofortiger Kündigung nach Vertragsabschluss wären es sogar 30 Prozent Honorarkosten.*

**Sie haben versucht, die Beratung selbst zu protokollieren. Ihre Aufzeichnungen zu dem angeblichen Mehrwert der Empfehlung von Transparento sind voller Fragezeichen. Da ist von Faktorrenditen die Rede und von Renditen von über sieben Prozent.**

*Es war unmöglich, das alles zu verstehen. Der Berater sprach von einem Mehrwert seiner Empfehlung gegenüber einem herkömmlichen ETF Sparplan durch Zugang zu speziellen Produkten mit höherer Rendite und sehr geringen Kosten und durch Steuervorteile. Nachvollziehen oder überprüfen konnte ich das alles aber nicht. ●*

\* Name von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg geändert. Der tatsächliche Name des Verbrauchers ist der Verbraucherzentrale bekannt.

## MASKEN-CHAOS UND WAS DARAUS GELERNT WERDEN KANN

Sie waren und sind eine der schärfsten Waffen gegen die Covid-19-Pandemie: die Masken. Seien es nun typische OP-Masken oder partikelfiltrierende Masken der FFP2-Norm: Ihrer großen Bedeutung steht leider ein hohes Maß an Chaos gegenüber, das zeigen die Erfahrungen in den Beratungen der Verbraucherzentrale.

So zeichnete sich schon im Frühjahr 2020 ab, dass hierzulande nur wenige Vorbereitungen für den Pandemiefall tatsächlich in Theorie und Praxis zu Ende gedacht worden sind. Es gab noch nicht einmal eine einheitliche, sichere medizinwissenschaftliche Expertise zur Frage der Notwendigkeit und Wirksamkeit von Masken. Sind diese überhaupt sinnvoll? Sind Nebenwirkungen vielleicht viel dramatischer? Das waren Fragen, die zu Beginn der Pandemie häufig gestellt wurden.

Direkt im Anschluss wurde gegrübelt, woher denn nun die Masken, und seien es einfache Mund-Nasen-Bedeckungen, zu nehmen seien. Hilfen waren rar, Verbraucher:innen mussten beweisen, wie hoch ihr Organisationstalent war. Denn wenn Milliarden von Menschen von überall her auf der Welt solche Masken wollen, ist leicht nachzuvollziehen, dass es einen massiven Engpass gibt – und dass die Anbieter diesen Engpass nutzen, um den Preis für die Masken in teils Schwindel erregenden Höhen zu bringen. In Manchen Fällen gab Preiserhöhungen um das x-fache des bisherigen Preises. Viele Verbraucher:innen meldeten sich bei uns, fragten ob diese Praxis „Wucher“ sei und ob es alternative Bezugsquellen gibt. Doch es gibt kaum praktisch nutzbare, rechtliche Möglichkeiten.

Als dann irgendwann im Sommer letzten Jahres eine leichte Entspannung bei den Preisen zu spüren war, stellte sich zunehmend die Frage nach der Qualität der Masken. Es war dann eben oft nicht mehr egal, was da vor den Mund und die Nase gebunden wurde. Sie sollten schon eine Wirkung haben, die Masken. Und sie sollten auch nicht gesundheitsgefährdend sein, zum Beispiel durch Substanzen im Produktionsprozess bei der Herstellung irgendwo auf dieser Welt.

So rückte im Herbst auch die CE-Kennzeichnung bei den Masken ins Blickfeld. Dabei war klar, dass das CE-Zeichen kein Zeichen von höchster Qualität ist, sondern ein Logo, das der Anbieter selbst aufbringt als Zeichen, dass er mehr oder weniger besondere Anforderungen an das Produkt erfüllt, und von einer Prüfstelle ein Muster hat prüfen lassen. Deshalb die vierstellige Prüfnummer.

Eine solche Kennzeichnung ist grundsätzlich besser als nichts, doch es ist klar, dass solche Trickereien natürlich nach wie vor möglich sind. So kann der Anbieter die Kennzeichnung mit Prüfnummer einfach auch selbst anbringen, ohne je eine Prüfung bestanden zu haben. Oder er kann einige Masken mit guter Qualität prüfen lassen, dann aber minderwertige Ware mit der CE Kennzeichnung stempeln. Hinzu kommt, dass die Anbieter von Masken oft allenfalls im Herstellerland bekannt sind und in der Regel keine Herstellerreputation tangiert ist, wenn die Qualität schlechter ist als von Verbraucher:innen erwartet wurde.

Eine qualitative Kontrolle von Mengengütern wie Masken ist daher kaum möglich über eine anbieterseitig angebrachte Kennzeichnung. Viel entscheidender ist, dass entlang der gesamten Produktions- und Transportkette eine Qualitätskontrolle stattfindet. Diese Kontrolle sollten Stellen wie zum Beispiel qualifizierte private Organisationen oder staatliche Stellen vornehmen. Zur Sicherung der einmal festgestellten Qualität sind Sicherungen wie Hologramm-Siegel dringend notwendig. Und es ist vorausschauend zu agieren. Denn irgendwann wird diese Pandemie zumindest weitgehend besiegt sein. Doch für zukünftige Situationen, in denen eine hohe Anzahl von Masken gebraucht wird, wird das vorausschauende Einlagern wichtiger Medizinprodukte in ausreichender Menge bedeutsam. ●

## ! Fall aus der Beratungspraxis

### EINE BERUFSUNFÄHIGKEITSVERSICHERUNG IST OFT EXTREM WICHTIG – ABER ES MUSS KEINE FONDSGEBUNDENE BERUFSUNFÄHIGKEITSVERSICHERUNG SEIN

Es kann sein, dass eine solche fondsgebundene Berufsunfähigkeitsversicherung zum Einzelnen passt, man muss ja nicht alles gleich verwerfen. Aber es muss viel zusammenkommen, dass eine fondsgebundene Berufsunfähigkeitsversicherung wirklich bedarfsgerecht sein könnte. Das zeigt sich auch in diesem Beratungsfall.

Bei einer fondsgebundenen Berufsunfähigkeitsversicherung werden Teile des Beitrages vom Versicherer nicht „im großen Topf“ angelegt, sondern in von den jeweiligen Versicherungsnehmern bestimmten Investmentfonds.

Ganz wichtig auch hier, dass die Bedingungen der Berufsunfähigkeitsversicherung auf die Verbraucher:innen abgestimmt sind – und, dass die angebotenen Investmentfonds ebenfalls bedarfsgerecht zu dem passen, was Versicherungsnehmer:innen möchten. Dazu müssen die Investmentfonds genau die gewünschte Anlageausrichtung der Verbraucher:innen haben und sie müssen top-günstig sein. Auch im Vergleich zum Beispiel zu ETFs.

Grundvoraussetzung, damit solche Angebote in Frage kommen, ist damit, dass sowohl der Versicherungsteil als auch der Anlagenteil bei den Topangeboten im Vergleich zu anderen ist. Denn ansonsten ist eine separate Versicherung und Anlage sinnvoller. Und vielfach schaffen es Anbieter nicht einmal in einer einzigen der beiden Kategorien bei den Besten zu sein.

Wenn für jemanden dann tatsächlich eine fondsgebundene Berufsunfähigkeitsversicherung passen könnte, dann gilt es natürlich, die Bedingungen des Marktes genau anzuschauen. Dort finden sich, wie jüngst in einer Beratung bekannt geworden, teils nicht abschlussfähige Angebote. Ein bekannter Versicherer hatte es tatsächlich geschafft, sich in einigen Seiten Vertragsangebot gleich mehrmals selbst zu widersprechen. Mal heißt es an einer Stelle, dass die Fondsentwicklung dazu führen könne, dass eine etwas geringere Leistung im Fall einer Berufsunfähigkeit zur Verfügung stehen könnte. Dann heißt es kurze Zeit später einige Zeilen weiter, dass es sein kann, dass bei ungünstiger Fondsentwicklung der Vertrag ganz aufgelöst würde. Ja was denn nun? Sollen sich Verbraucher:innen aussuchen, was sie haben wollen? Dann soll sich an einer Stelle die versicherte BU-Rente bei einer ganz bestimmten Fondsentwicklung besonders reduzieren – und dann wiederum sollte es bei höherer und niedrigerer (!) Fondsentwicklung eine höhere Rente im Fall einer Berufsunfähigkeit geben. Unverständliche, nicht nachvollziehbare „Informationen“, die keine Grundlage für eine Entscheidung sein können.

**Fazit:** Fondsgebundene Berufsunfähigkeitsversicherungen passen schon alleine in einer theoretischen Herleitung nur zu den wenigsten Verbraucher:innen. Wer trotzdem der Ansicht ist, dass so ein Angebot passen könnte, sollte die Bedingungen genauestens studieren. Und den Vertrieb exakt befragen und darauf aufmerksam machen (am besten immer schriftlich), dass man im Detail beraten (nicht nur informiert) werden möchte. Wenn das der Vertrieb dann tatsächlich schafft und man eine fondsgebundene Berufsunfähigkeitsversicherung dann immer noch bedarfsgerecht findet, passt ein Abschluss. Doch das wird eher sehr selten sein.

