Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 3 • 33. Jahrgang

Juli – September 2017

Verbraucherbildung in „nicht-verbraucherbildungsaffinen“ Schulfächern

Die Einführung der neuen Bildungspläne stellt Lehrkräfte vor die Herausforderung, die Leitperspektive Verbraucherbildung als eines von sechs handlungsleitenden und übergreifenden[1] Themen in ihren Fachunterricht zu integrieren. Die jeweiligen Fächer, beispielsweise Geographie, Geschichte oder auch der Sprachunterricht, haben dabei aber nicht immer einen konkreten Bezug zur Leitperspektive. Oft ist der Zusammenhang zur Verbraucherbildung auf den ersten Blick nur schwer oder gar nicht erkennbar, da in den Fächern völlig andere inhaltliche und methodische Schwerpunkte gesetzt werden müssen. Aber fachspezifische Kompetenzen können Verbraucherkompetenzen fördern und aufwerten. Deshalb darf die Verbraucherbildung nicht vernachlässigt werden. Wir geben Hilfestellungen und Anregungen, wie die Vereinigung von Fachkompetenzen und Verbraucherkompetenzen gelingen kann.

© Kzenon / Shutterstock.com

Im Fach Deutsch oder auch in den Fremdsprachen kann die Vermittlung von Kompetenzen sehr gut themenunspezifisch geschehen, so dass die Verbraucherbildung recht einfach eingebunden werden kann.

Auf unserer Homepage finden Sie für den Englischunterricht dazu bereits zum Beispiel das Material „Trouble with the parents“, bei dem sich die Schülerinnen und Schüler mit soziokulturellem Orientierungswissen im Zusammenhang mit der Leitperspektive Verbraucherbildung auseinandersetzen. Sie schulen dabei ihr sinnerfassendes Lesen englischsprachiger Texte anhand eines ihrer Lebenswelt nahestehenden Themas aus dem Bereich Alltagskonsum.

Das Fach Geographie wird meist sofort mit der Leitperspektive Bildung für nachhaltige Entwicklung verbunden, sollte aber keineswegs darauf beschränkt werden, da auch hier zahlreiche Anknüpfungspunkte zur Leitperspektive Verbraucherbildung bestehen und hergestellt werden können. Stehen im Mittelpunkt des Unterrichts methodische Kompetenzen, so kann die Verbraucherbildung dennoch als Rahmung zum Tragen kommen. Ein Beispiel hierfür ist der Unterrichtseinstieg zum Thema „Anpassung der Vegetation an das Klima“, bei dem die Schülerinnen und Schüler bei der Auseinandersetzung mit Werbung und Angeboten hinsichtlich Saisonalität und Regionalität unterstützt und auf die Behandlung der Klimazonen eingestimmt werden.

Auch für das Fach Geschichte finden Sie Beispiele für Unterrichtsmaterial, bei dem die Verbraucherbildung vor allem in Form von Exkursen passend zum Fachinhalt verwirklicht ist, auf unserer Internetseite.

Zögern Sie also nicht, sich auf der Homepage der Verbraucherzentrale Ideen zu holen, oder direkt Kontakt mit uns aufzunehmen, um die Leitperspektive Verbraucherbildung auch in vermeintlich nicht affinen Fächern umzusetzen.

[1] Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (o.J.). Rahmensetzungen/Neuerungen. Abgerufen von http://www.km-bw.de/,Lde/Startseite/Schule/Rahmensetzungen+_+Neuerungen am 08.02.2017

INHALT

■ **Finanzen Seite 2** Erfolgreiche Klage: Laufzeitbegrenzung der BSQ Bauspar AG rechtswidrig | Abzocke durch Inkassounternehmen und vermeintliche Kreditkartenvermittler | Aufruf: Rechnungen von Honorarberatern, Finanzberatern und Versicherungsmaklern kritisch prüfen! ■ **Versicherungen: Seite 3** Laien sollten keine Versicherungen verkaufen | Rechtsschutzversicherer nutzt Kündigungsmöglichkeit als Druck- und Sanktionsmittel | Ratenschutzversicherungen: Nicht immer im Sinne der Verbraucher ■ **Ernährung: Seite 4** Klartext Nahrungsergänzung: Zwischenbilanz bestätigt den Bedarf | Die aktuelle Frage: Käse frisch vom Laib? | Nektar oder Schorle? ■ **Energie: Seite 5** Stromfresser: Wen füttern Sie mit durch? ■ **Recht: Seite 6** Scoring mit Kundendaten | Europäischer Gerichtshof verbietet teure 01805-Telefonnummern als Kunden-Service-Nummern ■ **Gesundheit: Seite 7** Freistellungen von der Arbeit bei Pflege Angehöriger | Hilfsangebote für pflegende Angehörige ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

Recht auf Gewährleistung: Umfrage der Verbraucherzentralen

Das Gesetz sieht eine Gewährleistung von zwei Jahren vor. Geht ein gekauftes Produkt in dieser Zeit kaputt, haftet der Händler. Im ersten halben Jahr nach Kauf beziehungsweise Erhalt der Ware geht das Gesetz davon aus, dass die Ware bereits beim Kauf defekt war. Erst nach einem halben Jahr dreht sich die Beweislast um. Das Recht auf Gewährleistung bleibt zwar bestehen, doch nun muss der Kunde nachweisen, dass der Schaden schon beim Kauf beziehungsweise beim Empfang der Ware bestand.

