

# Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 1 • 31. Jahrgang

Januar – März 2015

## Land Baden-Württemberg stärkt die Verbraucherzentrale

Eine gute Nachricht für die Verbraucher in Baden-Württemberg: Die Landesregierung und der Landtag in Baden-Württemberg haben eine deutliche finanzielle Stärkung der Arbeit der Verbraucherzentrale beschlossen! Verbunden mit dieser Stärkung ist der Auftrag, das Beratungsangebot für die Verbraucher in der Fläche auszuweiten. Diesen Auftrag nehmen wir gerne an. „Verbraucher“ ist jeder, der einkauft, einen Vertrag über Telefon oder Internetzugang abschließt, einen Versicherungsvertrag oder ein Bankkonto hat. Die Privatisierung von Bereichen, in denen ehemalige Staatsbetriebe tätig waren, hat den Verbrauchern eine Fülle neuer, komplexer Angebote gebracht – und viele neue Gesetze, die die Vertragsverhältnisse zwischen Unternehmen und Verbrauchern regeln. Aufgabe der Verbraucherzentrale ist es, zu verschiedenen verbraucherrechtlichen Problemen und Fragen unabhängig zu informieren und zu beraten. Unsere Wege dafür sind bislang zehn Beratungsstellen vor Ort, die schriftliche Beratung per Post oder E-Mail, Telefonhotline, Vorträge und nicht zuletzt unsere Website. Die Verbraucherzentrale schöpft alle technischen Wege aus, auch auf elektronischem Weg den Verbrauchern Hilfe anzubieten. Aber nicht alle Anfragen eignen sich für zum Beispiel eine

Telefonberatung oder eine Erklärung via E-Mail. Juristische Fragestellungen sind oft so komplex, dass sie in einer persönlichen Beratung geklärt werden müssen. Zehn Beratungsstellen bieten den Verbrauchern in ganz Baden-Württemberg eine persönliche Beratung zu verschiedenen Themen an. Dass

weise für bessere Gesetze stark zu machen, wenn sich herausstellt, dass bestehende Regeln nicht ausreichen. Mit den ihr zur Verfügung stehenden Instrumenten der Rechtsdurchsetzung setzt die Verbraucherzentrale seit 50 Jahren Verbraucherrecht gegenüber Unternehmen durch und sorgt so

leisten haben. Sie erhalten dafür eine Einrichtung echter Daseinsvorsorge für ihre Bürgerinnen und Bürger. Angesichts der vielfältigen Aufgaben der Verbraucherzentrale für die Verbraucherinnen und Verbraucher ist es eine wichtige und gute Nachricht, dass Landtag und Landesregierung in Baden-Württemberg die Arbeit der Verbraucherzentrale mit einer Million Euro finanziell deutlich stärken wollen und dies im Doppelhaushalt 2015/2016 umgesetzt wird. Über diese Erhöhungen freuen wir uns und bedanken uns bei allen, die die Arbeit der Verbraucherzentrale unterstützen und sich aktiv für diese Erhöhung eingesetzt haben.

© Digital Storm / shutterstock



das Angebot ausbaufähig ist, zeigen die mitunter langen Wartezeiten oder weiten Anfahrtswege für die aufwendigen Spezialberatungen. Mit der nun angekündigten Mittelerhöhung wird die Verbraucherzentrale einige Lücken schließen und das Angebot der Beratung vor Ort weiter ausbauen. Die Erkenntnisse aus der persönlichen Beratung nutzt die Verbraucherzentrale, um sich beispiels-

dafür, dass Unternehmen rechtswidriges und Verbraucher benachteiligendes Verhalten einstellen. Die Beratung der Verbraucher erfolgt in der Regel nicht kostenfrei. Verbraucher tragen mit einem Geldbetrag zur Finanzierung ihrer eigenen Beratung bei. Aber auch die Gemeinden und Kreise waren und sind wichtige Partner, die mit Zuschüssen einen Beitrag zur Finanzierung einer Beratungsstelle zu



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

### INHALT

■ **Versicherungen: Seite 2** Höhe des Versicherungsbudgets – wichtiger Aspekt in der Versicherungsberatung | Fälle aus der Beratungspraxis: Beratung zur Berufsunfähigkeitsversicherung – nicht immer fruchtbar | Falle Restschuldversicherung ■ **Finanzen: Seite 3** Einlagensicherung wird erneut reformiert | Wie sicher sind Einlagen eigentlich? | Warnung vor „erfolgsabhängigen“ Gebühren bei Investmentfonds ■ **Energie: Seite 4** Neue Transparenz bei Strom- und Gaspreisänderungen? | Die Spar-Stars unter den Haushaltsgeräten ■ **Ernährung: Seite 5** Farbpuder-Partys – ein farbenfroher, nicht ganz ungefährlicher Trend | Süßstoff Aspartam: Neubewertung | Essplorer – die neue App der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ■ **Recht: Seite 6** Fernbusreisen – Welche Rechte habe ich? | Neuregelung zu Inkassoforderungen | „Sie haben gewonnen“ – und von wem bekomme ich nun das Geld? ■ **Gesundheit: Seite 7** Was tun, um Pfüsch und Überraschungen beim Zahnarzt vorzubeugen? | Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung: Altersgrenze 55 | Zuzahlungen in der Apotheke ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

## Fernwärmeversorgung – Wahlfreiheit nicht der Rede wert

Die Nutzung von Fernwärme ist aus der Perspektive der Verbraucher im Wesentlichen durch zwei Faktoren gekennzeichnet:

- Erzeugung, Transport und Vertrieb liegen in der Hand eines Anbieters.
- Häufig unterliegt die Nutzung einem Anschluss- und Benutzungszwang.

Ein Markt für Fernwärme, über den sichergestellt werden würde, dass Verbraucher aus Alternativen auswählen können, existiert nicht. Zwar legt das Energiewirtschaftsgesetz fest, dass die leitungsgebundene Energieversorgung auch preisgünstig und verbraucherfreundlich zu gestalten ist und enthält allerlei Regelungen zur Preistransparenz. Allerdings fällt die Versorgung mit

Fernwärme nicht unter das Energiewirtschaftsgesetz.

Fernwärmeanbieter stehen nur vor der erstmaligen Entscheidung eines Verbrauchers für ein bestimmtes Heizsystem im so genannten Systemwettbewerb zur Heizung mit Öl, Gas oder anderen Brennstoffen. Ist die Entscheidung für die Nutzung der Fernwärme getroffen, ist dem Verbraucher ein Wechsel zu einem anderen Heizungssystem nicht mehr möglich beziehungsweise nur dann möglich, wenn der Verbraucher das Heizsystem komplett austauschen würde.

Ein solcher Austausch ist aber mit so hohen Kosten verbunden, dass er kaum infrage kommt. Selbst diese rein theoretische Möglichkeit

ist dann nicht gegeben, wenn die Gemeinde auf Grundlage ihrer Satzung, durch Festlegung im Bebauungsplan oder durch privatrechtliche Regelungen zwischen ihr und einem Grundstückseigentümer einen Anschluss- und Benutzungszwang vorsieht.

Dies alles hat Folgen für Verbraucher: Sie sind der Preisgestaltung des lokalen Fernwärmeanbieters ausgeliefert. Preise werden oftmals nicht veröffentlicht. Preisänderungen bleiben unbegründet. Preispassungsklauseln sind in den Verträgen häufig so ausgestaltet, dass es für Verbraucher nur schwer zu erkennen ist, wie sich eine Preisänderung zusammensetzt. Es herrscht schlicht Preisintransparenz. So darf es nicht weitergehen!



© Romano23 / shutterstock

## Höhe des **Versicherungsbudgets** – wichtiger Aspekt in der Versicherungsberatung

Versicherungen kosten Geld, oft viel Geld. Es gibt dabei ganz besonders sinnvolle Versicherungen wie die Berufsunfähigkeits-, Kinderinvaliditäts- oder private Haftpflichtversicherung und noch etliche Sparten, die ebenfalls interessant und wertvoll sein könnten. Verbraucher können oder wollen jedoch nur bis zu einer bestimmten Höhe Versicherungsbeiträge aufbringen. Das entscheidende Auswahlkriterium ist deshalb das Versicherungsbudget des Einzelnen.

Auch dieser Aspekt der Finanzierbarkeit einer bedarfsgerechten Versicherungslösung muss in die Überlegungen einbezogen werden. Stehen beispielsweise nur 750 Euro

pro Jahr als Versicherungsbudget für unabdingbare Versicherungen zur Verfügung, ist es nicht sinnvoll, eine Berufsunfähigkeitsversicherung für 700 Euro im Jahr abzuschließen. Auch wenn das Versicherungsbudget für mehrere wichtige Sparten ausreicht, sollte in einer Beratung genau geprüft werden, dass man sich in bestimmten

Sparten – und seien sie auch so wichtig wie die Berufsunfähigkeitsversicherung – nicht überversichert und dann kein Geld mehr für andere wichtige Versicherungssparten wie beispielsweise die private Haftpflichtversicherung zur Verfügung hat.

Wird in die Versicherungsberatung auch die Begrenzung des persönlichen Versicherungsbudgets mit einbezogen, kann eine möglichst ideale Absicherung erreicht werden. Zwei wesentliche Kriterien sind dabei wichtig:

- 1) Wie kann das für Versicherungen zur Verfügung stehende Geld bedarfsgerecht auf verschiedene wichtige Versicherungssparten aufgeteilt werden?
- 2) Falls nötig: Wie kann durch eine Minderung des Versicherungsumfanges Geld gespart werden, um beispielsweise andere wichtige Sparten abschließen zu können. Wenden Sie sich an Ihre Verbraucherzentrale! Gerne gehen wir mit Ihnen diese Kriterien bedarfsgerecht an.



© Oleksiy Mark / shutterstock

Der Fall aus der Beratungspraxis

### Beratung zur **Berufsunfähigkeitsversicherung** – nicht immer fruchtbar

Eine Versicherungsberatung kann Verbrauchern hilfreiche Hinweise bringen. Aus ihr können Erkenntnisse zum eigenen Absicherungsbedarf, Leitlinien für die Auswahl von entsprechenden Versicherungsprodukten und Hilfen bei Tarifauswahl und Vertragsabschluss erwachsen. Eine angebliche Beratung zu Versicherungen kann aber auch das Gegenteil bewirken, wie im Fall eines jungen Verbrauchers, der sich nach einer solchen Erfahrung an die Verbraucherzentrale gewandt hat. Der Mann ist 28 Jahre und noch Student und wird voraussichtlich bald als Ingenieur gut verdienen. Er möchte bereits während der Studenzeit den Fall einer Berufsunfähigkeit versichern. Dies teilt er seinem Versicherungsvermittler auch deutlich mit. Für einen einigermaßen versierten Versicherungsfachmann dürfte es nicht schwierig sein, einen passenden Versicherungsschutz zu finden. Doch anstatt eine Berufsunfähigkeitsversicherung mit guten Bedingungen und passender Versicherungssumme anzubieten, drängt der Vermittler dem Verbraucher eine fondsgebundene Rentenversicherung mit zusätzlichem Berufsunfähigkeitsanhängsel auf. Beitrag insgesamt über 52 Euro im Monat. Garantierte monatliche Berufsunfähigkeitsrente: 50 Euro im Monat!! Auf den Hinweis des Studenten, dass dies doch sehr wenig sei, erhält dieser lediglich die Antwort, es würde ja eine Nachversicherungsmöglichkeit geben. So könnte der Versicherungsnehmer die Versicherungssumme ja erhöhen. Der Vermittler weist weder auf Beschränkungen dieser Nachversicherungsmöglichkeit hin noch geht er darauf ein, dass der Student ja gerade jetzt schon als Student versichert sein wollte – denn auch jüngere Leute können wegen einer Krankheit oder einem Unfall berufsunfähig werden.