## ÄRGERLICHE BEITRAGSERHÖHUNGEN IN DER PFLEGEZUSATZVERSICHERUNG

**Die Pflegezusatzversicherung ist für viele Verbraucher:innen wichtig. Sei es, weil sie zusätzliche finanzielle Mittel haben wollen, um sich über den Pflegestandard hinaus Pflegedienstleistungen zukaufen zu können. Oder weil sie nicht ihr gesamtes angespartes Vermögen aufgeben und für Pflegeheim oder Pflegedienstleistungen ausgeben wollen. Besonders problematisch sind daher Beitragserhöhungen.**

Viele Verbraucher:innen haben uns gerade in letzter Zeit verstärkt darauf angesprochen und um Beratung gebeten, weil sie von ihrem Pflegezusatzversicherer eine Beitragserhöhung ins Haus bekommen haben. Dabei handelte es sich oft nicht nur um wenige Prozent, sondern um 30 oder auch 50 oder gar 100 Prozent mehr Geld! So stieg zum Beispiel der Monatsbeitrag von 84 Euro auf 172 Euro.

Diese teils atemberaubenden Erhöhungen können von Verbraucher:innen nur zum Teil überprüft werden. Denn nach § 203 Versicherungsvertragsgesetz VVG darf der Versicherer bei einer Pflegezusatzversicherung, die Teil des Krankenversicherungszweigs ist, die Beiträge unter bestimmten Bedingungen erhöhen. Wenn das geschieht und der Versicherer korrekt informiert, können Versicherte nicht viel gegen die Beitragserhöhungen in dem jeweiligen Tarif machen.

Eine Chance bietet jedoch in etlichen Fällen der § 204 VVG. Dieser gibt Versicherungsnehmer:innen auch in der Pflegezusatzversicherung das Recht, dass der Versicherer alle gleichartigen Tarife mit den für die jeweiligen Versicherungsnehmer:innen gültigen Beiträgen benennen muss, damit diese dann in einen dieser Tarife wechseln können. So kann unter Umständen in deutlich preiswertere Tarife gewechselt werden.

Für diesen Wechsel hat der Versicherer keinen Anspruch auf eine neue Gesundheitsprüfung. Auch darf er nicht einen Wechsel verweigern, weil ein anderer Tarif umfassender ist als der bisher von Versicherungsnehmer:innen gewählte Tarif. In solch einem Fall darf der Versicherer zwar für den zusätzlichen Teil des Tarifs eine Gesundheitsprüfung fordern, Versicherungsnehmer:innen können das jedoch vermeiden, indem sie beim neuen Tarif auf einen Leistungsumfang in den Grenzen des bisherigen Tarifs bestehen.

Die Verbraucherzentrale hat die Erfahrung gemacht haben, dass Versicherer bei der Forderung nach Tarifumstellung massiv blockierten. Auch die eingeschaltete Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) gab teils eine merkwürdige Figur ab. So antwortet sie einem Verbraucher auf dessen Beschwerde über einen Versicherer, dass der Versicherer doch Bearbeitungsfehler und zeitliche Verzögerungen eingeräumt habe und sich sogar entschuldigt habe. Ansonsten könne man als Aufsicht allerdings nichts tun.

In der Vermittlung für Verbraucher:innen ist es uns gelungen, teils gegen heftigste Gegenwehr der Versicherer, Tarifwechsel ohne Gesundheitsprüfung durchzusetzen. Nach einem solchen Tarifwechsel ergibt sich für Verbraucher:innen oft eine hohe Beitragsersparnis mit gleichwertigem Versicherungsschutz.

Verbraucher:innen teilten uns oft mit, dass die Antworten der Versicherer auf ihre Fragen zur Betragserhöhung und den Reaktionsmöglichkeiten bei ihrem Pflegezusatzversicherungsvertrag überwiegend nicht hilfreich waren.

In den meisten Fällen benötigten die Verbraucher:innen nach der „Information“ der Versicherer zusätzliche Unterstützung beim weiteren Vorgehen, insbesondere durch unsere Vermittlung. Von Versicherern wurden auch auf ausdrückliche Aufforderung teils gar keine Alternative genannt oder der Versicherer wollte zwar einen Tarifwechsel akzeptieren, doch gesetzwidrig verknüpft nur mit einer vorausgehenden Gesundheitsprüfung.

Auf solchen absurden und gesetzwidrigen Positionen verblieben einige Versicherer stur. Das führte dazu, dass manche Versicherungsnehmer:innen aufgaben und den teuren bisherigen Tarif bestehen ließen – oder sie kündigten den Vertrag ganz und hatten somit keinen bedarfsgerechten Versicherungsschutz mehr.

Damit so ein Fall möglichst selten vorkommt, berät und vermittelt die Verbraucherzentrale auch weiterhin auf diesem wichtigen Versicherungsgebiet. ●

## GEMEINSAMES ANGEBOT DER VERBRAUCHERZENTRALEN GEHT IM APRIL AN DEN START

„Kann man gekeimte Zwiebeln noch essen?“ oder „Lässt sich Sahne einfrieren?“ In der Beratung des Fachbereichs Lebensmittel und Ernährung stellen Verbraucherinnen und Verbraucher auch viele Fragen rund um den Umgang mit Lebensmitteln im Haushalt. Auch Fragen zur Kennzeichnung, Herstellungsweise oder zu bestimmten Inhaltsstoffen erreichen regelmäßig die Expertinnen der Verbraucherzentrale.

In Zukunft gibt es die Möglichkeit, sich mit allgemeinen Fragen auch über ein bundesweites Forum kostenlos an die Verbraucherzentrale zu wenden. Die Antworten werden öffentlich eingestellt und stehen damit auch weiteren Interessierten zur Verfügung. Mit der Kommentarfunktion können sich alle zum Thema äußern und aktiv beteiligen.

In den Verbraucherzentralen Bayern, Thüringen und Mecklenburg-Vorpommern wurden bereits positive Erfahrungen mit eigenen Foren gesammelt. Nun wird mit dem gemeinsamen bundesweiten Forum eine zentrale Anlaufstelle geschaffen. Die Antworten werden bewusst kurz, einfach und alltagsnah verfasst. Die Kommentare ermöglichen einen direkten Austausch und werden durch die Verbraucherzentralen veröffentlicht. ●

**Erreichbar ist das Forum voraussichtlich ab Mitte April unter [www.lebensmittel-forum.de](http://www.lebensmittel-forum.de). Wir freuen uns auf Ihre Fragen!**



© aamulya / Adobe Stock

## EU-VERORDNUNG BESCHRÄNK DEN GEHALT VON TRANS-FETTSÄUREN IN LEBENSMITTELN

Trans-Fettsäuren (TFS) kommen in einigen Lebensmittelgruppen natürlicherweise vor, können aber auch durch industrielle Herstellungsprozesse und Verarbeitung von Fetten entstehen. Eine hohe Zufuhr von Trans-Fettsäuren kann die Gesundheit negativ beeinflussen, da das Risiko für eine Fettstoffwechselstörung oder eine koronare Herzkrankheit steigt. Daher hat die EU den Maximalgehalt an (nicht natürlich vorkommenden) TFS in Lebensmitteln auf 2 Gramm pro 100 Gramm Fett begrenzt. Die entsprechende Verordnung wurde bereits 2019 verabschiedet und tritt am 2. April 2021 in Kraft.

Trans-Fettsäuren sind eine Gruppe unerwünschter Fettsäuren, die durch die Teilhärtung oder chemische Raffination von pflanzlichen Ölen, aber auch beim Braten und

Frittieren entstehen können. Deshalb findet man Trans-Fettsäuren vor allem in fettreichen Lebensmitteln, für deren Herstellung teilweise gehärtete Fette verwendet wurden. Das können etwa fettreiche Back- und Süßwaren, Fertiglernmittel sowie frittierte Kartoffelprodukte und Knabberartikel sein. Zudem kommen sie natürlicherweise in Milch und dem Depotfett von Wiederkäuern wie Rindern und Schafen vor.

Bisher gab es EU-weite Grenzwerte für den Gehalt von TFS nur für Säuglingsnahrung und Olivenöl. In Deutschland gab es darüber hinaus bis jetzt keine Begrenzung des TFS-Gehaltes. Da bei verpackten Lebensmitteln nicht darauf hingewiesen werden darf, dass sie arm an Trans-Fettsäuren sind, können Verbraucher:innen lediglich durch die Angabe „teilweise gehärtete Fette“ auf das Vorhandensein von TFS schließen.

Zudem sind oft die Gehalte an TFS in lose verkauften, also nicht gekennzeichneten Produkten problematisch, da hier nicht ohne Weiteres etwas über den Gehalt an teilweise gehärteten Fetten zu erfahren ist. Die Verordnung verbessert daher deutlich die Situation für Verbraucher:innen, die sich arm an Trans-Fettsäuren ernähren wollen. ●



© Leinemeister / Adobe Stock

## STÄNDIG ÄRGER MIT ALIAZ COOPERATION UND INKASSOLUTION

**Unbestellte Ware müssen Verbraucher:innen weder bezahlen, noch zurücksenden. Auch wenn das bekannt ist, sind viele doch verunsichert, wenn plötzlich Ware oder Zahlungsaufforderungen im Briefkasten liegen. Wir erklären, was dahinter steckt und wie sich Verbraucher:innen zur Wehr setzen können.**

Schon im Jahr 2016 berichteten wir von unbestellter Ware der Firma Aliaz Cooperation, die Verbraucher in ihrem Briefkasten vorfanden. Unangenehm und lästig war nicht nur, dass daraufhin Zahlungsaufforderungen ins Haus flatterten, sondern auch der Inhalt. Es handelte sich um Potenzmittel mit Namen wie „HorsePower“ oder „Tentigo“. Auf die Widerspruchsschreiben der Verbraucher:innen erfolgte in der Regel eine Zahlungsaufforderung durch ein Inkassounternehmen, wodurch Betroffene noch mehr verunsichert wurden.

