

# DIE VERBRAUCHERZEITUNG

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 3 • 38. Jahrgang

Juli – September 2022

## „WIEDER LIVE UND IN FARBE“

Mit der diesjährigen Mitgliederversammlung Anfang Juni im Stuttgarter Haus der Musik rückte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg nach zwei Jahren Pandemie und vielen digitalen Veranstaltungen persönliche Kontakte und Austausch wieder ins Zentrum.

Nachdem die Mitgliederversammlung vergangenes Jahr coronabedingt online stattfinden musste, fand die diesjährige Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg am 1. Juni 2022 wieder offline im Haus der Musik im Landesmuseum Stuttgart statt. „Live und in Farbe sind nicht nur Blumen viel schöner, sondern auch persönliche Kontakte, vor allem, wenn man sich bedanken möchte“, sagt Cornelia Tausch, Vorständin der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und spielt dabei auf den ehemaligen Verwaltungsratsvorsitzenden der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Nikolaos Sakellariou an, der zum Abschied einen riesigen Blumengruß in den Händen auf dem Podium hält.

Nach langjähriger, ehrenamtlicher Tätigkeit wurde er bereits im Jahr 2021 von Friedrich Bullinger als Verwaltungsratsvorsitzender abgelöst und konnte aufgrund der Pandemie erst

jetzt in allen Ehren von Minister Peter Hauk MdL und Friedrich Bullinger vor zahlreichen Mitgliedern und Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg persönlich verabschiedet werden. 16 Jahre lang war Sakellariou Mitglied des Verwaltungsrats, ganze zehn Jahre davon Vorsitzender.

### THEMA „ENERGIE“ WIRD IMMER WICHTIGER

Nach einem Grußwort von Minister Peter Hauk, das unter das Schwerpunktthema „Energie“ in kritischen Zeiten gestellt war, schlossen Tina Götsch vom Verband der regionalen Energie- und Klimaschutzagenturen Baden-Württemberg und Matthias Bauer, Abteilungsleiter Bauen, Wohnen, Energie der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, inhaltlich daran an mit Beiträgen zu „Energiewende und Versorgungssicherheit“.

Mit der Präsentation des Geschäftsberichts des Jahres 2022 zeigte sich ebenfalls, dass Themen rund um die Energiewende, steigende Energiekosten und erneuerbare Energie für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine immer größere Rolle spielen. Nach der Vorstellung des Jahresabschlusses wurden Vorstand und Verwaltungsrat entlastet.

„Ich freue mich, dass wir Herrn Sakellariou endlich gebührend verabschieden konnten und dass wir zusammen mit unserem neuen Verwaltungsratsvorsitzenden Friedrich Bullinger jetzt hoffentlich in eine Zukunft blicken können, in der persönliche Kontakte und Austausch auch für die Verbraucherzentrale wieder zum Alltag gehören“, so Tausch. ●

Minister Peter Hauk MdL, Nikolaos Sakellariou, Cornelia Tausch, Dr. Friedrich Bullinger (von li. nach re.)



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

## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

Telefonabzocke ist für manche Unternehmen ein lukratives Geschäft. Bereits in der vergangenen Ausgabe haben wir über die Firma „Bonafair AG“ berichtet, die Verbraucher:innen am Telefon in Gespräche verwickelt, um ihnen unbestellte Ware – in diesem Fall meist Nahrungsergänzungsmittel – unterzuschieben. Und auch in der vorliegenden Zeitung spielt Abzocke am Telefon leider wieder einmal eine Rolle. Dieses Mal zeigen wir Ihnen, wie die Firma „Mönchshofer AG“ in die Fußstapfen der „Bonafair AG“ getreten ist, und ebenfalls hohe Rechnungen für nie bestellte und dennoch erhaltene Nahrungsergänzungsmittel verschickt.

**Besonders pikant:** Nicht nur diese beiden Firmen sind unter der gleichen Geschäftsadresse in der Schweiz zu erreichen. Auch die Firma „United Swiss Marketing AG“, die aktuell mit einer anderen Masche auffällig geworden ist, firmiert unter der gleichen Adresse: Vor allem ältere Menschen werden am Telefon in Gespräche über Pflegestufen, häusliche Pflege und Betreuungsleistungen verwickelt. Ein paar Tage nach dem Telefonat kommt dann eine Rechnung über eine „Servicegebühr“ von 129 Euro. Empört über diese Dreistigkeit, haben wir diese Firma aktuell im Blick und prüfen rechtliche Schritte, um auch dieser neuen Abzockemasche Einhalt zu gebieten. Mehr dazu lesen Sie auf den Seiten 3 und 4.

Darüber hinaus haben wir wieder spannende News aus der Welt der Verbraucherrechte für Sie zusammengestellt, informieren Sie über Verkaufsmaschen von sogenannten „unabhängigen Finanzberatern“ oder „Honorarberatern“, die vermehrt ETFs nutzen, also Exchange-Traded Funds, um nicht bedarfsgerechte, zu teure, zu riskante oder unflexible Geldanlagen und Altersvorsorgeverträge zu verkaufen.

Viel Spaß beim Lesen und eine gute Zeit wünscht Ihnen

Ihre Cornelia Tausch



**INHALT** ● **Finanzen: Seite 2** Achtung, Verkaufsmasche ETF! | FLATEXDEGIRO-Bank wegen Verbrauchertäuschung verurteilt | Verbraucherzentrale geht weiter gegen Greenwashing vor  
● **Versicherungen: Seite 3** Versicherungen: Honorarberater und Nettotarif | Pflegeservice Smart – Viel Geld für ungewünschtes Angebot ● **Ernährung: Seite 4** Neues von der Bonafair AG | Neufassung der Preisangaben-Verordnung: Verbesserungen, offene Fragen und Luft nach oben ● **Bauen | Wohnen | Energie: Seite 5** Energieberatung für Einkommensschwache Haushalte | Neue Spielregeln im Verbraucherrecht seit dem 28. Mai 2022 ● **Verbraucherbildung | Recht: Seite 6** Verbraucherbildung für besondere Entscheidungssituationen | Neues aus der Rechtsabteilung  
● **Telekommunikation | Internet | Verbraucherrecht: Seite 7** Fitnessstudios müssen Beiträge zurückerstatten | Sharing Mobility ● **Ihre Verbraucherzentrale: Seite 8**



## ACHTUNG, VERKAUFSMASCHE ETF!

Versicherungsvertreter, sogenannte unabhängige Finanzberater und auch Honorarberater nutzen vermehrt ETFs (Exchange-Traded Funds), um nicht bedarfsgerechte, zu teure, zu riskante oder unflexible Geldanlagen und Altersvorsorgeverträge zu verkaufen. Unter ETF versteht man gemeinhin börsenhandelte Indexfonds. Diese bilden einen bestimmten Börsenindex wie z.B. den DAX oder den MSCI World nach. Wie so oft gilt aber auch hier: es ist nicht alles Gold was glänzt. Mit den richtigen ETFs können Anleger:innen sehr preiswert und mit sehr breiter Risikostreuung an der Wertentwicklung der Aktienmärkte teilhaben. Das spricht sich zunehmend herum, weshalb unsere Online Seminare zum Thema und diejenigen, die wir mit den Volkshochschulen gemeinsam veranstalten, regelmäßig restlos ausgebucht sind. ETFs bergen aber auch Risiken, und Finanzvermittler nutzen den Trend zum eigenen Vorteil

aus. Die Verbraucherzentrale warnt vor drei Verkaufsmaschen:

**„Nettopolice“ vom Honorarvermittler:** Hier werden teils Tausende Euro für die Vermittlung einer fondsgebundenen Rentenversicherung kassiert, bei der die Beiträge in ETFs investiert werden. Dazu werden separate Vermittlungsvereinbarungen oder Honorarvereinbarungen angeboten, die Sie dazu verpflichten sollen, diese Entgelte zu bezahlen, egal ob Sie die Beiträge in Zukunft bezahlen oder nicht. Außerdem wird ein Steuervorteil angepriesen, der bei näherer Betrachtung aber nicht existiert. Erst recht nicht, wenn man die Honorare berücksichtigt, die im Vergleich zu einem simplen ETF-Sparplan viel höher sind.

**„Indexpolice“ vom Versicherungsvermittler:** Hier werden von Versicherern eigens kreierte Indizes eingesetzt, zum Teil mit fragwürdigen Anlagestrategien. Es handelt sich dann aber



nicht um eine breit gestreute Anlage, der eine solide Anlagestrategie zugrunde liegt. Durch neue Indizes entziehen sich die Anbieter der Vergleichbarkeit und kassieren höhere Provisionen oder Margen.

