

# Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

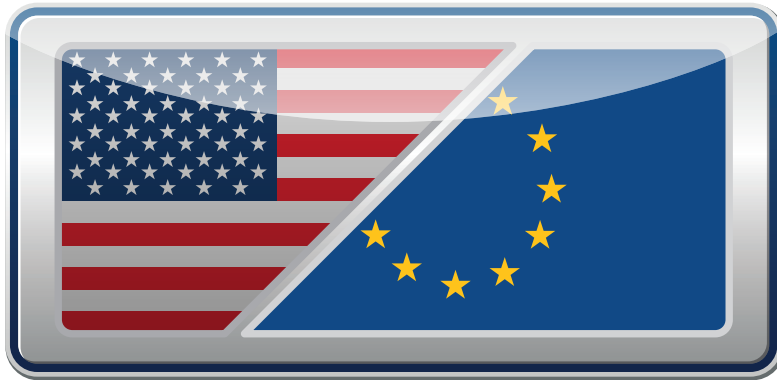
E 14087

Nummer 4 • 31. Jahrgang

Oktober – Dezember 2015

## TTIP – Verbraucherschutz ist kein Handelshemmnis

Europa und Amerika verhandeln seit Juli 2013 über ein Freihandelsabkommen – genannt Transatlantische Handels- und Investitionspartnerschaft (TTIP). Dieses Abkommen wird weitreichende Folgen für Verbraucherinnen und Verbraucher und ihre Belange haben. Es wird nahezu in alle Entscheidungsbereiche der Verbraucherinnen und Verbraucher eingreifen. Aus Verbrauchersicht geht es nicht nur um die Anerkennung aktueller Standards und Sicherheitsvorschriften. Es geht um die Möglichkeit, auch zukünftig Verbraucherschutz nach europäischer Vorstellung und über die politische Interessensvertretung ausgestalten zu können. Verbraucherschutz funktioniert nach unterschiedlichen Prinzipien. Das europäische Vorsorgeprinzip regelt mit Gesetzen und Verordnungen die Anforderungen an sichere Produkte teils bis hin zur Produktionskette. Unternehmen und Marktüberwachung



© Ing. Andrej Kaprinay / shutterstock

haben die Einhaltung der Vorgaben sicherzustellen. In den USA fehlen in den meisten Bereichen diese Vorgaben, aber Unternehmen haften dafür, dass sie sichere Produkte auf den Markt bringen. Die amerikanische Klageindustrie mit Sammelklagen und exorbitanten Strafsummen, die den Schaden ein Mehrfaches übertreffen, sind ein gefürchtetes Sanktionsinstrument. Strafschadensersatz ist dem europäischen Rechtsraum fremd, Möglichkeiten zu Sammel-

klagen von Verbrauchern werden von den Unternehmen bekämpft. Offen ist, wie die Systeme zusammenkommen können, ohne dass der Verbraucherschutz in Europa unter die Räder kommt.

### TTIP aus Verbrauchersicht – was muss berücksichtigt werden?

- Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung und Corporate Social Responsibility als Leitmotiv
- nur der Abbau von Handelshemmnissen im engen Sinn; geltende und zukünftige Verbraucherschutzregeln dürfen nicht als Handelshemmnis gelten
- beim Verbraucher- und Umweltschutz die Orientierung am jeweiligen Best Practice als Mindeststandard
- transparenter transatlantischer Fachaustausch, unverbindliche Empfehlungen, Beachtung der parlamentarischen gesetzgeberischen Zuständigkeiten und Kontrollbefugnisse
- Schutz von Investoren und Investitionen ausschließlich nach dem Grundsatz der Inländergleichbehandlung, keine darüber hinausgehenden materiellen Rechte oder Verfahrensrechte wie Zugang zu Schiedsverfahren
- transparente Verhandlungen mit öffentlichen Konsultationen
- Ratifizierung des Abkommens auch durch die nationalen Parlamente

## Gütesiegel für Finanzberatung

Gut ist eine Finanzberatung nur dann, wenn sie ausschließlich im Interesse der Verbraucher bedarfsgerecht durchgeführt wird. Wie aber lässt sich dies vor der Inanspruchnahme einer Finanzberatung feststellen? So gut wie gar nicht. Viele Anbieter sind aber der Auffassung, mit privaten Gütesiegeln die Qualität ihrer Dienstleistung belegen zu können. So finden sich in Schaufenstern vieler Geldinstitute Gütesiegelbewertungen, bei manch einem Institut können das auch gerne mal zehn unterschiedliche Siegel sein. Dort prangen dann Gütesiegel wie „Beste Bankberatung“, „Beste Kundenberatung“, „Zertifizierte Beratungsqualität“, „Beliebteste Direktbank“, „Geprüfte Kundenberatung“, „Service tested“. Hinzu kommen noch Gütesiegel mit Aussagen wie „Testurteil zu Kundenservice exzellent“, „Bestes Policen-Darlehen“, „Fairster Ratenkredit“, „Bestes Girokonto“, „Top Arbeitgeber“. Bei genauerem Hinsehen zeigt sich, dass viele der Gütezeichen mit der Finanzberatung gar nichts zu tun haben, wie etwa der „Top Arbeitgeber“. Aber was ist mit solchen, die sich auf die Beratung selbst beziehen?

### Was sagen Gütesiegel aus?

Gütesiegel, die ein Testurteil zur Finanzberatung eines Unternehmens kommunizieren, werden unter anderem von privaten Kontrollinstituten, Zeitschriften, Ratingagenturen und Beratungsunternehmen vergeben. Diese Gütesiegel sagen jedoch nichts über die Qualität einer so bewerteten Beratung aus – egal, ob es sich dabei um ein Siegel handelt, bei dem sich das Testurteil auf die Erhebung der

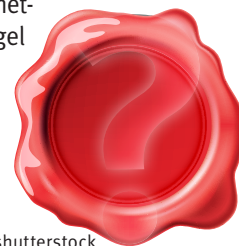
Kundenzufriedenheit oder auf ein Bewertungsverfahren bezieht. Beides ist noch nicht einmal Beleg dafür, dass bei der Urteilsfindung wenigstens die für Verbraucher relevanten Kriterien zugrunde gelegt werden. Für Außenstehende ist nicht erkennbar, wie das Testurteil zustande kommt. Eigentlich beißt sich hier also die berühmte Katze in den Schwanz. Mit einem Gütesiegel verschiebt sich die Schwierigkeit, die Qualität einer Beratung zu bewerten, auf die Schwierigkeit, die Qualität des Testurteils und damit des Siegels zu bewerten. Wodurch deutlich wird, dass ein privates Gütesiegel eine Qualitätsbewertung nicht wirklich möglich macht, und sein Informationswert gleich Null ist.

### Wie müsste es stattdessen sein?

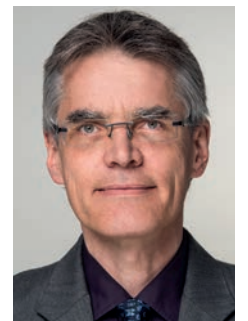
- Damit ein privates Gütesiegel überhaupt einen Informationswert für Verbraucher besitzt, müsste es
- auf Kriterien beruhen, die für den einzelnen Verbraucher bei dessen Entscheidung Relevanz besitzen.
  - Diese Kriterien müssten zudem im Testurteil so priorisiert werden, dass diese den Prioritäten der Verbraucher entsprechen.
  - Das Verfahren zur Urteilsfindung des Gütesiegels müsste transparent dargestellt sein, damit der Verbraucher das Urteil und dessen Zustandekommen tatsächlich nachvollziehen kann.
  - Es müsste von unabhängiger Seite kontrolliert werden, dass das Gütesiegel auch wirklich auf dieser Basis zu seinem Testurteil kommt. Am einfachsten wäre dies sicherlich über ein Gütesiegelgesetz umzusetzen.

Unterstützung erhält unsere Vorstellung durch die Urteile einiger Verwaltungsgerichte, die sich ihrerseits auf ein Urteil des Bundesverwaltungsgerichts stützen (BVerwG, Urteil vom 16. Oktober 2013 – 8 CN 1. 12). Übertragen auf Gütesiegel besagen die Ausführungen des Bundesverwaltungsgerichts, dass der Gesetzgeber gefordert ist, Voraussetzungen festzulegen, unter denen Zeugnisse privater Gütesiegel als glaubwürdig

angesehen werden. Akteuren sei es nicht zuzumuten, diese Bewertung ohne diese Voraussetzungen vorzunehmen. Vor diesem Hintergrund ist davon auszugehen, dass auch öffentlich geförderte Internetportale, die Gütesiegel bewerten, keine ausreichende Zuverlässigkeit für eine Bewertung von Gütesiegeln bieten.



© Cherkas / shutterstock



## Drei Fragen an Dr. Peter Griebel, Abteilung Versicherungen, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

### Sind alle Versicherungen unnötig, wie es manchmal heißt?

Auf keinen Fall. Die Absicherung gegen finanzielle Lebensrisiken durch ein Versicherungskollektiv ist ein zentraler Bestandteil der Daseinsvorsorge. Mit Versicherungen kann für kritische Lebenssituationen ein selbst bestimmtes Mindestmaß des erarbeiteten Lebensniveaus abgesichert werden. Gerade deshalb ist ein funktionierender Versicherungsmarkt wichtig. So ist sicherzustellen, dass jeder Verbraucher für ihn wichtige Versicherungen auch abschließen kann und die entsprechende qualifizierte Beratung dafür erhält.

### Woran erkennt man wichtige Versicherungen?

Wer einen großen Schaden verursacht, muss diesen ersetzen. Da kann es um Millionen von Euros gehen. Wer nach einer Invalidität keinen Beruf mehr ausüben kann, hat kein Einkommen mehr. Solche Risiken, die zum finanziellen Ruin führen können, sollten auf jeden Fall über eine Versicherung abgedeckt werden. Geht dagegen die Brille kaputt und muss repariert werden, wird dies, auch ohne eine Versicherung dafür abgeschlossen zu haben, finanziell verkraftbar sein. Eine besondere Rolle spielt der Aspekt, wie Schutz befohlene Angehörige gegen diese Lebensrisiken abzusichern sind. Dagegen spielt es für die Bedeutung einer Versicherungssparte keine Rolle, wie wahrscheinlich ein Schaden ist.

### Gehört auch die Kinderinvaliditätsversicherung zu diesen wichtigen Versicherungen?

Gerade die Kinderinvaliditätsversicherung ist für viele Verbraucher besonders wichtig. Sie ist jedoch leider noch viel zu wenig bekannt. Der Fall, dass Kinder wegen Krankheit oder Unfall invalide werden und sie deshalb möglicherweise nie selbst Geld verdienen, kann durch eine Kinderinvaliditätsversicherung finanziell abgesichert werden. Vielen Eltern ist gar nicht bewusst, dass es eine solche Möglichkeit gibt. Wer sich selbst durch eine Berufsunfähigkeitsversicherung ein auskömmliches Leben im Falle einer eigenen Invalidität sichern möchte, hat meist auch ein Interesse daran, seine Kinder vergleichbar abzusichern. Zumal junge Leute bei einer Invalidität leider keine Rentenansprüche aus der gesetzlichen Rentenversicherung haben.



© David Arts / shutterstock



## Kündigungsmöglichkeiten für Versicherer – Beispiel Kinderinvaliditätsversicherer

Wichtige Versicherungssparten spielen für Verbraucher oft eine existenzielle Rolle und sind auf viele Jahre und Jahrzehnte Vertragslaufzeit angelegt. Umso problematischer können Kündigungen durch den Versicherer sein. Denn nach einer Kündigung stehen die Betroffenen vor der Herausforderung, innerhalb kurzer Zeit einen neuen Versicherungsvertrag bei einem anderen Versicherer abzuschließen. Dies ist oft nur mit schlechteren Bedingungen und höheren Prämien möglich, bei schlechter gewordener Gesundheit kann ein Neuabschluss sogar unmöglich werden. In jedem Fall haben Verbraucher nach einer Vertragskündigung einen erheblichen Aufwand. Eine dieser wichtigen Sparten ist die Kinderinvaliditätsversicherung. Sie sichert die finanziellen Folgen ab, falls das Kind durch einen Unfall oder eine Krankheit invalide wird. Dabei kann die ganze Zeit der Kindheit und Jugend versichert werden, jedoch ist die übliche Vertragslaufzeit jeweils nur ein Jahr. Zwar verlängert sich der Vertrag automatisch, doch mit einer Frist von drei Monaten kann der Vertrag ordentlich gekündigt werden.