Da sich der Firmensitz der Aliaz Cooperation in Lettland befindet, ist es für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg sehr schwierig, rechtlich gegen die Firma vorzugehen. Rat und Hilfe bei grenzüberschreitenden Verbraucherfragen bietet auch das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland in Kehl an. Über 740 Verbraucherbeschwerden gingen allein beim EVZ Deutschland ein, in Österreich waren es über 760 Beschwerden. Daraufhin informierte das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) die zuständige Verbraucherschutzbehörde PTAC in Lettland über die unerlaubten Geschäftspraktiken der Aliaz Cooperation.

Die PTAC verhängte im September 2020 gegenüber der Aliaz eine Geldstrafe von 90.000 Euro. Hervorgehoben wurde, dass Kunden gezielt getäuscht und in eine sogenannte Abofalle gelockt werden, sowie das aggressive Eintreiben der ungerechtfertigten Forderungen. Das Unternehmen wurde verpflichtet, die unlauteren Geschäftspraktiken einzustellen und dies auch in Zukunft zu unterlassen.

„Ende gut, alles gut“ würde man sich wünschen. Doch seither häufen sich bei uns die Beschwerden von Verbraucher:innen über das Inkassounternehmen Inkassolution Deutschland GmbH mit Sitz in Wolfratshausen. Dieses Inkassounternehmen versendet Zahlungsaufforderungen im Namen

seines Mandanten der Aliaz Cooperation. Dabei wird eine IP-Adresse angegeben, über die die Bestellung scheinbar getätigt wurde, sowie eine E-Mail-Adresse der Verbraucher:innen. Diese hatten jedoch weder Ware noch Rechnungen der Aliaz Cooperation bekommen, manchen war das Unternehmen völlig unbekannt. Anfangs liefen auch hier die Widerrufsschreiben ins Leere und die Inkassolution sendete weitere Zahlungsaufforderungen, sogar mit Androhung eines gerichtlichen Mahnverfahrens. Nachdem ein Verbraucher unseren Musterbrief versendet hatte, konnte jedoch kürzlich ein Erfolg erzielt werden. Der Verbraucher bekam von der Inkassolution die Antwort: „Unser Mandant hat den Fall bei uns zurückgezogen. Demnach wird die Akte geschlossen“.

Des Weiteren schreibt Inkassolution aber: „Ein Dienstleister im Bereich des Forderungseinzugs darf sich auf die Informationen seines Auftraggebers verlassen und kann daher grundsätzlich von der Rechtmäßigkeit einer ihm zu Einzug übergebenen Forderung ausgehen.“ Ein Inkassounternehmen ist tatsächlich rechtlich nicht verpflichtet, seinen Auftraggeber im Hinblick auf bestehende Verbraucherbeschwerden zu überprüfen. Doch wenn bei einem Inkassounternehmen mehrere Widerspruchsschreiben eingehen, erwarten wir von einem seriösen Unternehmen, dass es den Mandanten kritisch prüft. Hinzu kommt, dass die Aliaz Cooperation nicht unbekannt ist: Eine Suchanfrage im Internet offenbart das Gebaren des Unternehmens und mittlerweile auch die der Inkassolution GmbH.

Haben auch Sie Probleme mit der Aliaz Cooperation? Dann wenden Sie sich an das EVZ unter [www.evz.de](http://www.evz.de), Stichwort „Aliaz“.

Haben Sie eine Zahlungsaufforderung der Inkassolution GmbH erhalten? Wir helfen Ihnen gerne weiter. Bitte senden Sie Ihre Beschwerde an: [ernaehrung@vz-bw.de](mailto:ernaehrung@vz-bw.de). ●



© Africa Studio / Adobe Stock

## ENERGIESPAREN IM HOME-OFFICE

Viele von uns arbeiten seit Beginn der Corona-Krise von zu Hause aus. Teams organisieren sich in Video-Konferenzen und das Internet macht die Anwesenheit im (Großraum-) Büro ohnehin in vielen Berufen entbehrlich. Das entlastet den Straßenverkehr und die öffentlichen Verkehrsmittel – ein unbeabsichtigter Vorteil für den Klimaschutz.



© Jürgen Fächle / Adobe Stock

Doch auch zu Hause wird Energie verbraucht. So muss, wer im Home-Office arbeitet, mehr heizen, und auch die Elektronik zu Hause verbraucht zusätzlichen Strom. Wer die Einsparungen im Verkehr also nicht durch Desktop, Laptop, Drucker und Co. im Heim-Büro wieder zunichtemachen will, sollte ein paar Tipps beherzigen.

**Computer:** Beim Computer beeinflussen die Bauart und die Leistungsfähigkeit den Stromverbrauch erheblich. So verbraucht ein Standard-Laptop für typische Büroanwendungen während eines achtstündigen Arbeitstages im Dauerbetrieb etwa eine Fünftel Kilowattstunde. Bei einem etwa gleichstarken Desktop-PC darf mit dem dreifachen Verbrauch gerechnet werden. In sechs Wochen Home-Office macht das zwei Euro Stromkosten beim Laptop und sechs Euro beim Desktop-PC. Hoch gerüstete Gamer-PCs sollten nicht über einen längeren Zeitraum im Home-Office verwendet werden. Deren wesentlich höhere Leistungsfähigkeit führt auch bei Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Surfen im Internet zu höherem Verbrauch. Im Vergleich zu einem niedriger ausgestatteten Desktop-PC ist der Stromverbrauch bei hoch gerüsteten Gamer-PCs 70 Prozent höher. In Arbeitspausen sollte jeder PC in den Energiesparmodus versetzt werden, dann verringert sich der Verbrauch bereits deutlich. In den Energieoptionen lassen sich genaue Energiespar-Einstellungen vornehmen. Nachts und bei längeren Arbeitspausen sollte der PC ausgeschaltet werden.

**Router:** Zu richtigen Großverbrauchern von Strom sind Router geworden. Sie verbinden den PC in der Regel über eine WLAN-Verbindung mit dem Internet. Auch deren Verbrauch lässt sich verringern. Bei vielen Modellen lassen sich die Datenübertragungsfunktionen zeitlich begrenzen und etwa nachts abschalten. Wer nachts außerdem WLAN-Empfänger (PC, Handy, Smart TV) komplett ausschaltet, verringert damit auch den Stromverbrauch des Routers. Gleiches gilt für WLAN-Repeater. WLAN-Repeater erweitern die Reichweite des Funknetzes und kommen deshalb oft in großen Wohnungen oder Häusern zum Einsatz.

**Mehrfachsteckdosen:** Einige ausgeschaltete elektrische Geräte, die in der Steckdose stecken, verbrauchen Strom. Es ist deshalb empfehlenswert, abschaltbare Mehrfachsteckdosen zu verwenden und sie auszuschalten, wenn die angeschlossenen Geräte nicht mehr verwendet werden. So genannte Master-Slave-Steckdosen schalten selbsttätig weitere Geräte, etwa PC-Peripherie vom Netz. Master-Slave-Steckdosen haben aber einen Eigenverbrauch. Dieser liegt bei 1 bis 2 Watt.

**Kaffeemaschinen:** Für größere Mengen Filterkaffee sollte eine Thermoskanne verwendet werden, statt der Warmhalteplatte an Filterkaffeemaschinen. Bei der Kaffeezubereitung durch Vollautomaten wird viel Strom für eine konstante Betriebstemperatur und für die Stand-By Funktion verbraucht. Daher lautet die Empfehlung: Bei programmierbaren Maschinen eine möglichst kurze Betriebszeit einstellen. Geräte ohne selbsttätige Ausschaltfunktion sollten sofort nach dem Brühen abgeschaltet werden. Darüber hinaus ist es ratsam, Kaffeeautomaten regelmäßig zu reinigen und zu entkalken. ●

## WARNUNG: ABZOCKE DURCH FALSCHER VODAFONE-MITARBEITER:INNEN

Seit einigen Wochen gehen bei der Verbraucherzentrale zahlreiche Beschwerden über den Berliner Energie- und Telekommunikationsanbieter Primastrom GmbH ein. Trotz bereits erfolgter Abmahnung im Jahr 2019 lässt das Unternehmen angebliche Vodafone-Mitarbeiter:innen an Haustüren klingeln, um Verbraucher:innen unter Vorspielung falscher Tatsachen Strom- und Gasverträge unterzujubeln. Dabei gehen die Drücker meist gleich vor: Sie geben vor Mitarbeiter:innen eines bekannten Unternehmens wie Vodafone, EnBW oder Telekom zu sein, verschaffen sich durch freundliches Auftreten Zugang zu Wohnungen von Verbraucher:innen und geben vor, Telefon- und Internetanschlüsse prüfen zu müssen. Oft wird auch im Lautsprechermodus ein Anruf bei einem vorgetäuschten „Vodafone-Support“ durchgeführt, der einen „Kundenbonus“ oder eine „anstehenden Verbesserung“ an der Telefon- oder Internetverbindung bestätigen soll.

