

Riester Rente und betriebliche Altersvorsorge: Was ändert sich zum 1. Januar 2018?

Weitere wichtige Änderungen 2018: www.vz-bw.de/node/7943

Zum 1. Januar 2018 tritt das Betriebsrentenstärkungsgesetz in Kraft. Dieses bringt eine Reihe unterschiedlicher Neuerungen in der betrieblichen, aber auch der privaten Altersvorsorge mit sich, die wir hier vorstellen:

1. Das Sozialpartnermodell als neue Betriebsrentenform. Derzeit gibt es verschiedene sogenannte Durchführungswege: Direktzusage der Firma an den Beschäftigten, Unterstützungskasse, Direktversicherung, Pensionskasse und Pensionsfonds. Der Arbeitgeber entscheidet, welchen Durchführungswege er seinen Beschäftigten anbieten möchte und in welcher Form die Betriebsrente gezahlt wird. Das Sozialpartnermodell wird zwischen Gewerkschaften und Arbeitgeber ausgehandelt. Neu daran ist, dass die Betriebsrente erstmals keine Haftung von Arbeitgebern vorsieht. Arbeitgeber sollen lediglich die Zahlung von Beiträgen zusagen. Ferner ist hier kein Kapitalwahlrecht bei Rentenbeginn vorgesehen. Arbeitnehmer sollten daher aufmerksam beobachten, ob ihr Arbeitgeber ein solches Modell einführt, wie dieses gestaltet ist und ob ein Widerspruch ratsam ist. Denn nach dem vorgesehenen Opting-Out Verfahren sollen zunächst alle Arbeitnehmer zwangsweise Teile ihres Gehalts in diese Betriebsrente umwandeln, es sei denn, sie widersprechen selbst aktiv.
2. Steuervorteile für Arbeitgeber. Arbeitgeber, die ihre Beschäftigten mit einem monatlichen Einkommen bis zu 2.200 Euro bei ihren Sparanstrengungen unterstützen, profitieren von Steuervorteilen. Einen Arbeitgeberbeitrag von mindestens 240 bis maximal 480 Euro im Kalenderjahr bezuschusst der Fiskus mit 30 Prozent des Beitrags, also zwischen 72 und 144 Euro pro Kalenderjahr. Allerdings muss der Arbeitgeber diesen Zuschuss nicht an den Beschäftigten weitergeben.
3. Verdoppelung steuerfreier Höchstbeiträge. Derzeit können Beschäftigte bis zu vier Prozent des Bruttolohns bis höchstens 3.048 Euro jährlich steuer- und sozialversicherungsfrei in eine Betriebsrente anlegen. Der Rahmen für steuerfreie Zahlungen wird von vier auf acht Prozent der Beitragsbemessungsgrenze verdoppelt, nicht aber der Rahmen



Foto: Stockfotos-MG / fotolia.de

- für sozialabgabenfreie Zahlungen. Höhere Einzahlungen sollten Arbeitnehmer also sehr kritisch vor dem Hintergrund der Sozialabgabenpflicht im Alter prüfen.
4. Der Arbeitgeber soll die Ersparnis bei Sozialversicherungsbeiträgen (teilweise) weitergeben, wobei das im Tarifvertrag konkret zu regeln wäre. Sogenannte Ersparnisse bei der Sozialversicherung sind mit Vorsicht zu genießen, weil sie die Ansprüche der Versicherten etwa auf gesetzliche Rente oder Lohnersatzleistungen reduzieren. Bislang spart der Arbeitgeber seinen Anteil an den Sozialversicherungsbeiträgen, wenn Arbeitnehmer Gehaltsteile in eine Betriebsrente umwandeln. Arbeitnehmer müssen aber auf die spätere Rente nicht nur Steuern zahlen, sondern auch Sozialversicherungsbeiträge, und zwar sowohl den Arbeitnehmer- als auch den Arbeitgeberanteil. Ab 2019 muss der Arbeitgeber für neue Zusagen und ab 2022 auch für alte Zusagen die ersparten Sozialversicherungsbeiträge an die Beschäftigten oder die Versorgungseinrichtungen weiterleiten. Dabei wird nicht die tatsächliche Ersparnis von knapp 20 Prozent angesetzt, sondern ein pauschaler Satz von 15 Prozent.
5. Die Grundzulage für die Riester Rente steigt von 154 auf 175 Euro. Im Rahmen der Günstigerprüfung kann die höhere Grundzulage aber mit einem eventuellen Steuervorteil durch den Sonderausgabenabzug verrechnet werden, wodurch sich dieser dann ermäßigt.
6. Zusatzrenten bis 202 Euro monatlich bleiben anrechnungsfrei. In einigen Fällen hat eine kleine Riester Rente, private oder be-

triebliche Rente nicht zu einer höheren Rente insgesamt geführt, weil die Riester Rente auf die

- Grundsicherung angerechnet wurde, wodurch diese entsprechend gekürzt wurde. Wer eine geringe Rente bezieht und daneben Grundsicherung, für den bleiben Zusatzrenten künftig bis 202 Euro anrechnungsfrei.
7. Beseitigung einer Benachteiligung bei betrieblichen Riester-Renten. Diese sind künftig im Rentenbezug nicht mehr sozialabgabenpflichtig. Auf die Beiträge für die Riester Rente wurden bereits Sozialabgaben bezahlt, daher sollte die spätere Rente sozialabgabenfrei sein. Dem war aber bislang nicht so, wenn Arbeitnehmer über ihren Arbeitgeber eine betriebliche Riester Rente abgeschlossen hatten.

I N H A L T

■ **Finanzen: Seite 2** Bargeldabschaffung: Nur ein Unwort des Jahres 2017? | Zwischenbilanz: Weitere Klagen gegen Bausparkassen | Urteil: Entgelt für Bareinzahlung ■ **Versicherungen: Seite 3** Neue Grundlagen für den Versicherungsvertrieb: Was bedeutet das für die Verbraucher? Die Zukunft der Elementarschadenabsicherung ■ **Ernährung: Seite 4** 2017: Verbraucherpreise für Frischmilch, Butter und Käse gestiegen | Was erfahren Verbraucher über die Herkunft von Eiern? ■ **Energie: Seite 5** 40 Jahre Energieberatung ■ **Verbraucherbildung | Recht: Seite 6** Werbung als Thema im Schulunterricht | Der neue Verbrauchervertrag und seine ergänzenden Regelungen ■ **Telekommunikation: Seite 7** Garantie und Gewährleistung – Umfrage der Verbraucherzentralen | Rechte beim Gutscheinkauf | Fake Shops: So vermeiden Sie kostspielige Reinfälle | Widerrufsrecht beim Onlinekauf ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

Betriebsrentenstärkungsgesetz – ein Kommentar

Die Reform-Baustelle Altersvorsorge braucht endlich eine echte Lösung!

Als ein letzter Akt der vorherigen Bundesregierung hat diese noch an der Altersvorsorge herumgedoktort. Dabei herausgekommen sind: Ein Reförmchen bei der Entgeltumwandlung – im Sprachgebrauch nicht ganz frei von Irreführung „betriebliche Altersvorsorge“ genannt – und ein Reförmchen bei der Riester Rente: hier und da geringfügige Erhöhungen des Förderrahmens. Nicht zu vergessen neue Freibeträge bei der Anrechnung auf Grundsicherung, damit sich das private Sparen für die Geringverdiener auch lohnt. Ob Geringverdiener sich überhaupt privates Sparen leisten können, spielte dabei keine Rolle.

Werden die Produkte aber endlich besser? Nein, im Gegenteil. In Zeiten von Nullzinsen werden die Produkte noch abstruser: Da gaukeln neue Indexpolizen Renditen vor, die vollkommen unrealistisch sind. Der erste Riester Anbieter hat Verträge sogar gekündigt, angeblich könnten diese nicht fortgeführt werden wegen einer IT Umstellung. Die Produkte werden also nicht besser. Umso wichtiger, dass Verbraucher die für ihre Altersvorsorgeentscheidung dringend benötigte bedarfsgerechte Beratung bekommen. Aber Verbesserungen sind auch hier Fehlanzeige. Statt wirklich zu beraten, wird munter verkauft, was dem Vermittler Provision bringt.

Die Probleme sind den langjährigen Lesern unserer VerbraucherZeitung wohl bekannt. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg fordert mit ihrem Argumentationspapier zur Einführung eines einfachen, transparenten und kostengünstigen Vorsorgefonds seit 2011 eine Lösung, die sich konsequent ausschließlich am individuellen Bedarf der Verbraucher ausrichtet.

Mit einer neuen Bundesregierung besteht jetzt die Chance, diese Idee in Regierungshandeln umzusetzen!

Bitte tragen Sie im folgenden Feld (möglichst mit wasserfestem Stift) den Namen und die Telefonnummer Ihres Schlüsseldienstes ein. Den Aufkleber können Sie unter Ihre Fußmatte kleben oder an einen Ort, der für Sie von außen zugänglich ist.

Name des Schlüsseldienstes	Telefonnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>

TIPP

- Nur die Türöffnung beauftragen.
- Festpreis vereinbaren.
- Nichts ungelesen unterschreiben.
- Nur bei nachvollziehbarer Rechnung und nur den vereinbarten Preis zahlen.

! Fühlen Sie sich eingeschüchtern, bedroht oder unter Druck gesetzt: Polizei rufen!

verbraucherzentrale

IHRE SCHLÜSSELDIENST-NOTFALL-NUMMER

... für den Fall, dass Sie sich ausgesperrt haben.

Die Verbraucherzentralen haben Ende 2016 bundesweit die Preise für eine Notfall-Türöffnung erhoben. Die Ergebnisse finden Sie auf unserer Internetseite: www.vz-bw.de/node/6687

Unser Tipp: Notieren Sie sich die Rufnummer eines seriösen Schlüsseldienstes in Ihrer Nähe. In unseren Beratungsstellen erhalten Sie dazu einen praktischen Aufkleber, auf dem Sie dessen Rufnummer eintragen und den Sie unter Ihre Fußmatte kleben können.

Bargeldabschaffung: Nur ein Unwort des Jahres 2017?

Im vergangenen Jahr wurde in Deutschland eine Obergrenze für anonyme Barzahlungen eingeführt. Sie liegt bei 10.000 Euro. Die Ausgabe von 500 Euro Scheinen wurde eingestellt. Immer wieder wird sogar ein generelles Verbot von Barzahlungen über 5.000 Euro diskutiert. Zugleich haben immer mehr Banken sogenannte Negativzinsen für Guthaben eingeführt. Immer wieder entbrennt eine heftige Diskussion darüber, ob nun die Abschaffung des Bargelds droht. Zeit, hier eine klare Position zu beziehen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg spricht sich deutlich gegen eine Abschaffung des Bargelds aus. Eine solche Abschaffung würde die Wahlfreiheit der Verbraucher einschränken. Jede Verbraucherin und jeder Verbraucher haben einen individuellen Bedarf an Zahlungsmethoden. Wer bar zahlen möchte, sollte dies weiterhin tun können. Wer stattdessen lieber mit der Kreditkarte oder mit dem Handy bezahlen möchte, sollte dies tun können. Alle Verbraucherinnen und Verbraucher allerdings in die bargeldlose Bezahlung zu zwingen, würde sie

den Betreibern von bargeldlosen Bezahlssystemen vollständig ausliefern, mit allen damit verbundenen Problemen. Der Lebensmitteleinkauf, ihre Daseinsvorsorge, wäre vom Funktionieren der privaten Bezahlssysteme abhängig. Jeder Verbraucher, jede Verbraucherin könnte zudem nahezu in Echtzeit verfolgt werden, da jede Transaktion einen Datenstrom auslöst, der abgefasst werden, ja sogar manipuliert werden könnte. Schon heute werden über das Smartphone Bewegungsprofile erstellt und gespeichert. Angereichert mit Details aus privaten Konsumentenscheidungen und -gewohnheiten hätten diese eine neue negative Qualität: Wer kauft was wo ein und bezahlt wie und wieviel und mit welchem Kreditkartenunternehmen beziehungsweise mit welcher App? Eine so detaillierte Datenmenge, die Unternehmen und Staat zur Verfügung stünde, würde ein grundsätzliches Umdenken im Datenschutz notwendig machen. Auch wenn die Verbraucherzentrale im Interesse der Verbraucher bereits gerichtlich gegen Negativzinsen vorgeht, der Ausgang unseres Ver-



fahrens bleibt ungewiss. Sollten künftig flächendeckend Guthaben nur zu negativen Zinsen verwahrt werden, hätten Verbraucher und Verbraucherinnen keine Möglichkeit mehr, den für sie negativen Folgen durch Abheben des Geldes auszuweichen. Noch scheint es aktuell keinen politischen Willen zu geben, Bargeld abzuschaffen. Allerdings kann sich dies jederzeit ändern. Es wirken

große wirtschaftliche Interessen auf Seiten der Zahlungsdiensteanbieter, des Handels und womöglich auch auf Seiten des Fiskus auf die

Politik ein, die auf die Abschaffung des Bargelds drängen. Diesen wird die Verbraucherzentrale entschieden entgegenzutreten.