Steht, wie in diesem Fall, nicht allzu viel Geld für Versicherungsbeiträge zur Verfügung, ist es sinnvoll, vor dem Abschluss von Verträgen für die Altersvorsorge erst einmal Lebensrisiken wie Invalidität zu versichern. Auch der von vielen Maklern und Versicherern getragene Arbeitskreis Beratungsdokumentation – der Standards setzen will für eine ganzheitliche und verbraucherorientierte Versicherungsberatung – macht deutlich, dass grundsätzlich die Risikoabsicherung Vorrang vor der Altersvorsorge haben soll. Das Verhalten des Vermittlers im vorliegenden Fall wird umso unverständlicher, als der Versicherer des empfohlenen Tarifs durchaus auch eine Berufsunfähigkeitsversicherung für Studenten ohne Altersvorsorge anbietet. Wenig schön auch das Verhalten des Versicherers danach. Zwar wird der Student beglückwünscht, mit dem Versicherungsvertrag die „richtige Wahl getroffen“ zu haben. Doch auf die Frage, wann und wie der Berufsunfähigkeitsversicherungsschutz denn nun erhöht werden könne, antwortet der Versicherer lediglich: Hierzu „möchten wir Sie auf die entsprechenden Bedingungen zur Berufsunfähigkeits-Zusatzversicherung verweisen. Diese Regelungen sind verbindlich und beantworten Ihre Fragen“. Der Grund für diese untragbare Beratung sind nicht die zu erzielenden Provisionen des Vermittlers – er hätte an einem guten Berufsunfähigkeitsvertrag ähnlich verdient –, sondern schlichtweg die Nichtbeachtung dieser ganz einfachen Regeln: Zunächst sollten persönliche Lebensrisiken abgesichert werden und genau dafür ein passendes Angebot erstellt werden und nicht vorrangig für die private Altersvorsorge.

Der Fall aus der Beratungspraxis

### Falle Restschuldversicherung

Eine Verbraucherin wollte einen Kredit haben – für diesen sei der Abschluss einer Restschuldversicherung sinnvoll, heißt es vom Vermittler. Die Verbraucherin schließt eine solche Versicherung ab als Absicherung gegen finanzielle Risiken wie Arbeitslosigkeit. Doch die Verbraucherin widerruft den Versicherungsvertrag innerhalb der gesetzlichen Frist. Vom Versicherer kommt die Antwort: Zu spät. Sie solle Beiträge für diesen Vertrag bezahlen und zusätzlich noch für einen weiteren Vertrag derselben Sparte, den sie online einige Tage zuvor abgeschlossen habe. Als die Verbraucherin zur Verbraucherzentrale kommt, geht sie davon aus, lediglich einen Vertrag abgeschlossen zu haben – und den hatte sie ja widerrufen. Der Versicherer weigerte sich, den Widerruf anzuerkennen. Der Widerruf sei nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von 14 Tagen eingegangen. In der Beratung stellt sich heraus, dass die Verbraucherin den Eingang der Versicherungspolice sehr umsichtig dokumentiert und auch das Kuvert aufbewahrt hatte. Damit war belegbar, dass der Versicherer zwar den Versicherungsschein in einem auf einen Freitag datierten Schreiben angekündigt hatte, das Schreiben aber den Poststempel des darauf folgenden Dienstags trug, so dass es frühestens am Tag danach bei der Verbraucherin angekommen sein konnte. Damit war der Widerruf eindeutig fristgerecht. Auf ein Schreiben der Verbraucherzentrale hin akzeptierte der Versicherer endlich und sagte die Rückzahlung bereits eingezogener Beiträge zu. Doch damit war der Fall noch nicht abgeschlossen. Der Versicherer zog unter einer anderen Versicherungsnummer weiterhin Beiträge ein mit der Begründung, die Verbraucherin hätte online einen zweiten Restschuldversicherungsvertrag abgeschlossen und diesen nicht widerrufen. Die Verbraucherin hatte jedoch keinen Versicherungsschein für diesen angeblichen Vertrag ausgehändigt bekommen. Damit begann die Widerrufsfrist erst gar nicht zu laufen, so dass auch dieser Vertrag noch Monate nach dem angeblichen online-Abschluss mit Hilfe der Verbraucherzentrale widerrufen werden konnte. Erst jetzt war der Versicherer zur Stornierung auch dieses Vertrages und zur Rückzahlung aller eingezogenen Beiträge bereit.

# Konten

© PhotographyByMK / shutterstock

## Einlagensicherung wird **erneut reformiert**

Schon über sechs Jahre ist es her, dass Frau Merkel und Herr Steinbrück Sparern vor laufender Kamera versichert hatten, dass ihr Ersparnis sicher sei. Die Sparer waren sich da angesichts weltweiter Bankenpleiten nicht mehr so sicher. Die in der Bankenkrise aufgedeckten Missstände und Schwachstellen in der Regulierung sind vielfach noch heute ungelöst. Nun steht die Umsetzung einer EU-Richtlinie zur Reform der Einlagensicherungssysteme vom 16. April 2014 in deutsches Recht an. Zum 3. Juli 2015 werden die hiesigen Gesetze angepasst und einige Forderungen der Verbraucherverbände umgesetzt. Wir stellen die geplanten Änderungen vor. Künftig wird Ihr Entschädigungsanspruch im neuen Einlagensicherungsgesetz (EinSiG) geregelt. Um eines vorweg zu nehmen: Es wird auch künftig nicht die eine Sicherungseinrichtung in der EU geben, sondern jeweils ein eigenes System in jedem Land. Die voraussichtlichen wesentlichen Änderungen sind folgende:

1. Wenn Sie ein Konto bei einer europäischen Bank haben, die nicht in Deutschland abgesichert ist, können Sie sich künftig dennoch an die inländische Sicherungseinrichtung wenden, die Ihre Ansprüche mit der im Ausland zuständigen Stelle abwickelt. Gesichert wird das Geld aber weiterhin über die ausländische Einrichtung.
2. Die Entschädigung soll ab dem 1. Juni 2016 binnen sieben Arbeitstagen ausgezahlt werden statt wie bislang binnen 20 Tagen.
3. Sparer müssen die Entschädigung nicht mehr beantragen. Künftig erhalten sie diese automatisch.

4. Die Entschädigungssumme beträgt wie bislang 100.000 Euro. In bestimmten Fällen wie der Gutschrift aufgrund des Verkaufs einer privat genutzten Immobilie, einer einmaligen Versicherungsleistung oder einer Erbschaft soll der Sparer einen Entschädigungsanspruch von bis zu 500.000 Euro geltend machen können. Der erhöhte Anspruch soll allerdings auf eine Dauer von sechs Monaten ab Gutschrift begrenzt werden.
5. Die unterschiedlichen Einlagensicherungssysteme in Deutschland bleiben erhalten, werden also nicht in ein zentrales System überführt. Kunden von Volks- und Raiffeisenbanken sowie Sparkassen werden über die jeweiligen Sicherungssysteme dieser Institutsverbände abgesichert, nun aber endlich auch mit einem Rechtsanspruch, den sie vor Gericht auch einklagen können.

Einzelheiten können sich noch ändern. Die generelle Marschroute aus Brüssel ist aber positiv.



## Warnung vor „erfolgsabhängigen“ **Gebühren** bei Investmentfonds

Investmentfonds sind im Grunde große Kapitalsammelbecken. Da werden viele kleine Anlagebeträge zusammengelegt, oft in Form von Sparraten, welche der Altersvorsorge dienen oder das Studium der Kinder finanzieren sollen. Das so gesammelte ganz große Geld soll möglichst erfolgreich an der Börse angelegt werden. Professionelle Fondsmanager kümmern sich darum, welche Aktien oder Anleihen ge- und verkauft werden. Die Verwaltung kostet natürlich Geld, und die Gesellschaft, welche die Kapitalanlagen verwaltet (Kapitalverwaltungsgesellschaft), belastet die entstandenen Kosten dem Vermögen des Investmentfonds. Diese Verwaltungskosten betragen bei Aktienfonds häufig zwischen 1,5 und zwei Prozent jährlich. Allerdings handelt es sich hierbei nicht nur um tatsächliche Kosten. In diesem Wert ist auch die Gewinnspanne der Kapitalverwaltungsge-

sellschaft enthalten. Zudem überweist diese Gesellschaft einen erheblichen Teil dieser jährlichen Kosten an die Bank, die den Investmentfonds verkauft hat. Wenn der Fonds also Kosten von zwei Prozent jährlich aufweist, kann es sein, dass die Hälfte dieser Kosten im Grunde nichts anderes sind als Provisionen für die vermittelnde Bank (Vertriebsfolgeprovisionen). Die Höhe dieser Kosten steht im Produktinformationsblatt. Dort findet sich auch eine Information über so genannte „erfolgsabhängige Kosten“. Diese Kosten sind uns seit Jahren ein Dorn im Auge. Denn die Frage, was genau „Erfolg“ eigentlich ist und wann die Kosten fällig werden, das regeln die Anbieter ganz alleine. Sie legen in Klauseln der Verkaufsprospekte fest, wann das Zusatzentgelt fällig wird. Das führt dann zu folgenden absurden Ergebnissen: Es fällt eine Erfolgsprämie an, obwohl für den

Anleger überhaupt keine Erträge anfallen. Es fällt eine Erfolgsprämie an, obwohl sich die Aktien im Fondsvermögen viel schlechter entwickeln als der Durchschnitt der Aktien. Oder es fällt eine Erfolgsprämie an, obwohl ein „Misserfolg“ aus früheren Jahren eigentlich viel größer ist. Streng genommen kann man noch nicht einmal unterscheiden, ob eine gute Wertentwicklung wirklich den Fähigkeiten des Fondsmanagements geschuldet ist oder ob das Management einfach nur Glück hatte. Deshalb ist die Bezeichnung als „erfolgsabhängige“ Vergütung nichts Geringeres als Augenwischerei. Haben Sie sich auch bereits über dieses zusätzliche Entgelt geärgert? Wenn ja, lassen Sie es uns wissen! Allen anderen raten wir, Fonds zu meiden, die ihre Kunden auf diese Art zur Kasse bitten.

## Wie sicher sind Einlagen eigentlich?

Hinter dem Begriff Einlagensicherung verbergen sich unterschiedliche Sicherungssysteme. In Deutschland haben die Privatbanken, die Sparkassen sowie die Volks- und Raiffeisenbanken jeweils ein eigenes System. Diese Einrichtungen sind jeweils mit unterschiedlichen finanziellen Mitteln ausgestattet, deren Höhe darüber hinaus nicht einmal öffentlich bekannt ist. Sie haben also einen Anspruch auf Erstattung Ihrer Einlagen gegen eine Einrichtung, die womöglich nicht über ausreichend hohe Mittel verfügt, um alle Ansprüche bedie-

nen zu können. Das ist ein Problem, welches bislang nicht gelöst wurde. Es gibt aber gute Gründe, dass Sie darauf vertrauen können, dass Ihre Einlagen im Rahmen der gesetzlichen Absicherung von 100.000 Euro je Kontoinhaber sicher sind. Schließlich haben die Staaten ein starkes Interesse daran, diese Sicherheit zur Not aus Steuermitteln zu gewährleisten. Reicht das Geld in den Sicherungstöpfen nicht aus, werden also wahrscheinlich die Steuerzahler die Mittel bereitstellen. Aber auch die Steuermittel eines Landes sind begrenzt. Deshalb hängt das Funktionieren der Einlagensicherung eines Landes in letzter Konsequenz von der Kreditwürdigkeit dieses Landes ab. Deutschland wird international eine herausragende Kreditwürdigkeit bescheinigt, bei

anderen Ländern des Euroraums ist dies nicht der Fall. Wenn Sie also besonders großen Wert darauf legen, dass Ihr Geld sicher angelegt ist, raten wir Ihnen, darauf zu achten, die Höhe Ihrer Einlagen bei einem Kreditinstitut auf 100.000 Euro zu begrenzen und nur solchen Instituten Ihr Geld anzuvertrauen, die über eine deutsche Einlagensicherung abgesichert sind. Hier kann man davon ausgehen, dass sich immer eine politische Mehrheit findet, die im Notfall die Sicherheit der Einlagen garantiert.