Falls ein Schadensfall eintritt, können auch Versicherer außerordentlich und kurzfristig kündigen. Wegen der besonderen Bedeutung untersuchte die Verbraucherzentrale in einer Umfrage das Verhalten von Kinderinvaliditätsversicherern: Im Zentrum stand die Frage, ob und in welcher Art die Versicherer das Recht auf Kündigung ausüben wollen. Die Antworten der Versicherer zeigten ein unterschiedliches Bild. Manche Versicherer bestanden auf den Möglichkeiten einer Kündigung. Teilweise wurde darauf hingewiesen, dass zwar noch nie Kündigungen ausgesprochen worden seien, jedoch ein ordentliches Kündigungsrecht notwendig sei – insbesondere, um für mögliche schwerwiegende Änderungen durch neue Gesetze gewappnet zu sein. Auf der anderen Seite ist in manchen Bedingungen zum Mindesten die Kündigung im Schadensfall für den Versicherer bereits jetzt ausgeschlossen. Hier fehlt noch der Schritt, auch auf das Recht zur ordentlichen Kündigung zu verzichten – zumindest für die Fälle, die nicht auf Fehlverhalten von Versiche-

rungsnehmern zurückgehen wie beispielsweise das Nichtbezahlen von Versicherungsbeiträgen. Teilweise sehen die Bedingungen keine ordentliche Kündigung durch den Versicherer vor. Bei manchen Versicherern gibt es zwar noch die üblichen Kündigungsmöglichkeiten, doch wurde angenommen, dass diese nach einer Bedingungsüberprüfung bald gestrichen würden. Ein Versicherer wollte ab sofort allen neuen Verträgen individuelle Vereinbarungen mit

einem Kündigungsverzicht zugrunde legen, in wenigen Monaten würden dann auch die Bedingungswerke entsprechend geändert. Sehr interessant war, festzustellen, dass etliche Versicherer an einem Abschluss interessierten Versicherungsnehmern anbieten, in einer einzelvertraglichen Vereinbarung auf die ihnen zustehenden Kündigungsrechte zu verzichten. Die Verbraucherzentrale setzt sich schon lange für eine Einschränkung

der Kündigungsmöglichkeiten durch Versicherer ein. Die Antworten der Kinderinvaliditätsversicherer zeigen, dass in dieser Sparte erste Schritte in diese Richtung erkennbar sind. Ein wichtiges Ergebnis der Untersuchung: Es kann sich lohnen, bei Versicherern nachzufragen, ob das Kündigungsrecht des Versicherers in einer einzelvertraglichen Vereinbarung ausgeschlossen, zumindest aber beschränkt werden kann.

## Was tun nach einem Schaden?

Kommt es zu einem Schadensfall, sind bei manchen Versicherungssparten Besonderheiten zu beachten. Die aufgelisteten Hinweise gelten jedoch für alle Versicherungen.

**Schaden gering halten:** Falls notwendig, Rettungsdienste benachrichtigen, so beispielsweise bei einem Feuer in der Wohnung die Feuerwehr rufen. Nach einem Schaden die daraus folgenden Beschädigungen so

gering wie möglich halten. Diese „Schadenminderungspflicht“ sieht vor, dass zumindest das unternommen wird, was ganz selbstverständlich ist. Deckt zum Beispiel ein Sturm ein paar Dachziegel ab, ist bei Regen zumindest ein Eimer unter der undichten Stelle zu platzieren. Entscheidend ist, was einem konkret zumutbar ist: Ein geschickter Hobbyhandwerker kann das Dach möglicherweise provisorisch abdichten, eine ältere Dame wohl kaum. Entstehen bei der Schadenminderung Kosten, muss der Versicherer diese übernehmen.

**Versicherer informieren:** Der Versicherer ist unverzüglich über den Schadensfall zu informieren, am besten zunächst per Telefon, dann nochmals schriftlich. Der Versicherer erklärt, was der Versicherungsnehmer unternehmen soll: auf Versicherungsmitarbeiter warten, Gutachter hinzuziehen, Handwerker beauftragen ... Zumutbare Anweisungen des Versicherers müssen beachtet werden. Doch ist nicht alles vorgegeben. So können Handwerker vom Versicherungsnehmer, aber auch vom Versicherer beauftragt werden. Falls der Versicherer einen „Regulierungsbeauftragten“ schickt, ist dies nicht etwa ein unabhängiger Gutachter, sondern dieser steht auf Seiten des Versicherers und verfolgt dessen Interessen.

Der Versicherer sendet ein Formular zur Schadensanzeige zu. Dieses sollte gewissenhaft und genau ausgefüllt werden. In manchen Sparten wie der Berufsunfähigkeitsversicherung kann das sehr aufwändig sein, fachkundiger Rat wird hier empfohlen. Keinesfalls sollten in einer Schadensanzeige unwahre Angaben gemacht werden. Zum einen kann dies dazu führen, dass der Versicherer deshalb nichts bezahlen muss, zum anderen gibt es viele Fälle, in denen der Versicherer bei wahrer Beschreibung sogar hätte leisten müssen, nicht jedoch bei der erfundenen Version.

**Strafanzeige stellen:** Nach einem Diebstahl muss bedingungsgemäß Strafanzeige bei der Polizei gestellt und eine Stehgutliste erstellt werden.

**Dokumentation des Schadens:** Wie groß der Schaden ist, muss ausreichend belegt sein. Welche Gegenstände mit welchem Wert wurden gestohlen oder beschädigt, welche Folgen haben Krankheit oder Unfall? Nach einem Einbruchdiebstahl will der Versicherer wissen, was gestohlen, vielleicht auch verwüstet wurde. Dafür sind neben Rechnungen und beispielsweise Schmutz-Gutachten insbesondere Fotos und Videoaufnahmen bedeutend. In der Berufsunfähigkeitsversicherung bedarf es für die Beurteilung, ob man seinen Beruf noch ausüben kann, einer sehr detaillierten Beschreibung der eigenen Arbeit. Es ist sinnvoll, Sicherungskopien dieser Auflistungen aufzubewahren und Belege einzuscannen.

**Ist der Schaden überhaupt versichert?** Diese Frage sollte man sich nicht erst dann stellen, wenn ein Schaden eingetreten ist, sondern bei Abschluss des Vertrages. Denn dann wird festgeschrieben, welche Risiken versichert sind und welche Ausschlüsse bestehen.

**Entschädigungshöhe:** Ist die Entschädigung des Versicherers für den Schaden geringer als erwartet: Beim Versicherer reklamieren und die Begründungen für die geringe Entschädigung nennen lassen. Gegebenenfalls durch Fachleute nachprüfen lassen. Gibt es keine Einigung mit dem Versicherer, kann der Versicherungs-Ombudsmann angerufen und/oder vor einem Gericht geklagt werden.

© Cherry-Merry / shutterstock



## Beratungsprotokoll mit Formularcharakter problematisch

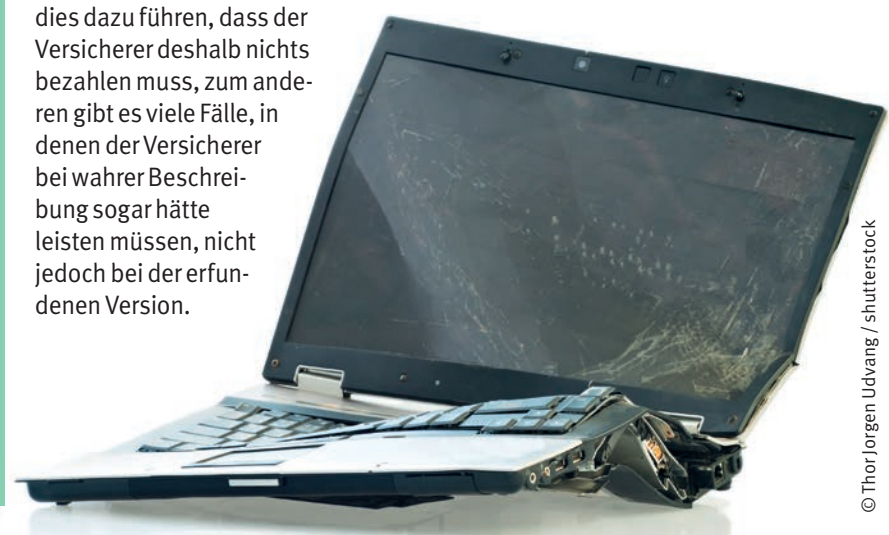
Versicherer und Versicherungsvermittler sind gesetzlich verpflichtet, als Grundlage für ihre Empfehlungen die Wünsche und Bedürfnisse der Versicherungsnehmer heranzuziehen. Und sie müssen die Beratung auch dokumentieren. Diese protokollierte Beratung soll die wichtigsten Aspekte des Beratungsgesprächs aufzeigen und ist damit eine wichtige Grundlage, die später zeigen kann, ob ausreichend gut beraten worden ist. Mit großer Sorge beobachtet die Verbraucherzentrale den Versuch in der Versicherungsbranche, die Beratungsdokumentation mit dem Versicherungsantrag in einem Formular zu verbinden. Dies ist schon deshalb problematisch, da eine gute, bedarfsorientierte Beratung kaum ausschließlich durch ein formularhaftes Protokoll dokumentiert werden kann. Versicherungsanträge haben jedoch genau diesen Formularcharakter. Die Vermischung von Beratungsprotokoll und Antrag verschleiern die Bedeutung der Beratungsdokumentation und kann dazu führen, dass Verbraucher Verträge abschließen, die sie so gar nicht haben wollten. Dies zeigen auch die Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale. Es war zu klären, ob Verbraucher Verträge mit langer Laufzeit wirksam abgeschlossen hatten. Wollten Verbraucher vom Versicherungsvertreter informiert und beraten werden, aber keinen langjährigen Vertrag abschließen, wurde die so genannte Beratungsdokumentation durch den Versicherungsvertreter oft sehr schlampig erstellt. Viele Angaben fehlten ganz, oder es wurde lediglich Unleserliches ergänzt.

Die Verträge seien wirksam zustande gekommen, hieß es trotzdem von Seiten des Versicherers. Auffallend dabei: Die Vermittler hatten in der Beratungsdokumentation beziehungsweise dem Versicherungsantrag oft nicht einmal den jährlich zu bezahlenden Versicherungsbeitrag aufgeführt oder es wurde lediglich ein Betrag genannt, wobei nicht erkennbar war, ob dieser als Einmalbeitrag, jedes Jahr, jeden Monat oder jede Woche zu bezahlen sei. In einem Fall hatte der Versicherer wohl sogar noch nach der Unterschrift der Verbraucherin Angaben im Antrag verändert. Selbst die angeblich von den Verbrauchern gewünschten Versicherungssparten wurden manchmal gar nicht oder nur mit unverständlichen Abkürzungen aufgeführt.

Eine solche Dokumentation lässt vermuten, dass die dazu gehörige Beratung auch nicht besser abgelaufen ist. Auch sehen ordnungsgemäße Anträge anders aus.

Nach Einschalten der Verbraucherzentrale wurden die Verträge wie von den Verbrauchern gewünscht storniert. Da anzunehmen ist, dass in weiteren Fällen ähnlich verfahren wurde, sollten Verbraucher gerade die Kombination aus Beratungsprotokoll und Antragsformular besonders kritisch betrachten. Wer beispielsweise aus einem längerfristigen Vertrag herauskommen will, sollte prüfen, ob Angaben fehlen oder unleserlich sein. Die Verbraucherzentrale hilft gerne dabei.

Der Fall aus der Beratungspraxis



© Thor Jørgen Udvang / shutterstock

## Kündigungswelle der Bausparkassen: Neue Entwicklungen

Über die Kündigungswelle der Bausparkassen haben wir bereits mehrfach in dieser Zeitung berichtet. Die jüngste Kündigungswelle zehn Jahre nach Zuteilung des Vertrags kritisieren wir scharf. Eine rechtliche Einschätzung zu den verschiedenen Fallkonstellationen und einem fraglichen Kündigungsrecht der Bausparkasse finden Sie weiterhin im Internetauftritt der Verbraucherzentralen. Hier beziehen wir Position zu einigen neuen Entwicklungen und beantworten häufig gestellte Fragen von Ratsuchenden.

### 1. Kann ich einen Scheck der Bausparkasse einlösen?

Einige Bausparkassen kündigen die Versendung eines Schecks an oder versenden diesen sogar ohne Ankündigung an ihre Kunden. Sie sollten den Scheck nicht vorbehaltlos annehmen, behalten oder einlösen. Sonst könnte die Bausparkasse damit argumentieren, Sie hätten sich mit der Vorgehensweise einverstanden gezeigt, somit auch die Rückzahlung akzeptiert und den Vertrag als beendet angesehen. Dies schwächt Ihre Position, wenn sich in künftigen Urteilen die Kündigung als rechtswidrig herausstellen sollte. Wenn die Rechtslage bei Ihrer Kündigung strittig ist und Sie am Bausparvertrag festhalten wollen, sollten Sie schon bei Erhalt der Kündigung und der Ankündigung der Zusendung eines Schecks klarstellen, dass aus Ihrer Sicht die Kündigung unwirksam ist und Sie keinen Scheck akzeptieren werden. Spätestens mit Erhalt eines Schecks sollten Sie schriftlich per Einschreiben mit Rückschein gegenüber der Bausparkasse erklären, dass Sie weder Kündigung noch Scheck akzeptieren. Bewahren Sie die Kopien Ihrer Schreiben und die Rückscheine gut auf, damit Sie im Falle eines Prozesses Ihr Vorgehen beweisen können. Ihr Schreiben sollte etwa wie folgt formuliert sein: „Ich behalte mir vor, weitere Ansprüche aus dem bestehenden Bausparvertrag Nr. [xx] geltend zu machen.“ Sofern Sie sich so Ihre Rechte vorbehalten haben, können Sie unseres Erachtens einen Scheck einlösen.