Zwischenbilanz: Weitere Klagen gegen Bausparkassen

Das von der Deutschen Bausparkasse Badenia AG in ihren Bausparbedingungen formulierte generelle Kündigungsrecht 15 Jahre nach Vertragsbeginn benachteiligt Verbraucher unangemessen. Das entschied das Landgericht Karlsruhe nach Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg am 1. September 2017 (Az. 10 O 509/16). Die Gegenseite hat Berufung eingelegt. Nach Auffassung des Gerichts ist die Klausel aus verschiedenen Gründen rechtswidrig: Die Kündigung knüpfe nicht ausdrücklich an ein vertragswidriges Verhalten des Verbrauchers an. Etliche Verträge, etwa zur Anlage Vermögenswirksamer Leistungen, werden mit einer geringeren als der Regelsparrate abgeschlossen, wodurch sich der Zeitpunkt der Zuteilung, also der Anspruch auf ein Bauspardarlehen, deutlich nach hinten verschiebt. Die Bausparkasse könnte so mit der Kündigung verhindern, dass diese Verträge jemals zugeteilt werden und ihren Zweck erreichen, obwohl Verbraucher sich vertragstreue verhalten. Nach BGH-Rechtsprechung ist ein Bausparvertrag frühestens zehn Jahre nach erfolgter Zuteilung kündbar. Mit der Klausel würde diese vorgeschriebene Frist je nach Tarif um mehrere Jahre verkürzt.

Auch in einem vergleichbaren Verfahren war die Klage der Verbraucherzentrale gegen die LBS Südwest am Landgericht Stuttgart erfolgreich (Az. 11 O 218/16, vom 16. November 2017). Im Verfahren gegen den Verband der Privaten Bausparkassen wegen verschiedener Kündigungsklauseln wurde überwiegend zu Gunsten der Verbraucherzentrale entschieden (Az. 15 O 513/16, vom 7. November 2017). Gegenstand der Verfahren sind jeweils vertragliche Kündigungsrechte der Bausparkassen sowie im Fall des Verbands ein vertragliches Recht, den Rückzahlungszeitpunkt nach Kündigung unter Umständen zu verschieben. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale und der Gerichte benachteiligen diese Klauseln Verbraucher unangemessen. Die Verbraucherzentrale geht damit im Interesse der Verbraucher schon jetzt gegen eine mögliche weitere Kündigungswelle ab 2020 vor. Medienberichten zufolge verwendet die Badenia die strittige Klausel seit 2015, während die ebenfalls verklagte LBS Südwest sie bereits seit dem Jahr 2005 verwende. Zuvor war die Verbraucherzentrale bereits gegen die BSQ Bauspar AG wegen einer Laufzeitbegrenzung erfolgreich (Az. 7 O 1987/16).



Urteil: Entgelt von 7,50 Euro für Bareinzahlung von Münzgeld rechtswidrig

Dieses absurd hohe Entgelt forderte die BBBank eG laut einer Klausel in ihrem Preisverzeichnis von Verbrauchern. Dagegen ging die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg rechtlich vor. Die Richter am Landgericht Karlsruhe gaben der Verbraucherzentrale recht (Az. 10 O 222/17). Der Fall betrifft allerdings etliche Kreditinstitute bundesweit und wird wohl nach Berufung der Bank in der nächsten Instanz erneut verhandelt. Anlass für die Klage der Verbraucherzentrale war die Beschwerde eines Verbrauchers, der die Verbraucherzentrale auf ein besonders hohes Entgelt von 7,50 Euro für Bareinzahlungen auf ein Konto bei der BBBank hingewiesen hat. Ferner hatten sich Eltern gegen das Verhalten der Bank mit einem Flugblatt mit der Aufschrift „BBBank raubt Spargelder von Kindern“ gegen das Verhalten der Bank gewehrt. Die Verbraucherzentrale mahnte die BBBank wegen der Klausel ab und forderte sie auf, die Klausel nicht mehr zu verwenden. Da die Bank die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgeben wollte, reichte die Verbraucherzentrale schließlich Klage ein. Das Gericht gab der Verbraucherzentrale recht: Das vereinbarte Entgelt zur Erfüllung vertraglicher Pflichten darf nicht über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer dadurch tatsächlich entstehen. Die Klausel verstieß damit gegen § 312 a Abs. 4 Nr. 2 BGB. Die Banken scheinen derzeit mit viel Kreativität neue Preise einzuführen. Die Verbraucherzentrale prüft bei jeder Beschwerde, ob die Klauseln gegen geltendes Recht verstoßen und wird daher weiter ein kritisches Auge auf das Verhalten der Institute haben.

Rückendeckung für Kunden der Aachener Bausparkasse durch Marktwächter

Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat Klage gegen die Aachener Bausparkasse AG eingereicht. Nach Auffassung der Marktwächterexperten ist die Kündigung von Bausparverträgen unter Bezug auf die Paragraphen 313 und 314 BGB unzulässig: Die für eine solche Kündigung erforderliche Störung der Geschäftsgrundlage oder der wichtige Kündigungsgrund liegen nicht vor. Alle Informationen für Verbraucher hält die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hier bereit: www.vz-bw.de/bausparkassen

Neue Grundlagen für den Versicherungsvertrieb: Was bedeutet das für die Verbraucher?

Ab dem 23. Februar 2018 ändert sich vieles für den Versicherungsvertrieb in Deutschland. Denn dann werden wesentliche Teile der in nationales Recht umgesetzten EU-Versicherungsrichtlinie in Kraft treten (bei Drucklegung war noch nicht über eine mögliche Verschiebung auf 1. Oktober 2108 entschieden). Dabei gibt es einige Aspekte dieses Gesetzes zur Umsetzung der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie, die zwar in der Versicherungsbranche für etliche Aufregung sorgen, aber für Verbraucher zumindest direkt eher nicht von allzu großer Bedeutung sind. Ein Beispiel dafür ist die Pflicht zur Weiterbildung für Beschäftigte des Versicherungsvertriebs im Umfang von mindestens 15 Stunden im Jahr. Dass sich der Versicherungsvertrieb, der gerne auf seine Kompetenz hinweist, auch weiterbildet, davon war schon immer auszugehen – und das gerne auch in einem Umfang von mehr als den geforderten 15 Stunden.

Leider ist auch ein grundsätzliches Verbot der Abgabe von Provisionen ins Gesetz gekommen: Es dürfen dann im Versicherungsvertrieb vielfach Einnahmen durch Provisionen in nennenswertem Umfang nicht mehr an Verbraucher weitergegeben werden. Diese wettbewerbswidrige Vorschrift ist für Verbraucher nachteilig, da ihnen dadurch Möglichkeiten beschnitten werden, günstig an Versicherungen zu gelangen: Der Versicherungsvermittler könnte dem Verbraucher nicht mehr durch ein Teilen der ihm zugehenden Provision entgegenkommen. Diese Vorgabe soll

dazu dienen, Fehlanreize in der Versicherungsvermittlung zu unterbinden. Es sollen keine – unsinnigen – Verträge abgeschlossen werden, die ohne die Provisionsweitergabe nicht abgeschlossen worden wären. Ob das dahinter stehende Bild von Verbrauchern, die jeden Unsinn machen, nur um einen Teil der Provision erlassen zu bekommen, richtig ist, ist sehr fraglich. Viele Verbraucher dürften sich jedenfalls eine Wahlmöglichkeit gewünscht haben und keinen gesetzlichen „Zwangsschutz“. Daher ist es gut, dass zumindest über Umwege die Möglichkeit der Provisionsteilung bestehen kann.

Für Verbraucher positiver sind die Änderungen in Bezug auf Transparenz in der Versicherungsbranche und die gesetzlich gewünschte Stärkung der Honorarberatung. So gibt es jetzt detailliertere Vorgaben zur Gestaltung von erteilten Auskünften von Versicherern und der Beratung der Versicherungsnehmer. Zum Beispiel ist nun auch gesetzlich geregelt, dass Versicherungsnehmer von Gruppenversicherungsverträgen für Restschuldversicherungen gegenüber ihren Kunden, den mitversicherten Personen, die Beratungs- und Informationspflichten eines Versicherers haben. Und die mitversicherten Personen haben die Rechte eines Versicherungsnehmers. Diese Verbesserung ist in der Verbraucher häufig massiv benachteiligten Restschuldversicherungs-Sparte auch dringend notwendig gewesen.

Eine Neuerung, die den Grundstein für eine flächendeckendere Honorarberatung legen kann, ist die nun aufgenommene gesetzliche Vorgabe, dass Honorar-Versicherungsberater nicht nur wie bisher schon keine Provisionen vom Versicherer bekommen dürfen, sondern dass sie tariflich vorgesehene Zuwendungen des Versicherers an den Vertrieb unverzüglich

Vertriebsprovisionen vom Versicherer erhalten. Denn einen „Versicherungsvertrieb“ im engen Sinne zum Beispiel mit Versicherungsvertretern gibt es in solch einem Fall ja nicht – der Versicherungsnehmer hat sich um alles gekümmert, der Versicherungsberater hat ihn beraten, und der Versicherer hat keinen Vertriebsaufwand.

Netto-Versicherungstarif bekommen – also einen Vertrag ohne Vermittlungsprovision. Leider sind nicht alle diese Zuwendungen auf dieses Prämienkonto zu buchen, sondern nur 80 Prozent der Zuwendungen. Und es gibt noch eine zweite Begrenzungslinie: Es werden höchstens vier Fünftel der Beiträge der ersten fünf Jahre angerechnet.



Foto: © StockPhotoPro / Fotolia

lich an den Versicherungsnehmer durchleiten müssen. Der Versicherungsberater informiert daher den Versicherer, dass er dem Versicherungsnehmer einen Versicherungsvertrag – dessen Tarif Vertriebsprovisionen vorsieht – vermittelt hat. Da der Versicherungsberater keine Provisionen bekommen darf, ist es nur gerecht, dass die Versicherungsnehmer die in den Tarif einkalkulier-

Deshalb gibt der neue § 48c des Versicherungsaufsichtsgesetzes hierzu gesetzliche Regelungen vor. Die Provisionen erhält der Versicherungsnehmer aber nicht in bar oder als Überweisung, sondern auf ein virtuelles Prämienkonto, von dem die Beitragszahlungen der nächsten Jahre dann teilweise übernommen werden. Damit kann der Versicherungsnehmer in Ansätzen einen

Damit kann sich das Engagieren eines Versicherungsberaters für Verbraucher noch mehr lohnen. Wenn nicht ein Nettotarif der ideale Tarif ist, dann wird der Beitrag auch eines Bruttotarif über den Weg der Durchleitung von Vertriebskosten günstiger. In vielen Fällen wird durch die Ersparnis das Honorar des Versicherungsberaters locker ausgeglichen sein.

Die Zukunft der Elementarschadenabsicherung

Auch in den letzten Monaten gab es Unwetterschadensfälle, und es werden auch in Zukunft kleine und große diesbezügliche Katastrophen zu vermelden sein. Die Elementarschadenversicherung war und ist als Zusatz für sehr viele Verbraucher wichtig und bedarfsgerecht – in der Wohngebäudeversicherung und häufig auch in der Hausratversicherung.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat bereits viele Jahre dafür gekämpft, dass möglichst alle Verbraucherinteressen im Falle von Unwetterschadensfällen wie Überschwemmungen usw. berücksichtigt werden. Unser Vorschlag war dabei der Weg einer Pflichtversicherung mit einer Staatshaftungskomponente. Nun haben die Ministerpräsidenten der Bundesländer eine andere Lösung gefunden: Nach Unwetterschäden sollen Bürger nur noch dann staatliche Hilfe bekommen, wenn sie belegen können, dass sie keinen Versicherungsschutz bekommen hatten oder nur einen zu unverhältnismäßigen Konditionen.

Vieles dieser Lösung ist noch unklar und im Detail ungerichtet. Wichtigste Voraussetzung für diesen Vorstoß

ist aus Sicht der Verbraucherzentrale, dass Verbraucher auch weiterhin unbürokratisch umfassende staatliche Hilfe im Fall eines Schadens erhalten können – sofern sie keinen privaten Versicherungsschutz bekommen konnten. Eine wichtige Grundlage für diese Lösung ist eine entsprechende

Informationskampagne. Nur wenn die Immobilienbesitzer über die Folgen eines fehlenden Elementarschadenversicherungsschutzes informiert sind, kann ausgeschlossen werden, dass am Ende in Einzelfällen unverschuldet keine staatliche Hilfe in Anspruch genommen werden kann. Damit würde eine

Grundlage dafür gelegt, dass der Einzelne auch ganz bewusst entscheiden kann, keine Versicherung abzuschließen und damit Risiken selbst zu tragen – seien sie auch noch so hoch. Und es ist für alle, die sich bemühen, aber beim besten Willen keinen vernünftigen Versicherungsschutz bekommen, wich-

tig, die notwendigen Richtlinien zu kennen: Was wird von ihnen an Aktivitäten vor (!) dem Schadensfall erwartet, und wie lassen sich diese im Zweifelsfall nachweisen? Hier ist die Politik gefordert, solche Rahmenbedingungen festzulegen. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist ganz wichtig, dass im Detail konkret beschrieben wird, was ausreichend und was nicht. Zum Beispiel wie viele Ablehnungen von wie vielen verschiedenen Versicherern von den Verbrauchern eingeholt werden müssen, welche Beitragshöhe und welche Selbstbehalte höchstens zu akzeptieren sind. Sinnvoll sind Festlegungen, ob und unter welchen Bedingungen von staatlicher Seite die Übernahme von Kosten für den Fall eines Schadens im konkreten Fall bereits vorab erklärt werden kann. Eine solche Festlegung würde die Sicherheit für betroffene Verbraucher deutlich erhöhen.