## Neue Transparenz bei Strom- und Gaspreisänderungen?

Zwei Ereignisse haben in der jüngsten Vergangenheit die Aufmerksamkeit darauf gelenkt, wie es denn um die Transparenz der Energiepreise bestellt ist. So hatte zum einen der Europäische Gerichtshof am 23. Oktober 2014 klargestellt, dass die Regelungen zur Preisänderung in den Grundversorgungs- und Gasgrundversorgungs-Verordnungen intransparent sind, weil sie die Versorger nicht verpflichten, bei Preiserhöhungen ihre Kunden „rechtzeitig über Anlass,

Voraussetzung und Umfang“ der Preisänderung zu informieren. Zudem trat beinahe zeitgleich am 30. Oktober 2014 die Verordnung zur transparenten Ausweisung staatlich gesetzter oder regulierter Preisbestandteile in der Strom- und Gasgrundversorgung in Kraft. Mit dieser Verordnung will der deutsche Gesetzgeber seinem Bestreben Ausdruck verleihen, den Haushaltskunden eine informierte Entscheidung beim Abschluss von

Strom- und Gaslieferverträgen zu ermöglichen. Mit dem EuGH-Urteil werden allerdings zwei unterschiedliche Transparenzniveaus eingeführt. Während für Sonderverträge strengere Maßstäbe gelten, weil die Versorger bei diesen bereits von vornherein über Anlass, Voraussetzungen und Umfang einer Preisänderung informieren müssen, soll bei Verträgen der Grundversorgung eine entsprechende Information anläss-

lich einer konkreten Preiserhöhung genügen.

Mit der neuen Transparenz-Verordnung sind die Grundversorger jetzt bei Preisänderungen zur Information über die staatlich beeinflussten Preisbestandteile und zur Neukalkulation des Preises bei Preisänderungen einzelner Bestandteile verpflichtet. Diese Verpflichtungen beziehen sich auf die Stromsteuer, die EEG-Umlage, den KWK-Aufschlag, die Entlastung energieintensiver Unternehmen, die Offshore-Haftungsumlage, die Umlage für abschaltbare Lasten, die Netzentgelte und die Entgelte der Betreiber von Energieversorgungsnetzen für den Messstellenbetrieb und die Messung. Die von den Grundversorgern selbst beeinflussten Preisbestandteile wie Beschaffungskosten, Vertriebskosten und Marge der Lieferanten fallen hingegen nicht unter die neue Informationspflicht. Auch die Neukalkulation der Preise ist nur dann erforderlich, wenn die staatlichen Preisbestandteile sinken. Sinken hingegen die nichtstaatlichen Bestandteile, ist der Grundversorger nicht zur Neukalkulation verpflichtet. Sowie so können die Grundversorger selbst bei sinkenden Preisen der staatlichen Preisbestandteile den Endpreis beibehalten oder gar erhöhen. Denn die Verordnung untersagt den Grundversorgern nicht, die nichtstaatlichen Preisbestandteile einfach um den gesunkenen Betrag der staatlichen Preisbestandteile anzuheben. Den Verbrauchern bleibt dieser Trick letztlich verborgen, da die nichtstaatlichen Preisbestandteile ja nicht ausgewiesen werden müssen.

Hinzu kommt, dass mit der neuen Verordnung Grundversorger zwar jetzt – wie vom EuGH gefordert – verpflichtet werden, den Verbrauchern in ihrer Preisänderungsmitteilung „Umfang, Anlass und Voraussetzung einer Änderung“ mitzuteilen. Was aber genau unter einer Mitteilung von „Umfang, Anlass und Voraussetzung einer Änderung“ zu verstehen ist, bleibt unbestimmt. So umfasst die Verpflichtung eben gerade nicht, dass Grundversorger vollständig, das heißt, über alle tatsächlichen Gründe einer Preissteigerung informieren müssen. Damit bleibt viel Spielraum für Märchen. Von „neuer Transparenz“ kann also trotz EuGH-Urteil und neuer Verordnung nicht gesprochen werden. Insgesamt gibt insbesondere die neue Verordnung nur vor, für mehr Preistransparenz und -wahrheit zu sorgen. Ohne eine deutliche Nachbesserung wird der Gesetzgeber seiner Aufgabe, den Verbrauchern eine informierte Entscheidung zu ermöglichen, nicht gerecht.

**i** Sollten Sie ein Preiserhöhungsschreiben erhalten (haben), wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie uns eine Kopie des Schreibens zusenden würden. Auf dieser Grundlage können wir dann analysieren, inwiefern die Anbieter wenigstens den halbherzigen Verpflichtungen nachkommen. Möglicherweise stellt sich so heraus, dass Preisänderungen unwirksam sind.

© Digital Storm / shutterstock



Aktuelle Geräteübersicht bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erhältlich

## Die Spar-Stars unter den Haushaltsgeräten

Waschmaschine, Kühlschrank oder Wäschetrockner sind große Anschaffungen, die nicht jeden Tag anstehen. Eine gute Auswahl ist aber nicht immer leicht zu treffen – Ausstattung, Leistung, Energieverbrauch und Preis sind oftmals nicht ohne weiteres vergleichbar. Insbesondere der Blick auf den Energieverbrauch des Wunschgeräts kann sich lohnen: Effiziente Geräte sind zwar in der Anschaffung etwas teurer, die Mehrkosten rechnen sich aber durch die Einsparungen bei Strom- und Wasserkosten im Laufe der Jahre wieder. Der Vergleich der verschiedenen Verbrauchswerte hilft also, langfristige Kosten zu sparen.

**Ein Beispiel:** Eine Kühl- und Gefrierkombination der Klasse A+++ verbraucht ca. 160 kWh/Jahr, ein etwa gleich großes Gerät der Klasse A+ mit etwa 320 kWh/Jahr das Doppelte. Allerdings ist das sparsame Gerät in der Anschaffung etwa 200 Euro teurer. Bei einem angenommenen Strompreis von 0,28 Euro/kWh würde das bedeuten, dass sich das Gerät nach etwa vier Jahren rechnet, der Mehrpreis also durch die eingesparten Energiekosten ausgeglichen ist. Eventuelle Preissteigerungen sind dabei noch nicht berücksichtigt. Bei einer Lebensdauer von 15 Jahren läge die Gesamtersparnis bei rund 480 Euro.

Beim Vergleich des Energieverbrauchs hilft das Euro-Label. Mithilfe einer Farb- und Buchstabenabstufung können die Energieverbrauchseigenschaften von Haushaltsgeräten verglichen werden. Die Skala reicht bei Kühl- und Gefriergeräten sowie Wasch- und Spülmaschinen von A+++ bis D, bei Wäsche- und Wäschetrocknern von A bis G. Waren vor Jahren noch alle A-Geräte besonders sparsam, gilt dies heute nicht mehr: Nur noch mit der Klasse A+++ ausgezeichnete Geräte sind besonders effizient (bei Wäschetrocknern Klasse A).

Eine konkrete Hilfestellung bei der Auswahl energieeffizienter Geräte bietet die aktualisierte Broschüre „Besonders sparsame Haushaltsgeräte 2014/15“, in der die effizientesten Kühl- und Gefrierschränke, Waschmaschinen, Trockner und Spülmaschinen, die derzeit auf dem Markt verfügbar sind, aufgelistet sind. Übersichtliche Listen geben Auskunft über Hersteller, Abmessungen sowie die zu erwartenden Betriebskosten in 15 Jahren. Das Heft kann kostenlos in einer der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale abgeholt oder im Internet heruntergeladen werden: [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de).

**i** Bei allen Fragen zum effizienten Einsatz von Energie in privaten Haushalten hilft die Energieberatung der Verbraucherzentrale: online, telefonisch oder mit einem persönlichen Beratungsgespräch. Die Berater informieren anbieterunabhängig und individuell. Für einkommensschwache Haushalte mit entsprechendem Nachweis sind die Beratungsangebote kostenfrei. Mehr Informationen gibt es auf [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de) oder unter **0800-809 802 400** (kostenfrei). Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.



© 3d\_kot / shutterstock

© Maxx-Studio / shutterstock

## Farbpuder-Partys – ein farbenfroher, nicht ganz ungefährlicher Trend

Holi-Color-Festivals, Holi-Power-Party, Farbrausch oder Farbpuder-Partys – wie sie auch genannt werden, sie haben dasselbe Konzept: Ein großes Gelände, laute Musik, ausgelassene Stimmung und vor allem jede Menge Farbe. Unbedenklich sind die Farbpuder, die dabei auf Kommando in die Luft geworfen werden, allerdings nicht. Vor allem Asthmatiker und Allergiker sollten diese Festivals mit Vorsicht genießen, für Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren sind sie überhaupt nicht geeignet.

**Und auf Kommando ist alles bunt** Immer häufiger werden Farbpuder-Partys im Internet, vor allem über soziale Netzwerke, beworben und laden zahlreiche Besucher zum farbenfrohen Feiern ein. „Holi“ ist das traditionelle „Fest der Farben“ in Nordindien und Nepal. Jedes Frühjahr wird dort über mehrere Tage der Sieg des Frühlings über den Winter gefeiert und dabei mit Farbpuder geworfen. Hierzulande geht es natürlich vor allem um den Spaß. Ausgerüstet mit Farbpuderbeuteln, die vor Ort oder auch im Internet für etwa zwei bis drei Euro erhältlich sind, startet die Party und alle Besucher werfen gleichzeitig ihren Farbpuder in die Luft. Innerhalb kürzester Zeit ist das Gelände in eine bunte Farbwolke gehüllt, die Besucher sind von Kopf



bis Fuß voller Farbe. Optisch wirken die Farben auf weißer Kleidung sicherlich besonders gut. Doch hier gibt es schon die ersten Probleme: Die Hersteller garantieren nicht, dass sie sich allein durch Waschen und gar vollständig entfernen lassen. Auch in gefärbten, blondierten und strukturgeschädigten Haaren setzt sich der Puder leicht fest und lässt sich nicht immer sofort auswaschen, so ein Hinweis in einem Online Shop. Zahlreiche Berichte Betroffener in Internetforen beschreiben Haarverfärbungen, die selbst Friseure nicht auf Anhieb beseitigen können.

### Knallbunter Farbpuder – tatsächlich unbedenklich?

Trotz häufig angepriesener Unbedenklichkeit findet man auf den Internetseiten der Hersteller, in Online-Shops und auf den Verpackungen Warnhinweise. Asthmatiker und Allergiker sollten auf den Farbspaß verzichten oder zumindest eine Atemschutzmaske tragen, um das Pulver nicht direkt einzuziehen. Die Farbpuder seien zudem ausschließlich zur Benutzung durch Erwachsene gedacht und für Personen unter 18 Jahren ungeeignet. Weiterhin sollten die Farben nicht in die Augen, den Mund oder auf die

Schleimhäute gelangen. Vor allem Kontaktlinsenträgern wird zu einem Augenschutz, beispielsweise einer Taucher- oder Schutzbrille, geraten. Für blondiertes Haar findet man Empfehlungen, es vorher mit Olivenöl einzureiben, damit sich das Pulver besser auswaschen lässt. Ob der Spaß das alles wert ist, bleibt Ansichtssache.