### 2. Was tun, wenn die Bausparkasse zur Überweisung des Guthabens nach einem Konto fragt oder auf ein „Zwischenkonto“ überweist?

Die Situation ist der vorstehend beschriebenen recht ähnlich. Wenn die Rechtslage in Ihrem Fall strittig ist und Sie am Bausparvertrag festhalten wollen, raten wir Ihnen, der Bausparkasse per Einschreiben mit Rückschein mitzuteilen, dass Sie sich vorbehalten, weitere Ansprüche geltend zu machen. Schreiben Sie etwa: „Vielen Dank für die Teilzahlung. Ich behalte mir vor, weitere Ansprüche aus dem bestehenden

Bausparvertrag Nr. [xx] geltend zu machen.“ Bewahren Sie die Kopien Ihrer Schreiben und die Rückscheine gut auf, damit Sie im Falle eines Prozesses Ihr Vorgehen beweisen können. Ein Guthaben auf einem Zwischenkonto können Sie selbstverständlich abrufen, um es besser anzulegen, da dort in der Regel keine Verzinsung erfolgt. Wenn Sie das tun, sollten Sie dies, wie dargelegt, nur unter Vorbehalt tun.

### 3. Gibt es neue Urteile?

Zur Frage der Kündigung zehn Jahre nach Zuteilung gibt es neue Urteile. Neben dem Landgericht Mainz haben auch die Landgerichte Aachen und Hannover zu Gunsten der Bausparkassen entschieden. Allerdings hat sich bei einer mündlichen Verhandlung am Landgericht Stuttgart (Az. 12 O 120/15) das Gericht in einer vorläufigen Auffassung skeptisch darüber geäußert, ob die von der Bausparkasse genannte Anspruchsgrundlage (§ 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB) einschlägig sei. Die Argumentation entspricht im Wesentlichen unserer Rechtsauffassung: Das Darlehen sei nicht vollständig ausgezahlt mit Erreichen der Zuteilungsvoraussetzungen. Dieses Verfahren endete in einem Vergleich: Die Bausparkasse nahm die Kündigung zurück, der streitgegenständliche Bausparvertrag endet einvernehmlich zu einem späteren Zeitpunkt. Wann die ersten Oberlandesgerichte sich mit dem Verhalten der Bausparkassen beschäftigen, ist derzeit noch unklar. In einigen Verfahren, die zu Gunsten der Bausparkassen ausgegangen sind, haben die Kläger schon Berufung eingelegt. Es dürfte also nicht mehr lange dauern, bis höhere Instanzen sich hierzu äußern werden.



## Riestern trotz Minizinsen?

Angesichts der niedrigen Zinsen wird es immer schwieriger, durch private Vorsorge noch eine auskömmliche Rente zu erreichen. Hinzu kommt ein steigendes Misstrauen gegenüber Teilen der Finanzbranche. Seit einigen Jahren wälzt sie ihre Probleme wegen der niedrigen Zinsen einfach auf ihre Kunden ab. Vertragliche Zusagen wurden nicht eingehalten (Bausparkassen, Sparkasse Ulm) oder Gesetze wurden dank Schützenhilfe der Politik geändert (Lebensversicherung). Kürzlich hat eine Fondsgesellschaft aufgrund der niedrigen Zinsen den Aktienfonds in einem Riester-Fondssparplan ausgetauscht und durch einen anderen ersetzt. Die Entwicklungen sind unerfreulich, aber angesichts der Minizinsen den Kopf in den Sand zu stecken und den Vermögensaufbau fürs Alter bleiben zu lassen, ist auch keine Alternative, wenn man im Alter eine zusätzliche Rente haben möchte. Da kommt die staatliche Riester-Förderung doch gelegen, und wenn dies noch mit einer chancenreichen Anlage wie bei einem Fondssparplan kombiniert wird, klingt das viel versprechend. Ist die Altersvorsorge vielleicht mit einem Riester-Fondssparplan zu retten? Gibt es Alternativen?

Die Riester-Förderung kann eine prima Sache sein, hat aber auch einige Schattenseiten. Besonders lukrativ ist die Förderung dann, wenn das Einkommen niedrig ist und die Zulagen hoch sind. Das ist beispielsweise der Fall, wenn man ein Teilzeiteinkommen und mehrere Kinder

hat. In den übrigen Fällen winken neben den Zulagen zwar Steuervorteile, aber die Summe aus beiden Förderungen ist doch meist überschaubar, verglichen mit den eigenen Einzahlungen. Meist liegt dann die Förderquote, also das Verhältnis aus Förderung zu Gesamtbeitrag, um die 30 Prozent. Das klingt gut, aber die Riester-Rente ist voll steuerpflichtig. Die meisten Rentner müssen damit rechnen, dass ihnen 20 bis 30 Prozent der Riester-Rente in Form von Steuern abgezogen werden. Unterm Strich ist die Förderung also nicht so groß wie von den Verkäufern gerne behauptet.

Angenommen, die Förderung sei gut, wie geht es dann weiter? Kann man dann mit den guten Renditen der Aktienmärkte nicht einen ordentlichen Ertrag erwarten? Ganz so einfach ist es leider nicht. Denn der Gesetzgeber hat, angeblich zum Wohle aller Sparer, den Anbietern vorgeschrieben, dass sie dafür Sorge zu tragen haben, dass die Sparer bis zum Rentenbeginn keine Verluste erleiden. Das war zwar gut gemeint, aber diese Vorschrift hat es in sich! Denn die Verbraucher werden über tatsächliche Verluste getäuscht, weil die Garantie eines bestimmten Euro-Betrages in der Altersvorsorge Augenwischerei ist. Schließlich werden Preissteigerungen komplett ausgeblendet.

Sie können davon ausgehen, dass Sie sich von 100 Euro in 40 Jahren allenfalls die Hälfte dessen kaufen können, was Sie heute dafür bekommen. Das ist keine erfreuliche Aus-

sicht, dennoch müssen die Anbieter von Fondssparplänen diese Garantie sicherstellen, was zu Lasten der Rendite geht. Die gesunkenen Zinsen führen dazu, dass bei Riester-Fondssparplänen der Spielraum für eine Mittelanlage am Aktienmarkt immer weiter zurückgeht. Die Anbieter können einfach nicht riskieren, am Ende selbst für die Verluste geradzustehen. Sie müssen also ein Anlagekonzept umsetzen, welches die Garantie sicherstellt. Eine Fondsgesellschaft hat daher den Aktienfonds ihres Riester-Fondssparplanes kurzerhand in einen neuen ausgetauscht. Der Anbieter verspricht, dass die Kunden mit dem neuen Fonds länger am Aktienmarkt investiert bleiben können, weil bei einem Kursrückschlag das Guthaben nicht so rasch in einen Rentenfonds umgeschichtet wird. Diese Umschichtung wäre aber erforderlich, wegen der Garantie. Das Kalkül des Anbieters hat durchaus seine Berechtigung, aber ob die Rechnung aufgeht, ist ungewiss. Wer mit Riester-Förderung in Fonds investiert, muss diese Ungewissheit akzeptieren und kann nicht erwarten, an der vollen Wertentwicklung der Aktienmärkte teilzuhaben. Hinzu kommt, dass Ausgabeaufschläge und Managementgebühren die Erträge beim Riester-Sparen weiter reduzieren.

Was ist dann die Alternative? Ein Fondssparplan ohne Riester-Förderung auf einen marktbreiten Aktienindex wird nach 40 Jahren gewiss besser rentieren als jeder Riester-Fondssparplan. Der Sparer muss das Auf und Ab dann aber entspannt aussitzen können. Kapitalgarantie und Förderung haben ihre Vorzüge, aber auch ihren Preis.

Und sonstige Alternativen? Wer schon länger einen Vertrag hat, bei dem die Abschlusskosten bezahlt sind oder der eine gute Verzinsung aufweist, kann die höheren Zinsen natürlich noch so lange mitnehmen, wie sie bezahlt werden können. Und wer Schulden hat, kann diese rascher abzahlen. Denn die Schuldentilgung ist wegen der hohen Darlehenszinsen meist rentabler als jede sichere Sparanlage. Wer angesichts der vielen Alternativen unsicher ist, kann sich auch an seine Verbraucherzentrale wenden und sich eine individuelle Lösung vorschlagen lassen.



## Neue Warnhinweise für Kapitalanlagen – Was das Kleinanlegerschutzgesetz bringt

Spektakuläre Pleiten wie die des Windparkbetreibers Prokon, der flächendeckend und auf allen Kanälen Anleger umworben hatte, haben die Bundesregierung auf Trab gebracht. In kurzer Zeit wurde ein gesetzlicher Rahmen geschaffen, der besser vor Fehlinvestitionen am Grauen Kapitalmarkt schützen soll. Verbraucher sollen sich vor dem Erwerb einer Vermögensanlage umfassend über das angebotene Produkt informieren und die damit verbundenen Gefahren bewusst machen können. Das **Kleinanlegerschutzgesetz**, das am 10. Juli 2015 in Kraft getreten ist, bringt hierfür einige Verbesserungen. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale und des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) bleibt es an anderen Stellen in puncto Verbraucherschutz allerdings hinter den Erwartungen zurück.

### Was ist neu?

Im Wesentlichen verschärft das Kleinanlegerschutzgesetz das bestehende Vermögensanlagegesetz. Nun gilt auch für Anlageformen wie das Nachrangdarlehen, bei denen Privatanleger im Fall einer Unternehmenspleite mit ihren Ansprüchen an hinterer Stelle stehen, die **Prospektpflicht**.

Im **Prospekt** muss der Anbieter die Anlageprojekte, Ziele, Chancen, Risiken und die finanzielle Lage seines Unternehmens konkret beschreiben. Der Prospekt wird von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) auf Vollständigkeit überprüft und auch dort hinterlegt. Von der Prospektpflicht ausgenommen sind **Genossenschaften** und **soziale Projekte** – wenn die Anteile ohne erfolgsabhängige Provision vertrieben werden. Das soll verhindern, dass windige Anbieter ihre Anlagen künftig unter dem Deckmantel von Genossenschaften vertreiben.

### Crowdfunding wenig reguliert

Ein neuer Trend in der Geldanlage ist das **Crowdfunding**. Auf Online-Plattformen werden Beteiligungen vermittelt, die eine hohe Rendite versprechen. Für Crowdfunding-Plattformen gelten in den neuen Regeln jedoch großzügige Ausnahmeregelungen, so dass diese auch künftig oft ohne Prospekt agieren können. Erst ab einer Investitionssumme über 2,5 Millionen Euro muss in



© Verticalarray / shutterstock

einem Prospekt detailliert Auskunft gegeben werden. Für einzelne Anleger gilt in einem Crowdfunding-Projekt eine Obergrenze von 1.000 Euro. Aber auch hier gibt es Ausnahmen: Abhängig von den persönlichen Vermögensverhältnissen des Anlegers können bis zu 10.000 Euro investiert werden. Die Verbraucherzentralen hatten sich dafür eingesetzt, die Ausnahmen von der Prospektpflicht strenger zu fassen, um größere Fehlspekulationen Einzelner zu vermeiden.

### Hinweis auf Risiken

Künftig muss Werbung zu bestimmten Vermögensanlagen mit einem **Warnhinweis** versehen werden: „**Der Erwerb dieser Vermögensanlage ist mit erheblichen Risiken verbunden und kann zum vollständigen Verlust des eingesetzten Vermögens führen.**“ Damit Verbraucher sich im Vorfeld besser informieren können, sind Anbieter von Vermögens-

anlagen künftig verpflichtet, ein Vermögensanlageinformationsblatt (VIB) zu erstellen. Dieses soll zusätzlich zum Verkaufsprospekt dessen wichtigste Informationen übersichtlich und in verständlicher Sprache zusammenfassen. Im Rahmen des Projekts Finanzmarktwächter wird die Verbraucherzentrale künftig ein Auge darauf haben, dass die Verbraucher korrekt informiert und die neuen Spielregeln eingehalten werden.



© Mark Carrel / shutterstock

### Wie effizient sind Heizungsanlagen?

## Der Heiz-Check: Neues Angebot für Heizungsbesitzer

Für die meisten Haushalte ist die Heizenergie bekanntermaßen der dickste Brocken beim Energieverbrauch. Umso gravierender ist es, dass viele private Heizanlagen ziemlich ineffizient arbeiten, also für das Erreichen einer bestimmten Raumtemperatur mehr Energie aufwenden, als es notwendig ist. Für die Verbraucher bedeutet das unnötig hohe Heizkosten – und manchmal auch eine verkürzte Lebensdauer der Heizungsanlage. Ursache für die mangelnde Effizienz sind oft altbekannte Planungs- und Ausführungsfehler: Heizkessel mit zu hoher Heizleistung, ein fehlender hydraulischer Abgleich, eine mangelhafte Dämmung der Rohrleitungen, zu hohe Vorlauftemperaturen, eine schlecht an den Bedarf angepasste Regelung und Ähnliches mehr.