Bis diese entscheidenden Punkte geklärt sind, sollten Verbraucher wissen, wie in der Zwischenzeit bei Unwetterschäden verfahren wird und was sie an staatlichen Hilfen zu erwarten haben.



Foto: © animafiora / Fotolia

2017: Verbraucherpreise für **Frischmilch, Butter und Käse** gestiegen

Tatsächlich sind die Verbraucherpreise binnen Jahresfrist für den Liter Frischmilch um fast 50 Prozent gestiegen, für Butter haben sie sich sogar zeitweilig mehr als verdoppelt:

- Im Mai/Juni 2016 lagen die Verbraucherpreise für einen Liter Milch in Deutschland teilweise unter 50 Cent pro Liter. Erzeuger sprachen von einer „Milchkrise“, „Milchgipfel“ wurden einberufen und Hilfspakete geschnürt. Bereits seit September 2016 erholte sich der Milchpreis aber deutlich. Zurzeit (November 2017) bezahlen Verbraucher in Baden-Württemberg 68 Cent (fettarme Milch, 1,5 % Fett) bzw. 78 Cent (Vollmilch, 3,5 % Fett) für Handelsmarken

Die aktuelle Verbraucherfrage:

Guten Tag, mich verwundert die Bewegung der Butterpreise für deutsche Markenbutter. Sie kostete noch im August 1,29 Euro pro 250 Gramm. Bis heute (28.10.2017) ist sie auf 1,99 Euro pro 250 Gramm und somit um 54 Prozent gestiegen. Wodurch entstand diese Steigerung, und in wessen Kasse fließen diese Mittel? Werden Sie darüber berichten?

- Hohe Preise zahlen Verbraucher für Butter. Im Juli 2016 kostete das Stück Markenbutter zu 250 Gramm für Handelsmarken bzw. beim Discounter etwa 79 Cent. Inzwischen stieg der Preis bis zu 1,99 Euro, für Markenprodukte liegt er deutlich darüber. Saiso-

nal bedingt (Weihnachtsbäckerei) ist die Nachfrage nach Butter gestiegen, trotzdem haben die Discounter die Preise für Butter Anfang November 2017 gesenkt auf etwa 1,59 Euro/250 Gramm. Dieser Preis ist Ergebnis der Preisverhandlungen mit den Molkeereien. Er bleibt für etwa drei Monate stabil.

Woran liegt das?

Milchpreise (sowohl Erzeugerpreise als auch Endverbraucherpreise) können sehr stark schwanken und werden intensiv von der Angebots- und Nachfragesituation auf dem Weltmarkt beeinflusst, da Im- und Export eine wichtige Rolle auch für die in Deutschland angebotene Milchmenge spielen. Grund für den niedrigen Milchpreis im Frühjahr und Sommer 2016 war ein hohes Milchangebot bei gesunkener Nachfrage: So wurde die Milcherzeugung in der Europäischen Union zuletzt deutlich gesteigert. In Deutschland wurden 2015 rund 31,5 Millionen Tonnen Milch bei den Molkeereien angeliefert. Darum wurde der Export immer wichtiger. Märkte im Ausland waren aber weggebrochen – unter anderem aufgrund des Russlandembargos und sinkender Nachfrage aus Ländern wie China. Daraufhin fiel der Anstieg der Milcherzeugung in der EU geringer aus. In Deutschland stagnierte die Milchlieferung an die Molkeereien 2016 bei etwa 31,4 Millionen Tonnen.

Zusammengefasst schwankten die Erzeuger- und Endverbraucherpreise für Milch und Milchprodukte sowie Butter und Käse im Jahr 2016 insgesamt sehr stark und stiegen nach dem Tief in der Jahresmitte bereits zum Jahresende kräftig an.

Da Erzeugerländer wie Australien und Neuseeland ebenfalls deutlich weniger Milch produzierten bei gleichzeitig steigender bzw. stabiler Nachfrage auf dem Weltmarkt, besonders nach Butter und Käse, stiegen im Jahr 2017 sowohl die Erzeuger- als auch die Verbraucherpreise für diese Produkte.

Was bedeutet der Begriff „Schweinezyklus“?

Fachleute nennen dieses klassische Muster aus Angebot und Nachfrage, das zeitlich verzögert abläuft, auch „Schweinezyklus“. In vermeintlich guten Zeiten – wie nach dem Auslaufen der Milchquote 2015 – wird mehr produziert. Es kommt zu einem Überangebot mit der Folge fallender Preise.

Warum sind die Butterpreise stärker als die Milchpreise gestiegen?

Milch enthält neben Fett auch hochwertiges Eiweiß. Die Preise für diesen Rohstoff (beispielsweise als Molkenprotein für Sportlerdrinks oder Milchpulver) sind stabil geblieben. Das liegt an hohen Lagerbeständen in der Europäischen Union. Mit diesen sogenannten Interventionsmengen hat die EU nochmals ins Marktgeschehen eingegriffen und damit den Preis stabilisiert.

Wie werden Rohmilchpreise für die Landwirte festgelegt?

Rohmilch ist ein nahrhaftes Produkt, das nicht nur zu Trinkmilch, sondern auch zu anderen Produkten wie Käse, Butter und Milchpulver verarbeitet wird (siehe auch Ausgabe 2/2016 der Verbraucher

Zeitung). Vertragspartner des Landwirts ist die Molkerei, mit der er einen Anlieferungsvertrag mit festgelegten Laufzeiten und Kündigungsfristen schließt. Darüber hinaus sind in Deutschland viele Molkereien genossenschaftlich organisiert, das heißt, die Milcherzeuger sind Eigentümer der Molkerei. Bei Genossenschaften gelten genossenschaftliche Lieferordnungen.

Nach der Anlieferung wird die Qualität der Milch anhand des Nährstoffgehalts und weiterer Parameter untersucht. Der Preis, den der Landwirt erhält, richtet sich nach dem Fett- und Eiweißgehalt der angelieferten Milch.

Im Juni 2015 lag der durchschnittliche Auszahlungspreis für einen Liter Rohmilch in Baden-Württemberg zum Beispiel bei 29,4 Cent (4 % Fett, 3,4 % Eiweiß, ab Hof, ohne Mehrwertsteuer). Im Sommer 2016 war der Auszahlungspreis zeitweilig bis auf 22 Cent eingebrochen, im Jahresdurchschnitt 2016 lag er in Baden-Württemberg bei 28,4 Cent. Im Jahr 2017 setzte sich der Aufwärtstrend für die Milchbauern fort, denn im Durchschnitt der Monate Januar bis September erhielten sie 34,3 Cent, im September und Oktober 2017 sogar 38 Cent pro Liter konventionell erzeugter Rohmilch. Das geht aus der amtlichen Preisfestsetzung Milch der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung hervor. Für Markenbutter (250 Gramm bzw. Blocks von 25 Kilogramm) sowie Käse (Gouda, Emmentaler) werden außerdem amtliche Preisnotierungen durchgeführt, zum Beispiel an der Süddeutschen Butterbörse in Kempten. Die Ergebnisse werden ebenfalls an die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung gemeldet. Die Molkerei wiederum muss bei ihren eigenen Kalkulationen des Auszahlungspreises zudem die Verhältnisse am Weltmarkt und die Liefervereinbarungen mit den Handelsketten berücksichtigen.

Fazit

Da die Einflüsse auf den Milchpreis am Weltmarkt – wie Liefermengen weiterer Erzeugerländer, klimatische Einflüsse oder politische Verwerfungen – eine zunehmend wichtige Rolle spielen, müssen sowohl die Verbraucher wie die Erzeuger zunehmend mit starken Schwankungen der Preise für Milch, Butter, Käse und weitere Milchprodukte rechnen. Insgesamt gilt das für alle Lebensmittelgruppen. Verbraucher selbst haben hier das Recht auf eine ausreichende Versorgung mit sicheren Lebensmitteln zu angemessenen Preisen.



Was erfahren Verbraucher über die Herkunft von Eiern?

Zahlreiche Verbraucheranfragen zur Eierkennzeichnung im Zuge des Fipronilskandals im Spätsommer und Herbst 2017 zeigen erneut die Notwendigkeit einer besseren Herkunftskennzeichnung bei Eiern. Die Verbraucherzentrale fordert seit langem eine eindeutige Herkunftsangabe bereits auf der Verpackung. Bislang erfolgt auf der Eierverpackung lediglich eine Angabe zum Ort, an dem die Eier sortiert und verpackt werden. Es handelt sich dabei um die sogenannte Packstellenummer. Erkennbar ist diese an einem Länderkürzel – zum Beispiel „DE“ für Deutschland – und der nachfolgenden (Betriebs-)Nummer. Um aber Auskunft zur Art der Haltung und zum Legebetrieb zu erhalten, müssen Verbraucher einen Blick in die Verpackung werfen und den Erzeugercode auf den Eiern entschlüsseln. In der Realität ist eine klare Rückverfolgbarkeit für Endverbraucher bis hin zum Legebetrieb allerdings nicht immer gegeben. Denn: Nur Betriebe, die sich freiwillig an das System des Vereins für kontrollierte alternative Tierhaltungsformen e.V. (KAT) angeschlossen haben, lassen sich genau zurückverfolgen. Bei Eiern aus

Betrieben, die dort nicht registriert sind, erkennen Verbraucher anhand des Stempels nur die Haltungsform, den EU-Mitgliedsstaat und das Bundesland. Die Packstellenummer auf der Verpackung muss aber nicht zwangsläufig mit dem Erzeugercode übereinstimmen. So kann es beispielsweise vorkommen, dass Eier in einem Betrieb in Deutschland sortiert und verpackt werden – erkennbar an der Packstellenummer beginnend mit dem Länderkürzel DE auf der Verpackung –, aber aus einem Legebetrieb in den Niederlanden stammen. Das ist erst beim Öffnen der Verpackung am Erzeugercode auf dem Ei beginnend mit der Ziffer für die Haltungsform – also 0, 1 oder 2 –, gefolgt vom Länderkürzel „NL- (...)“ sowie der Betriebs- und Stallnummer zu erkennen.

Diese rechtlich zulässige Regelung sorgt allerdings immer wieder für eine Irreführung der Verbraucher, die durch diese Regelung selbst verursacht wird. Man spricht deshalb von einer „normativen Irreführung“. Hier ist der Gesetzgeber gefordert, die Vermarktungsnormen für Eier so zu ändern, dass Verbraucher bereits beim Einkauf ergänzend zum Erzeugercode auf dem Ei auch außen auf der Verpackung ablesen können, wo das Ei tatsächlich gelegt wurde. Mehr zur Kennzeichnung von Eiern und zur Entschlüsselung des Erzeugercodes erfahren Sie auf unserer Homepage unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/lebensmittel/kennzeichnung-und-inhaltsstoffe/eier-die-zeichen-fuer-frische-herkunft-haltungsform-10450>

Wofür steht KAT?

KAT, der Verein für kontrollierte alternative Tierhaltungsformen e. V., wurde auf Initiative der Wirtschaft gegründet. Rückverfolgbarkeit und Herkunftssicherung sind erklärte Ziele des Vereins. Auf der Website <https://www.was-steht-auf-dem-ei.de/> können Verbraucher Legebetriebe durch Eingabe des Erzeugercodes recherchieren.

40 Jahre Energieberatung

Kommen Sie mit uns auf eine Zeitreise durch vier Jahrzehnte des Energieeinsparens

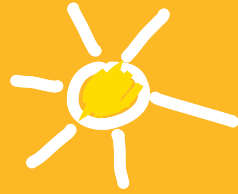
Die 70er Jahre

Die Bilder sind uns allen heute noch präsent: menschenleere Straßen, Familien und Kinder, die auf Autobahnen Fahrrad oder Rollschuh fahren oder ein als Scheich verkleideter Spaßvogel in Nürnberg, der sich im leeren Motorraum seines Wagen sitzend von einem Pferd ziehen lässt. Die Ölkrise hat Deutschland fest im Griff und das Gesetz zur Sicherung der Energieversorgung zwingt die meisten deutschen Autofahrer dazu, ihr Fahrzeug stehen zu lassen.



Foto: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

verbraucherzentrale



Energieberatung

1978

Als Mitte der 70er Jahre die erste Ölkrise überstanden war und sich die zweite anbahnt, steht Energie plötzlich ganz oben auf der politischen Agenda. „Energiesparen ist unsere beste Energiequelle“ lautet von nun an das Motto. Um Verbrauchern aufzuzeigen, wie und wo sie Energie bei sich zu Hause einsparen können, wird 1978 die Energieberatung der Verbraucherzentrale ins Leben gerufen.

Foto: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

80er Jahre



80er Jahre



https://commons.wikimedia.org

Die 80er Jahre

Waldsterben, saurer Regen und Tschernobyl – in den 80er Jahren rückt die Umwelt- und Energiepolitik in den Vordergrund. Einer breiten Öffentlichkeit in Deutschland wird klar, dass die Menschheit ihre Lebensgrundlagen nicht weiter zerstören kann. Zum ersten Mal wird der Begriff der „Energiewende“ – einer Wende hin zu Wind, Sonne, Wasserkraft und Erdwärme und zum effizienten Einsatz dieser Ressourcen – geprägt.