### Farbpuder kann kritische Farbstoffe enthalten!

Die Verbraucherzentrale hat stichprobenartig einige Online-Shops für Farbpuder überprüft und dabei festgestellt, dass die Inhaltsstoffe der

Produkte häufig gar nicht angegeben werden. Falls doch, bilden meist Mais- oder Reismehl die Grundlage sowie verschiedene Farbstoffe. Ein Produktbeispiel enthält unter anderem die Farbstoffe Tartrazin und Erythrosin, die zwar als Lebensmittelzusatzstoffe und für Kosmetikprodukte zugelassen sind, in Einzelfällen aber allergieauslösend sein können. Tartrazin beispielsweise kann auch Atembeschwerden und Hautausschläge hervorrufen. In einem original indischen Produkt wurden nach einer Mitteilung des Deutschen Allergie- und Asthmabundes e. V. möglicherweise krebserregende Inhaltsstoffe, darunter der Farbstoff Malachitgrün, nachgewiesen.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist das Einatmen von Puder- und Farbpulverpartikeln sehr problematisch. Betrachtet man jedoch die Farbwolken, in denen auf den Farbpuder-Partys gefeiert wird, dürfte es schwierig werden, keine Farbpartikel einzuziehen!

Gefährlich ist dies für Asthmatiker, Allergiker und Kleinkinder bis zu drei Jahren. Bei ihnen können die Farbpulverwolken akute Atembeschwerden auslösen. Gelangen besonders bei Kleinkindern Puderpartikel in die tieferen Atemwege, können sie dort (wie alle feinen Stäube) Entzündungen hervorrufen. Im schlimmsten Fall entwickeln sich Belüftungsstörungen und schwere Lungenentzündungen.

## Süßstoff Aspartam: Neubewertung

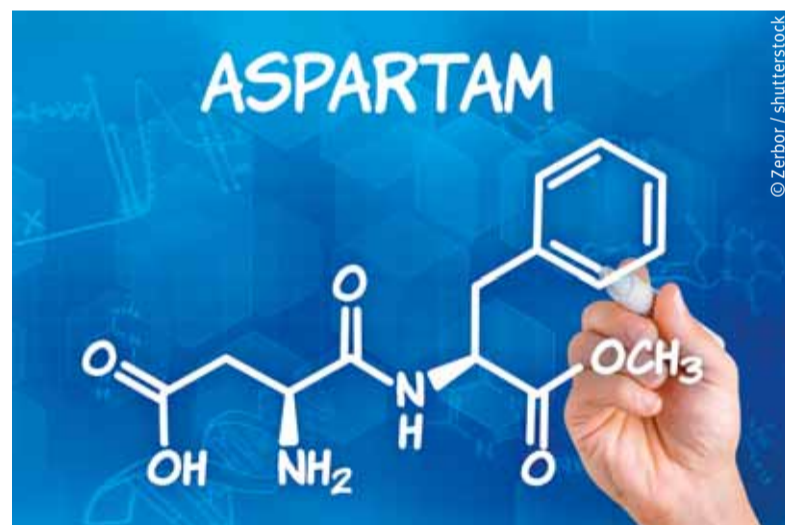
Immer wieder stellen uns kritische Verbraucher und Verbraucherinnen Fragen zur Sicherheit des Süßstoffs Aspartam. Auch in zahlreichen Blogs im Internet wird die Sicherheit in Frage gestellt: Bei der Verstoffwechslung entstünden gefährliche Nervengifte. Gedächtnisverlust, Depression, Blindheit und Verlust des Hörvermögens seien nur einige ihrer Wirkungen auf den menschlichen Organismus.

### Herstellung und Stoffwechsel:

Aspartam wird synthetisch durch eine chemische Reaktion aus Asparaginsäure, Phenylalanin und Methanol hergestellt. Auch die biotechnische Herstellung mit Hilfe gentechnisch veränderter Mikroorganismen ist möglich. Bei der Verstoffwechslung im menschlichen Organismus wird der Süßstoff wieder in die Eiweißbausteine Asparaginsäure und Phenylalanin gespalten. Die dabei entstehenden geringen Mengen Methanol werden in der Leber vollständig abgebaut und entgiftet. Bei der wissenschaftlichen Bewertung und Zulassung von Aspartam ist dies berücksichtigt worden. Asparaginsäure und Phenylalanin sind normale Eiweißbausteine (Aminosäuren) im menschlichen Organismus und damit beispielsweise Bestandteile des Muskelproteins. Sie sind auch natürlicherweise in eiweißhaltigen Lebensmitteln wie Milch, Käse, Ei, Fleisch, Soja oder

Getreide vorhanden. So liefert eine Portion fettfreie Milch sechsmal mehr Phenylalanin und 13-mal mehr Asparaginsäure als die entsprechende Menge eines Softdrinks, gesüßt mit Aspartam. Methanol kann (unter anderem) auch nach dem Verzehr von pektinreichem Obst im Körper entstehen und wird in geringen Mengen wie oben beschrieben im Organismus abgebaut. Eine Methanolvergiftung wie nach dem Verzehr von gepanschem Alkohol ist auf diesen Wegen nicht zu befürchten.

**Neubewertung:** Süßstoffe wie Aspartam gehören zu den Zusatzstoffen. Nach dem europäischen Lebensmittelrecht werden Zusatzstoffe nur zugelassen, wenn ihre gesundheitliche Unbedenklichkeit festgestellt wurde. In diesem Zusammenhang wurde die Sicherheit von Aspartam in Europa in den letzten 10 Jahren wiederholt bewertet. Zuletzt veröffentlichte die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) nach einer öffentlichen Konsultation am 10. Dezember 2013 eine aktuelle Risikobewer-



tung. Die Behörde berücksichtigte nach eigenen Angaben sämtliche vorliegenden wissenschaftlichen Forschungsergebnisse, einschließlich Studien an Tieren und Menschen, zu Aspartam und seinen Abbauprodukten sowie mehr als 200 Stellungnahmen. Die EFSA kam zu dem Ergebnis, dass Aspartam in den derzeit zulässigen Aufnahmemengen weder das Gehirn noch das Nervensystem schädigt und sich weder bei Kindern noch Erwachsenen auf das Verhalten oder kognitive Funktionen auswirkt. Auch das mögliche Risiko einer Erbgutschädigung oder Krebsentstehung durch Aspartam wurde ausgeschlossen.

**Kennzeichnung und Aufnahmemenge:** Aspartam ist auf der Zutatenliste zu kennzeichnen, entweder als Süßungsmittel Aspartam oder als Süßungsmittel E 951. Für Menschen, die an einer sehr seltenen, angeborenen Stoffwechselerkrankung, der Phenylketonurie, leiden,

ist der Hinweis „enthält eine Phenylalaninquelle“ auf der Lebensmittelverpackung vorgeschrieben, weil sie Phenylalanin nur in sehr kleinen Mengen aufnehmen dürfen. Für Aspartam gilt eine duldbare tägliche Aufnahmemenge von 40 Milligramm pro Kilogramm Körpergewicht. Aspartam ist nur für bestimmte Lebensmittel zugelassen. Ein Liter zuckerfreies beziehungsweise energiereduziertes alkoholfreies Erfrischungsgetränk beispielsweise darf maximal 600 Milligramm pro Liter des Süßstoffs enthalten, ein zuckerfreies beziehungsweise energiereduziertes Dessert maximal 1.000 Milligramm pro Kilogramm. Aus Sicht der Verbraucherzentrale sind allerdings (alle) Süßstoffe für Kinder generell nicht geeignet, weil sie aufgrund ihres geringeren Körpergewichts schneller gefährdet sind, mehr als die akzeptablen Aufnahmemengen aufzunehmen, insbesondere beim Verzehr von Softdrinks.

## Essplorer – die neue App der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Du suchst Infos rund um Lebensmittel, Ernährung und Kosmetik? Gibt's da nicht 'ne App? Doch, die gibt es. Die neue App Essplorer der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, speziell für Jugendliche, steht über [www.essplorer.de](http://www.essplorer.de) zum Download bereit. Sie enthält gut recherchierte Infos zu vielen verschiedenen Themen. Außerdem hast du mit der App Essplorer spannende Quizfragen und einen BMI-Rechner dabei. Die App ist für iOS und Android konzipiert und kann kostenlos heruntergeladen werden. Sie löst damit die Webseite Essplorer für Jugendliche ab. Weitere Fragen oder Anregungen für aktuelle Themen kannst du uns per App oder E-Mail an [essplorer@vz-bw.de](mailto:essplorer@vz-bw.de) weitergeben. Scanne den QR Code auf deinem Smartphone ein und los geht's!



## Fernbus-Reisen – Welche Rechte habe ich?

Seit Frühjahr 2013 dürfen so genannte Fernbuslinien der Bahn Konkurrenz machen. Nicht zuletzt durch die häufigen Streiks der Bahn Ende letzten Jahres werden die Reisen mit dem Fernbus immer beliebter.

### Doch welche Rechte gelten denn, wenn auch der Fernbus ausfällt, die Abfahrt sich verzögert oder es gar zu einer Überbuchung kommt?

Die Rechte der Fahrgäste regelt die EU Verordnung 181/2011. Auf diese Rechte kann sich ein Fahrgast dann berufen, wenn es sich um eine planmäßige Wegstrecke von mindestens 250 km handelt, auf der die Fahrgäste an zuvor festgelegten Haltestellen aufgenommen oder abgesetzt werden und der Abfahrts- oder Ankunfts-ort innerhalb der EU liegt.

### Muss der Fahrgast über eine Verzögerung der Abreise informiert werden?

Ja! Kommt es zu einer Verspätung der Abfahrt oder einer Annullierung der Fahrt, muss das Fernbusunternehmen als Beförderer oder der Busbahnhofsbetreiber die Fahrgäste darüber informieren. Eine solche Information hat so rasch wie möglich zu erfolgen, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrt. Über die Gesamtlage ist zu informieren, sobald die Informationen vorliegen, ebenso über die voraussichtlichen Abfahrtszeiten.

### Welche Ansprüche bestehen bei Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten?

Steht man auf dem Busbahnhof und möchte beispielsweise eine fünf Stunden dauernde Reise antreten, die Abfahrt verzögert sich jedoch um mehr als 90 Minuten, hat man als Fahrgast folgende Rechte: Anspruch auf

- Imbiss, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit oder Verspätung, sofern diese im Bus oder Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind,
- ein Hotelzimmer oder eine andere Unterkunft zum Preis bis höchstens 80 Euro pro Nacht, sofern ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehr erforderlich ist,
- Beistand bei der Organisation der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und dem Ort der Unterbringung.

### Hat man als Fahrgast immer ein Recht auf eine Unterbringung?

Nein. Wenn schlechte Wetterbedingungen oder Naturkatastrophen eine Annullierung oder Verspätung verursacht haben, entfällt dieser Anspruch.

### Welche Ansprüche bestehen bei Annullierung der Fahrt, Verzögerung der Abfahrt um mehr als 120 Minuten oder Überbuchung der Strecke?

Soll die Fahrt von einem Busbahnhof abgehen und kommt es hierbei zu einer Annullierung der Fahrt, einer Verspätung von mehr als 120 Minuten oder auch einer Überbuchung der Strecke, haben die Fahrgäste folgende alternative Ansprüche gegenüber dem Fernbusunternehmen:

- Frühestmögliche Fortsetzung der Fahrt,
- Weiterreise unter gegebenenfalls anderer Streckenführung ohne Aufpreis und zu gleichen Bedingungen,
- Fahrpreiserstattung und gegebenenfalls kostenlose Rückfahrt zum Ausgangspunkt mit dem Bus zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

### Wie sind die Ansprüche, wenn der Beförderer dem Fahrgast gar keine Alternativbeförderung oder keine Erstattung des Fahrpreises beziehungsweise eine kostenlose Rückfahrt angeboten hat?