Dann wird das Gespräch plötzlich auf Strom und Gasverträge gelenkt: Ein schneller Check solle ganz nebenbei einen kostenlosen Tarifvergleich liefern – man könne ja vielleicht Geld sparen. Danach werden die Verbraucher:innen überredet mehrere Formulare zu unterschreiben. Dabei ist ihnen nicht bewusst, dass ihnen mit der Unterschrift ein Vertrag mit Primastrom untergeschoben wird. Sie werden im Glauben gelassen, Informationen oder sogar einen Rabatt ihres bisherigen Lieferanten zu erhalten. Nach Unterzeichnung der Unterlagen gehen die Drücker wieder, ohne Durchschläge oder Abschriften zurückzulassen. Das Telekommunikationsunternehmen würde sich melden. Der Hammer lässt dann nicht lange auf sich warten: Nach ein paar Tagen erhalten die Verbraucher:innen eine Vertragsbestätigung von Primastrom zu einem Strom- oder Gasvertrag, den sie überhaupt nicht wollten. Beschwerden sich Betroffene, werden sie von Primastrom mit dem

„Beiblatt“ konfrontiert und der Aussage, dass sie einen ordnungsgemäßen Vertrag unterzeichnet hätten.

Das unscheinbare Beiblatt mit der Überschrift „Wir wollen Ihr Vertrauen stärken!“ wurde von den Vodafone-Mitarbeiter:innen vorgelegt und soll bestätigen, dass bei der Akquise alles mit rechten Dingen zugegangen ist. In der allgemeinen Verwirrungsaktion der falschen Vodafone-Mitarbeiter:innen und der Aufforderung diverse Unterlagen schnell zu unterzeichnen, wurde dieses Beiblatt dann unterschrieben und „bestätigt“, „dass sich die Vertriebsmitarbeiter nicht als Mitarbeiter zum Beispiel der Telekom Deutschland GmbH, Vodafone GmbH oder der Verbraucherzentrale vorgestellt haben“, oder dass die Kundenangaben zum Jahresverbrauch aktuell und wahrheitsgemäß seien.

Diese Art und Weise des Vertragsschlusses und der Täuschung über die eigentliche Absicht des Besuches hat rechtliche, unter Umständen sogar strafrechtliche Relevanz. Die Aussagen auf dem Beiblatt benachteiligen Verbraucher:innen massiv, denn damit soll eine Beweisführung vereitelt und Einwendungen gegen den Vertragsschluss ausgehebelt werden. „Bereits 2019 hat die Verbraucherzentrale Unternehmen wegen eines ähnlichen Tricks abgemahnt. Damals wurden Verbraucher:innen jedoch Telefonverträge untergeschoben. Wir werden auch jetzt wieder rechtliche Schritte einleiten“, erklärt Matthias Bauer von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

Die Verbraucherzentrale warnt vor den Maschen der Primastrom GmbH und wird rechtlich gegen sie vorgehen. Betroffene Verbraucher:innen sollen die Verbraucherzentrale, die Bundesnetzagentur aber auch die Polizei informieren. Besser noch: „Generell nie Verträge an der Haustüre unterschreiben“, rät Bauer. ●



© JackF / Adobe Stock

**i INDIVIDUELLE STROMPARTIPPS GIBT DIE ENERGIEBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG.**

Mehr Informationen gibt es auf [www.verbraucherzentrale-bawue.de/energieberatung-bw](http://www.verbraucherzentrale-bawue.de/energieberatung-bw) oder kostenfrei unter 0800 – 809 802 400.



## NEUES AUS DER RECHTSABTEILUNG

### TREPPENLIFTE – GARANT FÜR UNABHÄNGIGKEIT? PASSEND FÜR JEDES ZUHAUSE?

Mobilität im eigenen Heim ist wichtig, unerlässlich dabei ist aber, dass die Verbraucherrechte nicht auf der Strecke bleiben. Seit Jahren entscheiden Gerichte widersprüchlich. Wir vertreten die Rechtsauffassung, dass ein Vertrag über die Herstellung und den Einbau eines Treppenliftes ein Werkvertrag ist. Es soll ein fertiges, gebrauchsfähiges Werk hergestellt und eingebaut werden. Für die Verbraucher:innen hat diese Einstufung den überragenden Vorteil, dass nach Vertragsschluss noch ein Widerruf des Vertrages für den Verbraucher möglich ist.

Das OLG Hamm ist nun der Auffassung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in seinem Urteil vom 10. Dezember 2020 gefolgt. ●

### FLUGREISEN – RÜCKERSTATTUNG IN ZEITEN DER PANDEMIE

Verbraucherinnen und Verbraucher haben das Recht von Fluglinien umfassend über ihre Rechte zur Rückerstattung des Reisepreises bei Stornierungen der Flüge durch die Airline informiert zu werden. Ein Hinweis der Airline, der Kunde könne Umbuchungen vornehmen und erhalte einen Nachlass genügt nicht zur Erfüllung der Informationspflicht. Da Verbraucher:innen nach der Fluggastrechteverordnung bei Annullierung des Fluges die vollständige Erstattung des Flugpreises zusteht, muss die Airline hierüber auch informieren. In unseren Verfahren gegen Lufthansa und Eurowings haben die Fluglinien nun anerkannt, dass sie verpflichtet sind Verbraucher umfassend zu informieren. Der Flugpreis ist nach Aufforderung zur Rückerstattung, unverzüglich zurückzuzahlen. Im Hinblick auf die Pandemie wird die Verbraucherzentrale aber erst nach einem Monat ohne Rückzahlung die Verhängung von Ordnungsgeldern beantragen. ●

### GUTSCHEINE – NUR EINZULÖSEN BEI BESTIMMTEN PARTNERN?

Sofern Unternehmen Gutscheine veräußern, die nur bei bestimmten angeschlossenen Partnerunternehmen eingelöst werden können, so muss der Anbieter Verbraucher:innen vor dem Kauf des Gutscheins darüber informieren, wo überall der Gutschein eingelöst werden kann. Diese Information ist für Verbraucher:innen wesentlich, denn nur so kann sachgerecht entschieden werden, ob der Gutschein attraktiv ist. Die Verbraucherzentrale hat ein Unternehmen abgemahnt, die Unterlassungserklärung wurde abgegeben. ●

### UNERBETENE TELEFONANRUFE – UNTERGESCHOBENE VERTRÄGE

Wer kennt sie nicht, die Anrufe zur Unzeit von redewandten Callcenter Mitarbeitern, die neue und viel bessere Vertragskonditionen anpreisen. Kaum einer getraut sich, einfach den Hörer aufzulegen und muss dann verärgert wenige Tage später feststellen, dass ihm eine angebliche „Auftragsbestätigung“ beziehungsweise ein neuer Vertrag zugeschickt wurde, obwohl ein solcher überhaupt nicht gewünscht wurde. Meist fehlt dann auch noch eine Widerrufsbelehrung. In einem besonders krassen Fall hat das Unternehmen dann die von der Verbraucherin ausgesprochene Widerrufserklärung als Kündigung auf das angebliche Vertrags Ende 36 Monate später bestätigt. Die Verbraucherzentrale hat diese unseriösen Unternehmen abgemahnt. ●

## DREIESTE STROMPREISERHÖHUNGSSCHREIBEN

Bereits Ende 2019 hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ein überregionales Energieunternehmen abgemahnt, das Kunden zum Jahresende angeschrieben hatte mit einer „guten Nachricht für Sie...“. Die Anbieterin behauptete, dass der Strompreis (Arbeitspreis) noch günstiger werden würde und die ohnehin günstigen Strompreise weiter gesenkt würden. Dem Kunden würde garantiert, dass er zum Jahresende keine bösen Überraschungen erleben werde. Auf der zweiten Seite dieses frohen Schreibens hieß es, dass der Grundpreis, um die Servicequalität zu wahren, ab dem zweiten Belieferungsjahr angepasst werde. Und zwar von „sechsendsechzig Komma sechsendneunzig Euro jährlich auf fünfunddreißig Euro monatlich“. Die Zahlen waren nicht in mathematischen Zahlen angegeben, sondern ausgeschrieben, der Jahrespreis wurde auf einen Monatspreis verändert. Insgesamt also eine Teuerung von 625 Prozent. Aufgrund dieses intransparenten Erhöhungsschreibens haben wir die Anbieterin abgemahnt. Diese gab eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab, in welcher sie sich verpflichtete, Kunden nicht mehr in der beanstandeten Weise anzuschreiben. Dieser Vorsatz hielt jedoch nicht lange. Die Anbieterin schrieb im Dezember 2020 per E-Mail ihre Kunden an, und verkündete eine Mission der klaren und fairen Konditionen. Wieder

garantierte das Unternehmen Preise, damit es zum Jahresende keine bösen Überraschungen gebe. Die bösen Überraschungen warteten aber bereits im Anhang zur Mail auf der zweiten Seite. Auf der ersten Seite ließ sich die Anbieterin über die Energiewende und anderes aus, auf der zweiten Seite stand im Fließtext die Botschaft, dass der aktuelle Jahrespreis von „einhundertvierundzwanzig Komma achtundsechzig Euro“ auf „neunundzwanzig Euro“ monatlich und der Arbeitspreis von „vierundzwanzig Komma siebenundvierzig Komma Cent pro Kilowattstunde“ auf „null Komma neunundzwanzig Euro“ angehoben werde.