Foto: Pavel Vakhrushev / shutterstock

2000er Jahre

Die 2000er Jahre

Mit der Liberalisierung des Strommarkts, dem Ausstieg aus der Atomenergie und insbesondere der Einführung des Erneuerbare-Energien-Gesetzes nimmt die Energiewende an Fahrt auf. Zum ersten Mal wird der Vorrang für Strom aus Erneuerbaren Energien bei der Einspeisung ins Stromnetz gesetzlich verankert. Der Ausbau der Solar- und Windkraftanlagen sorgt für einen rapiden Anstieg der Erneuerbaren im Energieträgermix.

2009

In Baden-Württemberg geht die Verbraucherzentrale die erste Kooperation mit einer regionalen Energieagentur ein. Aus anfänglich einer Kooperation hat sich bis heute ein breites Netzwerk entwickelt. Insgesamt arbeitet die Energieberatung der Verbraucherzentrale mit 29 Energieagenturen zusammen, um Verbraucher unabhängig und neutral zu beraten.



Foto: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

2000er Jahre

2012

Mit der Einführung der Energie-Checks kommen die Energieberater nun auch direkt zu den Verbrauchern nach Hause. Dort können die Gebäudehülle, die Heizung oder die Fenster direkt vor Ort unter die Lupe genommen und wichtige Tipps zur Sanierung und zu energetischen Maßnahmen gegeben werden.



Foto: vzbv

2000er Jahre



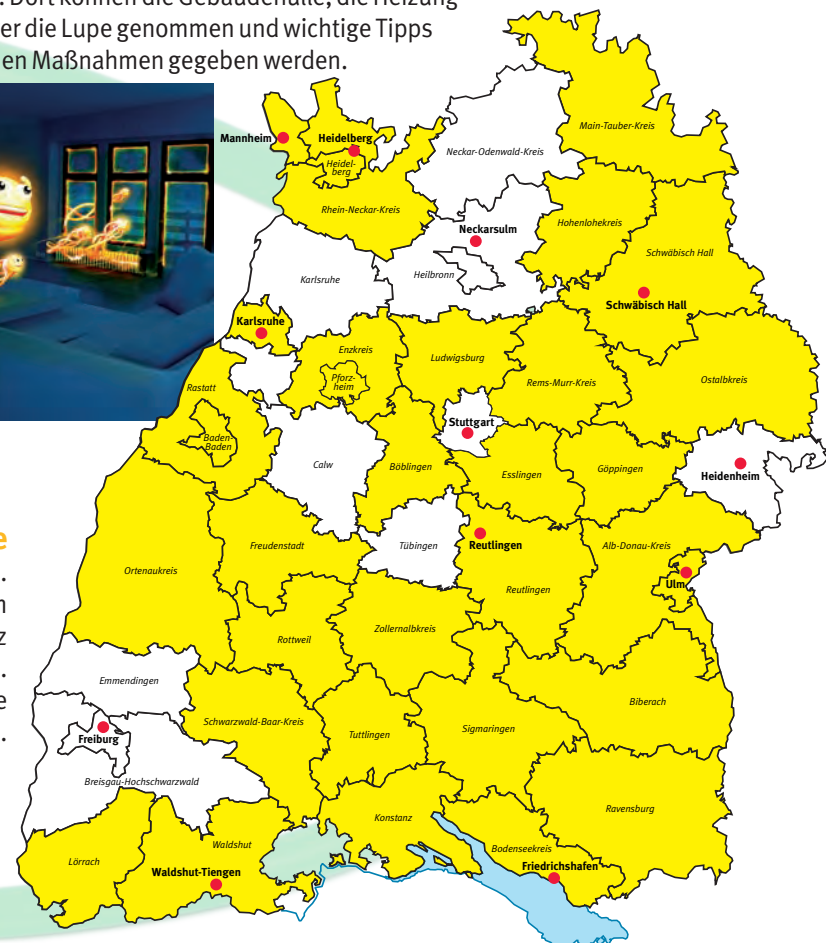
2000er Jahre

2007

Die Energieberatung wird weiter ausgebaut. Insgesamt können sich in Baden-Württemberg Verbraucher in sechzehn Stützpunkten zu allen Themen rund ums Energiesparen informieren.

Heute

Die Verbraucher nehmen das Angebot der Energieberatung gerne an. 130 Energieberater haben im letzten Jahr rund 14.000 Verbrauchern Empfehlungen zum Energiesparen gegeben. Sie finden uns in 165 Stützpunkten in ganz Baden-Württemberg (auf der Karte gelb markiert). Wir beraten Sie auch bei Vorträgen, auf Messen und bei Ihnen zu Hause rund ums Thema Energie.



Werbung als Thema im Schulunterricht

In den letzten Jahren sind viele neue Werbeformen entstanden. Gerade online und hier überwiegend in sozialen Netzwerken finden sich verschiedene Formen oft sehr subtiler Werbung – wie zum Beispiel das sogenannte Influencer-Marketing –, deren Zielgruppe in erster Linie Jugendliche sind. Die Gesetzgebung zur Kennzeichnung dieser Werbung hinkt dieser Entwicklung in manchen Punkten hinterher. Gerade deshalb ist es wichtig, dass Kinder und Jugendliche die Möglichkeit erhalten, sich kritisch und aktiv mit Werbung allgemein und auch mit solchen Werbeformen auseinanderzusetzen. Das hat die Bildungspolitik mit der Realisierung der Leitperspektive Verbraucherbildung in den 2016 eingeführten Bildungsplänen erkannt, und so ist Werbung als Thema im Schulunterricht seit dem letzten Schuljahr in verschiedenen Schulfächern verankert. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. unterstützt die Lehrkräfte dabei, Werbung in ihrem Fachunterricht mit Hilfe verschiedener Materi-



alien in unterschiedlichen Fächern zu thematisieren. So dient zum Beispiel das Werbeversprechen der Saisonalität und Regionalität von Obst und Gemüse als Einstieg in den Geographiethemekomplex „Anpassung der Vegetation an das Klima“. Dieser Einstieg zeigt auf, wie mit dem im Geographieunterricht erworbenen Wissen so manches Werbeversprechen analysiert und dann entweder



verifiziert oder falsifiziert werden kann. Auch viele Kompetenzen aus dem Deutschunterricht sind für die Kinder und Jugendlichen hilfreiche Werkzeuge bei der (vor allem sprachlichen) Analyse von Werbung. Um Schülerinnen und Schülern das Wirken von Sprache in Werbung zu vermitteln und damit aufzuzeigen, wie sie ihre sprachlichen Kompetenzen als Verbraucherinnen und Ver-



braucher nutzen können, bietet die Verbraucherzentrale verschiedene Unterrichtsmaterialien: Während die Kinder sich in der fünften Klasse damit auseinandersetzen, wie grammatikalische Strukturen und Vokabular unsere Wahrnehmung von Werbebotschaften beeinflussen, befassen sie sich ab Klasse 7 damit, wie lyrische Stilmittel gezielt in der Werbung eingesetzt werden und auch mit den Wirkungsweisen von



Content Marketing auf sie als Verbraucherinnen und Verbraucher. So greift unser Material altersgerecht komplexer werdend das Thema Werbung immer wieder auf, um die Schülerinnen und Schüler dabei zu unterstützen, sich reflektiert auch mit jenen Werbeformen auseinanderzusetzen zu können, die nicht sofort als Werbung zu erkennen sind. Alle unsere Materialien finden Sie unter www.vz-bw.de/bildung-bw

Der neue Verbraucherbaupvertrag und seine ergänzenden Regelungen

Um mehr Sicherheit und Transparenz für Bauherren zu gewährleisten, wurden im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) neue Paragraphen eingeführt. Ab Januar 2018 gelten die neuen §§ 650i ff. BGB. Hier ist das Sonderrecht definiert.

Wir erläutern Ihnen im Folgenden einige dieser Neuerungen.

Was bedeutet Verbraucherbaupvertrag?

Die Beschreibung im Gesetz lautet so: Ein Unternehmer wird von einem Verbraucher zum Bau eines neuen Gebäudes oder zu erheblichen Umbaumaßnahmen verpflichtet. Dies muss in Textform geschehen. Weiterhin muss ein Unternehmer Verbrauchern bestimmte Informationen geben.

Aus diesem Text ergibt sich, dass nur größere Bauvorhaben betroffen sein sollen. Allerdings ist die Abgrenzung, ab wann ein Bauvorhaben als solches einzustufen ist, nicht klar festgelegt. Laut Gesetzgeber soll dies nur der Fall sein, wenn es sich um Maßnahmen wie für einen Neubau handelt.

Worauf müssen Sie achten?

Der Unternehmer muss Ihnen als Verbraucher, noch bevor Sie einen Vertrag abschließen, eine ausführliche *Baubeschreibung* zukommen lassen, sofern Sie nicht selbst die Planungsvorgaben machen. Diese wird dann auch automatisch Bestandteil des Vertrages, wenn Sie nichts anderes vereinbart haben. Zum einen ist es sinnvoll, dass Verbraucher erfahren, was eigentlich im Detail geplant ist. Nur das ist dann auch geschuldet

und kann eingefordert werden. Allerdings ist der im Gesetz vorgeschriebene Inhalt der Baubeschreibung nur eine Mindestvorgabe und zum Teil zu oberflächlich gehalten. So darf zum Beispiel der vorgelegte Plan auch ohne eine bestimmte Vermaßung erfolgen. In Einzelfällen mag dies zu dürftig sein, um eine vernünftige Entscheidung und Vergleichbarkeit mit anderen Angeboten zu erreichen. Sollte die Baubeschreibung unklar sein, muss eine Auslegung erfolgen, was denn eigentlich gewollt war. Hier muss zugunsten des Verbrauchers entschieden werden. Sofern man sich dabei aber mit dem Unternehmer nicht einig wird, läuft es im Zweifel auf einen Rechtsstreit hinaus, der vor Gericht geklärt werden müsste.

Welche Vorteile bringen die Neuerungen für Verbraucher mit sich?

Im Vertrag muss bereits konkret festgehalten sein der Zeitpunkt der *Fertigstellung* und, falls der Start noch unklar ist, die *Dauer* des Vorhabens. Hierdurch ergibt sich für den Verbraucher eine Planungssicherheit, die es bisher so nicht in vorgeschriebener Form gab. Sofern der Vertrag nicht notariell beurkundet wurde, steht dem Verbraucher das Widerrufsrecht gemäß §§ 650l, 355 BGB zu. Hierüber muss der Unternehmer den Verbraucher auch schriftlich aufklären. Daraus ergibt sich, dass Sie einen solchen Vertrag innerhalb 14 Tagen ab Vertragsschluss widerrufen können. Bei nicht korrekter Belehrung hierzu kann ein Widerrufsrecht im Einzelfall bis zu einem Jahr und 14 Tagen bestehen.

Erstmals geregelt ist der Herausgabeanspruch wichtiger *Unterlagen* und Dokumente zu Bau und Planung des Hauses. Dies finden Sie in § 650n BGB. Hier heißt es, dass rechtzeitig vor Beginn der Ausführung der Arbeiten, bestimmte Planungsunterlagen sowohl zu erstellen als auch zur Verfügung zu stellen sind, damit Sie als Verbraucher diese bei Bedarf vorlegen können. Wichtig ist dies zum Beispiel im Hinblick auf Förderanträge bei der KfW oder gegenüber Behörden.

Spätestens nach der Fertigstellung muss Ihnen der Unternehmer dann alle Unterlagen aushändigen, die Sie benötigen, um den öffentlichen Stellen beweisen zu können, dass die öffentlich-rechtlichen Vorschriften eingehalten wurden.

Ein weiterer Vorteil ist die Regelung zu den *Abschlagszahlungen*. Diese

sind maximal bis zur Höhe von 90 Prozent der vereinbarten Gesamtsumme möglich, der Rest erst nach Abnahme. Allerdings handelt es sich hier um eine Vorschrift, die, anders als die vorher genannten, auch im Vertrag angepasst werden kann. Das heißt, eine anders lautende Regelung zwischen Unternehmer und Verbraucher wäre grundsätzlich erlaubt.

Bitte beachten Sie, dass die gemachten Ausführungen nicht gelten, wenn Sie Käufer eines Bauträgerobjektes sind.

Immer wieder erhalten Verbraucher Bauverträge unter Einbezug der VOB/B (Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen). Hier bestehen aber nicht alle Schutzvorschriften wie die im Gesetz geregelten, beispielsweise das Widerrufsrecht. Eigentlich darf Verbrauchern gegenüber nur ein Verbraucherbaupvertrag zur Anwendung kommen. Unklarheiten muss die Rechtsprechung nach und nach beseitigen. Hier scheint es aus unserer Sicht sinnvoll, sich mit einem Fachanwalt für Bau- und Architektenrecht zu besprechen, der die Vor- und Nachteile im konkreten Einzelfall bewerten kann.

Inhaltliche und rechtliche Auskunft zu Bauverträgen gibt auch die Verbraucherzentrale in einigen Beratungsstellen im Land. Sie können hier Ihre Baubeschreibung und den Bauvertrag oder die Baubeschreibung ohne Bauvertrag prüfen lassen.

Wenden Sie sich für genauere Angaben zu Preisen und Terminen über das Info- und Termintelefon 0711/6691-10, Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr, Freitag 10–14 Uhr oder über www.vz-bw.de an uns.



Foto: detailblick-foto / fotolia.de

Garantie und Gewährleistung – Umfrage der Verbraucherzentralen

Oft ist die Freude nach dem Kauf eines Produktes nur von kurzer Dauer: nicht nur, dass ein Defekt auftritt, auch sträuben sich Verkäufer häufig, den Mangel zu beseitigen.