Dann hat der Fahrgast einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises zusätzlich zu der Erstattung des eigentlichen Fahrpreises.

### Gibt es Fristen, die der Fahrgast einzuhalten hat?

Der Fahrgast muss innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung der Fahrt die Beschwerde mit seinem Anspruch an den Beförderer richten.



© Franck Boston / shutterstock

## Neuregelung zu Inkassoforderungen

Das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken wurde bereits im Oktober 2013 verabschiedet. Dieses Gesetz beinhaltet unter anderem auch Regelungen zum Inkassobereich. Die Umsetzungen traten schrittweise in Kraft. So wurden einige Maßnahmen bereits 2013 umgesetzt und im November 2014 dann der noch ausstehende Teil zu den Informations- und Darlegungspflichten von Inkassounternehmen.

### Inkassounternehmen müssen sich nun an folgende Regelungen halten:

- **Aufsichtsmaßnahmen gegen Inkassodienstleister**  
Inkassodienstleister stehen nun unter einer verschärften Aufsicht. Dies bedeutet, dass die nach Landesrecht zuständigen Registrierungsbehörden entsprechende Regelungen treffen müssen, mit der Konsequenz, dass bei erheblichen oder dauerhaften Verstößen gegen die Pflichten der Betrieb eines Inkassodienstleisters ganz oder teilweise untersagt werden kann.
- **Bußgelderhöhung**  
Das Bußgeld wird auf einen Betrag bis zu 50.000 Euro erhöht.

- **Deckelung der Inkasso-Entgelte**  
Die Inkasso-Entgelte werden an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) angepasst. Folge davon ist, dass die Inkassounternehmen für die außergerichtliche Geltendmachung von Ansprüchen nur noch maximal die Kosten in Rechnung stellen dürfen, die auch von einem Rechtsanwalt für eine gleichartige Tätigkeit verlangt werden können und nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz erstattungsfähig sind.

- **Post-Auslagenpauschale oder Einzelabrechnung**  
Der Inkassodienstleister muss sich nun entscheiden, ob er die Pauschale für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen (maximal 20 Euro) ansetzt oder jede Tätigkeit gesondert nachweist und in Rechnung stellt.

- **Kontoführungsentgelt**  
Die Inrechnungstellung eines Kontoführungsentgelts durch den Inkassodienstleister ist unzulässig.

- **Informations- und Darlegungspflichten, die bei der ersten Geltendmachung gleich unaufgefordert übermittelt werden müssen**
  - Name oder Firma des Auftraggebers
  - Forderungsgrund – bei Verträgen mit Darlegung des Vertragsgegenstandes und des Datums des Vertragsabschlusses
  - Bei Geltendmachung von Zinsen die Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den Zinsen berechnet werden

- Bei Geltendmachung eines Zinssatzes über dem gesetzlichen Verzugszinssatz ein Hinweis und die Angabe, warum der erhöhte Zinssatz gefordert wird
- Bei Geltendmachung von Inkassovergütung oder sonstigen Inkassokosten die Angabe zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund

- **Informations- und Darlegungspflichten, die auf Nachfrage ergänzt werden müssen**
  - Ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers – außer es wird ein schutzwürdiges Interesse an der Geheimhaltung dargelegt
  - Name oder Anschrift desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist
  - Sofern ein Vertrag die Grundlage darstellt: Wesentliche Umstände des Vertragschlusses

## „Sie haben gewonnen“ – und von wem bekomm ich nun das Geld?

Wer kennt sie nicht, die Briefe mit „Sie haben gewonnen“, „Sie sind der Gewinner“ ... Tagtäglich bekommen viele Verbraucher Schreiben mit Gewinnzusagen. Mit einer solchen hatte sich das OLG Oldenburg im Juni (Az: 11 U 23/11, rechtskräftiges Urteil vom 27.06.2014) zu befassen. Die Klägerin hatte in dem hier zugrunde liegenden Fall ein Schreiben erhalten, auf dem stand „Sie sind ein Gewinner Frau (Name des Klägers)“ und daneben „Dritter Preis: 20 x 1.000 Euro Bargeld“. Das ließ sich die Klägerin nicht zweimal sagen und klagte ihren Gewinn ein. Zunächst einmal gegen den auf dem Schreiben genannten Absender mit der Postfachanschrift. Jedoch wie so oft: die als Absender genannte Firma existierte gar nicht. Das Postfach wurde durch eine dritte Person betrieben. Daher wandte sich die Klägerin an den

Betreiber des Postfachs, der dieses Postfach regelmäßig leerte. Aber auch gegen diesen Betreiber war die Vollstreckung aussichtslos, weshalb die Forderung in Höhe des Gewinns gegen den Geschäftspartner des Betreibers geltend gemacht wurde und schließlich vor Gericht landete. Wie das Gericht ermitteln konnte, arbeitete der Geschäftspartner des Postfachbetreibers in der Weise mit ihm zusammen, dass er die Adressen lieferte, die Gewinnzusagen und die Einladungsschreiben zur Gewinnübergabe eintütete, versandte und auch die entsprechenden Touren organisierte. Das Gericht stellt daher fest, dass als „Sender“ einer Gewinnzusage im Sinne des § 661a BGB auch derjenige gilt, der nicht direkt als Absender und Betreiber des Postfachs aus der Gewinnmitteilung hervorgeht. Anspruchsgegner bei

einer Gewinnzusage kann auch derjenige sein, der die Gewinnzusagen und Einladungsschreiben eintütet und an die entsprechenden Adressen versendet.

### Wann liegt überhaupt eine Gewinnzusage im Sinne des § 661a BGB vor, und kann der Gewinn eingeklagt werden?

Einen Anspruch aus § 661a BGB hat man immer dann,

- wenn die Mitteilung geeignet ist, beim Empfänger des Schreibens den Eindruck zu erwecken, er werde einen Preis erhalten, bei dem feststeht, dass er diesen bereits gewonnen hat.
- Abzustellen ist hierbei nicht auf die Sicht eines besonders kritischen Verbrauchers, sondern auf einen durchschnittlich informierten Verbraucher und wie dieser eine solche Mitteilung versteht.



© Mega Pixel / shutterstock



© Dragon Images / shutterstock

## Was tun, um **Pfusch und Überraschungen** beim Zahnarzt vorzubeugen?

Fünfzehnmal zur Nachbesserung und die Prothese sitzt immer noch nicht korrekt? Der Kostenvoranschlag belief sich auf 2.000 Euro und die Rechnung lautet auf den doppelten Betrag?

Einzelfälle? In dieser Extremform sicherlich, aber in ähnlicher Weise trifft es viele Patienten, wie die Erfahrungen der Unabhängigen Patientenberatung zeigen.

Eine Garantie, dass man nach dem Zahnarztbesuch zufrieden ist, gibt es kaum. Der Patient kann aber schon im Vorfeld dazu beitragen, dass das Risiko unliebsamer Überraschungen deutlich kleiner wird.

- Die Wahl des Zahnarztes ist Vertrauenssache. Deshalb sollte man schon im Vorfeld so viele Informationen wie möglich über den Zahnarzt einholen.
- Schlägt der Zahnarzt eine Behandlung vor, sollte man sich ausführlich über Möglichkeiten, Materialien, Alternativen und Kosten beraten lassen.
- Patienten sollten sich eine schriftliche Aufstellung über die zu erwartenden Kosten geben lassen. Dazu gehört auch ein detaillierter Kostenvoranschlag über die Material- und Laborkosten.

Gerade bei teurem und aufwändigem Zahnersatz empfiehlt es sich, mehrere Heil- und Kostenpläne zum Vergleich einzuholen (Zweit-Meinung). Nicht selten wird dabei eine andere Art der Versorgung mit Zahnersatz vorgeschlagen, und die Preise unterscheiden sich mitunter erheblich.

- Hat man sich für einen Zahnarzt und eine Behandlungsvariante entschieden, sollte die Behandlung erst begonnen werden, wenn die gesetzliche Krankenkasse den Heil- und Kostenplan genehmigt hat. Aus diesem geht auch hervor, wie hoch die Zuzahlung sein wird. Die Krankenkasse muss über die Genehmigung innerhalb von drei Wochen entscheiden. Beginnt die Behandlung vor der Entscheidung der Krankenkasse, kann die Krankenkasse den Zuschuss verweigern.
- Private Zuzahlungen sollten auf jeden Fall schriftlich und verbindlich vereinbart werden.

Kostenvoranschläge können allerdings Formulierungen beinhalten, die eine Erhöhung der veranschlagten Kosten ermöglichen. Zudem muss der Kostenvoranschlag nicht unbedingt alle Leistungen (beispielsweise Vorbehandlungen) enthalten. Wenn der Kostenvoranschlag nicht verbindlich ist, sollten Patienten beim Zahnarzt nachfragen, welche Leistungen zusätzlich anfallen können und gegebenenfalls einen ergänzenden Kostenvoranschlag einfordern.

- Ist die Rechnung höher ausgefallen als vereinbart oder entspricht die Behandlung nicht den Erwartungen? In diesen Fällen hilft die Unabhängige Patientenberatung bei der Verbraucherzentrale weiter.

## Rückkehr in die **gesetzliche Krankenversicherung**: Altersgrenze 55

Wer privat krankenversichert ist und das 55. Lebensjahr vollendet hat, kann nicht mehr in die gesetzliche Krankenversicherung wechseln. Dies gilt auch dann, wenn eine Versicherungspflicht beispielsweise durch eine Angestelltentätigkeit, den Beginn der Altersteilzeit oder durch Arbeitslosigkeit eintritt. Betroffene müssen dann in der Privatversicherung bleiben. Sinn dieser gesetzlichen Regelung ist es, eine „Rosinenpickerei“ der Privatversicherten zu unterbinden. Deren Beiträge steigen mit zunehmendem Alter, so dass der Weg in die gesetzliche Krankenversicherung gesucht wird, um die Beitragsbelastung zu reduzieren. Der Gesetzgeber unterstellt, dass Privatversicherte über weite Teile ihres Berufslebens keine Beiträge in die solidarisch finanzierten Krankenkassen eingezahlt haben, so dass sie ab einem bestimmtem Alter nicht mehr berechtigt sein sollen, an den Leistungen dieses Solidarsystems teilzuhaben.

Wenn im Alter die Beiträge für die Privatversicherung finanziell allzu belastend werden, bleibt nur der Wechsel in einen günstigeren Tarif, die Reduzierung von Leistungen oder die Erhöhung des Selbstbehalts. Unter bestimmten Voraussetzungen besteht für privat Versicherte die Möglichkeit, in den meist recht günstigen Standardtarif zu wechseln. Dieser Tarif bietet ungefähr die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen und darf nicht mehr kosten als deren durchschnittlicher Höchstbeitrag. In der gesetzlichen Pflichtversicherung der Rentner (KVdR) sind Rentner und Rentenantragsteller versichert, die bereits eine bestimmte Mindestzeit Mitglied einer gesetzlichen Krankenkasse waren. Diese Mindestzeit wird ermittelt, indem die Zeitspanne von Beginn der Erwerbstätigkeit bis zur Stellung des Rentenantrags errechnet und halbiert wird. In der zweiten Hälfte dieser Zeitspanne muss der Betroffene mindestens 90 Prozent der Zeit gesetzlich krankenversichert gewesen sein, um in die KVdR aufgenommen zu werden.