Am Ende dieses Schreibens wies die Anbieterin in Fettdruck nochmals darauf hin, dass es durch die Garantie der Preise keine bösen Überraschungen geben werde.

Im Hinblick auf diese irreführende und grob rechtswidrige Geschäftspraxis haben wir die Anbieterin erneut abgemahnt.

Wir empfehlen bei Schreiben von Energieanbietern immer alles gründlich und kritisch zu lesen. Verbraucher:innen steht ein Sonderkündigungsrecht nach Eingang eines Preiserhöhungsschreibens bei Gas- und Strompreiserhöhungen zu. ●



## MICROSOFT IN SCHULEN? BESSER NICHT

**In Baden-Württemberg wird über die Einführung einer digitalen Bildungsplattform zurecht kontrovers diskutiert. Im Fokus steht dabei das Vorhaben der bis Ende April regierenden Landesregierung digitale Produkte von Microsoft in die Bildungsplattform zu integrieren. Warum sich gegen dieses Vorhaben eine breite Allianz verschiedener Akteure von Schüler-, Eltern-, Lehrer:innen- bis Verbraucherverbänden stark macht, zeigen die folgenden Ausführungen.**

Microsoft dominiert den Markt für PC und PC-Software („Bürokommunikation“). Das Unternehmen ist führend auf dem Markt des Cloud-Computing und strebt an, den Einsatz seiner Bürosoftware an die Nutzung der unternehmenseigenen Cloud zu binden. Als Cloud-Plattform stellt das Unternehmen die digitale Infrastruktur zur Verfügung, anhand der es Zugang zu den Daten und Datenspuren der Nutzer:innen erlangt. Über alle seine digitalen Produkte und Dienstleistungen hat das Unternehmen aber nicht nur Zugang zu Daten und Datenspuren der Nutzer:innen, sondern kann diese auch für eigene Zwecke auswerten und monetarisieren.

Im Bildungsbereich betreibt Microsoft umfangreiche Marketingmaßnahmen zur Kundenbindung. So stellt das Unternehmen Lehrkräften und Schüler:innen die eigene Software gegen einen geringen Preis oder kostenfrei zur Verfügung. Zudem bildet das Unternehmen Lehrkräfte („Microsoft Certified Educators“) aus, die anderen Lehrkräften zeigen sollen, was mit den jeweiligen digitalen Produkten im Bildungsbereich möglich sein soll. Diese

„Umsonst-Strategie“ zielt darauf, Schüler:innen nach ihrer Schulzeit zu Kund:innen zu machen, die dauerhaft für Lizenzen zahlen.

Aus der marktdominierenden Stellung des Unternehmens wird versucht abzuleiten, dass der Umgang mit Microsoft-Produkten für Schüler:innen eine notwendige „Kompetenz“ sei – u.a. zur Berufsvorbereitung. Diese Sichtweise missversteht jedoch (Medien- und) Verbraucherbildung ganz grundsätzlich: Aufgabe der (Medien- und) Verbraucherbildung ist es, Schüler:innen in einer selbstbestimmten, reflektierten und verantwortungsbewussten Nutzung der Medien zu stärken, sowie eine überlegte Auswahl aus der Medienvielfalt in Schule und Alltag zu fördern. Zudem soll Verbraucherbildung Schüler:innen dazu befähigen, als kritische und mündige Verbraucher:innen reflektiert Konsumententscheidungen treffen zu können (vgl. Bildungsplan BW 2016). Für sein Gelingen hat der Erwerb dieser Kompetenzen frei von wirtschaftlichen Interessen und unternehmensunabhängig zu erfolgen. Auch die Berufsvorbereitung muss im Interesse der Schüler:innen und Schüler auf Vielfalt ausge-

## FAKE SHOPS BOOMEN

**Aufgrund der lockdownbedingten Geschäftsschließungen kaufen immer mehr Menschen online ein. Doch nicht nur der Onlinehandel boomt, sondern auch Fake Shops sind auf dem Vormarsch. Die Zahlen sind alarmierend: Fast fünfmal so viele Beschwerden über Fake Shops im Vergleich zum Vorjahr verzeichnete die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Jahr 2020. Auch 2021 ist der Trend ungebrochen: allein in den Monaten Januar und Februar wurde rund ein Drittel der Beschwerdezahlen des Vorjahres erreicht!**

Falsche Online-Shops sind nicht neu, jedoch werden Fake Shop-Betrüger immer professioneller. Fake Shops werden immer besser programmiert und sind auf den ersten Blick kaum als solche zu erkennen. Mit guten Preisen locken sie viele Menschen in die Falle: Nach geleisteter Vorauszahlung wird das bestellte Produkt häufig gar nicht geliefert und Kunden auf Nachfrage dann Lieferschwierigkeiten vorgegaukelt. In anderen Fällen wird zwar geliefert, es handelt sich dabei aber nicht selten um minderwertige Ware zu überhöhten Preisen.

Die meisten Verbraucherbeschwerden über Fake Shops erfolgten im Bereich Mode und Elektronik. Auch passen sich Fake Shop-Betrüger sehr schnell den aktuellen Geschehnissen an: Gerade am Anfang der Pandemie gab es wenig Hygieneartikel wie Atemschutzmasken oder Desinfektionssprays, so dass diese Artikel vermehrt angeboten wurden. Während des Lockdowns wurde mehr Zeit in der Wohnung und im eigenen Garten verbracht, so dass dann mehr Wohnaccessoires und Gartenartikel angeboten wurden. Auffällig ist auch, dass sehr viele Beschwerden über Fake Shops bei Sozialen Netzwerken wie Facebook, Instagram oder WhatsApp kommen. Bei Shopping Apps wie Wish finden sich viele Fernost-Anbieter, die gefälschte Waren oder minderwertige Waren vertreiben. Kunden erhalten in diesen Fällen

zwar Waren, diese sind aber wegen der schlechten Qualität nicht zu gebrauchen und können nicht mehr umgetauscht werden.

Bei allen bekannten Fake Shop-Fällen war ein Betrug nur möglich, da Kunden in der Hoffnung auf ein vermeintlichen Schnäppchen Vorkasse geleistet haben. Mit einer Abschaffung der Vorkasse oder einem verifizierten Sicherungsmodell von Kundengeldern wäre das Problem Fake Shop schnell gelöst.

Doch wie lassen sich Originalseiten von gefälschten Onlineshops unterscheiden? Bei genauem Hinsehen können Online-Shopper selbst falsche Internetshops erkennen und vermeiden so kostspielige Reinfälle.

### Fehlendes Impressum oder fehlende Kontaktmöglichkeiten

Betreiber von unseriösen Seiten wollen ihre Herkunft verbergen oder nicht kontaktiert werden. Meist fehlen Impressum und Kontaktmöglichkeit. Wird ein Impressum angegeben und ist der Firmensitz in Fernost oder kleinen, eher unbekanntem Ländern und Städten, so sollten Sie vorsichtig sein.

### Unsichere Seite

Im Browser fehlt in der Adresszeile das Kürzel „https“, das eine sichere Übertragung der gesendeten Daten garantiert.

Einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie unter:

**[www.vz-bw.de/bildung-bw](https://www.vz-bw.de/bildung-bw)**

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



richtet sein. Eine einseitig auf ein marktdominierendes System ausgerichtete Ausbildung wird der in einer digitalisierten Gesellschaft notwendigen kritischen Flexibilität und Souveränität im Umgang mit sich wandelnden Anforderungen und Gegebenheiten nicht gerecht.

Mit dem Einsatz von Microsoft 365 würde also die schulische Verbraucherbildung sowie der gesamte digitale Unterricht von wirtschaftlichen Interessen durchwirkt und unternehmensabhängig erfolgen.

Für Schüler:innen führt dies zu paradoxen Situationen wie ein Blick in den Bildungsplan offenbart: Im Fach Wirtschaft/Berufs- und Studienorientierung sollen Schüler:innen lernen, sich autonom im ethisch-politisch-ökonomischen Denken zu orientieren, und zwar ohne Reflexionsabbruch vor ‚gegebenen‘ wirtschaftlichen Bedingungen, Sachzwangargumenten und Gemeinwohlbehauptungen. Darunter fällt zuletzt auch die kritische Auseinandersetzung mit Monopolen, marktdominierenden Unternehmen, deren einschränkende Wirkung auf eine selbstbestimmte Entscheidung und die Bedeutung der eigenen Nachfrage auf die Entstehung von Marktdominanz und Monopolen.

Die Einführung von Microsoft 365 mit dem Argument dessen ubiquitärer Verbreitung würde ausgerechnet in der Schule vermitteln, es gäbe wirtschaftliche Bedingungen, die dem Individuum abverlangen, private Monopole zu akzeptieren und seine Selbstbestimmung auszusetzen. Vermittelt würde zudem, dass staatliche Institutionen marktdominierende Unternehmen nicht nur hinnehmen, sondern deren Marktmacht auch noch durch hohe Nachfrage zementieren.