Vom 1. Juni bis zum 31. August 2017 führte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherzentralen eine bundesweite Umfrage zum Thema „Garantie und Gewährleistung“ durch. Insgesamt haben 759 VerbraucherInnen an der Umfrage teilgenommen und ihre Erfahrungen mit Garantie und Gewährleistung geschildert. Die Umfrage der Verbraucherzentralen zeigt, dass 74,05 Prozent der Befragten innerhalb der ersten 24 Monate nach Kauf einen Mangel des Produktes feststellen mussten. Dabei traten rund 75 Prozent der gemeldeten Defekte bei Elektronikprodukten auf.

81,88 Prozent der Befragten gaben an, dass sie den Mangel der gekauften Ware angezeigt haben.

Das Ergebnis der Reklamation war meist ernüchternd: Über die Hälfte der Befragten (50,98 Prozent) hatte Probleme bei der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsrechte. Rund 20 Prozent gaben sogar an, dass ihnen ein Reklamationsrecht gänzlich versagt wurde. Die TeilnehmerInnen hatten darüber hinaus die Möglichkeit, sich zum Thema der Gewährleistungszeiten zu äußern. Dabei wurde der Wunsch nach echten Gewährleistungszeiten geäußert. TeilnehmerInnen der Umfrage monierten, dass derzeit effektiv nur eine sechsmonatige Gewährleistungsfrist besteht und wünschten sich mindestens eine echte zweijährige Verjährungsfrist. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass einige Verbraucher Defekte direkt nach Ablauf des zweijährigen Gewährleistungs-

zeitraumes feststellen mussten, so dass hier die Problematik der Obsoleszenz, das heißt der geplanten/vorgesehenen Veralterung eines Produktes gegeben ist. Diesem Problem könnte durch die Verlängerung der Gewährleistungszeit auf mindestens drei Jahre bei Kleinartikeln entgegen gewirkt werden. Darüber hinaus besteht der überwiegende Wunsch nach einer fünfjährigen Gewährleistungszeit, bei größeren Artikeln (unter anderem weiße Ware, Auto) sollte die Frist gegebenenfalls bis zur lebenslangen Gewährleistung reichen. Eine längere Gewährleistungsfrist wäre in mehrfacher Sicht verbraucherfreundlich: Hersteller würden dann nachhaltiger konstruieren und herstellen, so dass nicht nur die Kundenzufriedenheit zunehmen würde, sondern darüber hinaus auch ressourcen- und somit umweltschonender produziert werden würde beziehungsweise weniger Abfall anfällt.

Im Falle eines Gewährleistungsfalles fühlen sich viele Verbraucher alleine gelassen. Trotz gesetzlicher Vorschriften werden viele Kunden vom Verkäufer an den Hersteller verwiesen. Eine generelle Wahlmöglichkeit des Kunden würde die Abläufe hier vereinfachen. Auch wurde durch die Umfrage der starke Wunsch nach einem reibungslosen Ablauf des Gewährleistungsfalles laut: Es wurde zahlreich bemängelt, dass Reparaturen entgegen der gesetzlichen Vorgaben nur gegen Selbstbeteiligung ausgeführt werden, keine Ersatzgeräte bereitgestellt werden und Kunden oft wochenlang ohne Produkt leben müssen (gravierend bei Smartphones oder Computern). Ein kundenfreundlicheres Verhalten in Schadensfällen wird dabei von allen Teilnehmern gewünscht. Die Wünsche reichen dabei

vom kostenlosen Begutachten des Schadens, dem kostenfreien Versand (Abholung) der Ware, schnellerer Bearbeitung des Falles, einem persönlichen Ansprechpartner bis zu festen Reparaturzeiten.

Deutlich hat die Umfrage gezeigt, dass es oftmals schwierig ist, nach bestehendem Recht auch tatsächlich Recht zu bekommen. Oft hilft hier nur eine umfassende Beratung bei Fachleuten wie den Beratern der Verbraucherzentrale.



Foto: Rawpixel Ltd. / fotolia.de

Fake Shops: So vermeiden Sie kostspielige Reinfälle

Auf der Jagd nach Online-Schnäppchen finden sich bei der Internetrecherche oft sehr verlockende Angebote – auf perfekt gestalteten Internetseiten vermeintlich seriöser Anbieter. Nach der Bestellung und Bezahlung erhalten Kunden entweder keine oder nur minderwertige Ware.

Doch wie lassen sich Originalseiten von gefälschten Onlineshops, den sogenannten Fake-Shops, unterscheiden? Bei genauem Hinsehen können Online-Shopper selbst falsche Internetschops 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 das Impressum und die Kontaktmöglichkeit vollständig. Wird ein Impressum angegeben und ist der Firmensitz in Fernost oder

kleinen, eher unbekanntem Ländern, sollten Sie vorsichtig sein. Namhafte Firmen haben ihren Sitz häufig in bekannten Metropolen.

Unsichere Seite

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

Gefälschte Bewertungen

Allgemeine Recherchen im Internet über den Anbieter geben einen ersten Eindruck, ob der Shop bereits negativ aufgefallen ist. Kundenbewertungen auf der Fake-Shopseite 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“,

Ware auch prüfen können, haben Käufer hier ein gesetzlich verankertes 14-tägiges Widerrufsrecht. Das Widerrufsrecht gilt beim Kauf bei einem gewerblichen Händler und beginnt in der Regel mit Erhalt der Ware. Auf dieses Widerrufsrecht muss der Käufer bei Vertragsabschluss hingewiesen worden sein. Wurde er vom Händler nicht über sein Widerrufsrecht belehrt, verlängert sich die Widerrufsfrist auf ein Jahr und 14 Tage. Die Widerrufserklärung muss ausdrücklich gegenüber dem Händler erklärt werden, die bloße Rücksendung der Ware gilt nicht als Widerruf.

Bei paketfähiger Ware muss der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach dem Widerruf die Ware an den Händler zurücksenden und erhält – sofern er bereits bezahlt hat – sein Geld zurück. Wenn der Kunde durch den Unternehmer über die zu tragenden Rücksendekosten bei Vertragsabschluss informiert wurde, muss der Kunde diese bezahlen.

Keine kostenfreie Zahlungsmöglichkeit

Das Ziel von Fake-Shops ist, ohne oder mit schlechter Gegenleistung an das Geld der Kunden zu kommen. So gibt es hier nur Bezahlmöglichkeiten, die keine Prüfung der Ware ermöglichen. Vermeiden Sie Vorauskasse, Direktüberweisung und den Versand per Nachnahme!

Tipps:

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

Rechte beim Gutscheinkauf

Ein besonders beliebtes Weihnachtsgeschenk sind Gutscheine. Hier hat der Beschenkte selbst in der Hand, was er sich aussuchen möchte. Gerade nach dem Weihnachtsstress geraten viele Gutscheine in Vergessenheit oder die Beschenkten fragen sich, ob sie einen Gutschein für sich selbst verwenden müssen und wie lange sie diesen einlösen können. Gutscheine können durch jeden eingelöst werden, der ihn bei der Bezahlung der Ware vorlegt, sofern hier nicht gesetzliche Vorgaben entgegenstehen (Altersbeschränkung, Gesundheitszeugnis).

Generell ist eine Befristung eines Gutscheines möglich und ergibt sich unter Umständen aus der Art des Gutscheins selbst: Konzertkarten verfallen automatisch mit Ende der Veranstaltung, Dienstleistungen können auf eine gewisse Zeit begrenzt werden. Dennoch ist eine zu kurze Frist unwirksam und muss explizit genannt werden. Wird keine Frist genannt, gilt die gesetzliche Verjährungsfrist von drei Jahren. Die Frist beginnt dabei ab dem Ende

des Jahres, in dem der Gutschein ausgestellt wurde.

Bei zeitlich befristeten Gutscheinen kann der Beschenkte bis zum Ende der Verjährungsfrist von drei Jahren den Wert des Gutscheins abzüglich eines entgangenen Gewinns des Anbieters zurückfordern.

Problematisch ist, wenn der Händler die Ware oder Dienstleistung nicht mehr anbietet, wenn beispielsweise das Thermalbad statt Sauna nur noch Wassergymnastik oder das schicke Restaurant anstelle gediegenen Essensgenusses nun Partystimmung für jugendliche Nachtschwärmer anbietet. Dann kann der Kunde eine andere Sache in diesem Wert verlangen. Ist dies für ihn nicht von Interesse, hat der Anbieter den Wert des Gutscheins ausbezahlen.

Tipps:

Warten Sie nicht zu lange mit dem Einlösen von Gutscheinen – Sie vermeiden so unnötige Auseinandersetzungen mit den Händlern.



Foto: bogdanvija / fotolia.de

BeratungsTelefon

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min. Mobilfunkpreis abweichend.

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie schnell und unkompliziert:

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
0900 1 77 444 1

Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene
0900 1 77 444 2

Versicherungen
0900 1 77 444 3

Altersvorsorge, Banken, Kredite
0900 1 77 444 4

Bauen, Wohnen
0900 1 77 444 5

Energie
0900 1 77 444 6

jeweils Mo bis Fr 9–12 Uhr | Mi 15–18 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen
0900 1 77 444 7
Mi 15–18 Uhr | Do 9–12 Uhr

Unsere Leistungen – unsere Preise

Gültig ab 1.10.2016

Beratung, telefonisch
Festnetzpreis pro Minute 1,75
Mobilfunkpreis abweichend

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00

Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00

Versicherungen
Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
Fachberatung je Versicherungssparte persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung persönlich (bis zu 60 Minuten) *60,00
Prioritäten- und Budgetberatung persönlich (1,5 bis 2 Stunden) *90,00 bis *120,00

Gesundheitsdienstleistungen
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00

Altersvorsorge, Banken, Kredite
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
Private Altersvorsorge/Geldanlage persönlich (2 Stunden) 160,00 inklusive Prüfung bestehender Verträge
Immobilienfinanzierung persönlich (2 Stunden) 160,00
Vorfälligkeitsentschädigung schriftlich (je Vertrag) 70,00

Bauen, Wohnen
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
Mieterberatung*** mietrechtliche Erstberatung, persönlich *22,00
Bauangebotsprüfung Spezialberatung, persönlich
– Baubeschreibung und Bauvertrag 370,00
– (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag 180,00

Energie
Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
Energieberatung** (persönliche Beratung) 5,00
Basis-Check** (Beratung vor Ort) 10,00
Gebäude-Check** (Beratung vor Ort) 20,00
Heiz-Check** (Beratung vor Ort) 40,00
Solarwärme-Check** (Beratung vor Ort) 40,00

Kopien
1 Stück 0,15
4 Stück 0,50

*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

Info- und Termintelefon

Wir beraten Sie gerne persönlich. Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin in einer unserer Beratungsstellen.

Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr
(0711) 66 91 10

www.vz-bw.de

Beratungsstellen

Während der allgemeinen Öffnungszeiten stehen Ihnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Kurzinformationen zur Verfügung.

Freiburg
Kaiser-Joseph-Straße 271
79098 Freiburg
Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr

Karlsruhe
Kaiserstraße 167
76133 Karlsruhe
Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr

Schwäbisch Hall
Steinerer Steg 5
74523 Schwäbisch Hall
Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr

Ulm
Frauengraben 2, 89073 Ulm
Di + Do 13–17 Uhr

Friedrichshafen
Riedleparkstraße 1
88045 Friedrichshafen
Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr

Mannheim
N 4, 13–14, 68161 Mannheim
Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr

Stuttgart
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
Mo + Fr 10–14 Uhr
Di + Do 10–17 Uhr
Mi 10–19 Uhr

Waldshut-Tiengen
Parkhaus Kornhaus
79761 Waldshut-Tiengen
Di 15–17 Uhr

Heidelberg
Poststraße 15 (Stadtbücherei)
69115 Heidelberg
Di 10–12 Uhr | Mi + Do 16–18 Uhr

Neckarsulm
Schindlerstraße 9
74172 Neckarsulm
Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr

Heidenheim
Hintere Gasse 60
89522 Heidenheim
Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr

Reutlingen
Kanzleistraße 20
72764 Reutlingen
Di + Do 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist ein gemeinnütziger Verein (e. V.), der Verbraucherinnen und Verbraucher in Fragen des privaten Konsums anbieterunabhängig informiert, berät und unterstützt, Lobbyarbeit für Verbraucher macht und Rechtsverstöße (zum Beispiel gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb) durch Abmahnungen und Klagen verfolgt. Mehr als eine Million Verbraucherinnen und Verbraucher setzten im vergangenen Jahr auf den qualifizierten Rat unserer Fachleute in den Beratungsstellen, über unsere Service-Telefone, im Internet oder per Brief.