**ETF Vermögensverwaltung:** Hier kassieren die Vermögensverwalter Entgelte von rund 1,5 Prozent pro Jahr. Sie sind so hoch, dass sie sämtliche Kostenvorteile der ETFs auffressen. Eine überdurchschnittliche Rendite dürfen Sie aber nicht erwarten, im Gegenteil. Die Verwalter kaufen und verkaufen ETFs nach Gutdünken, liefern aber keinen Mehrwert

– außer Ihnen das Gefühl zu geben, jemand kümmere sich um Ihr Geld. ●



**Weitere Informationen und Podcast:**  
<https://www.vz-bw.de/node/42121>

## FLATEXDEGIRO-BANK WEGEN VERBRAUCHERTÄUSCHUNG VERURTEILT

Der Umgang der Banken mit dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27.04.2021 (BGH XI ZR 26/20) sorgt weiterhin für Beschwerden. Der BGH hatte entschieden, dass Banken Entgelterhöhungen nicht einseitig beschließen oder über Allgemeine Geschäftsbedingungen einführen dürfen. Kundinnen und Kunden haben seit dem einen Anspruch auf Rückerstattung zu Unrecht erhobener Entgelte. Doch viele Banken mauern, drohen mit Kündigung oder legen ihren Kunden Steine in den Weg. Ein Kunde der flatexDEGIRO Bank forderte nach dem Urteil des BGH Verwarentgelte in Höhe von rund 400 Euro sowie Depotgebühren von rund 50 Euro von seiner Bank zurück. Die Bank erstattete nur die Depotgebühren nebst Zinsen, lehnte aber den Erstattungsanspruch bezüglich der Verwarentgelte ab und behauptete, die vertragliche Grundlage für die Berechnung des negativen Guthabenzinssatzes sei eine mit dem Kunden „individuell getroffene Vereinbarung“. Tatsächlich hatte die Bank ihren Kunden im März 2017 angeschrieben und über die „Einführung von Negativzinsen auf Guthaben“ informiert. Ferner hatte sie mitgeteilt: „Sofern Sie sich für den Verbleib Ihrer Guthaben bei der biw AG entscheiden und Ihre Konten ab dem 15. März 2017 einen Habensaldo aufweisen, erachten wir dies als Ihr Einverständnis zur vorstehend dargestellten Belastung Ihrer Guthaben mit dem Negativzins. Es bedarf dann keiner weiteren Mitteilung durch Sie an uns.“ Diese Vorgehensweise wurde nun nach unserer Klage vom Landgericht Frankfurt am 24.05.2022 für unzulässig erklärt (AZ 3-06 O 3/22; nicht rechtskräftig).

Das Gericht stellte hierzu klar, dass es sich bei besagter Mitteilung nicht um eine individuelle Vereinbarung handele. Die Bank durfte weder das Schweigen Ihres Kunden noch seine Entscheidung, einen Guthabensaldo auf dem Konto zu belassen, als Zustimmung werten.

Mit dem Urteil ist es der Bank untersagt, Rückerstattungsansprüche von Kunden mit dieser wahrheitswidrigen Behauptung einer nicht

existierenden individuell getroffenen Vereinbarung abzuwehren.

Betroffene, die ein inhaltsgleiches Schreiben erhielten, haben damit keine Vereinbarung über negative Guthabenzinsen getroffen und können diese zurückfordern, vorausgesetzt, dass sie auch sonst keine individuelle Vereinbarung über ein Verwarentgelt getroffen haben. Daneben können sie eventuell auch Depotgebühren seit deren Einführung in 2020 zurückverlangen, wenn Sie diesen nicht aktiv zugestimmt haben, etwa weil Sie das Depot bereits davor eröffnet hatten.

Die Bank kann gegen das Urteil Berufung einlegen. Dann setzt sich der Streit in der nächsten Instanz fort. Verbraucher können Erstattungsansprüche dennoch bereits zum jetzigen Zeitpunkt anmelden. Nach unserer Kenntnis erstattete die Bank aufgrund des BGH Urteils ohne Rechtsgrund Depotführungsentgelte. Ob sie nun auch Verwarentgelte erstatten wird, bleibt abzuwarten. Betroffene haben aber auch noch Zeit, ein rechtskräftiges Urteil abzuwarten. Erstattungsansprüche verjähren unseres Erachtens nicht vor Ablauf des 31.12.2024, also drei Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in welchem die BGH Entscheidung vom vergangenen Jahr veröffentlicht wurde.

Einen Musterbrief speziell für Kundinnen und Kunden der flatexDEGIRO Bank stellen wir zur Verfügung, sobald das Urteil Rechtskraft erlangt hat. Daneben stellen wir weiterhin unseren allgemeinen Musterbrief mit Informationen zum Urteil auf unserer Internetseite zur Verfügung. ●



**Weitere Informationen, Podcast und Musterbrief**  
<https://www.vz-bw.de/node/60926>

## VERBRAUCHERZENTRALE GEHT WEITER GEGEN GREENWASHING VOR

Weiterhin täuschen Unternehmen Verbraucher:innen, die bei der Geldanlage auf Nachhaltigkeit achten wollen, mit unlauterer Werbung. Zentrales Problem ist, dass es nach wie vor gesetzlich nicht definiert ist, was denn ‚nachhaltige Geldanlagen‘ genau sein sollen. Die Unternehmen nutzen das gezielt im Marketing für ihre Produkte aus. Zuletzt haben die LIQID Asset Management GmbH und die Stuttgarter Lebensversicherung eine Unterlassungserklärung abgegeben. Gegen die Deutsche Kreditbank (DKB) hat die Verbraucherzentrale Klage eingereicht.

Die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. hatte für ein „Gesundheitskonto“ geworben, bei dem es sich um eine fondsgebundene Rentenversicherung handelte, und hierbei das Produkt als „GrüneRente“ angepriesen. Verbraucher:innen würden hier „nachhaltig investieren“ und so die Zukunftsfähigkeit von Umwelt und Gesellschaft fördern. Der Versicherer hat dabei nach unserer Auffassung nicht klargestellt, wie die angebotenen Investitionen dies erreichen sollen. Laut Versicherungsbedingungen würden „ökologische oder soziale Merkmale“ nur „berücksichtigt“. Offen bleibt, wie dies erfolgt.

Die LIQID Asset Management GmbH („LIQID“) hatte für ihr Produkt „LIQID Impact“ damit geworben, dass Verbraucher:innen mit dem angebotenen Investment ihr Vermögen in ein Portfolio investieren würden, das „ausschließlich“ aus Unternehmen bestehe, die strengsten ökologischen, sozialen und ethischen Wertmaßstäben gerecht würden. Auf der Website von LIQID wurde dann aber Verbrauchern, die sich dort für das Produkt „LIQID Impact“ interessierten, nach Ermittlung der „persönlichen Anlagestrategie“ in verschleiender Weise ein Investment auch in Gold, Anleihen und Hedgefonds empfohlen.

Bei dem Unterlassungsklageverfahren gegen die DKB geht es um die Werbung für ein kostenloses Girokonto mit der Behauptung, dass das eingezahlte Geld in ökologische und soziale Projekte in ganz Deutschland investiert würde. Art und Umfang dieser Investitionen wurden jedoch nicht transparent erläutert. ●





## VERSICHERUNGEN: HONORARBERATER UND NETTOTARIF

Was für eine Vorstellung: Man geht ins Autohaus um sich ein neues Auto zu kaufen, eventuell sogar eines aus Produktion in Baden-Württemberg. Und der Clou – die Vertriebskosten, die im ausgerufenen Fahrzeugpreis mit bezahlt werden sollen, müssen nicht bezahlt werden. Die Kosten für die Autoverkaufs-Glaspaläste, Löhne der Autoverkäufer und so weiter, alles würde nicht berechnet. Fast schon paradiesische Zustände, die es so leider in kaum einer Branche gibt. Zumindest in die Richtung geht eine Erwerbsmöglichkeit bei – das wissen viele nicht – Versicherungen.

„Was? Gerade bei Versicherungen“, werden manche fragen. Hat diese Branche, vor allem aber auch der Versicherungsvertrieb, oft eher noch einen Wild-West-Ruf. Doch seit einer grundlegenden Reform des Versicherungsvertragsgesetzes vor einigen Jahren ist zwar nicht alles gut im Versicherungsvertrieb, aber doch vieles besser geworden.

So kann man mittlerweile Versicherungsverträge ohne oder mit zumindest wenig Vertriebskosten bekommen. Insbesondere ohne die Provisionen, die der Versicherungsvertrieb ansonsten bekommt. Diese besonderen Versicherungstarife werden Nettotarife

genannt. Verbraucher:innen können diese Nettotarife über eine:n Versicherungs-Honorarberater:in abschließen. Honorarberater:innen beraten gegen ein Honorar, das sie direkt von Versicherungsnehmern bekommen. In der Regel handelt es sich dabei um einen bestimmten Stundensatz. Dafür dürfen Honorarberater:innen keine Provisionen von den Versicherungsgesellschaften bekommen.

Bedeutsam für die Beurteilung aus Verbrauchersicht ist, dass solche Honorarberater:innen eine gute bedarfsgerechte Übersicht über den jeweiligen Versicherungsmarkt haben müssen und nur und ausschließlich die Interessen der Verbraucher:innen vertreten dürfen. Honorarberater:innen dürfen also nicht gleichzeitig auch Interessen von Versicherungsunternehmen vertreten, sie dürfen auch nicht zwischen Verbraucher:innen und Versicherer stehen. Damit ist eine gute Basis geschaffen, dass ein verbrauchergerechter Versicherungsschutz preisgünstig erworben werden kann. Denn das von Verbraucher:innen zu bezahlende Honorar ist oft deutlich niedriger als die Ersparnisse über einen Nettotarif – gerade weil die Vertriebskosten im Versicherungsbereich hoch sein können. Zum Beispiel belaufen sich die Vertriebskosten bei Berufs-



© fizkes / AdobeStock

unfähigkeitsversicherungen oft auf mehrere Tausend Euro.

Tipp: Lassen Sie sich vor Vertragsabschluss von Honorarberater:innen vorrechnen, wie hoch die Beitragsersparnis durch Nettotarife

im Laufe der Jahre ungefähr sein könnte und wie teuer die Beratung bei ihm/ihr sein würde. Dann bekommen Sie schnell einen Eindruck, ob und wie sehr sich ein Abschluss über den Weg der Honorarberater:innen in der angestrebten Versicherungssparte lohnen würde. ●

## PFLEGESERVICE SMART – VIEL GELD FÜR UNGEWÜNSCHTES ANGEBOT

Anbieter dürfen für ihre Angebote grundsätzlich so viel verlangen wie sie möchten. Absolute Voraussetzung aber: Es muss die Übereinkunft bestehen, dass Verbraucher:innen das Angebot des Anbieters auch wollten. Nach Verbraucherberichten, die uns in letzter Zeit erreichten, war das beim Angebot „Pflegeservice Smart“ der United Swiss Marketing AG fraglich.