Marktdominierende digitale Produkte als digitale Infrastruktur einzusetzen ist also weder Verbraucherbildung noch Berufsvorbereitung. Ihr Einsatz konterkariert ganz konkrete Bildungsziele und ist letztlich nichts anderes als ein weiterer Baustein der unternehmerischen Kundenbindung. Aus Sicht einer an Selbstbestimmung und Mündigkeit orientierten Verbraucherbildung ist der Einsatz von Microsoft 365 folglich grundsätzlich abzulehnen.

Die neue Landesregierung sollte daher im Interesse der Schüler:innen unbedingt Abstand von der Einführung von Microsoft 365 nehmen. Alternativen stehen ohnehin zur Verfügung. ●

<https://unsere-digitale.schule/>



© terovesalainen / Adobe Stock

### Gefälschte Bewertungen

Gezielte Recherchen im Internet über Negative Erfahrungen mit einem Anbieter offenbaren schnell die wahre Seriosität des Händlers. Kundenbewertungen auf der Fake Shop-Seite fallen immer gut aus und sind gefälscht.

### Falsche Bestell-Buttons/Fehlende Bestellbestätigung

Bestellbuttons müssen klar gestaltet sein („zahlungspflichtig bestellen“, „kostenpflichtig bestellen“ oder „kaufen“). Buttons

mit „Weiter“, „Bestellen“ oder „Anmelden“ genügen nicht, auch müssen Kunden eine Bestellbestätigung erhalten.

### Keine kostenfreie Zahlungsmöglichkeit

Ziel von Fake Shops ist es, ohne oder schlechter Gegenleistung an Ihr Geld zu kommen. Insofern gibt es hier nur Zahlungsmöglichkeiten, die keine Prüfung der Ware ermöglichen: Vermeiden Sie Vorkasse, Direktüberweisung und den Versand per Nachnahme! ●

## TIPP

1. Bezahlen Sie erst nach Erhalt der Ware!
2. Prüfen Sie genau, ob es sich tatsächlich um Originalware handelt.
3. Bemerken Sie erst später, dass Sie bei einem Fake-Shop bestellt haben, handeln Sie sofort! Erstaten Sie sofort Strafanzeige und informieren Sie Ihre Bank: so können Konten eingefroren werden und Sie können vielleicht Ihr Geld zurückerhalten.

### Abzocke online: Wie erkenne ich Fake-Shops im Internet?

<https://www.vz-bw.de/node/13166>

### Was muss ich beim Onlineshopping im Ausland beachten?

<https://www.vz-bw.de/node/6781>

### Trusted Shops, TÜV & Co.: Welche Gütesiegel bei Onlineshops sind seriös?

<https://www.vz-bw.de/node/6740>

### Was tun, wenn meine Online-Bestellung nach dem Versand nicht ankommt?

<https://www.vz-bw.de/node/28083>

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

**UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE**

Gültig ab 1.1.2021	€
<b>Beratung, telefonisch</b>	
Festnetzpreis pro Minute	1,75
Mobilfunkpreis abweichend	
<b>Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Lebensmittel und Ernährung, Kosmetik, Hygiene</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Versicherungen</b>	
<b>Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
<b>Fachberatung je Versicherungssparte</b>	persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
<b>Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung</b>	persönlich (bis zu 60 Minuten) *60,00
<b>Prioritäten- und Budgetberatung</b>	persönlich (1,5 bis 2 Stunden) *90,00 bis *120,00
<b>Gesundheitsdienstleistungen</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Altersvorsorge, Banken, Kredite</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
<b>Private Altersvorsorge/Geldanlage</b>	persönlich (2 Stunden) 160,00
	inklusive Prüfung bestehender Verträge
<b>Immobilienfinanzierung</b>	persönlich (2 Stunden) 160,00
<b>Vorfälligkeitsentschädigung</b>	schriftlich (je Vertrag) 70,00
<b>Zinsnachberechnung von Sparverträgen</b>	schriftlich (je Vertrag) 70,00
<b>Bauen, Wohnen, Energie</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Mieterberatung***</b>	mietrechtliche Erstberatung, persönlich *22,00
<b>Bauangebotsprüfung</b>	Spezialberatung, persönlich
	– Baubeschreibung und Bauvertrag 370,00
	– (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag 180,00
<b>Energieprojekt</b>	
<b>Energieberatung</b>	(persönliche Beratung) **kostenlos
<b>Basis-Check</b>	(Beratung vor Ort) **kostenlos
<b>Gebäude-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Detail-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Heiz-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Solarwärme-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Eignungs-Check Solar</b>	(Beratung vor Ort) **30,00

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

\*\* gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

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

**BERATUNGSSTELLEN**

Aktuell (Stand 3/2021) sind die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wegen der Entwicklung im Zusammenhang mit dem Coronavirus für den Publikumsverkehr geschlossen, persönliche Beratungen finden nicht statt. Wir wissen derzeit nicht, wann wir in welchem Umfang wieder öffnen können. Bitte informieren Sie sich über die aktuellen Öffnungszeiten, Beratungsmöglichkeiten und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale daher auf unserer Internetseite: [www.vz-bw.de/beratung-daheim](http://www.vz-bw.de/beratung-daheim)

- 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
- Mannheim Quartiersbüro** | Mittelstraße 18 | 68169 Mannheim | Di 15–18 Uhr | Do 10–12 Uhr
- Neckarsulm** | Schindlerstraße 9 | 74172 Neckarsulm | Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- Reutlingen** | Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen | Di + Do 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr
- Schwäbisch Hall** | Steinerne Steg 5 | 74523 Schwäbisch Hall | Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr
- Stuttgart** | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart  
Mo + Fr 10–14 Uhr | Di + Do 10–17 Uhr | Mi 10–19 Uhr
- Ulm** | Frauengraben 2 | 89073 Ulm | Di + Do 13–17 Uhr
- Villingen-Schwenningen** | Winkelstraße 7 | 78056 Villingen-Schwenningen  
Di 10–14 Uhr | 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:** Niklaas Haskamp, Elena Wolf | **Autor:innen:** Matthias Bauer, Gabriele Bernhardt, Dr. Eckhard Benner, Oliver Buttler, Dr. Peter Griebel, Vanessa Holste, Niels Nauhauser, Sabine Holzäpfel, Heike Silber, Dr. Tina Schwenk, Stefanie Unser | **Gestaltung, Herstellung, DTP:** Bernhard Bausch | **Druck:** Senner Druckhaus GmbH, 72622 Nürtingen

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

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

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



# RATGEBER | VERANSTALTUNGEN

VORTRÄGE, WORKSHOPS, AUSSTELLUNGEN | KOSTENLOS

CORONABEDINGT FINDEN IN UNSEREN BERATUNGSSTELLEN MOMENTAN KEINE PRÄSENZVORTRÄGE STATT.  
UNTER [WWW.VZ-BW.DE/ONLINESEMINARE-BW](http://WWW.VZ-BW.DE/ONLINESEMINARE-BW) KÖNNEN SIE SICH JEDOCH WIE GEWOHNT FÜR UNSERE KOSTENLOSEN  
ONLINE-SEMINARE ANMELDEN.

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

## KOSTENLOSE ONLINE-SEMINARE

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



... Versicherungen

6. April 18 Uhr | **Richtig versichert**

4. Mai 18 Uhr | **Berufsunfähigkeitsversicherung**



... Bauen, Wohnen, Energie

14. April 18 Uhr | **Wie gelingt der Heizungstausch?**

20. April 18 Uhr | **Stromanbieterwechsel – so geht's**

21. April 18 Uhr | **Smart Home [Kooperation mit der vhs Tübingen e.V.]**

22. April 18 Uhr | **Aus alt mach neu: Wie richtig sanieren?**

19. Mai 18 Uhr | **Strom erzeugen mit der Sonne: Photovoltaik für Einsteiger**



... Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

29. April 18 Uhr | **Sicher mobil bezahlen [Kooperation mit der vhs Tübingen e.V.]**

20. Mai 18 Uhr | **Digitaler Nachlass [Kooperation mit der vhs Tübingen e.V.]**

15. Juni 18 Uhr | **Digitaler Nachlass**

29. Juni 18 Uhr | **Ärger mit Handwerkern vermeiden**

27. Juli 18 Uhr | **Sicher im Internet**



... Altersvorsorge, Banken, Kredite

18. Mai 18 Uhr | **Geldanlage mit ETFs**

13. Juli 18 Uhr | **Sparen für den Nachwuchs**



... Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene

16. Juni 17.30 Uhr | **Eiweißpulver**

### VORSICHT, ABZOCKE!

Das sind Ihre Rechte

Nur als E-Book lieferbar.