● Beratungsstelle
★ Energieberatung**
** Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Newsletter

Mit unserem Newsletter informieren wir Sie regelmäßig über aktuelle Verbraucherthemen, interessante Urteile und Ergebnisse aus unseren Projekten. Sie können sich auf unserer Internetseite dazu anmelden: www.vz-bw.de/newsletter

Informationen für Verbraucher gibt es auch unter www.verbraucherportal-bw.de

MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK

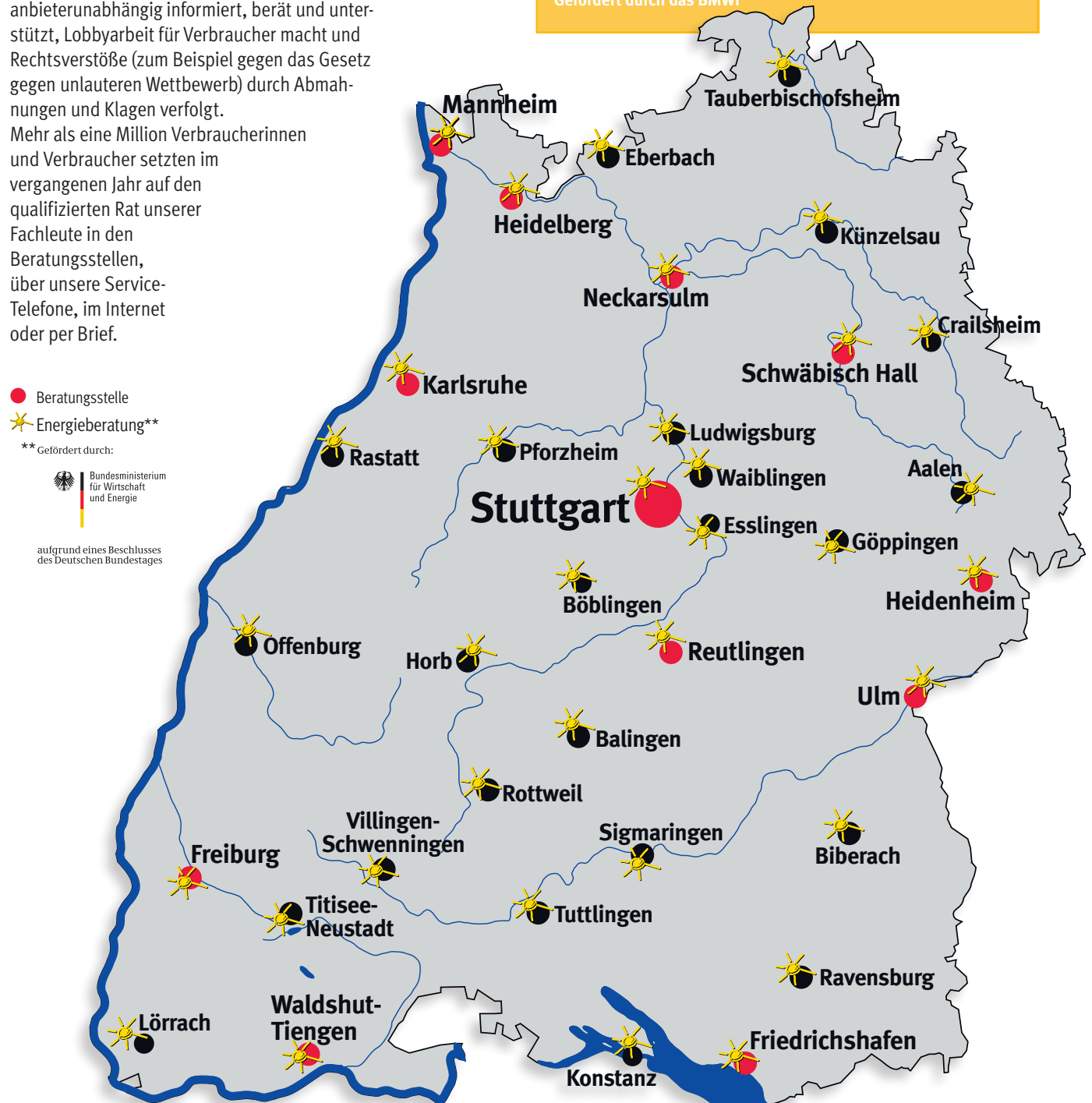
Terminvereinbarung unter (0711) 66 91 10
Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr

bundesweit 0800 809 802 400 (kostenfrei)
Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr

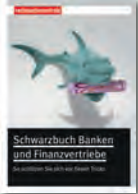
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

Gefördert durch das BMWi





Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:
 Telefon (0711) 66 91 10
 Mo-Do 10-18 Uhr | Fr 10-14 Uhr
 E-Mail: info@vz-bw.de



Schwarzbuch Banken und Finanzvertriebe
 So schützen Sie sich vor fiesen Tricks

Beraten und verkauft? Wer Geld angelegt hat, merkt oft erst hinterher, dass er reingelegt wurde. Kosten werden verschleiert, Risiken schön geredet und bei der Beratung steht die zu erwartende Verkaufsprovision im Vordergrund – und nicht das Interesse des Kunden. Das Schwarzbuch erläutert die gängigsten Bankentrics beim Verkauf von Finanzprodukten und erklärt, wann Anbieter in die Haftung genommen werden können. – 2012, 1. Auflage, A5, ca. 176 S., Bestell-Nr. FR57, **9,90 €**



Versicherungsschaden. Was tun?

Versicherungsschaden und die Versicherung zahlt nicht? Die Schadensregulierung und Durchsetzung von Ansprüchen haben ihre Tücken. Handeln Sie richtig, wenn es darauf ankommt. Dazu sollten Sie die Tricks und Besonderheiten der Branche kennen und wissen, welche Fristen und Dokumentationspflichten Sie einhalten müssen. Von Hausrat- über Unfall- bis hin zu Kranken- und Kfz-Versicherungen: Dieser Ratgeber zeigt Ihnen Schritt für Schritt, worauf es ankommt – in 13 verschiedenen Versicherungssparten. – 2012, 1. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. TR63, **11,90 €**



Vorzeitig in Rente gehen

Die angespannte Arbeitsmarktlage, die starke berufliche Belastung und der immer schnellere Wandel der einzelnen Berufsbilder verstärken den Trend, frühzeitig in Rente zu gehen. Der Ratgeber erläutert die aktuelle Gesetzeslage, die wichtigsten Regelungen und beschreibt anhand zahlreicher Beispiele die Auswirkungen in der Praxis. – 2014, 3. Auflage, 176 S., Bestell-Nr. TR54-03, **11,90 €**



Endlich erwachsen! Die besten Tipps für Auszug, Ausbildung und Studium

Die eigene Wohnung, der erste Job, ein ganz neues Leben an der Uni: Nach der Schule gibt es allerhand Veränderungen. Und eine gute Vorbereitung zahlt sich hier aus. Einnahmen und Ausgaben: Alles unter eigener Kontrolle Versicherungen: Was brauche ich, was nicht? Umzug: Eine Wohnung finden und stressfrei einziehen Zusammenleben: So klappt's mit Vermieter und Mitbewohnern. Ausbildung: Meine Rechte am Arbeitsplatz. Studium: Nebenjobs, BAfÖG, Stipendien und Co. – 2014, 2. Auflage, A5, 216 S., Bestell-Nr. FR50-02, **12,90 €**



Altersvorsorge richtig planen
 Die besten Strategien für Ihre finanzielle Absicherung

Richtig rechnen, Finanzprodukte beurteilen und die individuell passende Strategie wählen: Das sind die Bausteine einer erfolgreichen Altersvorsorge. Denn ohne Eigeninitiative geht es nicht. Und die staatliche Rente reicht in den seltensten Fällen für einen sorgenfreien Ruhestand. Entwickeln Sie mithilfe des Ratgebers Ihre persönliche Vorsorgestrategie – egal ob Sie Berufseinsteiger, in der Familiengründungsphase oder im Alter 45 plus sind. Das Einmaleins der Altersvorsorge ist gar nicht schwer – wenn man Bescheid weiß und so die richtigen Entscheidungen treffen kann. – 2013, 2. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. FR41-02, **12,90 €**



Mein Recht auf Geld vom Staat
 Welche Leistungen stehen mir zu?

Der Ratgeber zeigt, für welche unterschiedlichen Lebenssituationen öffentliche Mittel bereit stehen und wer von diesen Leistungen profitieren kann. Elternschaft, Ausbildung und Studium, Berufstätigkeit, Arbeitslosigkeit, Vermögensbildung und Altersvorsorge, Wohnen, Krankheit, Pflegebedürftigkeit sind die wichtigsten Stichworte, zu denen der Ratgeber Orientierung bietet und Zuständigkeiten aufzeigt. – 2015, 1. Auflage, 256 S., A5, Bestell-Nr. TR76-01, **12,90 €**



Wenn die Rente nicht reicht
 Welche finanziellen Hilfen Sie erwarten können

Die Zahlen sind erschreckend: Nach der Statistik der Deutschen Rentenversicherung erhalten weit über 10 Mio. Rentner weniger Geld, als ihnen über die Grundsicherung zusteht. Und angesichts des sinkenden Rentenniveaus wird die Altersarmut in Zukunft noch erheblich zunehmen. Der Ratgeber bietet Orientierung, wie die Grundsicherung als staatliche Hilfe im Alter und bei Erwerbsminderung funktioniert und welche Formalitäten einzuhalten sind. • Die am 1.1.2016 in Kraft getretenen Änderungen zur Grundsicherung und die neuen Regelsätze sind berücksichtigt – 2016, 1. Auflage, 194 S., Bestell-Nr. TR77-01, **12,90 €**



Haus und Wohnung richtig versichern
 Risikoschutz, den jeder braucht

Die eigene Immobilie ist meist die größte Investition im Leben. Schäden durch Feuer, Sturm oder Wasser können daher schnell die Existenz bedrohen. Aber welcher Schutz ist wirklich sinnvoll, welche Versicherung tatsächlich notwendig? – 2013, 1. Auflage, 128 S., Bestell-Nr. GB25-01, **8,90 €**



Berufsunfähigkeit gezielt absichern

Die Berufsunfähigkeitsversicherung – für jeden wichtig! **An sich ist es ganz einfach:** Wer von seiner Arbeit lebt, braucht eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Denn die gesetzliche Versorgung reicht im Fall der Fälle bei Weitem nicht aus. Obwohl das Risiko, berufsunfähig zu werden, relativ hoch ist, sind erstaunlich viele Menschen nicht oder nicht ausreichend gegen den Verlust ihrer Arbeitskraft versichert. **Dieses Buch zeigt Ihnen unter anderem,** • wie Sie Ihre Versorgungslücke richtig einschätzen, • was ein guter Versicherungsschutz kosten darf, • worauf Sie beim Vergleich von Versicherungsbedingungen achten sollten, • wie Sie mit den Gesundheitsfragen im Versicherungsantrag umgehen, • auf welche Vertragsklauseln Sie sich nicht einlassen sollten, • wie Sie Ihre Rente durchsetzen, • welche Alternativen es zur Berufsunfähigkeitsversicherung gibt. Mit vielen Vergleichstabellen zu den wichtigsten Anbietern. – 2016, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. Wl03-01, **16,90 €**



Vorsicht: Abzocke!
 Das sind Ihre Rechte

Hinter den billigsten Schnäppchen und den größten Gewinnversprechungen stecken oft üble Tricks, die Ihnen das Geld aus der Tasche ziehen sollen. Ob zu Hause, unterwegs, am Telefon oder im Internet: Kein Lebensbereich bleibt verschont. Wie aber schützen Sie sich gegen unseriöse Angebote? Der Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen. – 2014, 1. Auflage, 144 S., Bestell-Nr. GB27-01, **9,90 €**



Altersvorsorge mit wenig Geld
 Kleine Beträge – große Wirkung

Viele müssen mit ihren Finanzen jonglieren, um einigermaßen über die Runden zu kommen. Da bleibt die private Altersvorsorge oft auf der Strecke. Dieser Ratgeber zeigt, welche Fördermittel und verborgenen Geldquellen sich anzapfen lassen, um sich dennoch längerfristig ein kleines Polster für den Ruhestand aufzubauen. Daneben wird aufgezeigt, welche Sparformen für Kleinsparer überhaupt geeignet sind. – 2014, 1. Auflage, A5, 144 S., Bestell-Nr. FR61-01, **9,90 €**



Mit oder ohne Trauschein?
 Rechtliche Folgen für Paare in allen Lebenslagen

Mit oder ohne Trauschein leben? Was auf den ersten Blick eine Frage des Gefühls zu sein scheint, kann weitreichende rechtliche und finanzielle Konsequenzen haben. Vor allem bei einschneidenden Ereignissen im Leben, wie Trennung oder schwerer Krankheit, aber auch bei der Geburt eines Kindes oder dem Wunsch nach einer Adoption greifen unterschiedliche Regelungen zum Ehe- und Familienrecht. Viele Beispielfälle geben eine gute Orientierung. Die Unterschiede von Ehe, Lebensgemeinschaft und eingetragener Lebenspartnerschaft bei: • Unterhaltsansprüchen • Haftung für Handlungen und Schulden • Sorgerecht bei Kindern und Adoptionsrecht • Erbrecht u. v. m. • Mit praktischen Tipps zum Verhalten gegenüber Behörden – 2015, 1. Auflage, 176 S., A5, Bestell-Nr. TR75-01, **12,90 €**



Clever studieren mit der richtigen Finanzierung

Studieren kostet Zeit und Geld. Aber der Gang zur Uni zahlt sich aus, persönlich wie beruflich. Doch wie viel kostet das Studentenleben? Und wie soll man das alles finanzieren? In diesem Ratgeber finden Sie die Antworten. – 2014, 5. Auflage, 200 S., Bestell-Nr. FR29-05, **12,90 €**



Was ich als Mieter wissen muss

Recht haben und Recht bekommen ist auch bei Problemen zwischen Mieter und Vermieter zweierlei. Dieser Ratgeber erklärt die Rechte und Pflichten im Wohnraummietrecht, vom Abschluss des Mietvertrags bis das Mietverhältnis zum Aus- oder Umzug endet. Gerade hier gibt es oft Streit – wegen der Kündigung, notwendigen Schönheitsreparaturen oder bei der Wohnungsübergabe. • Was im Mietvertrag geregelt ist • Was bei der Mietzahlung und bei Mieterhöhungen zu beachten ist • Wie eine korrekte Kündigung aussehen muss • Mit Hinweisen auf die aktuelle Rechtsprechung in Mietrechtsfällen • Mit Praxistipps, Musterbriefen und Formulierungsvorschlägen – 2016, 1. Auflage, 380 S., Bestell-Nr. TR82-01, **16,90 €**



Richtig versichert: Wer braucht welche Versicherung?