Die Frage nach der Rechtmäßigkeit stelle sich bereits schon bei Anruf des Anbieters, denn Verbraucher:innen dürfen nicht unaufgefordert angerufen werden. Sie müssen vor einer Telefonwerbung ausdrücklich in die Telefonwerbung eingewilligt haben. Dann haben Anbieter ihr Produkt oder ihre Dienstleistung vorzustellen, so dass Verbraucher:innen sich ein Bild machen können, ob dies ihrem Bedarf entspricht. Keinesfalls darf ein Anbieter einen Vertragsschluss behaupten, wenn dieser gar nicht erfolgt ist. Und natürlich dürfen Anbieter dann auch nicht einfach eine Rechnung schicken, in der Hoffnung, die Verbraucher:innen werden schon bezahlen.

Vielfach berechnete die United Swiss Marketing AG jedoch stolze 129 Euro. Bei ihrem Angebot am Telefon sollte es darum gehen, Pflegeleistungen zu erlangen – die jedoch auch ganz ohne Hilfe eines Anbieters wie „Pflegeservice Smart“ gesetzlich verbürgt sind und beantragt werden können. Der Anbieter-Service bestünde zu einem bedeutenden Teil darin, irgendwelche schriftlichen Übersichten zu bestimmten Themen zu verschicken.

Als Vorteile nennt der Anbieter allen Ernstes: Bei ihm gäbe es „keine (!) ausgiebige und umfangreiche Analyse der Pflegesituation“,

der Anbieter erklärt, es würde „keine kostenfreie Pflegeberatung“ durchgeführt und „weder Bedarfsanalyse“ noch eine Pflegesituation-Einschätzung erfolgen. Also vieles, was der Anbieter nicht machen möchte. Daneben bleibt vollkommen offen, auf welcher Basis sich der Anbieter aus der Schweiz eigentlich als Experte auf diesem Gebiet des deutschen Sozialrechtes sieht. Nach Aussage des Anbieters würden Verbraucher:innen von seiner Erfahrung profitieren, doch wird diese nicht vertieft dargelegt.

Verbraucher:innen, die an solchen Angeboten kein Interesse habe und trotzdem eine Rechnung erhielten, sollten den Widerruf beim Anbieter erklären. Aus Beweissicherungsgründen ist es sinnvoll, dies per Briefpost Einschreiben/Rückschein zu schicken. Gründe für den Widerruf müssen nicht genannt zu werden. Vorsorglich kann auch eine Einwilligung in die Verarbeitung der eigenen personenbezogenen Daten widerrufen werden, sofern diese wirksam erteilt worden sein sollte. Auch ist es ratsam, den Anbieter aufzufordern, die bei ihm gespeicherten Verbraucherdaten unverzüglich zu löschen.

Wir beobachten die Aktivitäten des Anbieters weiter und werden bei justitiablem Verhalten rechtliche Schritte einleiten. Gerne können uns Verbraucher:innen ihren Fall schildern. ●

**Einen kostenlosen Musterbrief um untergeschobene Verträge wieder loszuwerden und weitere Informationen bieten wir unter**  
<https://www.vz-bw.de/node/13857>



### ! FALL AUS DER BERATUNGSPRAXIS

In einem unserer Versicherungsberatungsfälle zeigte sich zunächst der nach wie vor problematische Sachverhalt, dass bis auf wenige Ausnahmen in allen Versicherungssparten Kündigungsmöglichkeiten für den Versicherer gegeben sind. Ganz klar, dass solche Möglichkeiten notwendig sind, wenn Verbraucher:innen hartnäckig nicht bezahlen. Das ist ganz im Sinne vertragsgetreuer Versicherungsnehmer. Aber ganz verbraucherunfreundlich kann es sein, wenn Versicherer auch in Fällen eines höheren Schadensaufkommens bei Verbraucher:innen einfach den Vertrag kündigen. Dafür gibt es zwar eine rechtliche Grundlage, verbraucherorientiert ist es aber nicht. Versicherer sind nach wie vor aufgerufen, freiwillig und verbindlich auf dieses verbraucherunfreundliche Recht zu verzichten.

In unserem Fall bekam also der Verbraucher eine Kündigung seines Rechtsschutzvertrages, obwohl er noch nicht einmal einen einzigen Gerichtsprozess mit einem Rechtsanwalt auf Kosten des Versicherers geführt hatte, sondern sich lediglich ein paar Mal an die vom Versicherer explizit angebotene Telefonberatung durch Rechtsanwälte gewandt hatte, die nach der Werbeaussage des Versicherers als kostenloser besonderer Service 24 Stunden am Tag erreichbar wäre. Dann kam die „Kündigung aufgrund der Schadenssituation“ des Verbrauchers.

Erst stellte sich der Versicherer stumm auf unsere Frage zu seinem Verhalten; wir mussten ihn mehrmals über Monate an eine Antwort erinnern. Daraufhin beschäftigte sich der Versicherer dann doch mit dem Fall und erkannte, dass seine eigenen Versicherungsbedingungen zum Sachverhalt wenig transparent sind. Mit unserer Hilfe nimmt der Versicherer dann schließlich nach längerem, eher bockigen Verhalten, seine Kündigung zurück

Sowohl Leistungsbereitschaft als auch Kündigungsabsicht durch den Versicherer sind enttäuschend. Der Verbraucher möchte bei solch einem Unternehmen nicht weiter versichert sein. Mit unserer Hilfe schließt er einen passgenauen Anschlussvertrag bei einem anderen Versicherer ab. Es zeigt sich: Langfristig zahlt sich verbraucherunfreundliches Verhalten oft nicht aus, es profitiert die Konkurrenz mit bedarfsgerechtem Angebot. ●



## NEUES VON DER BONAFAIR AG

### Erhofftes Ende der Abzockmasche

Da die Bonafair AG im großen Stil bevorzugt ältere Verbraucher:innen unerlaubt anrief, um ihnen ein kostspieliges Abo für Nahrungsergänzungsmittel ihrer Marke Hirschberger NaturRat unterzuschleichen und auch nach erfolgtem Widerruf Zahlungserinnerungen verschickte, mahnte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg das Unternehmen im Frühjahr 2021 ab. Weil die Bonafair AG nicht bereit war, eine Unterlassungserklärung abzugeben und das kriminelle Verhalten einzustellen, reichten wir Klage ein. Mittlerweile liegt ein Anerkenntnisurteil (5 O 25/21 KfH) des Landgericht Offenburg vor, das dem Unternehmen das genannte Vorgehen explizit verbietet. Bei jedem Verstoß droht dem Unternehmen ein Ordnungsgeld von bis zu 250.000 Euro. Doch auch nach dem Urteil erhielten wir weiterhin Beschwerden von betroffenen Verbraucher:innen, mit deren Unterstützung wir nun Ordnungsgeldverfahren gegen die Bonafair AG einleiten.

### Mönchshofer AG tritt in die Fußstapfen der Bonafair AG

Seit April erhalten wir immer mehr Beschwerden über die Mönchshofer AG. Das Vorgehen des Unternehmens ist verdächtig

ähnlich zu dem der Bonafair AG, inklusive aufs Wort gleichlautenden Begleitschreiben, die die Verbraucher:innen mit der Lieferungen der Nahrungsergänzungsmittel erhalten. Der Firmensitz der Mönchshofer AG ist an derselben Adresse in der Schweiz, das Logistikzentrum an derselben Adresse in Lichtenstein und auch der Verwaltungsrat ist identisch.

### Was Betroffene tun können

- **Sie haben einen Anruf und kurz darauf ein Päckchen von der Bonafair AG oder der Mönchshofer AG erhalten?** Wenn Sie einer Belieferung nicht zugestimmt haben, handelt es sich bei dem Päckchen um unbestellte Ware. Unbestellte Ware müssen Sie nicht zurückschicken. Wir empfehlen Verbraucher:innen, unseren Musterbrief an das Unternehmen zu schicken, um dem angeblichen Vertragschluss zu widersprechen. Einfach den Musterbrief mit persönlichen Daten ergänzen und per E-Mail und/oder per Einwurfeinschreiben an die Firmenadresse in der Schweiz schicken. Den Musterbrief gibt es unter [www.vz-bw.de/bonafair](http://www.vz-bw.de/bonafair).



- **Verbraucher:innen, die einer Belieferung zugestimmt haben,** haben die Möglichkeit, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen zu widerrufen. Die Ware muss in diesem Fall nur auf eigene Kosten zurückgeschickt werden, wenn das Unternehmen am Telefon darüber informiert hat. Verbraucher:innen sollen auch in diesem Fall unseren Musterbrief an das Unternehmen schicken.
- **Inkassounternehmen will nun Forderungen eintreiben.** Mitnehmen was geht – das scheint das Motto der Verantwortlichen bei der Bonafair AG zu sein. Denn Verbraucher:innen, die von der

Abzockmasche der Bonafair AG betroffen waren, erhalten nun vermehrt Inkassoschreiben der GMI Gesellschaft für Mahn- und Inkassowesen mbH. Die GMI versucht nun, mit Inkassoschreiben Druck zu machen und die Forderungen der Bonafair AG einzutreiben. Wenn Betroffene dem angeblichen Vertragschluss mit der Bonafair AG widersprochen oder fristgerecht widerrufen haben, sind die Forderungen der GMI Inkasso nun aber nicht berechtigt. Betroffene sollten in diesen Fällen vorerst nicht bezahlen, sondern einen Nachweis über einen gültigen Vertragsabschluss anfordern. ●

## NEUFASSUNG DER PREISANGABEN-VERORDNUNG: VERBESSERUNGEN, OFFENE FRAGEN UND LUFT NACH OBEN

Seit dem 28.5.2022 gilt die Neufassung der Preisangaben-Verordnung. Die wichtigsten Änderungen für Preisangaben im Überblick:

### Grundpreis wird einheitlich pro Kilogramm oder Liter angegeben

Für Produkte, die nach Gewicht oder Volumen verkauft werden, ist auf dem Preisschild auch der Preis je Mengeneinheit anzugeben. Mit diesem sogenannten Grundpreis können Preise für Produkte mit unterschiedlichen Verpackungsgrößen und Füllmengen besser verglichen werden. Seit Ende Mai muss der Grundpreis bei vorverpackten Produkten einheitlich je 1 Kilogramm oder 1 Liter angegeben werden. Zuvor konnten als Mengeneinheit auch 100 Gramm oder 100 Milliliter verwendet werden, wenn die übliche Füllmenge der Produkte nicht über 250 Gramm oder 250 Milliliter lag. So stand zum Beispiel bei der einen Konfitüre der Grundpreis pro 100 Gramm auf dem Preisschild, und für die

Konfitüre daneben der Grundpreis pro Kilogramm. Diese Möglichkeit entfällt nun für alle verpackten Waren. Das sorgt für eine bessere Vergleichbarkeit am Regal.