Bestell-Nr. EB68-02 | 2. Auflage 2020 | 7,99 €

Aktualisiert im August 2020

- Basiswissen zu über 100 Abzockemethoden
- Wie Sie Lockangebote und Kostenfallen aufspüren
- Wie Sie sich gegen Abzocke wehren können
- Mit Musterbriefen zu den wichtigsten Verbraucherproblemen



Niemand hat etwas zu verschenken! Diese Regel sollten Sie sich immer wieder in Erinnerung rufen. Denn wer Schlagworte wie „Sie haben gewonnen!“ und „Unschlagbar günstig!“ oder „Gratis“ ungeprüft Glauben schenkt, fällt oft nur einer Täuschung zum Opfer. Dieser Ratgeber hilft, typische Abzockemaschen zu erkennen, und soll Sie davor schützen, auf diese hereinzu-fallen. Haben Sie bereits mit Abzockeunternehmen zu tun? Setzen Sie Ihre Rechte mit unserer praktische Hilfestellung, guten Nerven und dem längeren Atem durch.

### DAS MIETER-HANDBUCH

Mietvertrag, Nebenkosten, Modernisierung, Mietminderung, Kündigung

Neuaufgabe Juli 2020

- Mietrecht für Mieter - in Zusammenarbeit von Verbraucherzentrale mit dem DMB Deutscher Mieterbund.
- Berücksichtigt das aktuelle Mietrecht.
- Geordnet nach zentralen Themen, einfach und übersichtlich erklärt, informiert Sie dieser Ratgeber über die aktuelle Rechtslage und über Ihre Handlungsmöglichkeiten bei Konflikten.
- Einfache, klare Erläuterungen zeigen Ihnen die Einsatzmöglichkeiten der einzelnen Formulare auf.



Buch | 240 Seiten | DIN A4 | kartoniert |

2. Auflage 2020 | Bestell-Nr. BW53-02 | 14,90 €

### Gut orientiert in Mietrechtsfragen

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




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.



Aktuelle Veranstaltungstermine  
finden Sie auf unserer Internetseite:  
[www.vz-bw.de/veranstaltungen](http://www.vz-bw.de/veranstaltungen)





**Steuererklärung für Rentner und Pensionäre**  
2020/2021  
GABRIELE WALDAU-CHEEMA

**STEUERERKLÄRUNG FÜR RENTNER UND PENSIONÄRE 2020/2021**

- Schritt für Schritt durch alle aktuellen Formulare 2020/2021
- Einfache Erklärungen und viele Beispiele zeigen, wie es geht
- Wie sich das zu versteuernde Einkommen berechnen lässt
- Zahlreiche Steuer-Spartipps helfen, die Steuerschuld zu reduzieren
- Ein umfangreiches Glossar lässt keine Fragen offen
- So funktioniert die Online-Steuererklärung mit Elster
- Mit den Auswirkungen zur Corona-Krise für die Steuererklärung: Kurzarbeitergeld, Home Office, außergewöhnliche Belastungen etc.
- Neu: steuerliche Förderung der energetischen Sanierung im Eigenheim

**Es ist Ihr Geld**  
Viele Rentner müssen Steuern zahlen – dank steigender Renten und Alters-einkünftegesetz. Und zu viele Rentner verschenken jedes Jahr Geld ans Finanzamt, das sie sich per Steuererklärung zurückholen könnten. Der aktuelle Ratgeber führt leicht verständlich durch die verschiedenen Einkunftsarten und erläutert alle notwendigen Steuerformulare, zum Beispiel die Formulare „Sonderausgaben“, „Außergewöhnliche Belastungen“ und „Haushaltsnahe Aufwendungen“. So können Sie die Abgabe der Steuererklärung einfach, korrekt und schnell erledigen. Nutzen Sie dabei alle Steuer-Spartipps.

Buch | 224 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2021 | Buch 14,90 € | Bestell-Nr. FR79-01 | E-Book 11,99 € | Bestell-Nr. EB111-01



**Patchworkfamilie**  
Meins. Deins. Unser.  
So regeln Sie Geld- und Rechtsfragen  
MAREN LÖHRER

Buch | 180 Seiten | 16,5 x 22 cm | Klappenbroschur | Buch 16,90 € | Bestell-Nr. FR76-01 | E-Book 12,99 € | Bestell-Nr. EB111-01 | 1. Auflage 2020



**Psychotherapie**  
Chancen erkennen und mitgestalten

184 Seiten | 17,1 x 23,1 | Smartcover | 4. Auflage 2017 | Buch 19,90 € | Bestell-Nr. GP33-04 | E-Book 15,99 € | Bestell-Nr. EB07-04

**PSYCHOTHERAPIE**

- Behandlungsempfehlungen für die wichtigsten psychischen Störungen
- Auswahl der geeigneten Therapie
- Der Ablauf einer Psychotherapie
- Kosten, Vertrag, Datenschutz
- Der „Psychomarkt“: Vorsicht bei Lebenshilfen aller Art
- Aktualisierte und völlig überarbeitete Neuauflage auf dem Stand der Psychotherapie-Richtlinie 2017.

**Volkkrankheiten Burnout und Depression**

Jede zweite Frau und jeder dritte Mann leidet im Lauf des Lebens an einer psychischen Erkrankung. Doch wo finden Betroffene Hilfe bei Burnout, Depression und Angstattacken? Wie können Betroffene überhaupt herausfinden, ob eine Psychotherapie hilfreich sein kann? Und welches sind die entscheidenden Merkmale für eine erfolgreiche Therapie?

Dieser Ratgeber informiert darüber, was Psychotherapie leisten kann, wo Betroffene Hilfe finden und wer die Kosten übernimmt.

Mit Literaturhinweisen und wichtigen Adressen.

**PATCHWORKFAMILIE**

- Wie sich Familienstrukturen gewandelt haben und warum die klassische Finanzplanung ein unpassendes Modell ist
- Finanzielle Regeln für den Alltag, vom Haushaltsbuch bis zur Drei-Konten-Lösung
- Wie Sparpotenziale clever zu nutzen sind
- Was tun, wenn das gemeinsame Leben endet? Bei Trennung, Scheidung oder beim Tod eines Partners

**Mein Geld. Dein Geld. Unser Geld?**

Das Thema Finanzen stellt gerade in Patchwork- oder Stieffamilien eine besondere Herausforderung dar. Selten ist sofort klar, wer welche Kosten übernimmt. Zusätzlich erschweren steuerrechtliche Regelungen das Haushalten. Und falls es zu einer Trennung kommen sollte oder ein Partner stirbt, ist es wichtig, bereits in guten Zeiten vorgesorgt zu haben.

Dieser Ratgeber erläutert zentrale Geld- und Rechtsfragen speziell für Patchworkfamilien – übersichtlich, fundiert und leicht verständlich.

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

**1. Geltungsbereich**  
Für Ratgeberlieferungen der Verbraucherzentrale NRW e. V. gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

**2. Vertragspartner**  
Der Kaufvertrag kommt zustande mit der Verbraucherzentrale NRW e. V., vertreten durch den Vorstand, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf, Vereinsregister Amtsgericht Düsseldorf VR 4130, Tel.: (02 11) 3 809 555, Fax: (02 11) 3 809 235, E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

**3. Angebot und Vertragsschluss**  
Ihre Bestellung stellt ein Angebot an die Verbraucherzentrale NRW e. V. zum Abschluss eines Kaufvertrages dar. Der Kaufvertrag über gedruckte Ratgeber kommt erst dann zustande, wenn wir die bestellten Ratgeber an Sie absenden. Sie sind vier Werktage an Ihr Angebot gebunden.

**4. Widerrufsrecht**  
Für gedruckte Ratgeber gilt: Verbraucher haben ein Widerrufsrecht von vier Wochen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

**Widerrufsbelehrung**  
**Widerrufsrecht**  
Sie haben das Recht, binnen vier Wochen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vier Wochen ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, Waren in Besitz genommen haben beziehungsweise hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns  
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.  
Versandservice der Verbraucherzentralen,  
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,  
Telefon: (0211) 3809-215, Telefax: (0211) 3809-235,  
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de  
mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss,

diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nebenstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Folgen des Widerrufs**  
Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an die Firma Sigloch Distribution GmbH & Co. KG, Tor 6-10, Am Buchberg 8, 74572 Blaustadt, zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

**5. Preise und Versandkosten**  
Alle Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile und verstehen sich zuzüglich der Versandkosten. Für die Lieferung von gedruckten Ratgebern innerhalb Deutschlands berechnen wir eine Pauschale für Versand- und Portokosten wie folgt:

Bestellwert	Versand- und Portokosten (Inland)
bis 19,99 €	2,50 €
ab 20,00 €	versandkostenfrei

Bei Lieferung von gedruckten Ratgebern per Post in die Länder Belgien, Frankreich, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Schweiz berechnen wir eine Pauschale für Versand- und Portokosten wie folgt:

Bestellwert	Versand- und Portokosten (Ausland)
bis 10,00 €	5,00 €
bis 20,00 €	8,50 €
bis 40,00 €	14,00 €
bis 60,00 €	20,00 €
über 60,00 €	30,00 €

**6. Lieferung**  
Die Lieferung von gedruckten Ratgebern erfolgt nur innerhalb Deutschlands sowie in die unter Ziffer 5 genannten Länder mit DHL. Die Lieferzeit beträgt für das Inland ca. vier Tage, für das Ausland ca. acht Tage.

**7. Nutzungsrechte**  
Die Inhalte der Ratgeber unterliegen generell dem Schutz des Urheberrechts.

**8. Verpackungen**  
Unsere Verpackungen werden gemäß § 6 Abs. 3 Verpackungsverordnung (VerpackV) beim dualen System Eko-Punkt lizenziert.