Viele Versicherungen sind überflüssig und zu teuer. Gleichwohl sind einige Versicherungen in bestimmten Lebenssituationen unerlässlich. Die richtige Entscheidung im großen Angebot der Policen ist hier gefragt. Dieser Ratgeber informiert über den für Sie passenden Versicherungsschutz und gibt Ihnen wichtige Hinweise für die richtige Wahl und Vertragsgestaltung. • Persönliche Versicherungssituation analysieren • Den richtigen Versicherungsschutz finden • Umfassender Überblick über alle Versicherungssparten • Was Sie vor dem Abschluss bedenken sollten – 2016, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wl04-01, **16,90 €**

RATGEBER VERANSTALTUNGEN

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg



Geldanlage

Einfache Strategien für Ihre Finanzplanung
 Was tun, wenn die Zinsen gegen Null gehen? Billionen von Euro haben die Deutschen auf der hohen Kante liegen, auf dem sicheren Sparbuch, auf Festgeld- und Tagesgeldkonten, in Goldbarren und Aktien oder auch in hochriskanten Fonds. Dabei zeigt sich allerdings häufig: Der Anlagemix des Einzelnen ist alles andere als optimal, und Anlageformen und -ziele sind nicht gut aufeinander abgestimmt. Was also tun, wenn nur magere Zinsen geboten werden? Und wenn Banken und Finanzberater eher auf ihren eigenen Vorteil als auf das Wohl ihrer Kunden bedacht sind? **NEU in 2017** • Einfach: Wie funktioniert die Finanzplanung in Eigenregie? • Verständlich: Nachteiligen Anlageprodukten aus dem Weg gehen • Erfolgreich: Kosten sparen und Rendite optimieren, Anbieter richtig vergleichen, günstige Wertpapier- und Fondsdepots finden • Mit Tipps für ethische, soziale und ökologische Geldanlagen – 1. Auflage 2017, 208 S., 16,5 x 22,0 cm, Klappenbroschüre, Bestell-Nr. Wl02-01, **16,90 €**



Nebenberuflich selbstständig

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

Alles für den erfolgreichen Start
 Ob mit einem eigenen Onlineshop, mit kunsthandwerklichem Geschick, als Webdesigner, Hausmeister oder Lokalreporter – für viele Qualifikationen und Talente gibt es Wege, mit einer Existenzgründung im Nebenberuf noch etwas Geld hinzuzuverdienen. Und so vielfältig wie die Möglichkeiten sind auch die Motive für einen Nebenjob: Finanzierung des Studiums, Aufbesserung des Familieneinkommens, Professionalisierung im Hobbybereich. Aber auch im Kleinen gilt: Wer nachhaltig erfolgreich sein will, braucht rechtliches, steuerliches und betriebswirtschaftliches Basiswissen. – 2017, 1. Auflage, 160 Seiten, 16,5 x 22,0 cm, Klappenbroschüre, Bestell-Nr. Wl02-01, **16,90 €**

❖ Gesundheit & Pflege



Ratgeber Zähne

Was Patienten wissen müssen: Behandlung, Kosten, Rechte

Rund 90 Millionen zahnärztliche Behandlungen gibt es jährlich in Deutschland. Und fast immer müssen Patienten zumindest einen Teil der Kosten selbst tragen – bei der Zahnreinigung ebenso wie beim Zahnersatz. Doch bei der Überprüfung der Zahnarztrechnung und der Qualitätskontrolle von Füllungen oder Wurzelbehandlungen fühlen sich viele Patienten überfordert.

Qualität und Kosten selber prüfen:

- ❖ Von Amalgam bis Goldinlay, von Brücke bis Implantat – welche Lösung ist ausreichend, was darf sie kosten?
 - ❖ Heil- und Kostenplan verstehen und prüfen: Was wird über die Krankenkasse, was privat abgerechnet?
 - ❖ Was tun bei möglichen Behandlungsfehlern?
 - ❖ Vor- und Nachteile von Zahnzusatzversicherungen und Behandlungen im Ausland
- 2016, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. GP48-01. **14,90 €**



Pflegefall – was tun?

Schritt für Schritt zur guten Pflege

Über 2,7 Mio Pflegebedürftige: Der Basis-Ratgeber für alle Betroffenen.

Ob plötzlich oder absehbar – wird ein Angehöriger zum Pflegefall, gerät das Leben ins Wanken, und ein kühler Kopf ist gefragt: Was ist zuerst zu tun? Welche gesetzlichen Leistungen stehen Pflegebedürftigen zu? Wie lassen sich passende Hilfsangebote auswählen? Der Ratgeber zeigt Schritt für Schritt, wie sich gute Hilfe organisieren lässt.

– 2017, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wio5-01. **16,90 €**

❖ Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht



Meine Rechte bei Kauf und Reklamation

Basiswissen für König Kunde

Mit allen Änderungen der Rechtsprechung zum Juni 2014. Dieser Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen und was Sie tun können, wenn Probleme auftauchen. – 2014, 2. aktualisierte Auflage, 120 S., Bestell-Nr. GB21-02. **9,90 €**



Das Haushaltsbuch

Stellen Sie Ihre Einnahmen und Ausgaben 54 Wochen lang zusammen – dann wissen Sie, wo Sie besser wirtschaften können im „Unternehmen Haushalt“. – 2017, 23. Auflage, A4, Spiralbindung, 100 S., Bestell-Nr. FR47-23. **7,90 €**



Ihr Recht auf Reha

Alles über Antragstellung, Leistungen und Zahlung

- Ablehnender Bescheid – was tun? • Leistungen und Zahlungen – wer ist zuständig? • Medizinische, geriatrische, berufliche und soziale Rehabilitation • Wenn Reha zur Rente führt • Rehabilitation im Ausland • Was nach der Reha wichtig ist • Finanzielle Unterstützung für Leistungsempfänger – 2014, 1. Auflage, 144 S., Bestell-Nr. GP39-01. **9,90 €**



Das Vorsorge-Handbuch

Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament

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. – 2017, 2. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wio1-02. **12,90 €**



Pflege zu Hause organisieren

Was Angehörige wissen müssen

Angehörige sind der größte Pflegedienst! Denn über 1,8 Millionen Pflegebedürftige werden zu Hause gepflegt, Tendenz steigend. Dieser Ratgeber richtet sich speziell an alle, die einen pflegebedürftigen Angehörigen versorgen wollen. Sie müssen die Pflege organisieren, sich um finanzielle Fragen kümmern, Pflegedienste engagieren – und stehen damit vor einer Fülle an Fragen, die dieser Ratgeber zu beantworten hilft. – 2017, 2. Auflage, 216 S., Bestell-Nr. GP43-02. **14,90 €**



Psychotherapie

Chancen erkennen und mitgestalten

Volkskrankheiten Burnout und Depression
Doch wo finden Betroffene Hilfe bei Burnout, Depression und Angststörungen? Wie können Betroffene überhaupt herausfinden, ob eine Psychotherapie hilfreich sein kann? Und welches sind die entscheidenden Merkmale für eine erfolgreiche Therapie?
❖ Behandlungsempfehlungen für die wichtigsten psychischen Störungen
❖ Auswahl der geeigneten Therapie
❖ Der Ablauf einer Psychotherapie
❖ Der „Psychomarkt“:
Vorsicht bei Lebenshilfen aller Art
❖ Aktualisierte und völlig überarbeitete Neuauflage auf dem Stand der Psychotherapie-Richtlinie 2017.
Mit Literaturhinweisen und wichtigen Adressen. – 2017, 4. Auflage, 184 S., Artikel-Nr. GP33-04. **19,90 €**



Patientenverfügung

Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Die 18. Auflage des Titels ist nur noch als e-Book erhältlich.

Ihre Wünsche – rechtssicher hinterlegt

Jeder Mensch kann plötzlich in eine Situation geraten, in der er nicht mehr selbständig Wünsche äußern oder Entscheidungen treffen kann. Mit einer Patientenverfügung, einer Vorsorgevollmacht und einer Betreuungsverfügung legen Sie Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest. Sie sind sofort auf der sicheren Seite, wenn Sie diese schriftlich verfassen. Mithilfe unseres Ratgebers, den Textbausteinen und Musterformularen ist das kein Problem. Diese Patientenverfügung entspricht den aktuellen Anforderungen des Bundesgerichtshofes (BGH) von August 2016. Diese Entscheidung des Bundesgerichtshofs (Az: XII ZB 61/16) sagt: Eine Patientenverfügung ist nur dann bindend, wenn sie ausreichend konkret formuliert ist – ansonsten gibt es zu viele Interpretations- und somit Handlungsspielräume für Ärzte und Angehörige. Bestell-Nr. E-Book (PDF): EB31-18 (5,57 MB). 7,99 € (Sofort downloadbar) Bestell-Nr. E-Book (ePub): EB32-18 (862,2 KB). 7,99 € (Sofort downloadbar)



Ihr gutes Recht als Patient

Patientenrechte beim Arzt und im Krankenhaus

Hilfe bei der Rechtsdurchsetzung im Gesundheitswesen

Klärt ein Arzt unzureichend über Behandlungsriskiken oder -alternativen auf, ist die Abrechnung nicht in Ordnung, verweigert die Krankenkasse Leistungen oder bietet eine Arztpraxis ihre Extras nur gegen Bares an, müssen Patienten und Versicherte oftmals um die Durchsetzung ihrer Ansprüche kämpfen – vorausgesetzt, sie kennen ihre Rechte. Die nötigen Hilfestellungen hierzu liefert der aktualisierte Ratgeber. – 2013, 3. Auflage, 200 S., Bestell-Nr. GP31-03. **9,90 €**



Das Pflegegutachten

Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung

Der Ratgeber bietet die optimale Vorbereitung auf den Gutachtertermin:

- ❖ Pflegegrade statt Pflegestufen: Welche Kriterien für die Pflegebedürftigkeit jetzt wichtig sind
 - ❖ Mit welchen Fragen bei der Begutachtung zu rechnen ist und wie die Begutachtung abläuft
 - ❖ Wie der Pflegegrad ermittelt wird
 - ❖ Wie Sie Widerspruch einlegen, wenn Sie mit dem Pflegebescheid nicht einverstanden sind
- Alle Pflegeansprüche sichern – Aktuell zur Pflegereform 2017**
Wer pflegebedürftig ist, erhält Leistungen aus der Pflegeversicherung – um zum Beispiel einen Pflegedienst oder eine stationäre Pflege bezahlen zu können. Voraussetzung dafür ist, dass die Pflegebedürftigkeit per Gutachten festgestellt wird. – 2017, 1. Auflage, 152 S., Bestell-Nr. GP51-01. **9,90 €**

❖ Recht



Lexikon Eigentumswohnung

Praxiswissen von A bis Z

Ein Buch mit sieben Siegeln – so erscheinen manchem die rechtlichen Regelungen rund um die Eigentumswohnung. Hausgeld, Instandhaltungsrücklage, Verwaltervertrag, bauliche Veränderungen – über diese und viele weitere Themen sollten Eigentümer Bescheid wissen, um Nachteile zu vermeiden. Dieses Lexikon schafft Klarheit – in verständlicher Sprache, mit Verweisen auf die maßgeblichen Urteile und vielen Ratschlägen zum konkreten Vorgehen. – 2016, 1. Auflage, A5, 368 S., Bestell-Nr. TR79-01. **16,90 €**



Handwerker und Kundendienste

Meine Rechte und Ansprüche

Ärger vermeiden – Konflikte lösen
Die wichtigsten Fragen und Antworten
Wenn es zum Streit mit dem Handwerker kommt, können Sie klein begeben, sich über ein Pfüsch ärgern oder die völlig überhöhte Rechnung zahlen. Sie können aber auch auf eine ordnungsgemäße Erledigung des Auftrags bestehen und damit vermeiden, über den Tisch gezogen zu werden. – 2012, 1. Auflage, 120 S., Bestell-Nr. GB20. **8,90 €**



Mietminderung bei Wohnungsmängeln

In welchen Fällen kann die Miete gemindert werden, weil die mangelhafte Wohnung nur eingeschränkt oder gar nicht zu nutzen ist? Welche Rechte haben Mieter, wenn der Vermieter sich querstellt und die Mängel nicht beheben will? Viele beispielhafte Urteile zu den verschiedenen Mängeln rund um Wohnung, Gemeinschaftsanlagen und Wohnumfeld geben Orientierungshilfe, um die Höhe möglicher Minderungsquoten zu bemessen. Nicht zuletzt wird erklärt, wann Mieter Schadenersatz wegen Wohnungsmängeln fordern oder sogar fristlos kündigen können – 2012, 2. Auflage, 208 S., Bestell-Nr. TR58. **11,90 €**



Was ich als Rentner wissen muss

Finanzen, Steuern, Rente, Versicherungen

Wer in den Ruhestand tritt, dessen Leben ändert sich beträchtlich. Nicht nur weil die Arbeit wegfällt und der Alltag andere Perspektiven eröffnet. Doch nur wer gut informiert ist, wird den neuen Lebensabschnitt so richtig genießen können. Der aktuelle Ratgeber zeigt allen, die kurz vor der Rente stehen oder gerade im Ruhestand sind, kompakt und verständlich, welche Maßnahmen zu treffen sind. – 2014, 1. Auflage, 240 S., **12,90 €**



Richtig vererben und verschenken

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. – 2017, 1. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. TR86-01. **14,90 €**



Wenn die Pfändung droht

Wenn bei Ihnen eine Pfändung droht oder bereits stattgefunden hat, geht es Ihnen wie rund acht Millionen Menschen in Deutschland, die von einer Überschuldung betroffen sind. Mit Berechnung des pfändbaren Arbeitseinkommens, Pfändungstabelle für Arbeitseinkommen bei monatlicher Auszahlung und Bescheinigung über die nicht erfassten Beträge auf einem Pfändungsschutzkonto. – 2012, 1. Auflage, 160 S., Bestell-Nr. TR64. **11,90 €**



Was tun, wenn jemand stirbt?