Dabei kommt es nicht darauf an, ob der Rentenantragsteller in der Vergangenheit freiwillig, pflicht- oder familienversichert war.

Wer die Mindestzeit nicht erfüllt und zuletzt gesetzlich krankenversichert war, kann dennoch in seiner Krankenkasse bleiben. In diesem Fall wird der Rentner als freiwilliges Mitglied weiterversichert. Maßgebend für die Berechnung der Beiträge bei freiwilligen Mitgliedern sind dann sämtliche Einnahmen, beispielsweise auch aus Mieteinnahmen und Kapitaleinkünften, wie sie auch in der Steuererklärung anzugeben sind.

## **Zuzahlungen** in der Apotheke

Patienten sind oft unangenehm überrascht, wenn sie für bisher kostenfrei erhältliche Arzneimittel plötzlich Zuzahlungen zu leisten haben.

Um den Kostendruck im Gesundheitswesen zu dämpfen, werden die Versicherten durch Zuzahlungen

herstellern geforderte Preis gezahlt, sondern nur der Betrag, der jeweils für eine Gruppe vergleichbarer Medikamente – zum Beispiel Mittel gegen Bluthochdruck, Schmerzmittel usw. – festgelegt wurde. Der Arzt kann zwischen mehreren therapeutisch gleichwertigen, aber

den Patienten über die Mehrkosten informieren.

Die Festbeträge werden mehrfach jährlich überprüft und angepasst. So kann es passieren, dass zwischenzeitlich Medikamente günstiger werden, aber auch Zuzahlungsbefreiungen wegfallen oder sogar höhere Zuzahlungen zu leisten sind.

Reduzieren lassen sich Zuzahlungen auch mit der „aut-idem-Regelung“. Hat der Arzt das entsprechende Feld auf dem Rezept angekreuzt, gibt der Apotheker nicht ein bestimmtes Medikament heraus, sondern ein Präparat, das von Wirkstoff, Dosierung und Darreichungsform her qualitativ gleichwertig, jedoch preisgünstiger ist (Generikum). Krankenkassen können auch mit Arzneimittelherstellern Rabattverträge abschließen. Dabei werden besonders günstige Preise vereinbart. Dann sind die Apotheken verpflichtet, nur dieses Arzneimittel abzugeben. Dafür erlässt die Krankenkasse den Versicherten die Zuzahlung ganz oder teilweise. Bei geringem Einkommen kann die Krankenkasse auch die persönliche Belastungsgrenze hinsichtlich der zu leistenden Zuzahlungen ermitteln. Auf Antrag bei der Kasse kann gegen Vorlage von Einkommensnachweisen und den Zuzahlungs-

quittungen für Medikamente, Heil- und Hilfsmittel ein errechneter Betrag erstattet oder der Versicherte von vornherein von den Zuzahlungen befreit werden. Bei rezeptfreien Medikamenten wie Mitteln gegen Erkältungen oder leichte Schmerzen gibt es im Gegensatz zu rezeptpflichtigen Arzneimitteln keine Preisbindung. Hier kann sich ein Preisvergleich auch mit Versandapotheken lohnen, da die Apotheken zueinander in Konkurrenz stehen. Erkundigen Sie sich daher immer, ob es für Ihre Verordnung zuzahlungsfreie Medikamente gibt. Sprechen Sie auch mit Ihrem Arzt darüber, ob für Sie ein preisgünstigeres Präparat zur Verfügung steht. Fragen Sie Ihre Krankenkasse, ob für Sie eine Zuzahlungsbefreiung oder eine Erstattung von Zuzahlungen in Betracht kommt – dies gilt vor allem für chronisch Kranke. Berücksichtigen Sie beim Abfassen Ihrer Steuererklärung, dass Quittungen und Rechnungen über Zuzahlungen, Eigenanteile und Mehrkosten, zum Beispiel auch rezeptfreie Medikamente und Hilfsmittel wie auch Eigenanteile bei Zahnarztrechnungen, Ihre Steuerlast mindern können.



© Filmfoto / shutterstock

an den Kosten für Medikamente beteiligt. Die Zuzahlung für ein rezeptpflichtiges Medikament beträgt dabei je nach dessen Preis zwischen fünf und zehn Euro. In den vergangenen Jahren sind für zahlreiche rezeptpflichtige Arzneimittel Festbeträge vereinbart worden. Hier wird von den Krankenkassen nicht der von den Pharma-

unterschiedlich teuren Präparaten wählen. Liegt der jeweilige Preis jedoch über dem Festbetrag, muss der Patient die Differenz zwischen Festbetrag und Abgabepreis zusätzlich zur gesetzlichen Zuzahlung aus der eigenen Tasche aufzahlen. Dies kann Sinn machen, wenn die günstigeren Präparate schlechter vertragen werden. Der Arzt muss



© Nata-Lia / shutterstock

## BeratungsTelefon

**Mo bis Fr 9–12 Uhr, Mi 15–18 Uhr:**  
Festnetzpreis 1,75 Euro/Min.  
Mobilfunkpreis abweichend.

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie schnell und unkompliziert:

**Telekommunikation,  
Freizeit, Haushalt**  
**0900 1 77 444-1**

**Ernährung, Kosmetik,  
Hygiene** **0900 1 77 444-2**

**Versicherungen**  
**0900 1 77 444-3**

**Altersvorsorge, Banken,  
Kredite** **0900 1 77 444-4**

**Bauen und Wohnen**  
**0900 1 77 444-5**

**Energie** **0900 1 77 444-6**

## Unsere Leistungen – unsere Preise

Gültig ab 1.1.2013

### Beratung, telefonisch

Festnetzpreis pro Minute  
Mobilfunkpreis abweichend

€

1,75

### Telekommunikation, Freizeit, Haushalt

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

### 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

### 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 und 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  
 Energieeinsparberatung\*\* (persönliche Beratung) 5,00  
 Basis-Check\*\* (Beratung vor Ort) 10,00  
 Gebäude-Check\*\* (Beratung vor Ort) 20,00  
 Brennwert-Check\*\* (Beratung vor Ort) 30,00

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

## InfoTelefon

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

### Heidenheim

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

### Neckarsulm

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

### Ulm

Frauengraben 2  
89073 Ulm  
Di + Do 13–17 Uhr

### Friedrichshafen

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

### Karlsruhe

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

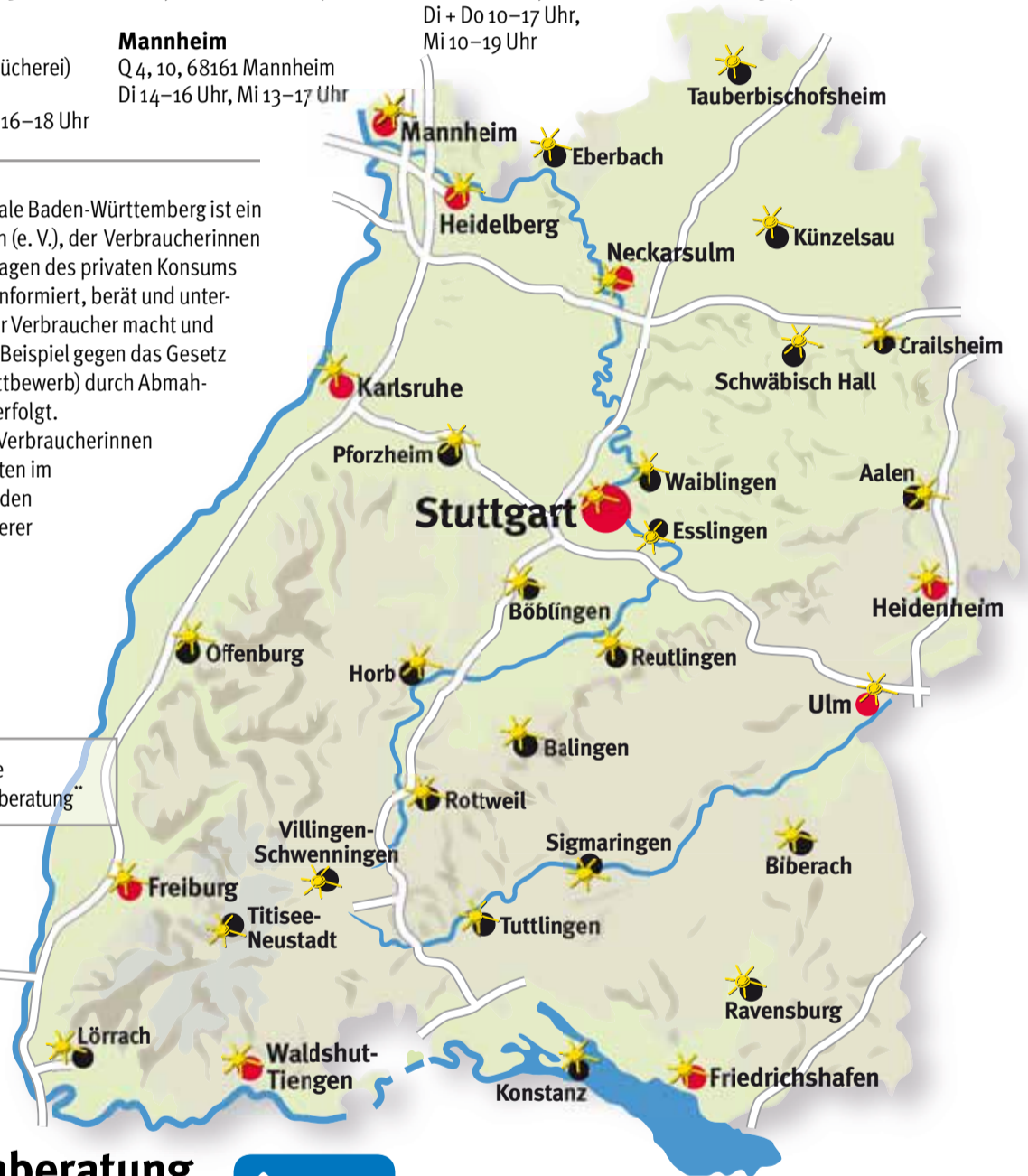
### Mannheim

Q 4, 10, 68161 Mannheim  
Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 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  
 ★ Energieeinsparberatung\*\*

\*\* Gefördert durch:  
  
 Bundesministerium für Wirtschaft und Energie  
 aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



## Patientenberatung

### UPD Beratungsstelle Karlsruhe

Kaiserstraße 167, 5. OG, 76133 Karlsruhe  
Mo, Do 14–18 Uhr, Di, Mi 10–14 Uhr

**Telefon (0721) 984 51-21**

**Mo bis Fr 10–18, Do 10–20 Uhr 0800 0 1177 22**  
bundesweit • kostenfrei

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) informiert und berät bundesweit neutral und unabhängig Patientinnen und Patienten bei gesundheitsrelevanten Themen, in gesundheitsrechtlichen Fragen und gibt Auskünfte über ergänzende (regionale) Angebote der Gesundheitsversorgung.

Der Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen fördert die Unabhängige Patientenberatung als Regelversorgung nach § 65 b SGB V. Diese Finanzierung ermöglicht eine kostenfreie persönliche Beratung.