Dass die Heizungsanlage nicht optimal läuft, ist jedoch für den Laien kaum erkennbar, wenn die Wohnräume angenehm warm werden. Auch regelmäßige Inspektions- und Wartungstermine sind nicht die Lösung, da dabei eher die Funktionsfähigkeit der Anlage als ihre Effizienz im Vordergrund steht.

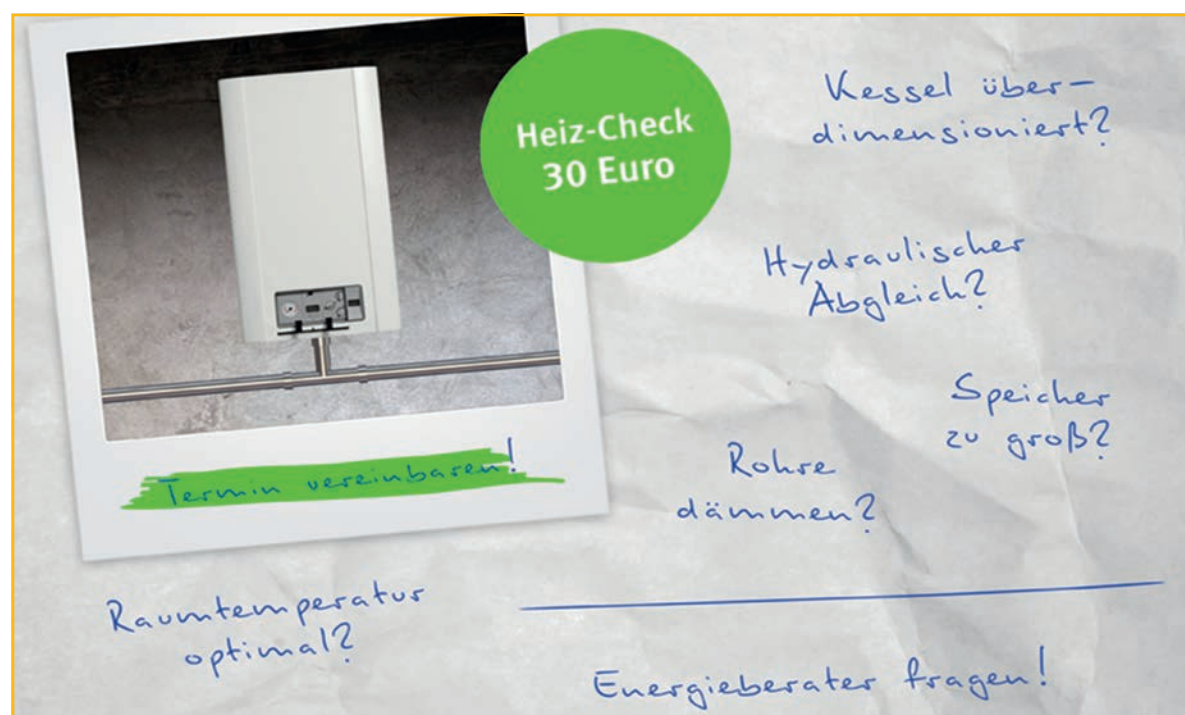
Unter dem Motto „**Alles eine Frage der Einstellung. Machen Sie den Heiz-Check**“ bietet die Energieberatung der Verbraucherzentrale deshalb seit 1. Oktober 2015 ein neues Beratungsformat an: den Heiz-Check.

Für den Heiz-Check kommt ein unabhängiger Energieberater ins Haus und untersucht die Heizungsanlage vor Ort. Zwischen zwei Terminen an aufeinander folgenden Tagen werden wichtige Systemtemperaturen aufgezeichnet und analysiert. Außerdem werden der Dämmstandard von Rohren und Armaturen überprüft und Daten wie Alter und Dimensionierung des Systems, der Verlauf der Raumtemperatur und der Vorjahresverbrauch erfasst. Schließlich werden alle Komponenten der Anlage, etwa Kessel, Warmwasserspeicher, Mischer und Ventile, in Augenschein genommen.

Auf Basis dieser Daten wird ein standardisierter Kurzbericht erstellt, den der Verbraucher zwei bis vier Wochen nach den Vor-Ort-Terminen erhält. Der Bericht liefert alle beim Heiz-Check erhobenen Daten und eine Gesamteinschätzung zum Heizsystem. Zudem enthält der Bericht Empfehlungen, wie sich die bestehende Heizungsanlage optimieren lässt. Manche Vorschläge, wie etwa die Dämmung von Rohren und Armaturen, können handwerklich geschickte Verbraucher direkt selbst umsetzen. Andere Maßnahmen, zum Beispiel der hydraulische Abgleich, müssen von Fachhandwerkern aus-

geführt werden. In manchen Fällen kann auf Basis der Heiz-Check-Ergebnisse auch der Austausch einzelner Komponenten oder der kompletten Anlage nahe liegen.

In Anspruch nehmen können den Heiz-Check der Energieberatung der Verbraucherzentrale alle Besitzer von Brennwertgeräten, Niedertemperaturkesseln, Fernwärmestationen und Wärmepumpen. Auch Mieter können den Heiz-Check buchen, wenn eine schriftliche Zustimmung des Eigentümers vorliegt.



### verbraucherzentrale



### Energieberatung

### HEIZ-CHECK – 30 Euro

Unser Energieberater analysiert Ihr Heizsystem vor Ort, zum Beispiel die Größe von Kessel und Speicher, die Vorlauftemperatur, den Dämmstandard des Rohrsystems. Im Anschluss erhalten Sie einen Kurzbericht.

### Terminvereinbarung unter

**(0711) 66 91 10**

Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr

**0800 809 802 400**

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

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

### Kostenbeteiligung:

30 Euro, für einkommensschwache Haushalte mit entsprechendem Nachweis kostenlos.

Achtung: Der Heiz-Check kann nur bei niedrigen Außentemperaturen durchgeführt werden.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg

# Chiasamen – der Hype um das angebliche Wunderkorn

Glaubt man den Werbeaussagen auf den Verpackungen, in Flyern oder im Internet, sind Chiasamen das neue Superfood und Wundermittel schlechthin. Reich an Vitaminen und Mineralstoffen, mit einer Extrapolation an Ballaststoffen und wertvollen Fettsäuren soll es – glaubt man der Werbung – sogar wichtige Nährstofflieferanten wie Fisch, Milch oder Obst ausstechen. Die nährwertbezogenen Angaben sind zwar rechtlich zulässig, beim Vergleich mit anderen Lebensmitteln wird jedoch zum Teil heftig übertrieben.

## Was sind Chiasamen, und wie werden sie verwendet?

Chia ist eine einjährige, krautige Pflanze, die ursprünglich aus Mexiko stammt und inzwischen in vielen Teilen Lateinamerikas kultiviert wird. 2009 wurden Chiasamen als neuartige Lebensmittelzutat gemäß der Novel-Food-Verordnung (siehe Infokasten) für die Verwendung in Broterzeugnissen mit einem Höchstgehalt von fünf Prozent zugelassen. 2013 wurde dieser Beschluss erweitert. Seitdem darf Chia als Bestandteil für Backwaren, Frühstückscerealien und Mischungen aus Früchten, Nüssen und Samen verwendet werden, mit einem maximalen Anteil von zehn Prozent. Unverarbeitete Chiasamen dürfen nur vorverpackt verkauft werden mit dem Hinweis, dass täglich maximal 15 Gramm davon verzehrt werden dürfen. Ein Kilo Samen kostet meist zwischen acht und 30 Euro. Sie können roh oder getrocknet als knusprige Beilage, zum Beispiel in Müsli, verzehrt werden. Vor allem sind Chiasamen bei Veganern als Eiersatz oder als Grundlage für Pudding oder Smoothies beliebt, denn sie besitzen eine hohe Quellfähigkeit.

### Novel Food

Bei Novel Food handelt es sich um so genannte neuartige Lebensmittel und Lebensmittelzutaten. Diese unterliegen der Novel-Food-Verordnung<sup>1)</sup>, sofern sie vor dem Inkrafttreten der Verordnung am 15. Mai 1997 in der Europäischen Gemeinschaft noch nicht in nennenswertem Umfang für den menschlichen Verzehr verwendet wurden. Bevor sie für den Verkauf zugelassen werden, muss ihre gesundheitliche Unbedenklichkeit bewiesen werden. Darüber hinaus gelten besondere Kennzeichnungsvorschriften.

<sup>1)</sup> Verordnung (EG) Nr. 258/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Januar 1997 über neuartige Lebensmittel und neuartige Lebensmittelzutaten.

### Nährstoffwunder oder großzügige Berechnungen?

Beim Vergleich mit anderen nährstoffreichen Lebensmitteln wie Obst, Milch oder Fisch scheint Chia laut Werbung weit voraus. Die Krux an der Sache: Die Hersteller greifen auf die Nährstoffgehalte pro 100 Gramm zurück. Aber: 100 Gramm Chiasamen zu essen ist, im Gegensatz zu beispielsweise 100 Gramm Broccoli, sehr realitätsfern und schon gar nicht empfehlenswert. Bezieht man die Nährstoffgehalte auf eine verzehrsübliche Portion, sehen die Ergebnisse ganz anders aus (siehe Tabelle).



© AnjelikaGr / shutterstock

**Ist Chia nun das neue Wunderkorn?** Tatsache ist: Chiasamen lassen sich vielseitig verwenden und sie sind ein ernährungsphysiologisch wertvolles Lebensmittel. Vergleicht man die Nährstoffgehalte von Chiasamen

beispielsweise mit Leinsamen, sieht man schnell: Die beiden kommen sich sehr nah. Beide sind reich an lebensnotwendigen Omega-3 Fettsäuren, Mineralstoffen und Ballaststoffen. Der große Unterschied ist

allerdings der Preis: Chiasamen kosten derzeit zwischen acht und 30 Euro pro Kilo. Ein Kilogramm Leinsamen ist dagegen schon für drei bis vier Euro zu haben.

Werbeaussage für Chiasamen	„15-mal mehr Magnesium als Brokkoli“		„5-mal mehr Calcium als Vollmilch“		„10-mal mehr Omega 3 Fettsäuren als Lachs“	
	Chia	Brokkoli	Chia	Milch	Chia	Lachs
Gehalt pro 100g	292 mg	24 mg	560 mg	120 mg	18 g	1,8 g
1 Portion	15 g	200 g	15 g	200 ml	15 g	150 g
Gehalt pro Portion	<b>43,8 mg</b>	<b>48 mg</b>	<b>84 mg</b>	<b>240 mg</b>	<b>2,7 g</b>	<b>2,7 g</b>

Beispiel Calciumgehalt: Die Aussage „5-mal mehr Calcium als Vollmilch“ ist nur richtig für den Gehalt in 100 Gramm. Betrachtet man eine Portion (200 Milliliter), dann ist Milch dreimal calciumreicher als Chiasamen.

Interessieren Sie sich für vegetarische oder vegane Ernährung? Auf unserer Homepage unter der Rubrik Lebensmittel und Ernährung/ Ernährungsempfehlungen finden Sie beispielsweise eine Bewertung von veganen Produkten und zahlreiche weitere Informationen.

## Küchenutensilien aus Kunststoff: Kennzeichnung mangelhaft

Vorbei sind die Zeiten, in denen Kunststoffbehältnisse nur der Aufbewahrung von Resten oder zum Einfrieren von Lebensmitteln dienten. Heute werden sie zum Backen, zum Aufwärmen in der Mikrowelle oder zum Kochen und Braten genutzt. Doch nicht jeder Kunststoff verträgt heiße Temperaturen, ohne unerwünschte Stoffe an Lebensmittel abzugeben. Sicher sind sie nur innerhalb eines bestimmten Temperaturbereichs. Die Verbraucherzentralen nahmen Pfannenwender, Kindergeschirr aus Melamin, Mikrowellengeschirr sowie Silikonbackformen unter die Lupe. In 33 Geschäften wurden insgesamt 78 Produkte gekauft und im Hinblick auf die Materialangabe, Temperatur- und Verwendungshinweise überprüft. Dabei hat keines der untersuchten Produkte die Anforderungen der Verbraucherzentralen an Vollständigkeit, Lesbarkeit, Verständlichkeit und Dauerhaftigkeit der Kennzeichnung erfüllt. Aus unserer Sicht ist auch nicht akzeptabel, dass die gesetzlich geforderten Angaben von den Herstellern großzügig zu ihren Gunsten ausgelegt werden.