### Grundpreis klar erkennbar und gut lesbar?

Die ausdrückliche Vorschrift, den Grundpreis „in unmittelbarer Nähe zum Endpreis“ anzugeben, ist weggefallen. Jedoch muss der Grundpreis unmissverständlich, klar erkennbar und gut lesbar sein. Aus Sicht der Verbraucherzentrale sollte der Grundpreis daher auch nach wie vor im gleichen Blickfeld wie der Gesamtpreis zu finden sein. Eine Mindestgröße ist nicht vorgeschrieben. Die Erfahrung zeigt, dass der Grundpreis oft in sehr kleiner Schrift angegeben und damit schwer zu entziffern ist. Hier wurde eine wichtige Gelegenheit verpasst, eindeutige und verbraucherfreundliche Vorgaben zur Schriftgröße festzulegen.

### Gesamtpreis oder Grundpreis bei Preisermäßigungen

Lebensmittel, deren Mindesthaltbarkeitsdatum bald abläuft, werden häufig zu reduzierten Preisen angeboten. Damit Händler solche Lebensmittel leichter verkaufen können, müssen sie keinen neuen Gesamt- und Grundpreis angeben. Es reicht also zum Beispiel ein Aufkleber mit Angabe der Preisreduzierung in Prozent. Wichtig: Dabei muss kenntlich gemacht werden, dass der Preis wegen drohendem Verderb oder Ablauf der Haltbarkeit reduziert wurde.

Auch bei Preisermäßigungen, die nach Kalendertagen zeitlich begrenzt sind und durch Werbung bekannt gemacht wurden, muss kein neuer Gesamtpreis oder Grundpreis angegeben werden. Das Gleiche gilt für individuelle Preisermäßigungen.

### Bei reduzierten Preisen muss zusätzlich ein Referenzpreis angegeben werden

Reduzierte Preise sind ein häufig genutztes Werbemittel. Zu jeder Preisreduzierung muss nun auch der niedrigste Gesamtpreis angegeben werden, der innerhalb der letzten 30 Tage vor der Reduzierung verlangt wurde. Somit soll verhindert werden, dass Händler den Preis kurzfristig erhöhen (sogenannte Mondpreise), um dann anschließend mit einer Preisreduzierung zu werben. Davon ausgenommen sind individuelle Preisermäßigungen und reduzierte Preise für schnell verderbliche Waren oder Waren mit kurzer Haltbarkeit. Wird der Preis schrittweise reduziert, kann während der gesamten Dauer der Preisreduzierung der niedrigste Gesamtpreis angegeben werden, der vor der schrittweisen Preisreduzierung verlangt wurde.

Die Pflicht, bei reduzierten Preisen den niedrigsten Gesamtpreises der letzten 30 Tage anzugeben, betrifft auch Waren, die lose nach Gewicht oder Volumen angeboten werden. Hier muss dann der niedrigste Grundpreis der letzten 30 Tage angegeben werden.

### Das bleibt gleich:

**Pfand wird weder im Gesamtpreis, noch im Grundpreis eingerechnet.** Die Neufassung der Preisangabenverordnung bestätigt ausdrücklich, dass der Pfandbetrag neben dem Gesamtpreis anzugeben ist und bei der Berechnung des Grundpreises nicht berücksichtigt wird.

Verstöße gegen Vorgaben der Preisangabenverordnung sind Ordnungswidrigkeiten. Wenn Verbraucher:innen falsche oder fehlende Preisangaben auffallen, können sie diese der Verbraucherzentrale oder dem zuständigen Ordnungsamt melden. ●





## ENERGIEBERATUNG FÜR EINKOMMENSCHWACHE HAUSHALTE

Steigende Energiekosten bringen viele Menschen an ihre Belastungsgrenzen, insbesondere solche, die sich bereits in einer schwierigen finanziellen Lage befinden. Auch in Baden-Württemberg sind viele Haushalte von Energiearmut betroffen. Allein im Jahr 2020 wurden ca. 15.000 Sperrungen durchgeführt. Es muss daher ein Spagat zwischen Erreichung der Energie- und Klimaziele und der Versorgung der Bevölkerung mit bezahlbarer Wärme und Strom geschafft werden.

Diesem Thema widmet sich nun auch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Im Januar 2022 startete das Projekt „Energieberatung für Einkommensschwache Haushalte“ am Standort Stuttgart. Das Projekt wird durch das Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft finanziert. Ziel des Projekts ist es, einkommensschwachen Haushalte Angebote zu machen, um effizient und sparsam mit Energie umzugehen. Gleichzeitig wird das Potential der Haushalte, eigenverantwortlich zum Klimaschutz beizutragen, gesteigert. Das Projekt wird zunächst an zwei Pilotstandorten durchgeführt, Mannheim und Tübingen. Im Anschluss soll das Projekt aber schnellstmöglich auf ganz Baden-Württemberg ausgedehnt werden. Damit das Projekt passgenaue Angebote anbieten kann, werden in ganz Baden-Württemberg sogenannte „Runde Tische“ initiiert. Dabei sollen alle beteiligten Akteur:innen innerhalb des Bereichs (Bera-

tungsstellen, Stadtverwaltungen etc.) zusammenkommen um den Bedarf zu planen und die Angebote umsetzen zu können. Das Energieprojekt für Einkommensschwache Haushalte ist dabei angegliedert an das bereits bestehende Energieprojekt der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Die bereits bestehenden Angebote werden also ebenfalls genutzt und können den Einkommensschwachen Haushalten angeboten werden.

### Broschüren, Podcasts und Online-Seminare

Bisher wurden bereits einige Angebote erstellt und durchgeführt. So gibt es bereits eine Informationsbroschüre für beide Standorte in verschiedenen Sprachen. In der Broschüre wird zum einen über die Möglichkeiten zum Energie sparen aufgeklärt und zum anderen werden verschiedene Hilfsangebote dargestellt, die man nutzen kann. Dabei wird die Broschüre immer an den jeweiligen Standort angepasst und in verschiedene Sprachen übersetzt.

Zudem gab es einen Online Vortrag zu Thema „Energie sparen bei hohen Energiepreisen“. Hier erhielten die VerbraucherInnen hilfreiche Tipps zum Thema Energie sparen. Außerdem hat die Verbraucherzentrale bereits zwei Podcasts online stellen können. Der erste Podcast behandelt das Thema „Stromsperre“ und Fragen wie: Was passiert genau bei einer Stromsperre? Wann dürfen Stromanbieter



mir den Strom abklemmen? Wie kann ich eine Sperre in letzter Minute abwenden? Wie kann ich verhindern, dass es dazu kommt? Im zweiten Podcast geht es auch um Energie sparen zu Hause. Energieberater Ulrich Kemmler gibt Tipps, wie man beim Heizen, Warmwasser und Strom ordentlich sparen kann. ●

Die Podcasts können unter folgendem Link angehört werden:

<https://www.vz-bw.de/node/58311>



## IMMER ÄRGER MIT DER PRIMAHOLDING

Unter dem Dach der Primaholding in Berlin existiert ein Strauß von Firmen, die ganz unterschiedliche Dienstleistungen anbieten. Die Unternehmensgruppe bietet Strom, Gas, Mobilität und Telekommunikation in Deutschland, Österreich und der Schweiz an. Die bekanntesten Marken sind die Strom- und Gasanbieter Voxenergie, Primastrom und Paketsparer. Gegen die Firmen Voxenergie und Primastrom laufen aktuell mehrere von der Verbraucherzentrale angestoßene Verfahren vor dem Landgericht Berlin. Die Firmen Voxenergie und Primastrom werden aktuell von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in mehreren Verfahren vor dem Landgericht Berlin, da sie massive Rechtsverstöße begangen haben, die sich auch in der täglichen Arbeit der Verbraucherzentrale widerspiegeln: Allein vom Januar 2022 bis Ende Mai 2022 verzeichnete die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in Bezug auf Primastrom 117 Anfragen und 221 Beschwerden. Bei Voxenergie waren es 134 Anfragen und 174 Beschwerden.

Die Firmen konzentrieren sich dabei auf Telefonmarketing und Haustürgeschäfte. Mit Lockangeboten werden insbesondere Ältere und schlecht Deutsch sprechende Mitbürger:innen angerufen, um ihnen Verträge unterzuschleichen. Im Haustürmarketing werden mit der Hilfe von dritten Firmen, unter Vorspiegelung falscher Tatsachen, Verträge abgeschlossen. Nicht selten, indem sich Vertriebsmitarbeiter:innen als Angehörige von Vodafone oder der EnBW ausgeben.