## Newsletter

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

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



„Machen Sie den Energie-Check“

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:

**0800 809 802 400**

Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr (kostenlos)

[www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)





**Schadensfall Geldanlage**  
Finanzprodukte prüfen, kündigen, verkaufen

• Welche Risiken bergen die Produkte  
• Wie Sie Fehlentscheidungen vermeiden  
• Wann und wie Sie besser aussteigen sollten  
• Wo Sie Hilfe und Ansprechpartner finden  
Das Angebot der Finanzmärkte ist riesig und facettenreich. Doch was steckt hinter den Produkten? Welche Geldanlage passt zu mir? Wo lauern Kostenfallen? Was tun, wenn mir Schaden droht? Dieser Ratgeber stellt Ihnen leicht verständlich die wichtigsten Produkte kurz und bündig vor. – 2013, 1. Auflage, 128 Seiten, Bestell-Nr. GB24-01. **8,90€**



**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€**



**Pflegeversicherung**  
Meine Ansprüche auf alle Leistungen

Wie wird die Pflege organisiert? Wer trägt die Kosten – die private oder gesetzliche Pflegeversicherung? Oder wird die Pflege vom Pflegebedürftigen oder seinen Angehörigen finanziert? Dieser Ratgeber bietet einen systematischen Überblick über alle Leistungen der Pflegekassen und erläutert die Voraussetzungen, um sie zu erhalten. Hier erfahren Sie alles über den Begriff der „Pflegebedürftigkeit“ und die Pflegestufen. Mit allen Neuregelungen des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes! – 2012, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. TR66. **11,90€**



**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 klapp't'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€**



**Berufsunfähigkeit gezielt absichern**  
Der Weg zum besten Vertrag

Jeder Vierte wird im Lauf seines Berufslebens berufsunfähig. Und wer vorzeitig aus dem Arbeitsleben ausscheidet, ist durch die gesetzliche Rentenversicherung wenig oder gar nicht mehr abgesichert. Schutz bietet eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Das Buch zeigt Ihnen Schritt für Schritt den Weg zu einer guten Police und erklärt, was beim Versicherungsantrag wichtig ist. Besonders praktisch: Machen Sie den Preisvergleich! Umfangreiche Tabellen im Anhang helfen dabei, den besten Tarif zu finden. – 2013, 5. Auflage, 184 Seiten, Bestell-Nr. FR53-05. **9,90€**



**Privatrenten und Lebensversicherungen**  
So profitieren Sie richtig!

Private Altersvorsorge ist mittlerweile ein Muss. Doch kaum jemand durchschaut alle Produkte mit ihren Varianten, die auf dem Markt angeboten werden. Deshalb benennt dieser Ratgeber erstmals die Vor- und Nachteile aller privaten Lebensversicherungsprodukte: Privatrenten, Riester- und Rürup-Renten sowie Kapitallebensversicherungen. Damit Sie über die unterschiedlichen Renditen, Ihre Rechte und Ansprüche informiert sind. – 2010, 1. Auflage, 176 Seiten, Bestell-Nr. FR45. **9,90€**



**Kleine Beträge clever anlegen**  
Aus wenig Geld das Beste machen

Beleuchtet werden Anlageprodukte, die für kleine Sparraten ab 50 Euro pro Monat oder für Einmalanlagen ab 500 Euro geeignet sind. Potenzielle Sparer können anhand eines übersichtlichen Bewertungssystems ausloten, mit welchen Kosten, Risiken und Renditechancen einzelne Anlageformen verbunden sind, für welche Sparziele die Angebote sich eignen und wo Fallen lauern. Mit Beispielrechnungen, Praxistipps zur richtigen Anlagestrategie, Anleitungen zum Gebührensparen und Stichwortverzeichnis. – 2012, 2. Auflage, A5, 128 Seiten, Bestell-Nr. FR46. **7,90€**



**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€**



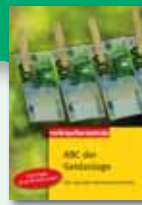
**Bausparen**

Bausparen zählt zu den beliebtesten Formen der Geldanlage in Deutschland. Staatliche Hilfen wie Arbeitnehmersparzulage, Wohnungsbauprämie oder neuerdings auch die Förderung durch Wohn-Riester machen dieses Anlageprodukt für viele Eigenheimbesitzer in spe interessant. Doch die gesetzlichen Bestimmungen und die Regelungen in den Bausparverträgen sind komplex. Oft lassen sich etwa die Tarife der einzelnen Bausparkassen nur schwer miteinander vergleichen. Nützliche Tipps, Checklisten und Musterberechnungen helfen dabei, den passenden Vertrag auszufüteln. – 2010, 1. Auflage, Pocketformat, 96 Seiten, Bestell-Nr. GB10. **4,90€**



**Geldanlage ganz konkret**  
Der unabhängige Ratgeber für Sparer und Anleger

Dieser Ratgeber erläutert die Grundlagen zur Geldanlage, zeigt Spar- und Anlageformen mit geringem, mittlerem und hohem Risiko und gibt wertvolle Tipps, wie sich die eigene Finanzplanung krisensicher und ertragreich machen lässt. Mit einem neuen Kapitel „Nachhaltige Geldanlagen“. – 2013, 3. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. FR42-03. **12,90€**



**ABC der Geldanlage**  
Finanzwissen ist heute wichtiger denn je

Von A wie Aktie bis Z wie Zinseszins werden besonders schnell Informationen geliefert. Praktische Hinweise zur Finanzplanung, nützliche Tipps und Warnungen vor besonders riskanten Finanzprodukten machen den Ratgeber zur unentbehrlichen Handreichung für private Anleger. – 2009, 2. aktualisierte Auflage, 174 S., Bestell-Nr. FR31. **9,90€**



**Clever studieren – mit der richtigen Finanzierung**

Studieren kostet Zeit und Geld. Aber der Gang zur Uni zahlt sich aus, persönlich wie beruflich, trotz Studiengebühren. Doch wie viel Eintritt nehmen die Unis? Was kostet das Studentenleben? Und wie soll man das alles finanzieren? Dieser Ratgeber gibt die Antworten: Welche Kosten auf Sie zukommen und welche Geldquellen es außer Eltern und Staat noch gibt. – 2011, 4. aktualisierte Auflage. ... Die Aktualisierungen beziehen sich vor allem auf die zahlreichen Änderungen bei den Studiengebühren der einzelnen Bundesländer sowie auf Anpassungen bei Stipendien, Sozialleistungen und sonstigen Vergünstigungen. 200 S., Bestell-Nr. FR29. **9,90€**



**Richtig versichert: Wer braucht welche Versicherung?**

Für überflüssige und zu teure Versicherungen wird eine Menge Geld ausgegeben. Dieser Ratgeber informiert, welche Versicherungen Sie wirklich brauchen, im Beruf und Privatleben, bei der Altersvorsorge, beim Immobilienbesitz oder auf Reisen – und welche Sie getrost kündigen können. – 2013, 24. Auflage, A5, 224 Seiten, Bestell-Nr. FR54-24. **12,90€**



**Vorsorge selbstbestimmt**  
Das Handbuch für Ihre persönlichen Daten, Verträge und Verfügungen

Die richtige Vorsorge ist keine Frage des Alters, sondern ein Gebot der Klugheit in jeder Lebensphase. Deshalb gilt es, rechtzeitig alle Informationen zu sammeln, Vorstellungen zu formulieren und Regelungen zu treffen. Alle Formulare im Buch lassen sich leicht heraus-trennen und abheften. Oder nutzen Sie unseren Service für alle Buch-Käufer: Die Formulare gibt es auch als Datei zum Ausfüllen. – 2013, 3. Auflage, 230 S., DIN A4, Bestell-Nr. FR35-03. **17,90€**

**Vorträge**

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 91 10  
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr  
E-Mail: info@vz-bw.de

Termine werden kurzfristig in der Presse und im Internet bekannt gegeben.  
[www.vz-bw.de/veranstaltungen](http://www.vz-bw.de/veranstaltungen)



**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 Seiten, Bestell-Nr. GB25-01. **8,90€**



**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€**



**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 Seiten, Bestell-Nr. FR29-05. **12,90€**

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

RATGEBER/VORTRÄGE

Neuerscheinung



**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 Seiten, Bestell-Nr. GB27-01. **9,90€**

Neuerscheinung



**Ihr Recht auf Reha**

Alles über Antragstellung, Leistungen und Zahlung  
Hier erfahren Sie, was Ihnen in Sachen Reha zusteht, wie Sie ihre Ansprüche durchsetzen und wer die Kosten übernimmt. Mit Informationen über Leistungen und Träger und den Weg vom Antrag bis zur Bewilligung der Rehabilitationsmaßnahme.  
... 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€**

## Vorträge (kostenlos)

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0721) 9845 121  
oder (0711) 66 9110  
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr  
oder per Telefax an (0721) 9845 150  
E-Mail: gesundheit@vz-bw.de

Termine werden kurzfristig in der Presse und im Internet bekannt gegeben.  
[www.vz-bw.de/veranstaltungen](http://www.vz-bw.de/veranstaltungen)



### Pflegefall – was tun? In 10 Schritten zur guten Pflege

Ob plötzlich oder absehbar – wird ein Angehöriger zum Pflegefall, gerät das Leben ins Wanken und ein kühler Kopf ist gefragt. Denn auf einmal müssen viele Fragen geklärt werden. Dieser Ratgeber zeigt in zehn praxisorientierten Schritten, wie Sie eine gute Pflege finden, organisieren und finanzieren können. – 2012, 1. Auflage, 118 S., Bestell-Nr. GB22. **8,90 €**



### Patientenverfügung Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Jeder Mensch kann plötzlich in eine Situation geraten, in der er nicht mehr selbständig Wünsche äußern oder Entscheidungen treffen kann. Mithilfe unseres Ratgebers, den Textbausteinen und Musterformularen ist das kein Problem. Außerdem erhalten Sie beim Kauf des Ratgebers kostenlosen Zugang zu Textbausteinen als Download, die Sie direkt für Ihre individuelle Verfügung einsetzen können. – 2014, 17. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP27-17. **9,90 €**



### 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 €**



### Private Kranken- und Pflegezusatzversicherungen Welche brauche ich wirklich?

Von der gesetzlichen Krankenversicherung werden viele Kosten für Behandlungen nicht übernommen. Stattdessen gibt es zahlreiche Anbieter von privaten Kranken- und Pflegezusatzversicherungen. Es ist nicht leicht, sich in diesem schwer übersehbaren Markt der Angebote zurechtzufinden. Mit Übersichtstabellen, welcher Versicherungsschutz wirklich wichtig ist, und allen Infos zum neuen Pflege-Bahr. – 2013, 1. Auflage, 160 Seiten, Bestell-Nr. FR60-01. **9,90 €**



### Gute Pflege im Heim und zu Hause Pflegequalität erkennen und einfordern

Was ist gute Pflege? Sie ist festgelegt in so genannten Expertenstandards, die die Pflegequalität festschreiben. Diese Standards sind verbindliche Orientierungshilfen für Pflegeeinrichtungen, die Pflegebedürftige und Angehörige kennen sollten. So können gute Pflegeangebote von weniger guten unterschieden werden. – 2012, 2. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP42. **9,90 €**



### Pflegegutachten und Pflegetagebuch Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung

Wer pflegebedürftig ist, erhält Leistungen aus der Pflegeversicherung. Zuvor muss die Pflegebedürftigkeit aber durch ein Gutachten festgestellt werden. Die Begutachtung per Hausbesuch sollte daher gut vorbereitet werden – denn von ihr hängt ab, ob und in welchem Umfang Pflegeleistungen gewährt werden. Der Ratgeber bietet alle wichtigen Informationen rund um das Pflegegutachten. Und in einem separaten Pflegetagebuch kann der Hilfebedarf über eine Woche hinweg dokumentiert werden. Pflegegutachten und Pflegetagebuch unterstützen Sie optimal dabei, die Begutachtung vorzubereiten. – 2013, 1. Auflage, 112 S. und 40 Seiten, Bestell-Nr. GP41-01. **7,90 €**