**Die Ergebnisse** (zusammengefasst): **Pfannenwender:** Bei knapp der Hälfte der untersuchten Pfannenwender gab es keine Temperaturangaben. Der wichtige Hinweis „nicht in der heißen Pfanne liegen lassen“ war auf weniger als der Hälfte der betrachteten Produkte zu finden. **Melamin:** Geschirr aus Melamin darf nur bis maximal 70 Grad Celsius erwärmt werden, da ansonsten schädliche Bestandteile an das Lebensmittel abgegeben werden. Dieser Hinweis sollte deutlich lesbar auf dem Geschirr angebracht sein. Der Marktcheck ergab: Bei dem überprüften Kindergeschirr aus Melamin fehlte bei fast der Hälfte der Produkte der Temperaturhinweis. Bei 50 Prozent der Melaminprodukte war der Hinweis „nicht geeignet für die Mikrowelle“ nicht dauerhaft vorhanden. **Mikrowellengeschirr:** Obwohl fast alle Behältnisse aus dem gleichen Material – nämlich Polypropylen – bestanden, zeigt der Test eine Spanne bei den Temperaturangaben von 80 bis 140 Grad Celsius. Teilweise trugen Box und Deckel sogar unterschiedliche Angaben. Umso notwendiger ist für eine sichere Ver-

wendung die deutlich lesbare, dauerhafte Anbringung der zulässigen Höchsttemperatur. **Silikon:** Backformen aus Silikon trugen immer einen Materialhinweis. Bei 13 der insgesamt 18 untersuchten Gegenstände stand diese Information aber lediglich auf der Verpackung. Hier waren laut Anbietern Temperaturen von 200 bis 260 Grad Celsius zugelassen. Materialien und Temperaturhinweise müssen auch hier dauerhaft auf den Produkten zu finden sein. Auffällig waren in allen Produktgruppen viele unterschiedliche Piktogramme, die häufig nicht deutlich lesbar oder erst gar nicht zu verstehen sind. Ergänzende Hinweise dazu sucht man oft vergeblich. Die Verbraucherzentralen fordern daher einheitliche Piktogramme für verschiedene, die Sicherheit gefährdende Anwendungen wie zum Bei-

spiel „nicht mikrowellengeeignet“, „nicht für den Geschirrspüler geeignet“ oder „nicht in der heißen Pfanne liegen lassen“. Auch sollten die sicherheitsrelevanten Angaben nicht allein auf Aufklebern, Anhängern und Verpackungen stehen dürfen, allenfalls ergänzend. Denn erfahrungsgemäß werden sie meist vor dem ersten Gebrauch entfernt und stehen dann nicht mehr zur Verfügung. Sie müssen deshalb dauerhaft und gut lesbar auf dem Produkt eingestanzt sein. Die Verbraucherzentralen fordern, dass die amtliche Lebensmittelüberwachung unzureichende, missverständliche oder fehlende Kennzeichnungen konsequent ahndet. Weitere Details zu den Ergebnissen des Marktchecks finden sich im Internet unter <http://www.vz-bawue.de/marktcheck-kuechenutensilien>



© sevenke / shutterstock



Foto Verbraucherzentrale

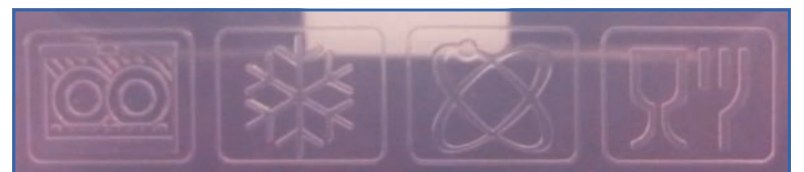


Foto Verbraucherzentrale

## Vereinfachung der Beweispflicht bei Gewährleistung

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat in seinem Urteil vom 4. Juni 2015 Az: C-497/13 die Gewährleistungsrechte der Verbraucher gestärkt. Grundlage der Entscheidung war ein abgeschlossener Kaufvertrag über einen Gebrauchtwagen, der bei einer Fahrt vier Monate nach dem Kauf Feuer fing und vollständig ausbrannte. Die Klägerin machte hierbei geltend, dass das Fahrzeug nicht den vertraglich vereinbarten Eigenschaften entsprochen hätte. Die Entscheidung befasst sich daher mit der Geltendmachung von Gewährleistungsrechten. Damit man sich auf die Gewährleistungsrechte gegenüber seinem Vertragspartner berufen kann, muss zunächst einmal ein Mangel vorliegen. Dies bedeutet, dass beispielsweise eine gekaufte Sache einen Defekt aufweist oder nicht der vertraglichen Vereinbarung entspricht. Dieser Mangel muss jedoch bereits zum Zeitpunkt des Kaufs vorhanden gewesen sein. Wird die gekaufte Sache innerhalb der ersten sechs Monate gebrauchsunfähig oder weist einen Mangel auf, dann greift die so genannte Beweislastumkehr des § 476 BGB ein. Dies bedeutet, dass vermutet wird, dass der Mangel von Anfang an vorhanden war. Jedoch hatte der Bundesgerichtshof (BGH) in seinen bisherigen Entscheidungen diese Vermutungsregelung dahingehend ausgelegt, dass nicht einfach vermutet werden konnte, dass der Mangel von Anfang an vorhanden war, sondern vielmehr musste zunächst die Ursache des Defekts erforscht und dargelegt werden. Kam man hierbei zu dem Ergebnis, dass unklar ist, ob die Ursache schon von Anfang an vorhanden war oder doch erst später entstanden ist, sollte die Vermutungsregelung zugunsten des Verbrauchers eingreifen.

Wenn der Mangel auf mehrere Ursachen zurückzuführen war und eine davon auf jeden Fall nicht von Anfang an vorhanden gewesen sein konnte, brachte dem Käufer die gesetzliche Vermutungsregelung jedoch keine Erleichterung in der Beweisführung. Der BGH hatte damit durch seine ständige Rechtsprechung und die

dargelegten Entscheidungsgründe die Vermutungsregelung eingengt. Durch die Entscheidung des EuGH wird nun klar, dass ein Käufer weder den Grund für den Mangel nachweisen noch den Umstand beweisen muss, dass dies dem Verkäufer zuzurechnen ist oder die Tatsache, dass der Mangel bereits von Anfang an

und damit im Zeitpunkt der Übergabe der Kaufsache schon bestand. Der Käufer muss also nur noch nachweisen, dass:

- die gekaufte Sache mangelhaft ist, also nicht funktioniert oder nicht vertragsgemäß ist, weil sie zum Beispiel nicht die im Kaufvertrag vereinbarte Eigenschaft auf-

weist oder sich so nicht für den Gebrauch eignet,

- dieser Mangel innerhalb der ersten sechs Monate nach Kauf aufgetreten ist.

Dem Verkäufer bleibt es dann überlassen zu beweisen, dass die gekaufte Sache von Anfang an vertragsgemäß und damit mangelfrei war.



## Gewährleistung und Garantie – Was bedeutet das überhaupt?

### Was ist Gewährleistung?

Die Gewährleistungsansprüche für einen abgeschlossenen Kaufvertrag ist im Gesetz (§§ 433, 434 ff. BGB) genau geregelt. Denn liegt eine mangelhafte Sache vor, ist gesetzlich geregelt, welche Ansprüche der Käufer gegenüber seinem Verkäufer hat, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen und innerhalb welcher Zeit

dies geltend gemacht werden kann. Grundsätzlich gilt: Ein verkauftes Produkt muss bei der Übergabe an den Kunden genauso beschaffen sein, wie es zwischen Verkäufer und Käufer vereinbart wurde oder wovon man bei einer derartigen Sache ausgehen kann. Ist das nicht der Fall, weil das Produkt einfach nicht funktioniert oder die im Vertrag vereinbarte Eigenschaft nicht hat, liegt ein so genannter Mangel vor und der Käufer hat einen Anspruch darauf, dass dieser erhoben wird, die Sache gegen eine mangelfreie ausgetauscht wird oder er die Sache zurückgeben kann und dafür den gezahlten Kaufpreis zurückerhält oder auch den Kaufpreis mindern und die Sache behalten kann.

### Wie genau funktioniert das?

Wenn die Sache defekt ist, kann die gekaufte Ware innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf reklamiert werden. Die Reklamation sollte immer gegenüber dem Händler erfolgen, bei dem sie gekauft wurde, auch wenn einige Händler immer wieder direkt an den Hersteller verweisen. Dabei kann der Kunde selbst entscheiden, ob er eine Reparatur wünscht oder beispielsweise ein defektes Gerät gegen ein neues, funktionstüchtiges ausgetauscht werden soll. Nur wenn der Verkäufer einen Austausch ablehnt oder eine Reparatur nicht zu einer Mangelbeseitigung führt, hat der Kunde die Wahl, vom Vertrag zurückzutreten und den Kaufpreis – im Gegenzug zur Rückgabe der gekauften Sache – wieder zurückzuverlangen oder

einer Kaufpreisminderung zuzustimmen.

Voraussetzung: Der beanstandete Mangel muss von Anfang an vorhanden gewesen sein. Dies muss der Kunde beweisen. Selbst bei der gesetzlich festgeschriebenen Vermutungsregelung, dass innerhalb der ersten sechs Monate davon auszugehen ist, dass der Mangel von Anfang an vorhanden war, galt, dass der Kunde darlegen muss, was genau Ursache für den Mangel ist. Dies wird sich nun durch die neue EuGH-Entscheidung ändern (siehe obenstehenden Artikel). Hiernach soll nun der Nachweis ausreichend sein, dass ein Mangel vorliegt und dieser innerhalb der ersten sechs Monate aufgetreten ist.

### Was ist der Unterschied zur Garantie?

Im Gegensatz zur Gewährleistung ist Garantie eine freiwillige Leistung, die häufig vom Hersteller angeboten wird. Der Umfang einer Garantieleistung kann daher sehr unterschiedlich sein und in Einzelfällen sogar über die Ansprüche aus der gesetzlich geregelten Sachmängelhaftung hinausgehen. Sie kann aber auch gegenüber den gesetzlich geregelten Gewährleistungsrechten durchaus geringer ausfallen. Man sollte sich daher die Garantiebedingungen anschauen, um zu wissen, was genau unter welchen Voraussetzungen erfasst wird. Denn bei bestimmten Schadensfällen kann es sich durchaus auch lohnen, die Garantieleistung des Herstellers in Anspruch zu nehmen.

## Papierrechnung bei Mobilfunkvertrag

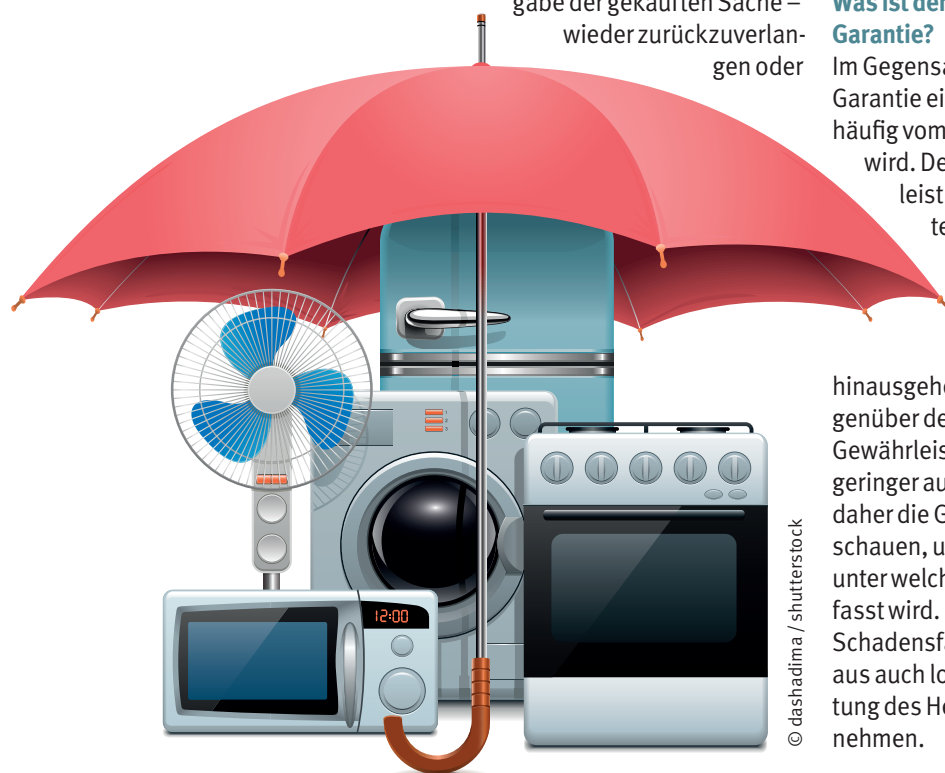
### Dürfen die Kosten für eine Papierrechnung bei einem Mobilfunkvertrag immer in Rechnung gestellt werden?

Nein! Der Bundesgerichtshof (BGH) urteilte am 9. Oktober 2014 (Az: BGH III ZR 32/14) über eine Klausel eines Mobilfunkanbieters, der für die Versendung von Papierrechnungen 1,50 Euro von seinen Kunden verlangte. Der Mobilfunkunternehmer stellt seinen Privatkunden die Rechnungen in einem über das Internet erreichbaren Teilnehmerportal zur Verfügung und hält dort die entsprechenden Daten zum Abruf bereit. In seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) war geregelt, dass die Bereitstellung einer Rechnung in Papierform nur erfolgt, soweit dies vom Kunden ausdrücklich gewünscht ist, und hierfür entsprechende Kosten gemäß der Preisliste anfallen. Dort waren die Kosten in Höhe von 1,50 Euro ausgewiesen.

Der BGH stellte in seiner Entscheidung fest, dass derartige Regelungen in AGB dann unwirksam sind, wenn der Mobilfunkanbieter sein Produkt nicht alleine und ausschließlich über das Internet vertreibt. Und genau dies war hier der Fall.