Die zunächst sehr günstigen Konditionen werden, obgleich den Verbraucher:innen eine

Preisgarantie mitverkauft wird, noch vor Belieferungsbeginn und wenige Monate nach dem Belieferungsbeginn, stark erhöht. In der Regel erhalten Verbraucher:innen in kurzer Folge zwei bis drei Preiserhöhungen. Die uns aus dem Jahr 2021 bekannten Preiserhöhungen waren dabei aus mehreren Gründen rechtswidrig. So wurden die Ankündigungsfristen etwa nicht eingehalten und unwirksame Preisklauseln in den AGB verwendet.

Neben versteckten Preiserhöhungen, registrierte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

unzulässig erhöhte monatliche Abschlagszahlungen. Sonderkündigungsrechte oder Widerruf und Kündigungen werden laufend ignoriert. Angesichts der Energiekrise haben sich die Vorfälle mit den beiden Anbietern gehäuft.

Schon im Februar 2021 warnte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vor „perfiden Maschen“ des Anbieters Primastrom. Falsche Vodafone-Mitarbeiter hatten Verbraucher:innen dazu gebracht, Unterlagen zu unterzeichnen, die zu einem ungewollten

Vertragsschluss bei Strom- und Gasverträgen geführt und bestehendes Recht ausgehebelt haben. Im Mai 2022 hat der Anbieter vor dem Landgericht Berlin diesbezüglich ein Anerkenntnisurteil abgeben. Noch im Februar 2021 hat Primastrom versucht, die Verbraucherzentrale unter Druck zu setzen, in dem sie behauptete, die Verbraucherzentrale hätte wahrheitswidrig Tatsachen behauptet. Man fordert uns zur Unterlassung und zur einer Gegendarstellung auf. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist diesen Forderungen jedoch nicht nachgekommen.

In der Zusammenarbeit mit den Energieexpertinnen und Energieexperten aller Verbraucherzentralen in der Bundesrepublik konnte die Bundesnetzagentur überzeugt werden, ein Aufsichtsverfahren gegen Voxenergie als auch Primastrom einzuleiten. Die Behörde hat besonders die rechtswidrige Preiserhöhung vom 28.12.2021 unter die Lupe genommen. Deren Wirksamwerden war auf den 01.01.2022 terminiert. Nach dem Gesetz haben Verbraucher:innen vier Wochen Zeit, bei einer Preiserhöhung eine Sonderkündigung auszusprechen, um zu einem günstigeren Anbieter zu wechseln. In den AGB des Anbieters wurden Kund:innen sogar sechs Wochen bis zum Wirksamwerden der Preiserhöhung eingeräumt.

Verbraucher:innen raten wir, keine Energieverträge am Telefon oder der Haustüre zu schließen. Die Verbraucherzentrale rät Betroffenen, die in einem Vertragsverhältnis mit einer dieser Firmen stehen, ihre Unterlagen genau zu prüfen und unzulässig überhöhte Forderungen nicht zu bezahlen. ●



© Andrey Popov / AdobeStock



## NEUE SPIELREGELN IM VERBRAUCHERRECHT SEIT DEM 28. MAI 2022

### Personalisierter Preis

Bei Verträgen, die im elektronischen Geschäftsverkehr geschlossen werden, muss der Unternehmer bei Verträgen mit Verbraucher:innen unmittelbar vor Abgabe der Bestellung nun auch über die eventuelle Personalisierung des Preises informieren. Ein personalisierter Preis ist ein auf die jeweilige Kundin zugeschnittener Preis. Dieser wird mithilfe von Algorithmen ermittelt und richtet sich nach verschiedensten Kriterien wie Wohnort, bisheriges Kaufverhalten oder ähnlichen Kriterien. Wie Unternehmen den Preis personalisieren, welche Kriterien jeweils angelegt werden, müssen sie leider nicht mitteilen. Zumindest aber erfährt die Kundin jetzt, dass ihr unter Umständen ein individuell zugeschnittener Preis für ein Produkt genannt wird.

### Preisermäßigung

Bei der Ankündigung von Preisermäßigungen sind Unternehmer nun verpflichtet, den niedrigsten Gesamtpreis für die Ware der letzten 30 Tage anzugeben, den der Unternehmer selbst verlangt hat. Ausgenommen sind schnell verderbliche Waren oder Waren mit kurzer Haltbarkeit, wenn der Preis wegen der drohenden Gefahr des Verderbs oder eines drohenden Ablaufs der Haltbarkeit herabgesetzt

wird. Dies muss den Verbraucher:innen dann aber auch deutlich gemacht werden. Ziel des Gesetzgebers ist es, zu verhindern, dass Anbieter ihre Preise kurzfristig anheben, um dann die Verbraucher:innen mit vermeintlich günstigen Sonderangebotspreisen zu täuschen. Preisermäßigungen beziehen sich immer auf den eigenen zuvor vom Händler beanspruchten Preis und zwar immer bezogen auf den konkreten Vertriebsweg. Ein günstiger Preis des Händlers für die Ware bei Amazon muss also nicht als niedrigster Gesamtpreis bei einer Preisreduzierung im Ladenlokal angegeben werden. Auch wenn der Händler auf die unverbindliche Preisempfehlung Bezug nimmt, besteht nicht die Verpflichtung den niedrigsten Gesamtpreis der letzten 30 Tage anzugeben.

### Entfällt die Pflicht, wenn der Händler keinen höheren Preis dem ermäßigten Preis gegenüberstellt oder wenn der Händler allgemein mit dem Hinweis „Sale“ oder „Alles reduziert“ wirbt?

Nach der Begründung der Verordnung ist bei einer Werbung mit dem Hinweis „20 % auf alle Winterjacken“ notwendig, dass dann an jeder Ware der jeweils niedrigste Preis angegeben wird, der prozentuale Preisabzug soll dann an der Kasse erfolgen

können, eine Neuetikettierung soll an der Ware dann nicht mehr erforderlich sein. Bei einer pauschalen Werbung mit „Sale“ ohne eine Bezugnahme auf einen konkreten höheren Preis, besteht keine Verpflichtung den niedrigsten Gesamtpreis der letzten 30 Tage anzugeben. Sofern ein Unternehmer seine Bananen mit dem Hinweis bewirbt, dass diese statt 2,50 Euro pro Kilo nur noch 1,50 Euro pro Kilo kosten, ist der niedrigste Gesamtpreis der letzten 30 Tage anzugeben. Sofern der Händler darauf hinweist, dass die Bananen reduziert werden, weil sie raus müssen, wegen drohendem Verderb, muss er den Vergleichspreis nicht nennen. Ob diese neue Regelung nun tatsächlich zu mehr Klarheit bei „Rabattschlächten“ führt bleibt abzuwarten.

### Grundpreis

Die Mengeneinheiten für die Angabe des Grundpreises sind künftig in 1 Kilo, 1 Liter, 1 Meter. Nur bei loser Ware, die nach Gewicht oder Volumen angeboten wird, kann je nach der allgemeinen Verkehrsauffassung entweder 1 Kilogramm oder 100 Gramm bzw. 1 Liter oder 100 Milliliter verwendet werden. Damit soll dem Wildwuchs der Grundpreisangaben, die zum Teil

äußerst willkürlich in 100 Gramm oder auch 1 Kilo angegeben worden sind Einhalt geboten werden.

### Kaffeefahrten

Positiv ist die neue Regelung in der Gewerbeordnung zu werten. Bei der Werbung von Kaffeefahrten ist künftig immer auch darauf hinzuweisen, unter welchen Bedingungen Verbraucher:innen bei den im Rahmen des Wanderlagers abgeschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht zusteht. Name und Anschrift des Veranstalters sowie eine schnelle Kontaktmöglichkeit mit diesem ist bereits in der Werbung anzugeben. Wichtig auch, dass künftig bereits in der Werbung anzugeben ist, wohin die Reise führt und welche Waren verkauft werden sollen. Unentgeltliche Zuwendungen, Verlosungen oder Preisausschreiben dürfen in der Werbung nicht angekündigt werden. Und wichtig: Finanzanlagen, Medizinprodukte und Nahrungsergänzungsmittel dürfen Verbraucher:innen auf Kaffeefahrten nicht mehr verkauft oder vermittelt werden. ●

## VERBRAUCHERBILDUNG FÜR BESONDERE ENTSCHEIDUNGSSITUATIONEN

Haben Sie sich auch schon mal in einer Situation wiedergefunden, in der Sie plötzlich eine Entscheidung treffen sollten, ohne dass Ihnen genügend Zeit zum Nachdenken gelassen wurde? Ob in der Fußgängerzone, an der Haustüre, oder bei der Bank – Verbraucher:innen finden sich immer wieder in Situationen wieder, in denen sie von Anbietern zu schnellen Entscheidungen gedrängt werden.

Dabei ist es gerade in Situationen, in denen relevante Entscheidungen für das eigene Leben getroffen werden, wichtig, sich ausreichend Zeit einzuräumen und die eigenen Interessen in den Fokus zu nehmen. Doch ist dies von der Anbieterseite oftmals nicht vorgesehen – denn, diese überlässt nur äußerst ungern das Geschäft der Selbstbestimmung der Verbraucher:innen. Der Verkaufsabschluss ist das, was zählt. Um diesen zu erreichen wird viel getan. So kommen systematisch entwickelte Verkaufsstrategien zum Einsatz, mit denen das Ziel verfolgt wird, Einfluss auf die Entscheidungsfindung von Verbraucher:innen zu nehmen.

Hierbei geht es nicht um die Weitergabe von Produktinformationen. Dahinter stecken vielmehr klare Verkaufstaktiken, die sich die Erkenntnisse der Verkaufspsychologie zunutze machen. Verkaufen heißt vor allen Dingen Rhetorik und Kommunikation zu instrumentalisieren, Beziehungsaufbau zu suggerieren und sich die Bedürfnisse, Gefühle und Wünsche der Kund:innen zunutze zu machen.