**9. Zahlung**  
Die Zahlung erfolgt per Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist binnen acht Tagen auf unser Konto zu überweisen.

**10. Beanstandungen**  
Sollten Sie Beanstandungen haben, wenden Sie sich bitte an die in Ziffer 4 angegebene Adresse.

**11. Gewährleistung**  
Für sämtliche Lieferungen bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

**12. Datenschutzhinweis**  
Wir haben Ihre persönlichen Daten zur Abwicklung des Bestell- und Zahlungsverkehrs sowie für unsere Kundenbetreuung gespeichert und erlauben uns, Sie fortan über unsere Publikationen schriftlich zu informieren. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, können Sie jederzeit dieser Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ihren Widerspruch richten Sie bitte an die in Ziffer 4 angegebene Adresse.

**Muster-Widerrufsformular**

An: Verbraucherzentrale NRW e. V.  
Versandservice der Verbraucherzentralen  
Mintropstraße 27 | 40215 Düsseldorf  
Fax: 02 11/3 809 235  
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir<sup>\*)</sup> den von mir/uns<sup>\*)</sup> abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren:

..... Titel der Ratgeber .....

..... bestellt am ..... erhalten am .....

..... Mein Name .....

..... Meine Anschrift .....

..... Datum, Unterschrift .....

\*) Unzutreffendes streichen



256 Seiten | 14,8 x 21 cm | kartoniert |  
3. Auflage 2020 | Buch 14,90 € |  
Bestell-Nr. TR86-03 | E-Book 11,99 € |  
Bestell-Nr. EB98-03

**RICHTIG VERERBEN UND VERSCHENKEN**

- Alles Wissenswerte zu Testament, Erbvertrag und Schenkung
- Übertragung eines (Teil-)Vermögens schon zu Lebzeiten
- Neue Mustertestamente und aktualisierte Rechtsprechung
- Patchworkfamilie: Was ist bei Erbschaften zu beachten?

**Gute Planung – das A und O beim Nachlass**

Ob Vermögen zu Lebzeiten schon verschenkt oder besser erst nach dem Tod vererbt werden soll - eine gute Planung ist für Erblasser enorm wichtig. Denn wer rechtliche und steuerliche Fehlplanungen vermeiden will, sollte sich rechtzeitig und intensiv mit dem eigenen oder gemeinsamen Nachlass befassen. Der Ratgeber klärt über den richtigen Zeitpunkt sowie die rechtlichen Möglichkeiten und die steuerlichen Rahmenbedingungen auf. Dabei hilft er auch, die persönlichen Lebensumstände zu berücksichtigen.

Mit der aktuellen Rechtsprechung und relevanten erbschaftsteuerrechtlichen Regelungen!

**DAS VORSORGE-HANDBUCH**

Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament

**Vorsorge treffen**

Legen Sie frühzeitig Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest – für eine medizinische Versorgung und für alle rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten. So schaffen Sie Sicherheit und Klarheit für sich und Ihre Angehörigen. Mit den passenden Vollmachten und Verfügungen in diesem Ratgeber gelingt das zuverlässig und ohne großen Aufwand.

- Gute Orientierung durch eine einfache, klare Struktur
- Präzise Schritt-für-Schritt-Anleitungen zeigen, wie es geht
- Teil 1 bietet kurze Erläuterungen und Entscheidungshilfen zu jedem Dokument
- Teil 2 liefert viele praktische Textbausteine, Musterbeispiele und Formulare zum Ankreuzen und Ausfüllen
- Plus: Die Muster-Vollmacht für den digitalen Nachlass
- Alle Formulare zum Heraustrennen und Abheften
- Rechtssichere Formulierungen auf dem neuesten Stand der Rechtsprechung

**Die wichtigsten Vollmachten und Verfügungen, die jeder haben sollte**

In einem praktischen Ratgeber: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Sorgerechtsverfügung. Kurze Erklärtexte erläutern, wie die Dokumente zu erstellen sind; der Praxisteil enthält alle notwendigen Vorlagen. Außerdem: In fünf Schritten zum Testament. Das Wichtigste zum Erbrecht und wie Sie ein Testament oder einen Erbvertrag aufsetzen - mit Mustertestamenten.



Buch | 200 Seiten | DIN A4 | Broschur perforiert  
Bestell-Nr. FR69-06 | 6. Auflage 2020 | **14,90 €**

192 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur |  
2. Auflage 2021 | **Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. FR66-02 | **E-Book 12,99 €** | Bestell-Nr. EB94-02

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

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

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

**Hauskauf und Finanzierung:** Den Traum von den eigenen vier Wänden zu verwirklichen ist für viele Menschen ein wichtiges Lebensziel. Doch darüber hinaus rückt die Funktion der eigenen Immobilie als Altersvorsorge in Zeiten einer weltweiten Finanzkrise und bröckelnder Rentenansprüche immer mehr in den Mittelpunkt.

Dies berücksichtigt auch der Gesetzgeber, indem er die selbst genutzte Immobilie mit der Einführung des sogenannten Wohn-Riesters in den Kreis der Anlageformen aufgenommen hat, für die es im Rahmen der staatlich geförderten privaten Altersvorsorge Zulagen und Steuervorteile gibt.

Mit diesem Ratgeber möchten wir Ihnen das notwendige Handwerkszeug zur eigenständigen Planung und Umsetzung Ihrer Finanzierung liefern. Und zwar leicht verständlich und auf den Punkt gebracht.

**Bestellkarte**

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

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

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

**So können Sie bestellen:**

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

Name: \_\_\_\_\_  
Vorname: \_\_\_\_\_  
Straße, Hausnummer: \_\_\_\_\_  
Postleitzahl, Ort: \_\_\_\_\_  
  
Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

**BÄRENSTARKE KINDERKOST**

- Brauchen Kinder eine Extrawurst?
- Richtig essen lernen
- Lebensmittelkunde
- Tipps zur Organisation und Vorbereitung
- Rezepte, Rezepte, Rezepte

Der Longseller zur Kinderernährung mit über 200.000 verkauften Exemplaren - jetzt in der 14. Auflage in größerem Format: Lesefreundlich und übersichtlich, mit vielen neuen und unkomplizierten Rezepten für den Familienalltag.

**Gesunde Abwechslung in der Kinderküche**

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

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

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



216 Seiten | 16,5 x 22 cm | vierfarbig | 14. Auflage 2018 | **Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. ER83-14 | **E-Book 12,99 €** | Bestell-Nr. EB69-14

**ACHTUNG, ZUCKER!**  
Die schlimmsten Zuckerfallen und die besten Alternativen

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

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



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

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

**verbraucherzentrale**  
*Baden-Württemberg*

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



**WIE ERNÄHRE ICH MICH BEI MAGEN-DARM-BESCHWERDEN?**  
Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag

- So belasten ständiges Sitzen, ein zu schnelles Mittagessen, Stress und psychische Belastung Magen und Darm.
- So lassen sich Erkrankungen wie Sodbrennen, Verstopfung oder Durchfall frühzeitig erkennen und behandeln.
- Soforthilfe: Was tun gegen Blähungen, Durchfall, Verstopfung und Bauchschmerzen?
- Was macht eine darmfreundliche Ernährung aus?

**Es schlägt auf den Magen...**

Blähungen, Durchfall, Verstopfung und Bauchschmerzen schlagen stark auf unser Wohlbefinden. Aber woher kommen diese Beschwerden und was hilft dagegen? Wie eine darmfreundliche Ernährung aussieht und was jeder selbst tun kann, um Beschwerden zu kurieren und vorzubeugen, wird in diesem Ratgeber anschaulich gemacht.

200 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2020 | **Buch 19,90 €** | Bestell-Nr. ET44-01 | **E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB109-01

**Mitglieder herzlich willkommen!**

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

diese Ergebnisse allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute. Natürlich sollen Sie als Fördermitglied auch persönlich profitieren: Wir bieten Ihnen regelmäßig aktuelle Informationen über die VerbraucherZeitung, die Sie als Mitglied frei Haus erhalten. **Und nicht vergessen:** Der Mitgliedsbeitrag kann steuerlich geltend gemacht werden, denn die Verbraucherzentrale ist eine gemeinnützige Organisation.

**Beitrittserklärung**

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

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_ Titel \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Mitgliedsbeiträge für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können steuerlich als Sonderausgaben geltend gemacht werden: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist vom Finanzamt Stuttgart – Körperschaften wegen ausschließlicher und unmittelbarer Förderung der Verbraucherberatung als besonders förderungswürdig anerkannt (Freistellungsbescheid vom 15.02.2021, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Weitere Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier: [www.vz-bw.de/datenschutz](http://www.vz-bw.de/datenschutz)

**Bitte abschicken an:**  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Mitgliederbetreuung Paulinenstraße 47 70178 Stuttgart

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

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

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

**Beitragszahlung**

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

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

- Ja, ich möchte, dass der Mitgliedsbeitrag jährlich abgebucht wird. Senden Sie mir hierfür ein Formular für die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats zu.
- Nein, ich überweise den Mitgliedsbeitrag nach Erhalt der Rechnung. Bankverbindung: Bank für Sozialwirtschaft IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01 BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