Denn ein Anspruch auf Ersatz anfallender Kosten besteht nur dann, wenn dies auch gesetzlich vorgesehen ist. Die Erteilung einer Rechnung in Papierform ist jedoch eine originäre Vertragspflicht. Da es sich um eine derartige Verpflichtung handelt, darf dafür auch kein gesondertes Entgelt verlangt werden. Wird nun in den AGB eine gesonderte Vergütung für eine Vertragspflicht verlangt, verstößt dies gegen den Grundgedanken von Treu und Glauben, benachteiligt damit den Vertragspartner unangemessen und ist daher unwirksam.

Entsprechend gezahlte Entgelte können deshalb vom Mobilfunkanbieter zurückgefordert werden. Für den Anspruch auf Rückforderung gilt die allgemeine Verjährungsfrist von drei Jahren.



## Vorsorgevollmacht – Betreuungsverfügung – Patientenverfügung

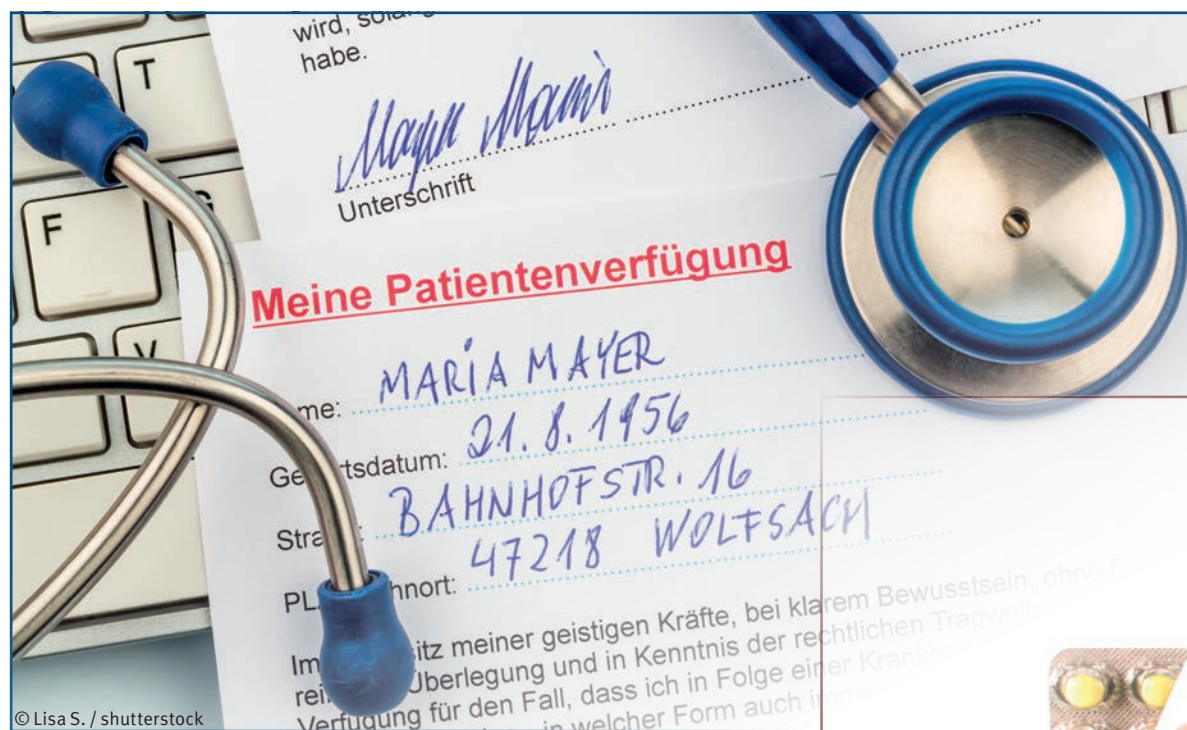
Falls man in die Situation kommen sollte, keine eigenen Entscheidungen mehr treffen zu können, möchte man seine Angelegenheiten geregelt und in guten Händen wissen. Dazu sind Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und Patientenverfügung Instrumente, die helfen, den eigenen Willen schriftlich niederzu-

Dokument an sich nehmen und entsprechend handeln kann. Es ist auch möglich, die Vorsorgevollmacht dem Vollmachtnehmer sofort auszuhändigen. Dies hat aber zur Folge, dass dieser sofort handeln kann, was nicht immer erwünscht ist. Welche Variante bevorzugt wird, kann nur jeder für sich selbst entscheiden.

Die **Patientenverfügung** regelt alle medizinischen Optionen, die gewünscht oder abgelehnt werden können. Hier kann es problematisch sein, vorgefertigte Formulare zu verwenden, da diese unter Umständen den eigenen Willen nicht genau widerspiegeln. Zudem müssen die Personen, die die Patientenverfü-

gung umsetzen – Arzt, Pflegepersonal, Angehörige – sicher sein, dass die jeweiligen Maßnahmen vom Betroffenen genau so gewollt ist. Entsprechend dieses Inhaltes kann nämlich eine entsprechende Behandlung vorgenommen oder abgelehnt werden. Dies kann über Leben oder (vorzeitigen) Tod entscheiden. Wichtig ist, seinen Willen möglichst klar und ausführlich darzulegen. Werden in aussichtslosen medizinischen Situationen noch lebensverlängernde Maßnahmen gewünscht? Soll eine Wiederbelebung stattfinden? Wünscht man eine künstliche Beatmung oder künstliche Ernährung, eine Antibiotikabehandlung, Bluttransfusionen, Organtransplantationen, oder möchte man darauf

verzichten? Wie soll die Flüssigkeitszufuhr stattfinden? Möchte man eine Schmerztherapie haben, auch wenn sie lebensverkürzend wirkt? Über diese Fragestellungen muss nachgedacht und dann eine Entscheidung getroffen werden. Selbstverständlich kann man die einzelnen Inhalte einer Patientenverfügung jederzeit ändern. Das heißt, solange man sich der Umwelt noch verständlich machen kann, ist eine Neuentcheidung jederzeit möglich. Verschiedene Organisationen bieten gegen eine Gebühr an, die Patientenverfügung zu hinterlegen. Das ist nicht zwingend notwendig. Die Person, die die Verfügung umsetzen soll, muss allerdings Zugang zu dieser Verfügung haben.



legen. Diese Wünsche müssen dann von Personen umgesetzt werden, denen man das Vertrauen entgegenbringt, dass sie im Interesse des Verfassers dieser Vollmachten handeln.

Die **Vorsorgevollmacht** regelt das alltägliche Leben. Es kann dabei ein Formular verwendet werden. Kann der Vollmachtgeber nicht mehr selbstständig entscheiden, übernimmt diese Aufgabe der Vollmachtnehmer im Sinne des Vollmachtgebers. Oft ist über den weiteren Aufenthaltsort des Vollmachtgebers zu entscheiden, ob er weiter zu Hause oder im Pflegeheim leben wird. Mietverträge müssen geschlossen und gekündigt werden. Angelegenheiten mit Behörden, Post und Fernmeldeverkehr sind zu regeln. Auch eine mögliche Vertretung vor Gericht kann zu den Aufgaben des Vollmachtnehmers gehören. Das Vermögen muss verwaltet, laufende Kosten müssen beglichen und Bankkonten geführt werden. Auch muss der Vollmachtnehmer die Gesundheitsvorsorge übernehmen, die gegebenenfalls in einer Patientenverfügung näher beschrieben ist. Soll der Vollmachtnehmer für seine Arbeit entlohnt werden, ist dies grundsätzlich in die Vollmacht aufzunehmen, da eine Vergütung von Amts wegen nicht vorgesehen ist. Grundsätzlich soll der Wunsch des Vollmachtgebers so genau wie möglich niedergelegt werden, damit der Ausführende sich sicher sein kann, den Willen des Vollmachtgebers möglichst genau umzusetzen.

Das Vorsorgevollmacht-Dokument kann an einem Ort platziert werden, den der Vollmachtnehmer kennt und, sobald die Notwendigkeit besteht, das

Die Vollmacht kann an eine einzige Person gegeben werden. Es empfiehlt sich dann, eine Ersatzperson zu benennen für den Fall, dass die erstbenannte Person zeitweise oder dauerhaft nicht in der Lage ist, die Vollmacht auszuführen. Es können auch mehrere Personen gleichberechtigt eine Vollmacht erhalten. In diesem Fall ist in der Regel jeder einzeln entscheidungsberechtigt. Die Erstellung oder die Beglaubigung durch einen Rechtsanwalt oder Notar ist normalerweise nicht notwendig. Die Vorsorgevollmacht ist mit der Unterschrift gültig. Eine Vorsorgevollmacht kann jederzeit widerrufen werden. Eine bereits ausgehändigte Vollmacht sollte dann zurückgefordert werden.

Die **Betreuungsverfügung** legt fest, wer als amtlich bestellter Betreuer eingesetzt werden soll, falls die Notwendigkeit dafür gegeben ist. Für die Betreuungsverfügung kann ein Formular verwendet werden. Der Betreuer handelt dann für den Betreuten und regelt dessen Angelegenheiten in dessen Sinne. Werden Einzelheiten für diese Regelung festgelegt, wird es für den Betreuer leichter, sich an die Vorgaben des Betreuten zu halten. Es ist sinnvoll, eine zweite Person festzulegen, die für den Fall, dass die erstgenannte Person nicht in der Lage ist, die Betreuung umzusetzen, diese übernehmen und als Betreuer bestellt werden kann. Ein amtlich bestellter Betreuer erhält eine Vergütung.



### Krank in den Urlaub?

Wer als Beschäftigter krank ist, erhält in der Regel nach sechs Wochen Krankheit Krankengeld von der gesetzlichen Krankenversicherung. Die ersten sechs Wochen übernimmt meistens der Arbeitgeber die Lohnfortzahlung. Das Krankengeld beträgt 70 Prozent des Bruttogehaltes, höchstens jedoch 90 Prozent vom Nettogehalt. Wichtig ist für den von Arbeitsunfähigkeit Betroffenen, dass er seine Arbeitsunfähigkeit regelmäßig vom Arzt bestätigen lässt. Die Bestätigung muss zudem lückenlos erfolgen. Mit dem Versorgungsstärkungsgesetz, das ab dem 23. Juli 2015 wirkt, wurde diese Problematik entschärft. Nun ist es ausreichend, sich die weitere Arbeitsunfähigkeit am Tag nach dem Ende der letzten Bestätigung ausstellen zu lassen. Endet die Arbeitsunfähigkeit zum Beispiel am 1. August, so ist es ausreichend, sich die Folgebestätigung am 2. August ausstellen zu lassen. Fällt der 2. August auf einen Nicht-Werktag (Samstag, Sonntag, Feiertag), ist die Erstellung der Folgebestätigung am darauffolgenden Werktag ausreichend. Die Meldung an die Krankenkasse muss innerhalb einer Woche erfolgen. Wird diese Frist überschritten, ruht das Krankengeld und wird erst wieder ab der Meldung bezahlt.

Arbeitsunfähig krank zu sein, heißt nicht unbedingt, zu Hause im Bett bleiben zu müssen. Es kann der Gesundheit auch förderlich sein, Spaziergänge zu machen oder Kontakte zu pflegen. Insofern erhebt sich die Frage für arbeitsunfähig krank Geschriebene, ob sie Verwandte im Nachbarort besuchen oder Urlaub beispielsweise an der Nordsee machen dürfen. Solange gesundheitlich keine Beeinträchtigungen zu erwarten sind, ist es während des Krankengeldbezugs unerheblich, wo in Deutschland man sich aufhält. Eine vorübergehende Abwesenheit vom Wohnort muss der Krankenkasse auch nicht gemeldet werden. Die Krankenkasse kann eine Abwesenheit vom Wohnort in Deutschland auch nicht verbieten. Eine nicht-vorübergehende Änderung des Wohnortes, also beispielsweise ein Umzug, muss der Krankenkasse aber unbedingt mitgeteilt werden. Ebenso bedarf es der Kontaktaufnahme mit der Krankenkasse, wenn man eine Reise ins Ausland plant. Während eines Auslandsaufenthaltes ruhen grundsätzlich alle Leistungen der Krankenkasse, also auch das Krankengeld. Die Krankenkasse kann einen Aufenthalt im Ausland aber genehmigen. In diesem Fall wird das Krankengeld weiter bezahlt.

Es ist empfehlenswert, einen Auslandsaufenthalt im Hinblick auf die medizinischen Auswirkungen auch mit dem behandelnden Arzt zu besprechen. Kann dieser die Reise ebenfalls befürworten, weil sich beispielsweise das warme trockene Klima des Reiseziels positiv auf den Gesundheitszustand auswirken wird, kann dies ein weiterer Pluspunkt bei den Gesprächen mit der Krankenkasse zur Genehmigung sein. Die Krankenkasse hat bei der Genehmigung des Auslandsaufenthaltes ein Ermessen. Sie muss alle Aspekte im Einzelfall berücksichtigen. Zu prüfen ist auch, ob sich die Arbeitsunfähigkeit durch den Auslandsaufenthalt verlängern würde. Hierzu wird die Krankenkasse in der Regel den Medizinischen Dienst der Krankenkassen befragen. Verweigert die Krankenkasse die Genehmigung, kann dagegen Widerspruch eingelegt werden. Grundsätzlich ist bei Reisen im In- und Ausland zu beachten, dass die weiteren Mitwirkungspflichten des Erkrankten weiter bestehen. Dies betrifft vor allem die Pflicht zum persönlichen Erscheinen und die Teilnahme an Untersuchungen und Heilbehandlungen.