Um Verbraucher:innen bei ihrer Vorbereitung auf solche Situationen zu unterstützen, schafft die Verbraucherzentrale ein neues Angebot des Selbstlernens.

Im ersten Schritt nimmt sie dafür die Situation der Finanzberatung in den Blick. Denn gerade in dieser Branche bleibt der Satz: „Fachidiot schlägt Kunde tot“, nicht nur ein Stichwort. Die Verbraucherzentrale verzeichnet gerade

zu dieser Situation einen großen Bedarf an Beratungen. Aus den Gesprächen mit Verbraucher:innen geht hervor, dass gerade in der Finanzberatung vermehrt Verkaufstricks zum Einsatz kommen. Angefangen bei Gefallen, wie kleinen Geschenken, dem vermeintlich kostenlosen Beratungsgespräch, dem bewussten Ausspielen der Beziehung, der Rollen und dem Nutzen der Emotionen der Verbraucher:innen ist unter den Berichten der Verbraucher:innen alles dabei.

Auf Grundlage dieser Erkenntnisse erarbeitet die Verbraucherzentrale ein Angebot, das an den konkreten Gegebenheiten der Entscheidungs- bzw. Verkaufssituation ansetzt und Verbraucher:innen darin unterstützt, im Kontext von Verkaufstricks ihre eigenen Ziele verfolgen zu können.

Zu diesen Tricks gehören vor allem die Taktik des Gebens und Nehmens, Rollenbilder, Emotionen & Sympathie sowie (vermeintliche) Professionalität und Autorität. Den Auftakt des neuen Angebots bildet ein Lernvideo rund um die Taktik des Gebens und Nehmens im Kontext der Finanzberatung.

Mithilfe des digitalen Bildungsangebots soll Verbraucher:innen also die Möglichkeit geschaffen werden, sich mit Verkaufstaktiken in der Finanzberatung auseinanderzusetzen und dadurch wichtige Kompetenzen zu entwickeln, um sich gegen diese Taktiken zu wehren. Dies nach und nach in den Blick zu nehmen, zu verstehen, zu erkennen und für sich nutzen zu lernen ist das Ziel, dass das Selbstlernangebot verfolgt.

So wird mit dem Auftakt des ersten Lernvideos ein Selbstlernangebot erstellt, das Verbraucher:innen auf der Homepage der Verbraucherzentrale zur eigenständigen Auseinandersetzung zur Verfügung steht. Dieses Selbstlernangebot wird dann sukzessive weiter ausgebaut. ●

## NEUES AUS DER RECHTS-ABTEILUNG



### WIDERRUFSBELEHRUNG

#### – Geschäftsabschluss außerhalb der Geschäftsräume

Ein Anbieter bot seine Reinigungsgeräte Verbraucher:innen an der Haustüre zum Kauf an. Bei einem Geschäftsabschluss außerhalb von Geschäftsräumen ist der Anbieter verpflichtet über das den Verbraucher:innen zustehende Widerrufsrecht zu belehren. Dies tat der Anbieter zwar, aber verlangte, dass der Widerruf per Einschreiben zu erfolgen habe. Des Weiteren wollte er im Falle eines Widerrufs nur 70 % des Kaufpreises erstatten. Hinsichtlich der ebenfalls als unzulässig beanstandeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die der Anbieter verwendete, gab dieser eine Unterlassungserklärung ab. Bezüglich der fehlerhaften Widerrufsbelehrung erging beim Landgericht Darmstadt ein Anerkenntnisurteil. ●

### UNZULÄSSIGE TELEFONWERBUNG

#### – Hausinterne Qualitätsumfragen „voxenergie“

Auch Anrufe bei Verbraucher:innen, um diese um die Teilnahme an einer hausinternen Qualitätsumfrage zu bitten, sind unzulässig, da eine unzumutbare Belästigung, sofern eine ausdrückliche, vorherige Einwilligung für einen solchen Anruf nicht erteilt wurde. Unzulässig ist es auch, gegenüber Verbraucher:innen eine „Bearbeitungsgebühr“ von 1,50 € für den postalischen Versand von Rechnungen zu verlangen, sofern eine solche Gebühr nicht vertraglich vereinbart war. Alleine die Umstellung der postalischen Übersendung auf E-Mail-Versand rechtfertigt nicht die Erhebung einer solchen „Bearbeitungsgebühr“ gegenüber den Kunden, die nicht mit der Umstellung auf E-Mail einverstanden sind. ●

### VERKAUFSFÖRDERAKTION

#### – Zuckerfrei-Probierwoche von Coca Cola

Wer eine Aktion zur teilweisen Kaufpreiserückvergütung auf einer Webseite ankündigt, muss es den Verbraucher:innen auch ermöglichen, unmittelbar Kontakt mit der Betreiberin dieser Webseite aufzunehmen. Es ist nicht ausreichend, auf die Kontaktaufnahme zu einem Dritten zu verweisen. Der Veranstalter der Verkaufsförderungsaktion, der im Falle einer Teilnahme die Ansprüche der Verbraucher:innen zu erfüllen hat, ist zu nennen. ●

### ALLEN KRANKHEITEN TROTZEN

#### – Unzulässige Werbung für ein Buch

Es ist unzulässig ein Buch mit dem Hinweis zu bewerben, dass Verbraucher:innen in diesem Buch zu allen Krankheiten und Gebrechen einen potentiellen Wirkstoff finden, um den Krankheiten heute und in die Zukunft erfolgreich trotzen zu können. Das Oberlandesgericht Hamm hat entschieden, dass auch die Werbung für ein Buch wahrhaftig sein muss und nicht irreführend sein darf. Potentielle Abnehmern dürfen nicht durch falsche Versprechungen und übertriebene Hoffnungen zum Kauf veranlasst werden. ●



## FITNESSSTUDIOS MÜSSEN BEITRÄGE ZURÜCKERSTATTEN

Viele Sporttreibende mussten während dem Corona-Lockdown auf sportliche Aktivitäten verzichten, nachdem Sportstudios geschlossen waren. Dennoch buchten viele Studiobetreiber weiter die monatlichen Beiträge ab. Auch wenn Verträge gekündigt und die Kündigung durch die Betreiber bestätigt waren, verlängerten die Betreiber häufig die Fitnessverträge über das eigentliche Vertragsende hinaus. Die Studiobetreiber argumentierten, dass eine Störung der Geschäftsgrundlage es erlauben würde, die Verträge entsprechend anzupassen.

Eine Vielzahl an Beschwerden erreichte daher in den vergangenen zwei Jahren die Verbraucherzentrale. In vielen Verfahren konnte erfolgreich gegen Anbieter in Baden-Württemberg vorgegangen werden.

In einem aktuellen Verfahren gab nun auch der Bundesgerichtshof (Urteil vom 4. Mai 2022 – XII ZR 64/21) einem Kunden aus Niedersachsen Recht, der aus diesem Grund gegen sein Studio geklagt hatte.

Der Kunde schloss im Mai 2019 einen Vertrag über die Mitgliedschaft in einem Fitnessstudio mit einer Laufzeit von 24 Monaten, beginnend ab Dezember 2019. Der monatliche Mitgliedsbeitrag wurde per Lastschriftverfahren eingezogen. Aufgrund der gesetzlichen Maßnahmen zur Bekämpfung der COVID-19-Pandemie musste das Studio zwischen dem 16. März und dem 4. Juni 2020 schließen. Dennoch hat der Betreiber die Monatsbeiträge für diesen Zeitraum weiter vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde hatte seine Mitgliedschaft zum Dezember 2021 gekündigt, was vom Studiobetreiber auch akzeptiert wurde. Im Juni 2020 verlangte der Kunde von seinem Fitnessstudio die Rückzahlung der per Lastschrift eingezogenen Mitgliedsbeiträge für den Zeitraum der Schließung, oder die Ausstellung eines Gutscheins. Der Studiobetreiber bot dem Kunden jedoch nur eine



© Peter Atkins / AdobeStock

Gutschrift für die entsprechende Trainingszeit am Ende des Vertrages an, was der Kunde ablehnte. Das Studio argumentierte, dass die Schließung zu einer Störung der Geschäftsgrundlage und im Rahmen einer Vertragsanpassung zu einer Verlängerung der Vertragslaufzeit geführt hätte.

Dem widersprach der BGH nun deutlich. Sinn und Zweck eines Fitnessvertrages ist die regelmäßige sportliche Betätigung. Dies kann ein bestimmtes Trainingsziel oder aber auch die Erhaltung von Fitness und körperlicher Gesundheit sein.

Wenn nun aber ein Studio geschlossen ist, so kann der Fitnessstudiobetreiber diesen geschuldeten Vertragszweck nicht erfüllen. Diese Leistung ist auch nachträglich wegen Zeitablaufs nicht mehr nachholbar. Dass das Studio auf behördliche Anweisung schließen musste, ist hier insoweit unerheblich. Da es für den Studiobetreiber unmöglich war, seine Leistung zu erbringen, so hatte er selbst auch keinen Anspruch gegen den Kunden auf Zahlung.

Insoweit liegt nach dem BGH wegen dieser Unmöglichkeit auch keine Störung der Geschäftsgrundlage vor. Der BGH verneinte damit einen Anspruch auf Anpassung des Vertrages, die ausgefallene Trainingszeit an das Laufzeitende hinten anzuhängen.