Ein Ratgeber in Bestattungsrufen

Der Gedanke ans Sterben wird von vielen verdrängt. Und zum Schmerz über den Verlust eines geliebten Menschen wollen nüchterne Entscheidungen über Bestattungsformalitäten gar nicht passen. Doch müssen solche Entscheidungen, die auch erhebliche finanzielle Folgen haben, getroffen werden. Für alle, die Hilfe bei der Bewältigung ihrer Trauer benötigen, gibt es ein Extra-Kapitel in diesem Ratgeber. Außerdem: Praktische Checklisten zu wichtigen Dokumenten im Todesfall. Mit Friedhofsgebühren von über 75 Städten. – 2015, 21. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. FR43-21. **12,90 €**



Richtig reklamieren

Das Handbuch mit 134 Musterbriefen

Der Telefonanschluss lässt auf sich warten. Die gebuchte Pauschalreise entpuppt sich als Reinfall. Der Versicherer verweigert die Regulierung des Schadens. Die Bank verlangt für die Bearbeitung des Kredits ein Entgelt. Ein Klick im Internet beschert ein kostenpflichtiges Abo. Der Handwerker will mehr Geld als im Kostenvoranschlag kalkuliert... Wer es versteht, bei den alltäglichen Verbraucherproblemen richtig zu reklamieren, kann seine Rechte auch wirkungsvoll durchsetzen. Der neue Ratgeber skizziert verständlich die jeweilige Rechtslage und hat mit Checklisten und Musterbriefen praktische Hilfestellungen parat. – 2014, 1. Auflage, 224 S., Bestell-Nr. TR72-01. **11,90 €**

❖ 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 Werktagen 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 bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. Versandservice der Verbraucherzentralen, Himmelgeister Straße 70, 40225 Düsseldorf, Telefon: (02 11) 3 809 555, Telefax: (02 11) 3 809 235, 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 zurückzahlen, 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 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V., Versandservice der Verbraucherzentralen, Himmelgeister Straße 70, 40225 Düsseldorf, 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)	ab	versandkostenfrei
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	ab
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
Himmelgeister Straße 70
40225 Düsseldorf
Fax: 02 11/3 809 235
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir^{*)} den von mir/uns^{*)} abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren:

..... Titel der Ratgeber

..... bestellt am

..... erhalten am

..... Mein Name

..... Meine Anschrift

..... Datum, Unterschrift

^{*)} Unzutreffendes streichen



Lebensmittel-Lügen
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

Dieser Ratgeber klärt auf: Er zeigt die Tricks und Finten, hilft Ihnen diese zu erkennen und sich dagegen zu wehren. Neu in der dritten Auflage: Thema Tierschutz – so wird mit Produkthinweisen wie „tiergerecht“ oder „artgerecht“ getrickst und getäuscht. Der große Erfolg des Portals lebensmittelklarheit.de zeigt: die Verunsicherung ist groß und der Informationsbedarf hoch. – 2016, 3. Auflage, A5, 248 S., Bestell-Nr. ET24-03. **14,90 €**



Gesunde Ernährung von Anfang an
Stillen, Säuglingsnahrung, Breie und Gläschenkost

Wenn ein Baby auf die Welt kommt, haben Eltern viele Fragen. Ganz besonders wichtig ist dann die Nahrung. Denn für das Kind wünschen sich alle Eltern das Beste. Dieser Ratgeber hilft dabei, dem Baby einen gesunden Start ins Leben zu ermöglichen, Werbeaussagen kritisch zu hinterfragen und den Angebot-Dschungel durchschaubar zu machen. – 2016, 19. Auflage, A5, 122 S., Bestell-Nr. ER79-19. **7,90 €**



Vegetarisch Kochen
Saisonal, gesund und lecker

Kreatives Kochen, Schnelligkeit und regionale Zutaten müssen sich nicht ausschließen. Alle Rezepte aus „Vegetarisch Kochen“ sind familienerprobter, von den Ernährungsexperten der Verbraucherzentrale empfohlen und vielseitig: Zu jeder Jahreszeit gibt es Suppen, Salate, Hauptspeisen – herzhaft oder süß – und Geschenke aus der Küche. – 2015, 1. Auflage, 176 S., 20 x 25 cm, Hardcover, Bestell-Nr. ET33-01. **19,90 €**



Wie ernähre ich mich bei Krebs?
Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag

Welche Ernährungsweise sinnvoll ist und wie wissenschaftlich fundierte Empfehlungen von wirkungslosen oder sogar gefährlichen „Krebsdiäten“ unterschieden werden können, erläutert dieser Ratgeber. Ausführliche Hintergrundinformationen sind nützlich, um Körperfunktionen und verschiedene Therapieverfahren besser zu verstehen. Tipps, wie Betroffene und Angehörige den Heilungsprozess fördern und ihre persönliche Lebensqualität erhalten können. – 2014, 2. Auflage, A5, 248 S., Bestell-Nr. ET05-02. **12,90 €**



Kreative Resteküche
Einfach – schnell – günstig

Mit ein wenig Phantasie lässt sich aus Resten noch etwas Leckeres zaubern. Wie dies schnell, einfach und preiswert funktioniert, ohne dass noch Wertbares in die Mülltonne wandern muss, steht in diesem Ratgeber. Tipps rund um Einkaufen, Vorratshaltung und Haltbarmachen runden die einfallsreiche Lektüre rund um Resteverwertung und den verantwortungsvollen Umgang mit Lebensmitteln in der Küche ab. – 2012, 2. Auflage, 230 S., Bestell-Nr. ET02-02. **9,90 €**



Was bedeuten die E-Nummern?
Lebensmittel-Zusatzstoffliste

Dieser Ratgeber erläutert und bewertet 325 europaweit zugelassene Stoffe. – 2015, 67. Auflage, DIN lang, 88 S., Bestell-Nr. ER75-67. **5,90 €**



Gewicht im Griff
Das 10-Punkte-Programm für mehr Wohlbefinden

Der Ratgeber klärt auf, wie viel der Körper wovon braucht, warum Vollkorn wertvoll ist und was von pflanzlichen Alternativen zu Milchprodukten zu halten ist. Checklisten helfen, das eigene Essverhalten zu verstehen, und zahlreiche alltagstaugliche Tipps machen es leicht, sich nährstoffreich und lecker zu ernähren. Der Rezeptteil bietet dazu über 60 schnelle und einfache Rezepte. So gelingt die Ernährungsumstellung hin zu mehr Wohlbefinden und weniger Gewicht! – 2017, 1. Auflage, 216 S., vierfarbig | 17,1 x 23,1 cm | Smartcover, Bestell-Nr. ET40-01. **19,90 €**



Mit Kindern essen
Gemeinsam genießen in der Familienküche

Alle Eltern wünschen sich für ihre Kinder nur das Beste und wollen ihre Familien gesund ernähren. Aber dann mag der Nachwuchs nur „Nudeln mit ohne Soße“ und auf die Frage, was es zu essen geben soll, lautet die immergleiche Antwort „Pommes“. Dieser Ratgeber zeigt, welche kindlichen Bedürfnisse das Essverhalten steuern, und erläutert, wie und wo Eltern darauf Einfluss nehmen können. Rund 120 erprobte vegetarische Familienrezepte bieten die Möglichkeit, das Gelernte direkt auf den Tisch zu bringen. – 2016, 1. Auflage, A5, 224 S., Bestell-Nr. ET34-01. **12,90 €**

Vorträge, Workshops und Ausstellungen

kostenlos

Anmeldung zu Workshops erforderlich:

Telefon (0711) 66 91 211 (Mo–Fr 9–12 Uhr) | E-Mail: ernaehrung@vz-bw.de

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Freiburg**
79098 Freiburg | Kaiser-Joseph-Str. 271
1.OG

Alles Veggie?
Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Di 9.1. bis Di 20.2.

**Nicht ohne Grund –
Preisangaben im Lebensmittelhandel**
Infoecke
Do 11.1. bis Di 6.2.

Vegetarische und vegane Ernährung
Vortrag
Di 30.1. 16.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Schokologie
Workshops für Schulklassen Stufe 7–9
bis Do 1.2.

**Klimabewusste Ernährung –
Möglichkeiten und Grenzen**
Ausstellung
Do 8.2. bis Di 10.4.

Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Di 20.2. bis Do 22.3.

Vortrag
Mi 21.3. 10.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Karlsruhe**
76133 Karlsruhe | Kaiserstraße 167 | 4.OG

Alles Veggie?
Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Di 9.1. bis Do 1.3.

Lebensmittelkennzeichnung
Infoecke
Di 9.1. bis Do 1.3.

Vegetarische und vegane Ernährung
Vortrag
Di 20.2. 16.30–17.45 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Milch-Kompass: Mehr Plan beim Einkauf
Ausstellung
Di 6.3. bis Do 26.4.

Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Di 6.3. bis Do 26.4.

Vortrag mit Verkostung
Di 27.3. 16.30–17.45 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Mannheim**
68161 Mannheim | N4, 13–14

Milch-Kompass: Mehr Plan beim Einkauf
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 8.1. bis Fr 2.3.

Infoecke
Mo 8.1. bis Fr 2.3.

Vortrag
Fr 23.2. 14–15.15 Uhr

Alles veggie?
Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 5.3. bis Fr 27.4.

Lebensmittelkennzeichnung
Ausstellung
Mo 5.3. bis Fr 27.4.

Vegetarische und vegane Ernährung
Vortrag mit Verkostung
Fr 23.3. 14–15.15 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Reutlingen**
72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Lebensmittelkennzeichnung
Infoecke
Mi 3.1. bis Di 20.2.

Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 8.1. bis Fr 9.2.
Referentin: Amelie Wolf

Vortrag
Do 18.1. 17 Uhr
Referentin: Amelie Wolf

**Lebensmittelverpackungen –
gut verpackt, alles transparent?**
Workshop für Verbraucher
Do 8.2. 17 Uhr

Infoecke
Mi 21.2. bis Do 29.3.

Schokologie
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 19.2. bis Fr 23.3.
Referentin: Amelie Wolf



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

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Stuttgart**
70178 Stuttgart | Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)

Milch-Kompass: Mehr Plan beim Einkauf
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 8.1. bis Fr 23.2.

Ausstellung
Do 11.1. bis Mi 28.2.

Vortrag mit Verkostung
Do 22.2. 17–18 Uhr
Referentin: Elvira Schwörer

**Werbung und Wirklichkeit
bei Lebensmitteln**
Vortrag
Mi 7.2. 17–18 Uhr
Referentin: Heike Silber

Mach-Bar-Tour
Workshops für Schulklassen Stufe 7–10
Mo 26.2. bis Fr 20.4.

Infoecke
Do 1.3. bis Do 12.4.

**Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Ulm**
89073 Ulm | Frauengraben 2

**Klimabewusste Ernährung –
Möglichkeiten und Grenzen**
Workshops für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 8.1. bis Fr 16.2.
Referentin: Alexandria Geiselmann

Vortrag
Mi 24.1. 17–18 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselmann

**„Ess-Kult-Tour“ – Entdecke die Welt der
Lebensmittel (Ausgewählte Stationen)**
Workshops für Schulklassen Stufe 7–13
Mo 19.2. bis Fr 23.3.
Referentin: Alexandria Geiselmann

**Werbung und Wirklichkeit
bei Lebensmitteln**
Infoecke
Mo 19.2. bis Do 29.3.

Vortrag
Mi 21.3. 17–18 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselmann

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: DE93 6012 0500 0008 7201 00, BIC/SWIFT: BFSWDE33STG.

Name _____

Vorname _____ Titel _____

Straße, Hausnummer _____

PLZ _____ Wohnort _____

Telefon _____

E-Mail _____

Datum _____ Unterschrift _____

Bitte abschicken an:
Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.
Mitgliederbetreuung
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
E-Mail: mitglieder@vz-bw.de
Fax: (0711) 66 91 50

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter
 meiner Postanschrift
 meiner E-Mail Adresse
 meiner Faxnummer

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

Bitte teilen sie uns Ihre Entscheidung mit und kreuzen Sie an:
 Ja, ich möchte, dass der Mitgliedsbeitrag jährlich abgebucht wird. Senden Sie mir hierfür ein Formular für die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats zu.
 Nein, ich überweise den Mitgliedsbeitrag selbst.
Bankverbindung:
Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: DE93 6012 0500 0008 7201 00
BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

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 16.02.2017, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.