© G.Dmitry / shutterstock

© Bildagentur Zoonar GmbH / 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  
 Heiz-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](http://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.



## Patientenberatung

### UPD Beratungsstelle Karlsruhe

Kaiserstraße 167, 4. 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](http://www.verbraucherportal-bw.de)

**verbraucherzentrale**

Energieberatung

**MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK**

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

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

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

**verbraucherzentrale**  
Baden-Württemberg

Gefördert durch das BMWi





**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€**



**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 €**



**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 €**



**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 €**



**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 €**



**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 €**



**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 Familiengründungphase 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 €**



**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 herausheften 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 €**



**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-Neuausrichtungs-Gesetzes! – 2012, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. TR66. **11,90 €**



**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 €**



**Bausparen**

Bausparen zählt zu den beliebtesten Formen der Geldanlage in Deutschland. Staatliche Hilfen wie Arbeitnehmersparzulage, Wohnungsbauprämie oder neuerdings auch die Förderung durch Wohnriester 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 €**



**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€**



**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 €**



**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 €**



**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 €**



**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€**

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

**Finanzen für Berufsstarter**  
Vortrag **kostenlos**  
Do 15.10. 17 Uhr

**Risiko Eigenheim – Wie viel kann ich mir leisten?**  
Vortrag **kostenlos**  
Do 19.11. 17 Uhr

Do 10.12. 17 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Q4, 10, 68161 Mannheim  
Referentin: Bettina Bisswanger

**Versicherungen für Berufsstarter**  
Vortrag **kostenlos**

Di 6.10. 10 Uhr  
Di 13.10. 10 Uhr  
Di 10.11. 10 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Q4, 10, 68161 Mannheim

Mo 12.10. 14 Uhr  
Mo 26.10. 14 Uhr  
Mi 4.11. und Do 5.11. 14 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

Do 15.10. 17 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Hintere Gasse 60, 89522 Heidenheim

Fr 16.10. 16 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Frauengraben 2, 89073 Ulm

**Kinder richtig versichern**  
Vortrag **kostenlos**

Do 15.10. 10 Uhr  
Do 5.11. 10 Uhr  
Do 19.11. 10 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

Di 1.12. 8 Uhr  
Di 15.12. 8 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Q4, 10, 68161 Mannheim

Fr 4.12. 10 Uhr  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg  
Frauengraben 2, 89073 Ulm

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

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€**

RATGEBER/VORTRÄGE



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

Mit oder ohne Trauschein leben? Was auf den ersten Blick eine Frage des Gefühls zu sein scheint, kann weitreichende rechtliche und finanzielle Konsequenzen haben. Vor allem bei einschneidenden Ereignissen im Leben, wie Trennung oder schwerer Krankheit, aber auch bei der Geburt eines Kindes oder dem Wunsch nach einer Adoption greifen unterschiedliche Regelungen zum Ehe- und Familienrecht. Viele Beispielfälle geben eine gute Orientierung. Die Unterschiede von Ehe, Lebensgemeinschaft und eingetragener Lebenspartnerschaft bei:

- Unterhaltsansprüchen
- Haftung für Handlungen und Schulden
- Sorgerecht bei Kindern und Adoptionsrecht
- Erbrecht u. v. m.
- Mit praktischen Tipps zum Verhalten gegenüber Behörden

– 2015, 1. Auflage, 176 S., A5, Bestell-Nr. TR75-01. **12,90 €**

Neuerscheinung

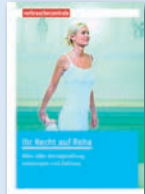


**Mein Recht auf Geld vom Staat**  
Welche Leistungen stehen mir zu?  
Der Ratgeber zeigt, für welche unterschiedlichen Lebenssituationen öffentliche Mittel bereit stehen und wer von diesen Leistungen profitieren kann. Elternschaft, Ausbildung und Studium, Berufstätigkeit, Arbeitslosigkeit, Vermögensbildung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

## Vorträge (kostenlos)

**Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:**  
Telefon (0721) 98 45 121  
oder (0711) 66 91 10  
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr  
oder per Telefax an (0721) 98 45 150  
E-Mail: gesundheit@vz-bw.de

**Termine werden kurzfristig in der Presse und im Internet bekannt gegeben.**  
www.vz-bw.de/veranstaltungen



### Ihr Recht auf Reha Alles über Antragstellung, Leistungen und Zahlung

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



### 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 €**



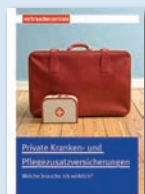
### Ihr gutes Recht als Patient

**Patientenrechte beim Arzt und im Krankenhaus**  
Hilfe bei der Rechtsdurchsetzung im Gesundheitswesen  
Klärt ein Arzt unzureichend über Behandlungsrisiken 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 €**



### 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 €**



### 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 überschaubaren 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 €**



### 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

Ob Vermögen zu Lebzeiten schon verschenkt oder besser erst nach dem Tod vererbt werden soll – gute Planung ist für Erblasser das A und O. Denn nur wer sich rechtzeitig mit der Vermögensübertragung beschäftigt, kann rechtliche oder steuerliche Stolperfallen vermeiden. Die wichtigsten Aktualisierungen: die neuen Regelungen der EU-Erbrechtsverordnung, gültig für Erbfälle ab 16. August 2015; neue Muster-testamente und aktualisierte Rechtsprechung. – 2015, 3. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. TR60-03. **12,90 €**



### Wenn die Pfändung droht

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



### Was ich als Rentner wissen muss Finanzen, Steuern, Rente, Versicherungen

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



### Was tun, wenn jemand stirbt? Ein Ratgeber in Bestattungs- fragen

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



### Richtig reklamieren Das Handbuch mit 134 Musterbriefen

Der Telefonanschluss lässt sich warten. Die gebuchte Pauschalreise entpuppt sich als Reinfahrt. 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

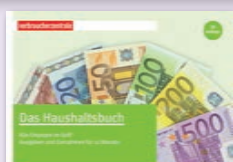
**Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:**  
Telefon (0711) 66 91 10  
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr  
E-Mail: info@vz-bw.de

### Fernbusreisen: Ihre Rechte als Fahrgast kostenlos

**Mi 7.10.** 17 Uhr  
Verbraucherzentrale Stuttgart  
Paulinenstr. 47, Vortragsraum (Ebene 6)  
Referentin: Hannelore Brecht-Kaul

### Kauf und Reklamation – Gewährleistungsrechte

**Vortrag** **5 Euro**  
**Di 2.12.** 16 Uhr  
Verbraucherzentrale Karlsruhe  
Kaiserstraße 167, 5. OG  
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 €**



### 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 €**



### 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 €**

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

### 1. Geltungsbereich

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

### 2. Vertragspartner

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

### 3. Angebot und Vertragsschluss

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

### 4. Widerrufsrecht

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

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vier Wochen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vier Wochen ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

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

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nebenstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag 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:

<b>Bestellwert Versand- und Portokosten (Inland)</b>	
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:

<b>Bestellwert Versand- und Portokosten (Ausland)</b>	
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<sup>\*)</sup> den von mir/uns<sup>\*)</sup> abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren:

..... Titel der Ratgeber

..... bestellt am .....

..... erhalten am .....

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

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

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

<sup>\*)</sup> Unzutreffendes streichen

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:  
Telefon (0711) 66 9110  
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



**Recht und Verträge beim Hausbau**  
Was Bauherren wissen müssen

Aus dem Traum vom eigenen Heim wird manchmal ein echter Albtraum. Unstimmigkeiten beim Abschluss des Kaufvertrags, Ärger mit der Baubehörde, explodierende Baukosten, mangelhafte Bauausführung, verschobene Termine: Die Liste mit Problemen kann lang sein. Der Ratgeber macht deutlich, worauf private Bauherren achten müssen, und hilft, wenn rechtliche Probleme auftreten. – 2014, 1. Auflage, 174 S., Bestell-Nr. TR69-01. 11,90 €



**Die Baufinanzierung**  
Der beste Weg zu Haus oder Eigentumswohnung

Den Traum von den eigenen vier Wänden zu verwirklichen, ist für viele Menschen ein wichtiges Lebensziel. In Zeiten einer weltweiten Finanzkrise und bröckelnder Rentenansprüche rückt aber auch die Funktion der eigenen Immobilie als Altersvorsorge immer mehr in den Mittelpunkt. Unser aktueller Ratgeber „Die Baufinanzierung“ zeigt, wie die oft größte Investition im Leben finanziell zu schultern ist, und hilft mit Berechnungsbeispielen und Checklisten weiter. Finden Sie mithilfe des Ratgebers das beste Baufinanzierungsangebot. Schon eine geringe Differenz im Nachkommabereich bei einem Hypotheken-Darlehen kann Ihnen einen enormen Kostenvorteil bringen. Damit ist das Buch eine lohnende Investition in eine solide und günstige Baufinanzierung. – 2015, 6. aktualisierte Auflage, 192 S., Bestell-Nr. FR11-06. 19,90 €

**Hypothekenzinsvergleich**  
Aktueller Vergleich überregionaler und regionaler Anbieter bei 5-, 10- und 15-jährigen Laufzeiten. Wöchentliche Aktualisierung, A4, 12 Kopien. 5,00 €

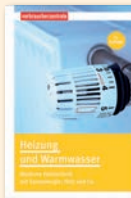


**Besuchen Sie uns auch im Internet:**  
www.vz-bw.de



**Wärmedämmung**  
Vom Keller bis zum Dach

Eine gute Wärmedämmung senkt die Heizkosten, steigert den Wert einer Immobilie und schützt die Bausubstanz des Gebäudes. Sie sorgt im Winter für einen geringeren Wärmeverlust und im Sommer für angenehmere Temperaturen im gesamten Gebäude. Informationen über alle mineralischen, pflanzlichen und synthetische Dämmstoffe. Wir verraten Ihnen, was sie kosten und für welche Teile des Hauses sie geeignet sind. – 2012, 7. aktualisierte Auflage, A5, 184 S., Bestell-Nr. BW20. 9,90 €



**Heizung und Warmwasser**  
Moderne Heiztechnik mit Sonnenenergie, Holz & Co.

Steigende Energiekosten, Wertverbesserung der Immobilie, Klimaschutz, mehr Wohlbehagen: Es gibt viele Gründe für den Einbau neuer Heiztechnik. Mit Solarkollektoren, Pelletheizungen, Wärmepumpen und Blockheizkraftwerken sind gute Alternativen zu Öl- und Gasheizungen am Markt erhältlich. Doch nicht jede Heizungsanlage eignet sich für jedes Haus. Sie erfahren wie die verschiedenen Komponenten einer Heizung am besten zusammenarbeiten und bekommen nützliche Hinweise zur Trinkwassererwärmung, Lüftung und Dämmung. Grafiken und Tabellen helfen, Kostenbilanz, Energieeffizienz und Abgaswerte der verschiedenen Möglichkeiten gegeneinander abzuwägen. Informationen zu staatlichen Fördermitteln sowie nützliche Adressen und Links runden das Buch ab. – 2013, 13. Auflage, A5, 208 S., Bestell-Nr. BW32. 9,90 €



**Gebäude modernisieren - Energie sparen**  
Mit großem Haus-Check auf CD-ROM

Wenn es darum geht, möglichst viel Energie zu sparen, bietet die energetische Modernisierung die größten Potenziale. Wände, Fenster, Türen, Dach, Heizungs- und Warmwassertechnik – nehmen Sie Ihr Haus gründlich unter die Lupe und investieren Sie gezielt. – 2012, 4. Auflage, A5, 182 S., Bestell-Nr. BW07-04. 12,90 €



**Clever umbauen**  
Komfortabel in die besten Jahre

Immer mehr Menschen werden immer älter – und möchten möglichst lange in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben. Das gelingt aber nur, wenn Haus oder Wohnung rechtzeitig barrierefrei umgebaut werden. Für mehr Komfort, weniger Barrieren und weniger Energieverbrauch. Weil die meisten Häuser und Wohnungen jedoch nicht barrierefrei sind, entwickelt sich hier ein riesiger Markt. Der clevere Umbau der eigenen Immobilie kann sehr gut gelingen, wenn man Bescheid weiß und die richtigen Entscheidungen trifft. – 2014, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. BW44-01. 19,90 €



**Feuchtigkeit im Haus?**  
Schäden erkennen, vorbeugen, beseitigen

Feuchteschäden im Dach, in den Mauern oder im Keller beeinträchtigen die Nutzung und den Wert eines Hauses und gefährden außerdem Ihre Gesundheit. Der Ratgeber unterstützt Sie praxisnah und verständlich, wenn es darum geht, die Ursachen zu erkennen, Auswirkungen einzuschätzen und Gegenmaßnahmen einzuleiten. Anhand von Schadenbeispielen werden unterschiedlich Lösungsmöglichkeiten veranschaulicht. – 2011, 2. aktualisierte Auflage, 160 S., Bestell-Nr. BW21. 9,90 €