© Chan2545 / AdobeStock

## SHARING MOBILITY

Bunt, auffällig und in immer mehr Städten zu finden: Leihfahrzeuge wie E-Scooter, Roller, Fahrräder oder Autos sollen – gemeinschaftlich genutzt – eine umweltfreundliche Ergänzung zu herkömmlichen Verkehrsmitteln sein. Auch wenn die Welt des schnellen und unkomplizierten Teilens immer mehr Anhänger findet, so gestalten sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieter eher als sperrig und undurchsichtig und somit alles andere als verbraucherfreundlich. Im Rahmen eines bundesweiten Marktchecks untersuchten die Verbraucherzentralen daher die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von 54 Anbietern im Bereich Sharing Mobility und stellten zum Teil eklatante Rechtsverstöße in den AGB fest.

### AGB ALLER ANBIETER MIT RECHTSVERLETZUNGEN

Alle untersuchten Anbieter wiesen teilweise gravierende rechtliche Mängel in ihren AGB auf. Besonders stieß dabei die Prüfung der AGB eines Unternehmens ins Auge, bei dem insgesamt 63 unwirksame Klauseln gefunden wurden.

Von den abgemahnten Firmen hat rund die Hälfte umgehend eine Unterlassungserklärung abgegeben. Teilweise wurden Klagen eingereicht beziehungsweise das gerichtliche Verfahren bereits erfolgreich abgeschlossen. Einige Anbieter sind mittlerweile insolvent oder haben sich aus dem Geschäftsbereich zurückgezogen, so dass von einer Rechtsverfolgung abgesehen wurde. In wenigen Fällen mussten die Verbraucherzentralen von einer Rechtsverfolgung Abstand nehmen, da die Anbieter ihren Sitz im Ausland haben oder sich die Eigentümerverhältnisse grundlegend geändert hatten.

### UNWIRKSAME UND SKURRILE KLAUSELN

Besonders häufig versuchten die Anbieter, die Haftung pauschal auf Entleihende abzuwälzen – selbst wenn diese nicht schuldhaft gehandelt haben. Insofern forderten viele Anbieter die Rückgabe des Fahrzeugs nur in dem gleichen Zustand wie vor der Nutzung. So hätten Entleihende auch für normale Verschmutzung oder Abnutzung haften sollen. Im Rahmen der Untersuchung wurden zahlreiche pauschalisierte, teilweise massiv über-

höhte Schadensersatzforderungen bei Schadensfällen festgestellt. Zudem waren hohe, sogenannte Servicegebühren für geringe Verstöße fällig – etwa eine zeitliche Überziehung der Entleihe um wenige Minuten oder falsches Abstellen um nur wenige Meter. Auch versuchten Anbieter immer wieder, umfangreiche Prüfpflichten vor und während der Nutzung auf Entleihende abzuwälzen. Skurril waren etliche Klauseln: so war teilweise sogar das Mitnehmen von Alltagsgegenständen wie Deo und Nagellack untersagt oder es wurde verlangt, in Schadensfällen immer die Polizei zu verständigen. Gerade wenn Entleihende in der eigenen Einfahrt einen kleinen Lackkratzer bei einem Parkunfall verursachen hätten sie laut AGB sofort den Anbieter kontaktieren und die Polizei rufen müssen. Bei gewöhnlicher Fahrzeugmiete genügt bei Bagatellschäden eine Meldung der Schäden bei der Rückgabe des Mietfahrzeugs.

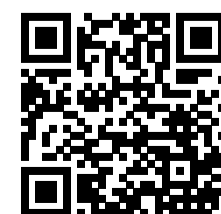
Daneben betont der BGH zudem, dass der Gesetzgeber eine eigene Gutscheinelösung für den Veranstaltungs- und Freizeitbereich und somit eine Regelung sowohl für die Interessen der Veranstalter als auch der Kunden geschaffen hatte. Danach konnten Veranstalter oder Betreiber einer Freizeiteinrichtung, die Freizeit- und Veranstaltungsverträge vor dem 8. März 2020 geschlossen und vollständige Bezahlung erhalten hatten, anstelle Bargelds auch einen Gutschein für die ausgefallene Veranstaltung oder Freizeitmöglichkeit ausstellen. Entscheidend dabei ist, dass Kunden vorab den vollständigen Preis bezahlt hatten und die Veranstaltung oder Freizeitmöglichkeit wegen Corona ausgefallen ist. Konnten oder wollten Verbraucher:innen den Gutschein nicht bis zum 31.12.2021 einlösen, so sind Anbieter verpflichtet, den vollständigen Gutscheinwert ab dem 1.1.2022 auszubehalten. Schon aus diesem Grund fehlt es an einer Regelungslücke und somit an der Voraussetzung für eine mögliche Vertragsanpassung. ●

Darüber hinaus wurde festgestellt, dass einige Anbieter entweder keine oder fehlerhafte Impressumsangaben machen und in vielen Fällen auch allgemeine Standardklauseln rechtsunwirksam sind. So wollten einige Anbieter entgegen gültigem Recht nicht zulassen, dass Verbraucher:innen im Falle einer Rechtsstreitigkeit vor dem Gericht ihrer Wahl klagen können. ●

### WEITERE INFORMATIONEN

<https://www.vz-bw.de/sharing-economy>

**ONLINE-SEMINAR:** 19. Juli Sharing Economy





**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**

Stand 1. April 2022	€
<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 (bis zu 2 Stunden) 160,00
	inklusive Prüfung bestehender Verträge
<b>Immobilienfinanzierung</b>	persönlich (bis zu 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 Heizung</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

**TROTZ CORONA FÜR SIE DA**

Alle Informationen zu unserem aktuellen Beratungsangebot und zu unseren Öffnungszeiten finden Sie auf unserer Internetseite unter [www.vz-bw.de/node/45639](http://www.vz-bw.de/node/45639)

**BERATUNGSSTELLEN**

- 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** | zur Zeit nur telefonisch erreichbar
- 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 | **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 Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.



# RATGEBER | VERANSTALTUNGEN

## KOSTENLOSE ONLINE-SEMINARE

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

### ...❖ Versicherungen, Pflege, Gesundheit

26. Juli 18–19.30 Uhr | Richtig versichert



### ...❖ Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

19. Juli 18 Uhr | Sharing Mobility



### ...❖ Altersvorsorge, Banken, Kredite

12. Juli 18 Uhr | Greenwashing bei Geldanlagen



### ...❖ Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene

12. Juli 17.30 Uhr | Nutri-Score sinnvoll nutzen  
27. Juli 17.30 Uhr | Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen  
28. Juli 18 Uhr | Nahrungsergänzungsmittel und Ernährung für Schwangere  
4. August 18 Uhr | Durstlöcher Wasser - Aus der Leitung oder der Flasche?  
11. August 18 Uhr | Insekten essen!?



### ...❖ Bauen, Wohnen, Energie

18. Juli 18 Uhr | Wie gelingt der Heizungstausch?  
20. Juli 18 Uhr | Photovoltaik lohnt sich!



Buch | 192 Seiten | 16,8 x 21,0 cm | kartoniert | 1. Auflage 2022 |  
Buch 16,90 € | Bestell-Nr. TR93-01

E-Book 12,99 € | Bestell-Nr. EB124-01 |  
1. Auflage 2022

#### MIETKOSTEN IM GRIFF

##### Nebenkosten, Mieterhöhung, Wohnungsmängel

- Wann darf die Miete erhöht werden?
- Wissenswertes zu Nachmieter, Abstand und Wohnungsübergabe
- Fallstricke bei der Betriebskostenabrechnung
- Miete mindern bei Wohnungsmängeln
- Heizungs- und Warmwasserkosten entschlüsseln
- Teure Vertragsklauseln bei Klein- und Schönheitsreparaturen

Bezahlbare Wohnungen – längst nicht nur in Ballungsräumen knapp. Mehr als ein Drittel des Einkommens geht vielfach für Miete und Mietnebenkosten drauf.

Mieter:innen erfahren, wo sie die Kostenbremse ansetzen können – von der Wohnungssuche bis zum Check von Heiz- und Betriebskostenabrechnung. Fallbeispiele zeigen, wie finanziell günstige Regelungen aussehen. Dazu aktuelle Informationen zur Mietpreisbremse oder zur Kündigung bei Umwandlung in Eigentumswohnungen. In Kooperation mit dem DMB DEUTSCHER MIETERBUND.



#### RATGEBER HEIZUNG

##### Wärme und Warmwasser für mein Haus

- Gesetzliche Rahmenbedingungen für Neubauten und Bestandsgebäude.
- Die verschiedenen Haustechniken mit ihren Vor- und Nachteilen: vom Brennwertkessel über die Solaranlage bis zur Wärmepumpe.
- Staatliche Förderung nutzen: Die Bundesförderung für effiziente Gebäude (BEG) unterstützt die klimafreundliche Sanierung der Heizungstechnik.

##### Welche Heizung ist die richtige?

Wenn Sie einen Neubau planen oder Ihr bestehendes Gebäude sanieren wollen, spielt die richtige Haustechnik eine wichtige Rolle. Denn mit ihr entscheiden Sie, wie effizient Ihr Energieverbrauch ist, wie hoch Ihre Energiekosten sein werden und wie umweltfreundlich Sie Wärme und Warmwasser erzeugen.

Zahlreiche innovative Techniken stehen zur Verfügung – klug kombiniert und (aktuell nur bei der Heizungssanierung) mit Fördermitteln unterstützt, sind viele dieser Techniken eine lohnende Investition.

Buch | 384 Seiten | Format 20,0 x 25,0 cm | Hardcover

Buch: 34,90 € | Bestell-Nr. BW43-06  
6. Auflage 2022

#### KAUF EINES GEBRAUCHTEN HAUSES

##### Gebäude-Check – Darlehen – Kaufvertrag Das große Praxis-Handbuch zum Hauskauf

Wer ein Haus aus zweiter Hand kauft, sollte sein Wunschobjekt ganz genau prüfen. Dabei müssen nicht nur Bausubstanz, Heizungstechnik und Modernisierungsbedarf unter die Lupe genommen werden – auch viele weitere Punkte gilt es zu beachten, damit der Hauskauf sicher gelingt.