### Lexikon Eigentumswohnung Praxiswissen von A bis Z

In rund 70 Themenkreisen beschreibt das Lexikon die Konfliktsituationen und die Rechtslage aus der Sicht des Eigentümers. Die Beiträge zeigen, wie er handeln muss, um seine Interessen zu wahren und für ein harmonisches, faires Miteinander der Eigentümergemeinschaft zu sorgen. – 2013, 1. Auflage, A5, 352 S., Bestell-Nr. TR65-01. **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 beigeben, sich über ein Pfusch 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 €**



### Richtig vererben und verschenken

Was nach dem Tod mit dem eigenen Hab und Gut passiert, sollte am besten zu Lebzeiten geregelt werden. Denn wenn kein Testament vorliegt, tritt die gesetzliche Erbfolge in Kraft. Sie kann zu einer Vermögensaufteilung führen, die viele nicht wollen. Das Buch informiert über die gesetzliche Erbfolgeregelung und stellt dar, wie mit Hilfe von Testament, Erbvertrag oder Schenkung persönliche Vorstellungen bei der Verteilung des Vermögens verwirklicht und unerwünschte Auswirkungen verhindert werden können und welche steuerlichen Aspekte im Einzelfall zu berücksichtigen sind. – 2012, 2. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. TR60-02. **11,90 €**



### 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 €**



### Neuerscheinung 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 alle, 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 €**



### Was tun, wenn jemand stirbt?

Ein Ratgeber in Bestattungsfragen

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. – 2013, 20. Auflage, 198 S., Bestell-Nr. FR43-20. **9,90 €**



### 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 „Richtig reklamieren“ der Verbraucherzentralen 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 €**

## Vorträge

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (0711) 66 9110  
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr  
E-Mail: info@vz-bw.de

### Ärgernis Werbung

Vortrag **5 €**

Di 13.1. 16 Uhr

### Verbraucherrechte in der digitalen Welt

Vortrag **5 €**

Di 10.2. 16 Uhr

### Handy, Smartphone, Apps & Co

Vortrag **5 €**

Di 10.3. 16 Uhr

Karlsruhe, Kaiserstraße 167, 5. OG  
Verbraucherzentrale  
Referentin: Barbara Strobel



### Das Haushaltsbuch

Stellen Sie Ihre Einnahmen und Ausgaben 54 Wochen lang zusammen – dann wissen Sie, wo Sie besser wirtschaften können im „Unternehmen Haushalt“. – 2014, 20. Auflage, A4-Quer-Ringbuch, 100 S. **7,90 €**



### Ärger mit Handy, Internet oder Telefon So setze ich meine Rechte durch

Fehlgriffe bei Kauf und Vertragsabschluss können Sie verhindern, wenn Sie sich rechtzeitig über Ihre Ansprüche an Geräte und Verträge klar werden. Wie treffen Sie aber die richtige Produkt- und Tarifwahl? Wie wehren Sie sich gegen zu hohe Telefonrechnungen? – 2013, 1. Auflage, 120 S., Bestell-Nr. GB23-01. **8,90 €**



### Meine Rechte bei Kauf und Reklamation Basiswissen für König Kunde

Mit allen Änderungen der Rechtsprechung zum Juni 2014. Ob es sich um Käufe im Internet, Kaufhaus oder Geschäft um die Ecke handelt, Anlass zu Beschwerde oder Reklamation gibt es immer wieder. Dieser Ratgeber zeigt, wie Sie Ihre Rechte durchsetzen und was Sie tun können, wenn Probleme auftauchen. – 2014, 2. aktualisierte Auflage, 120 S. **9,90 €**

#### 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 zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgeschickt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an die 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)  
bis 19,99 € ..... 2,50 €  
ab 20,00 € ..... versandkostenfrei

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

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

#### 6. Lieferung

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

#### 7. Nutzungsrechte

Die Inhalte der Ratgeber unterliegen generell dem Schutz des Urheberrechts.

#### 8. Verpackungen

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

#### 9. Zahlung

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

#### 10. Beanstandungen

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

#### 11. Gewährleistung

Für sämtliche Lieferungen bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

#### 12. Datenschutzhinweis

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

#### Muster-Widerrufsformular

An: Verbraucherzentrale NRW e. V.  
Versandservice der Verbraucherzentralen  
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



Anmeldung zu Workshops erforderlich:  
Telefon (0711) 66 91 211 (Mo–Fr 9–12 Uhr) • E-Mail: [ernaehrung@vz-bw.de](mailto:ernaehrung@vz-bw.de)



**Lebensmittel-Lügen**  
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

Rindfleischsuppe ohne Rindfleisch, Erdbeerjoghurt, der einen hohen Anteil an Erdbeeren vorgaukelt, Alpenmilch aus Schleswig-Holstein oder Hofhühner aus der Geflügelfabrik – die Lebensmittelindustrie täuscht und trickst mit irreführenden Produktangaben. Und das auch bei vegetarischen und veganen Lebensmitteln. Denn die Angaben „vegetarisch“ oder „vegan“ auf der Verpackung sind häufig nicht eindeutig. Das Resultat: Tierische Bestandteile können auch in solchen Lebensmitteln enthalten sein, in die sie überhaupt nicht gehören. – 2014, 2. Auflage, A5, 232 S., Bestell-Nr. ET24-02. **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 einfallreiche 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 €**



**Wundermittel gegen Krebs?**  
Nahrungsergänzungsmittel auf dem Prüfstand

Krebspatienten erfahren, wie sich Nahrungsergänzungsmittel von Arzneimitteln unterscheiden, in welchen Fällen diese Mittel das richtige Rezept sind und wann eher Vorsicht geboten ist. Antworten gibt es zudem auf Fragen, worauf beim Kauf der Wundermittel geachtet werden sollte und wer für die Kosten aufkommt. Checklisten für Gespräche mit Ärzten, Apothekern oder Heilpraktikern sowie Listen zur Dokumentation der individuellen Krebs-therapie runden das Informationsangebot ab. – 2012, 1. Auflage, 150 Seiten, A5, Bestell-Nr. ET17. **9,90 €**



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

- Wie lange soll man stillen?
- Soll Bio- oder Normalkost gefüttert werden?
- Was tun bei Allergien?
- Welches Wasser ist geeignet?
- Wann sollen Obstmus, Gemüse oder Getreidebreie gegeben werden?
- Selberkochen oder Fertignahrung – was ist besser?

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. – 2012, 18. Auflage, A5, 88 S., Bestell-Nr. ER79-18. **5,90 €**



**Fix Food**  
Ratgeber und Rezepte für die schnelle Küche

Zu fett, zu süß, zu kalorienreich sind Burger, Bratwurst, Brownies und Co. Dass schnelle Küche auch gesund, schmackhaft und abwechslungsreich sein kann, zeigt dieser neue Ratgeber. Für die appetitlichen Gerichte brauchen Hobbyköche keine langen Einkaufslisten, aufwendige Utensilien und besondere Kochkünste. Vorwiegend kommen frische Zutaten zum Einsatz. Der Clou: Für Berufstätige, die mittags auswärts essen, gibt's Anregungen für Mahlzeiten zum Mitnehmen, die kalt verspeist werden können. Und: Die fixen Snacks und Gerichte schmecken nicht nur großen Genießern, sondern auch den Kleinen. – 2012, 1. Auflage, A5, 208 S., Bestell-Nr. ET08. **9,90 €**



**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 €**

**Verbraucherzentrale  
Beratungsstelle Freiburg**  
79098 Freiburg, Kaiser-Joseph-Str. 271 1.0G

**„Alles Öko? Durchblick im Labyrinth der Öko-Kennzeichnung“**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Di 13.1. bis Di 24.2.**

Vortrag  
**Do 19.2.** 11–12 Uhr  
Referentin: Birgit Waidele

**Kein Ei wie das andere**  
Ausstellung  
**Di 3.3. bis Do 9.4.**

**Gentechnik – mehr Durchblick durch Kennzeichnung**

Ausstellung  
bis **Do 29.1.**

Vortrag  
**Di 20.1.** 16.30–17.30 Uhr  
Referentin: Birgit Waidele

**Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen**

Ausstellung  
**Di 3.2. bis Do 26.3.**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Di 24.2. bis Do 26.3.**

**Verbraucherzentrale  
Beratungsstelle Mannheim**  
68161 Mannheim, Q4, 10

**Ist fair drin, wo fair drauf steht?**

Ausstellung  
**Mi 7.1. bis Mi 28.1.**

Vortrag  
**Di 27.1.** 16.30–17.30 Uhr  
Referentin: Ute Stöhr

**Schokologie**

Workshop für Schulklassen Stufe 6–8  
**Mi 14.1. bis Mi 25.2.**

**Vegane Ernährung**

Vortrag  
**Di 10.3.** 16.30–17.30 Uhr  
Referentin: Ute Stöhr

Ausstellung  
**Mi 4.2. bis Mi 25.3.**

**Verbraucherzentrale  
Beratungsstelle Stuttgart**

70178 Stuttgart, Paulinenstraße 47  
Vortragsraum (Ebene 6)

**Kross, peppig, light – Kartoffeln scheinweise**

Ausstellung  
**Mi 7.1. bis Mi 18.2.**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–9  
**Mo 12.1. bis Sa 14.2.**

**Kein Ei wie das andere**

Ausstellung  
**Mi 18.2. bis Mi 15.4.**

**Lebensmittelkennzeichnung**

Vortrag  
**Mi 4.2.** 17–18 Uhr  
Referentin: Heike Silber

**Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen**

Vortrag  
**Do 22.1.** 17–18 Uhr  
Referentin: Elvira Schwörer

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Mo 23.2. bis Fr 27.3.**



**Gewicht im Griff**

Dieser Ratgeber ist kein Diätbuch, das Ihnen schnelle Erfolge verspricht, sondern ein Buch, das Ihnen dabei hilft, sich Ihren Wunsch nach einem erreichbaren und haltbaren Wohlfühlgewicht Schritt für Schritt selbst zu erfüllen. – 2011, 14. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. ER81. **12,90 €**



**Was bedeuten die E-Nummern?**

Lebensmittel-Zusatzstoffliste – So wirken Zusatzstoffe; Entschlüsseln Sie den E-Nummern-Code. – 2011, 66. Auflage, DIN lang, 80 S., Bestell-Nr. ER75. **4,90 €**



**Bärenstarke Kinderkost**  
Gesunde Ernährung leicht gemacht

Alltagshektik, Warenvielfalt und Fast-Food-Konkurrenz machen es Eltern schwer, Kinder gesund und abwechslungsreich zu versorgen. Wie es gelingt, den eigenen Nachwuchs an eine ausgewogene Ernährung heranzuführen, die auch noch schmeckt, dabei hilft der aktualisierte Ernährungsratgeber. Das Basisbuch für vollwertige Ernährung ist konzipiert für den Bedarf von Zwei- bis Vierzehnjährigen. Es enthält neben viel Wissenswertem über gesunde Ernährung auch hundert Rezepte vom Frühstück bis zum Abendessen. Alle Vorschläge lassen sich kinderleicht zubereiten, denn sie wurden mit Hilfe von kleinen Köchen gekocht und getestet. – 2011, 12. Auflage, A5, 240 S., Bestell-Nr. ER83. **9,90 €**



**Mahlzeit, Kinder!**  
Ernährungstipps/Rezepte für eilige Eltern

Wie werden Kinder – auch bei knapper Zeit – gesund, stressfrei, vielseitig und lecker versorgt? Einkaufstipps, Tricks, einfache Rezepte und Fantasie erleichtern den Alltag für Eltern und Kind. – 2010, 4. Auflage A5, 224 S., Bestell-Nr. ET01. **9,90 €**

# 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 \_\_\_\_\_

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 27.11.2014, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

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

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

meiner Postanschrift

meiner E-Mail Adresse

meiner Faxnummer

**Beitragszahlung**

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