**Immobiliensuche über Makler**  
Was Käufer und Mieter wissen müssen

Wer eine Immobilie kauft oder verkauft, eine Wohnung vermietet oder anmietet, steht vor Entscheidungen von erheblicher Tragweite. Denn viele Faktoren müssen sorgfältig überlegt und vorbereitet werden. Wann ist ein günstiger Zeitpunkt? Wie kann ich die Lage beurteilen? Sind Maßnahmen wie Bau einer Straße geplant? Und natürlich: Welche Preise sind angemessen? Dieser Ratgeber erläutert, wann es sinnvoll ist einen Makler einzuschalten, welche Fallstricke es gibt und welche Leistungen von einem Immobilienfachmann erwartet werden können. – 2011, 1. Auflage, 152 S., Bestell-Nr. BW36-01. 9,90 €



**Die Muster-Baubeschreibung**  
Hausangebote richtig vergleichen (mit CD-Rom)

Im ersten Teil werden die einzelnen Bauschritte erläutert – angefangen beim Grundstück, über Gebäudetyp, alle Ausführungen vom Keller bis zum Dach, über die Haustechnik bis zur Innenausstattung. Im zweiten Teil finden Sie Formulare zu allen Gewerken, auch auf CD-Rom zum Ausfüllen – ein zuverlässiges Instrument für Ihr Bauvorhaben. – 2013, 3. Auflage, 240 S., Bestell-Nr. BW35-03. 19,90 €



**Feuchtigkeit und Schimmelbildung**  
in Wohnräumen

Der Ratgeber informiert ausführlich über das Problem Schimmel, klärt auf, wie man Pilze in der Wohnung vermeiden kann und was man tun sollte, wenn der Schimmel sich bereits ausbreitet. Leicht verständlich werden die Faktoren, die zur Schimmelbildung führen können, erläutert. Informiert wird unter anderem über die verschiedenen Arten von Feuchtigkeit, die zu Schäden führen können oder über die Risiken verschiedener Baumaterialien. Außerdem beinhaltet der Ratgeber einen Überblick über die aktuelle Rechtsprechung und Möglichkeiten des Schadensersatzes. – 2014, gründlich überarbeitet und aktualisierte 17. Auflage, A5, ca. 120 S., Bestell-Nr. BW33-17. 9,90 €



**Kosten- und Vertragsfallen beim Immobilienkauf**

**Vorsicht vor Kostenfallen:** Kaum ein Hausbau oder Immobilienkauf, der ohne Kostensteigerungen oder Vertragsprobleme abläuft. Besonders gefährlich sind die versteckten Kosten, die Bauherren oder Immobilienkäufer nicht sofort erkennen. Und häufig sind die entsprechenden Leistungen nicht einmal Bestandteil des Kaufvertrages. So können ungeplante Zusatzkosten neben Kaufpreis und üblichen Nebenkosten den Finanzierungsrahmen schnell sprengen. Der Ratgeber bündelt die Beratungskompetenz der Verbraucherzentralen rund um das Thema Kosten- und Vertragsfallen bei Hausbau und Immobilienkauf. – 2014, 1. Auflage, 268 S., Bestell-Nr. BW42-01. 19,90 €



**Meine Immobilie verkaufen, verschenken oder vererben**

Eine berufliche Veränderung, neue Lebenspläne, Trennung oder Scheidung, der Verlust des Arbeitsplatzes – viele Gründe führen dazu, Haus oder Eigentumswohnung zu verkaufen. Doch wer weiß schon genau, wie das geht? Dieser Ratgeber zeigt, wie man – mit oder ohne Makler – eine Immobilie zu einem angemessenen Preis verkaufen kann, einen solventen Käufer findet und dabei alle rechtlichen und steuerlichen Bedingungen beachtet. Außerdem: So kann eine Immobilie in der Familie bleiben. – 2015, 3. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. TR55-03. 12,90 €



**Ihr Weg zum Wohneigentum**  
Finanzieren, planen, entscheiden

Wichtige Orientierungs- und Entscheidungshilfen auf dem Weg zum Erwerb von Wohneigentum. Vom Ansparen über Auswahl der passenden Immobilie bis zur erfolgreichen Abwicklung des Kaufs. – 2013, 5. Auflage, 232 S., Bestell-Nr. BW29-05. 12,90 €



**Kauf und Bau eines Fertighauses**  
oder eines schlüsselfertigen Massivhauses

Der Kauf eines Fertighauses bietet echte Vorteile: kurze Bauzeit, feste Preise und Termine, Musterhäuser sind vorab zu besichtigen. Doch wie lassen sich die unterschiedlichen Angebote sinnvoll vergleichen und worauf kommt es an, beim Kauf und Bau eines Fertighauses? Dieser Ratgeber erklärt schrittweise, wie das funktioniert – von der Grundstückssuche, über die Auswahl des Fertighauses, bis zur Hausabnahme. – 2014, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. BW45-01. 19,90 €



**Vom gebrauchten Haus zum Traumhaus**  
Ausbauen, umbauen, anbauen

So bauen Sie ein gebrauchtes Haus nach Ihren Wünschen um. Über 80 Prozent aller Immobilien werden gebraucht gekauft. Nur selten aber entsprechen Aufteilung der Zimmer, Heizung, Elektro- oder Sanitärinstallationen den heutigen Bedürfnissen. Mit guter Planung lässt sich jedoch aus fast jedem Haus das individuelle Traumhaus machen. Zu bedenken ist dabei eine ganze Menge. – 2012, 1. Auflage, 222 S., Bestell-Nr. BW41. 12,90 €



**Richtig Bauen: Ausführung**  
Neubau und Umbau

Ob Neubau, Ausbau oder Umbau – der Traum von den eigenen vier Wänden kann für Bauherren schnell zum Albtraum werden: Behörden stellen sich quer, einzelne Gewerke werden nur mangelhaft ausgeführt, Abstimmungsfehler verzögern den Bauablauf, Kosten explodieren. Dieser Ratgeber begleitet Bauherren von der Einrichtung der Baustelle über die Kontrolle der einzelnen Gewerke bis hin zur Fertigstellung. Mit praktischen Checklisten für alle Gewerke und zahlreichen Arbeitsvorlagen für den ständigen Überblick. – 2012, 4. Auflage, 264 S. 19,90 €



**Eigentumswohnung: Auswahl und Kauf**

Die eigene Wohnung bietet handfeste Vorteile: selbstbestimmtes Wohnen, sichere Geldanlage, Altersvorsorge, überschaubarer Ruhesitz im Alter. Vor diesem Hintergrund muss die Kaufentscheidung gut überlegt werden. Der Ratgeber informiert kompetent und praxisnah – von der Suche bis zum Kaufvertrag. Wer in Ruhe mithilfe dieses Ratgebers seine kurz- und langfristigen Interessen analysiert und abwägt, dem sollte mit dem Kauf einer Eigentumswohnung eine gute Weichenstellung für seine Zukunft gelingen. Deswegen werden Sie bei der Lektüre feststellen, dass immer wieder die Anregung durchscheint: Bitte nichts überstürzen! – 2012, 2. Auflage, 240 S., Bestell-Nr. BW22-02. 19,90 €



**Meine Eigentumswohnung: Selbst nutzen, verwalten, vermieten**

Der Ratgeber bietet Grundwissen für jeden Wohnungskäufer oder -besitzer, ganz gleich ob Selbstnutzer oder Vermieter. Denn viele machen sich nicht klar, dass das Eigentum Teil einer Wohnanlage mit anderen Eigentümern oder deren Mietern ist und deshalb besondere Regeln zu beachten sind. Dieses Buch macht Sie mit allen wichtigen Aspekten vertraut und hilft, Konflikte zu vermeiden oder zu lösen. – 2012, 2. Auflage, 176 S., Bestell-Nr. BW14. 19,90 €

Bestellkarte

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

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

So können Sie bestellen:

Per Telefon (02 11) 38 09-555

E-Mail broschueren@vz-bw.de

Internet www.vz-bw.de/ratgeber

Per Post

Versandservice der Verbraucherzentralen  
Himmelgeisterstraße 70, 40225 Düsseldorf

Name:

Vorname:

Straße, Hausnummer:

Postleitzahl, Ort:

Datum

Unterschrift

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

**Bitte ankreuzen:** Ich bin bereits Mitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Ich bin an einer Mitgliedschaft bei der Verbraucherzentrale interessiert und wünsche nähere Informationen ja  nein



**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 €**



**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 Krebstherapie runden das Informationsangebot ab. – 2012, 1. Auflage, 152 Seiten, A5, Bestell-Nr. ET17. **9,90 €**



**Kreative Resteküche**  
Einfach – schnell – günstig

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



**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 €**



**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 €**



**Was bedeuten die E-Nummern?**  
Lebensmittel-Zusatzstoffliste

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

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

**Schokologie**  
Workshop für Schulklassen Stufe 6–8  
**Mi 16.9. bis Di 10.11.**

**Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?**

Ausstellung  
**Do 17.9. bis Di 27.10.**

Workshop für Verbraucher  
**Mi 30.9. 10.30–11.30 Uhr**

**Lebensmittelkennzeichnung**

Ausstellung  
**Do 29.10. bis Do 31.12.**

**„Ess-Kult-Tour“ – Entdecke die Welt der Lebensmittel (Ausgewählte Stationen)**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–13  
**Do 12.11. bis Di 22.12.**

**Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen**

Vortrag  
**Di 24.11. 17–18 Uhr**  
Referentin: Birgit Waidele



**Bärenstarke Kinderkost**  
Einfach, schnell und lecker

Die Illustratorin Katrin Wiehle hat einen sympathischen Bären entworfen, der durch das Buch führt und Mut macht, auf dem Weg zu einer gesunden Ernährung für die ganze Familie. Die „Bärenstarke Kinderkost“ erläutert, was und wie viel Kinder wirklich brauchen und wie man gesunde, abwechslungsreiche und vor allem leckere Gerichte ohne viel Aufwand auf den Tisch bringt. – 2015, 13. komplett überarbeitete Auflage, A5, 240 S., Bestell-Nr. ER83-13. **12,90 €**



**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 selbst zu erfüllen. – 2011, 14. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. ER81. **12,90 €**

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

**Ist fair drin, wo fair draufsteht?**

Ausstellung  
**Mi 16.9. bis Di 10.11.**

Vortrag mit Verkostung  
**Mi 7.10. 16.30–18 Uhr**

**Do 15.10. 10–11.30 Uhr**  
Referentin: Helen Duscha

**Schokologie**

Workshop für Schulklassen Stufe 5–10  
**Mi 30.9. bis Fr 20.11.**

**„Augen auf beim Kauf“ – Workshop zur Lebensmittelkennzeichnung**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Di 10.11. bis Mi 23.12.**

**Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?**

Ausstellung  
**Mi 11.11. bis Di 12.1.2016**

Workshop für Verbraucher  
**Do 3.12. 10–11.30 Uhr**

**Mi 9.12. 16.30–18 Uhr**  
Referentin: Helen Duscha

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

**Lebensmittelkennzeichnung**

Ausstellung  
**Do 1.10. bis Do 31.12.**

Vortrag  
**Di 20.10. 11–12 Uhr**

**Mi 25.11. 17–18 Uhr**  
Referentin: Angelika Packert

**„Augen auf beim Kauf“ – Workshop zur Lebensmittelkennzeichnung**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Do 1.10. bis Do 31.12.**



**Vegetarisch Kochen**  
Saisonal, gesund und lecker

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

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

**Lebensmittelkennzeichnung**

Ausstellung  
**Do 30.7. bis Mi 14.10.**

**Von Aspartam bis Zuckersirup – Dem Süßen auf der Spur**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Mo 14.9. bis Fr 30.10.**

**Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln**

Ausstellung  
**Do 15.10. bis Mi 23.12.**

**Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?**

Workshop für Verbraucher  
**Do 29.10. 10–11 Uhr, 17–18 Uhr**

Referentin: Elvira Schwörer

**„Brot = Brot? Denkste! Von Anno dazumal zum Lifestyleprodukt“**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Mo 9.11. bis Di 22.12.**

**Spielzeug – so wird aus Kinderträumen kein Alptraum**

Vortrag  
**Mi 11.11. 17–18 Uhr**

**Di 24.11. 10–11 Uhr**  
Referentin: Heike Silber

**Verbraucherzentrale  
Beratungsstelle Ulm**  
89073 Ulm, Frauengraben 2

**„Ess-Kult-Tour“ – Entdecke die Welt der Lebensmittel (Ausgewählte Stationen)**

Workshop für Schulklassen Stufe 7–10  
**Mo 5.10. bis Mi 11.11.**

**Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent?**

Ausstellung  
**Di 6.10. bis Fr 13.11.**

Workshop für Verbraucher  
**Mi 21.10. 10–11 Uhr**

**Di 10.11. 17.30–18.30 Uhr**  
Referentin: Alexandria Geiselmann

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

Workshop für Schulklassen Stufe 8–10  
**Mo 16.11. bis Mi 16.12.**

**Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen**

Ausstellung  
**Di 17.11. bis Do 31.12.**

Vortrag  
**Mi 9.12. 14–15 Uhr**

# 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)