##### Mit Sicherheit in die eigenen vier Wände

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

Die praktischen Informationen, die kommentierten Beispiele zu Makler- und Kaufverträgen und die umfangreichen Checklisten und über 500 Prüfpunkte des Ratgebers bringen Sie sicher ans Ziel - von der Haussuche bis zur Schlüsselübergabe.

## verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Buch | 232 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 3. Auflage 2022 |  
Buch 19,90 € | Bestell-Nr. BW52-03

E-Book 15,99 € | Bestell-Nr. EB92-03 |  
3. Auflage 2022



#### ! 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.







Buch | 160 Seiten | 16,5 x 22,0 cm  
 Klappenbroschur | 1. Auflage 2019  
**Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. FR74-01  
**E-Book 12,99 €** | Bestell-Nr. EB102-1  
 PDF (6.13 MB)

**AUSBILDUNG UND STUDIUM**

**Geld, Recht, Versicherungen in einer spannenden Zeit**

- Erfolgreich in Betrieb und Berufsschule: Rechte am Arbeitsplatz, eigenes Gehalt, Steuererklärung
- Erfolgreich an der Uni: Ausgaben und Vergünstigungen für Studenten; Bafög, Stipendien, Nebenjob; Studienkredite
- Was tun in der Warteschleife? Freiwilligendienste, Arbeiten und Reisen
- Nebenjobs und Praktika, auch im Ausland
- Gut versichert: wichtiger Schutz während Ausbildung und Studium

**Jetzt geht's los**

Egal, wohin es nach der Schule geht: Eine spannende Zeit beginnt – mit neuen Kontakten, Aufgaben, Herausforderungen. Auch finanziell und rechtlich bringt die Ausbildungszeit einige Veränderungen mit sich. Die Suche nach einer Krankenkasse wird häufig genauso zum Thema wie die Steuererklärung oder der erste eigene Mietvertrag. Angesprochen werden mit diesem Ratgeber sowohl die jungen Leute, die sich für eine duale oder eine schulische Ausbildung entscheiden, als auch Studierende.

Und auch wer nach der Schule noch nicht genau weiß, in welche Richtung es gehen wird, findet Tipps für die Warteschleife.



Buch | 220 Seiten | 14,8 x 21 cm | kartoniert  
**Buch 14,90 €** | Bestell-Nr. TR81-02  
**E-Book 11,99 €** | Bestell-Nr. EB79-02  
 PDF (1.27 MB) | 2. Auflage 2018

**MEINE RECHTE ALS NACHBAR**

- Was das bürgerlich-rechtliche Nachbarrecht regelt
- Welche Regelungen das Nachbarrecht der Bundesländer vorsieht
- Aktuelle Rechtslage zur gesetzlichen Privilegierung von Kinderlärm
- Zulässigkeit der Tierhaltung in Wohngebieten

**Wie man in einem Nachbarschaftsstreit vorgeht**

Haben Sie sich auch schon einmal über die Bäume des Nachbarn geärgert? Oder ärgert Sie häufiges Grillen im Garten nebenan? Streitigkeiten mit Nachbarn kosten Nerven, Zeit und Geld. Der Ratgeber zeigt, welche Beeinträchtigungen Sie hinnehmen müssen, wogegen Sie sich wehren können und wie Sie dabei vorgehen sollten. Mit zahlreichen Beispielen aus der Praxis wird erläutert, wie sich Konflikte beilegen lassen.

**LEXIKON EIGENTUMSWOHNUMG**

**Praxiswissen von A bis Z**

- Welche Rechte hat der Eigentümer bei der Gestaltung seiner Wohnung?
- Welche Aufgaben hat die Hausverwaltung und der Verwaltungsbeirat?
- Welche Rolle spielt der Verwaltungsrat?
- Wie werden die Jahresabrechnung und der Wirtschaftsplan für das kommende Jahr geprüft?
- Wie muss eine Abstimmung in der Eigentümerversammlung ablaufen?
- Auf dem aktuellen Stand des reformierten Wohnungseigentumsgesetzes (WEG)

**Die Regelungen zur Eigentumswohnung – ein Buch mit sieben Siegeln**

In rund 70 Themenkreisen geht es in diesem Lexikon um die wichtigsten Begriffe aus dem Wohnungseigentumsrecht. Beschrieben werden die Konfliktsituationen und die Rechtslage aus der Sicht des Eigentümers. Die Beiträge zeigen, wie Wohnungsbesitzer handeln können, um ihre Interessen zu wahren, und dabei dennoch für ein harmonisches, faires Miteinander der Eigentümerschaft sorgen.



Buch | 384 Seiten | 14,8 x 21 cm  
 kartoniert | 3. Auflage 2021  
**Buch 19,90 €** | TR92-03  
**E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB75-03

**... 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 zurückgeschickt 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





240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Broschur |  
 1. Auflage 2022 | **Buch 14,90 €** |  
 Bestell-Nr. FR80-01  
**E-Book 11,99 €** | Bestell-Nr. EB119-01 |  
 PDF (11.24 MB)

**STEUERERKLÄRUNG FÜR RENTNER UND PENSIONÄRE 2021/2022**

- Schritt für Schritt durch alle Formulare
- Einfache Erklärungen und viele Beispiele zeigen, wie es geht.
- Extra: Zahlreiche Steuer-Spartipps helfen, die Steuerschuld zu reduzieren.
- Mit den Auswirkungen der Corona-Krise: Kurzarbeitergeld, Homeoffice, außergewöhnliche Belastungen etc.

**Schritt für Schritt durch alle Formulare**

Viele Rentnerinnen und Rentner müssen Steuern zahlen – dank steigender Renten und Alterseinkünftegesetz. Und zu viele 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.

**verbraucherzentrale**  
*Baden-Württemberg*

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

**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  
 7. Auflage 2022  
**Buch 14,90 €** | Bestell-Nr. FR69-07



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 € ab 20,00 €  
**Porto- und Versandkosten Inland:** 2,50 € versandkostenfrei

**So können Sie bestellen:**

- Per Telefon (02 11) 38 09-555
- E-Mail [broschueren@vz-bw.de](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 \_\_\_\_\_





240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur  
1. Auflage 2019 | **Buch 19,90 €** |  
Bestell-Nr. ET43-01 |  
**E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB108-01  
PDF (7.15 MB)

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

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

**Gesund essen: Diabetes Typ-2**

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

**FAMILIENKÜCHE**

**Ganz entspannt: Planen, einkaufen, kochen**

ca. 200 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2022 |  
**Buch 19,90 €** | Bestell-Nr. ET45-01 | **E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB126-01

Alle Eltern wollen das Beste für ihre Kinder, doch oft ist es im Alltag gar nicht so einfach, allen Wünschen und Bedürfnissen gerecht zu werden. Warum gesunde Ernährung nicht teuer und zeitaufwendig sein muss, erläutert dieser Ratgeber. Neben dem „Was koche ich?“ steht das „Wie“ im Vordergrund: Wie kann ich Küche und Alltag organisieren, Stress reduzieren und vor allem leckere und gesunde Gerichte zubereiten?

- Warum ist gesunde Kinderernährung so wichtig?
- Essen für alle: Wie man den Bedürfnissen von Kindern und Eltern gerecht wird – von Achtsamkeit, Atmosphäre und Zeit
- Convenience ohne schlechtes Gewissen: von Tiefkühl- und Fertiggerichten
- Einkaufsplanung: gute Lebensmittel kaufen – wöchentlich und frisch
- Vorrats- und Lagerhaltung: Das sollte immer im Haus sein und hier wird es aufbewahrt.
- Über 60 Rezepte: schnell zubereitet, lässt sich einfrieren und/oder vorbereiten, ideal für unterwegs

**Zeit sparen und Nerven schonen**

Genug Bewegung, ausreichend Schlaf, nicht so viel Zeit am Computer oder Fernseher und natürlich auch eine gesunde Ernährung – so sollte unser Alltag aussehen. Eltern wie auch Kinder wissen über eine gesundheitsfördernde Lebensweise heute viel mehr als noch die Generationen vor ihnen.



Buch | 184 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2019  
**Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. GP52-01

**NEBEN- UND WECHSELWIRKUNGEN VON MEDIKAMENTEN**

**Erkennen und bewerten**

- Wechselwirkungen allgemein: Wie entstehen sie, wie lassen sie sich vermeiden?
- Worauf ist bei Selbstmedikation und bei Nahrungsergänzungsmitteln zu achten, welche Wechselwirkungen mit Dauermedikamenten sind typisch?
- Nebenwirkungen allgemein: Wie häufig und gefährlich sind sie?
- Was sollten besondere Risikogruppen beachten: Schwangere und Stillende, Kinder, ältere Menschen?

Bei Neben- und Wechselwirkungen fragen Sie

...diesen Ratgeber: Immer mehr Menschen müssen dauerhaft Medikamente einnehmen, gerade im fortgeschrittenen Alter und bei chronischen Krankheiten oft mehrere gleichzeitig. Und viele Verbraucherinnen und Verbraucher kaufen zusätzlich Mittel zur Selbstmedikation wie Aspirin oder Ibuprofen und Nahrungsergänzungsmittel. Wechselwirkungen sind dann oft vorprogrammiert. Doch Ärzte und Apotheker scheuen davor zurück, mit Patienten über dieses Thema zu sprechen.

Für eine informierte Entscheidung für oder gegen eine Behandlung sind aber Kenntnisse zu den Risiken einer Therapie nötig. Und es ist wichtig, auf Nebenwirkungen vorbereitet zu sein, um sich im Alltag darauf einstellen zu können.

# 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)