Soweit die Theorie beziehungsweise das Gesetz. In der Praxis tauchen regelmäßig Probleme auf. Beschwerden bei den Verbraucherzentralen aus den letzten Jahren zeigen: Mitunter wird Verbrauchern das Recht auf Gewährleistung komplett verweigert oder es werden falsche Informationen gegeben.

Totalverweigerung

Kunden berichten, dass Händler ihnen gegenüber behaupten, dass sie keinen Anspruch auf eine Gewährleistung hätten und lehnen die berechtigten Ansprüche schlichtweg ab. Beispielsweise wird behauptet, der Fehler oder Defekt wäre durch den Verbraucher selbst nach dem Kauf verursacht worden. Dabei ist die Regelung hier eindeutig auf Verbraucherseite: Im ersten halben Jahr nach Kauf muss der Händler nachweisen, dass der Schaden nach dem Kauf verursacht wurde. Kann er das nicht, muss er reparieren oder für gleichwertigen Ersatz sorgen.

Falsche Informationen

Einige Händler verweisen ihre Kunden mit defektem Produkt an den Hersteller und dessen Garantieleistung. Das ist falsch: Ansprechpartner bei einem Mangel und einem Anspruch auf Gewährleistung ist immer der Verkäufer, bei dem das Produkt gekauft wurde. Richtig ist: Einige Hersteller gewähren eine freiwillige Garantie auf ihre Produkte, die möglicherweise länger als die gesetzlich geregelte Gewährleistung greift. Im Einzelfall kann die Garantie der bessere Weg sein, ein pauschaler Verweis an den Hersteller ist aber falsch und irreführend.

© jannoon028 / Shutterstock.com

Zwei Jahre sind zu wenig

Die teure Waschmaschine gibt nach drei Jahren den Geist auf. Das ist ärgerlich: In diesem Fall greift die Gewährleistung nicht mehr. Gibt es keine Herstellergarantie, bleibt den Kunden nichts anderes übrig, als das Gerät auf eigene Kosten zu reparieren oder auszutauschen. Gerade bei Produkten, die eine Lebensdauer von zehn oder mehr Jahren haben, ist es oft nicht nachvollziehbar, dass die Gewährleistung bereits nach zwei Jahren endet.

Wir wollen es wissen

Mit einer Umfrage wollen die Verbraucherzentralen erfassen, welche Probleme bei der Reklamation defekter Geräte auftauchen. Die Umfrage läuft bis 31. August 2017. Sie ist unter www.vz-bw.de/gewaehrleistung-garantie-umfrage abrufbar und liegt in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale aus. Die Umfrage wird im Rahmen des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Verbraucherbildung

Gerne kooperieren wir mit Ihnen bei der Entwicklung von Materialien, die zu Ihrem Unterricht oder zu Ihrem Aus- und Fortbildungsangebot passen.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf!
Unsere Mitarbeiter des Teams Verbraucherbildung erreichen Sie direkt unter **bildung@vz-bw.de**

Weitere Informationen finden Sie auch im Internet unter **www.vz-bw.de/bildung**

Unser Unterrichtsmaterial finden Sie unter **www.vz-bw.de/unterrichtsmaterial-fuer-lehrer**

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

Erfolgreiche Klage: **Laufzeitbegrenzung** der BSQ Bauspar AG rechtswidrig

© WAYHOME studio / Shutterstock.com

In einem Schreiben hatte die Bausparkasse BSQ Bauspar AG gegenüber Verbrauchern behauptet, Verträge des Tarifs Q16 aufgrund einer Klausel vorzeitig beenden zu können. Die angeschriebenen Kunden sollten der Bausparkasse mitteilen, ob sie den Vertrag mit geringeren Zinsen als Basisvariante weiterführen oder sich das Guthaben samt Bonus auszahlen lassen wollten, was einer Kündigung des Vertrags entspräche. Die Bausparkasse berief sich auf folgende Klausel: „Bei Vorliegen bauspartechnischer Gründe kann die Bausparkasse die maximale Laufzeit eines Bausparvertrages in der Bonusvariante begrenzen, die jedoch 7 Jahre nicht unterschreiten darf. […].“ Gegen diese intransparente Klausel ging die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gerichtlich vor. Das Landgericht Nürnberg-Fürth gab ihr in einem Versäumnisurteil Recht (Az 7 O 1987/16). Die BSQ Bauspar AG kann sich nun nicht mehr auf diese Klausel berufen. Von der Bausparkasse wurde vor Gericht eingewendet, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht habe die Klausel genehmigt. Eine solche Genehmigung entzieht die Klausel allerdings nicht einer AGB-rechtlichen Kontrolle. Verbraucher, denen die BSQ Bauspar AG die Laufzeit ihres Vertrags mit Bezugnahme auf diese Klausel gekürzt hat, können sich auch nachträglich noch dagegen wehren. Ersten Rückmeldungen von Verbrauchern zufolge, die sich unter Verweis auf das genannte Urteil gegen die Kündigung wehrten, hat die Bausparkasse die Kündigung zurückgenommen und setzt nunmehr den Vertrag rückwirkend in der Bonusvariante fort. Einen Musterbrief finden Verbraucher unter: www.vz-bw.de/bausparkassen. In drei weiteren Gerichtsverfahren gegen die LBS Südwest, die Deutsche Bausparkasse Badenia und den Verband Privater Bausparkassen lässt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg verschiedene weitere, zum Teil erst in jüngster Zeit eingeführte Klauseln überprüfen, welche die Bausparkassen zur vorzeitigen Vertragsbeendigung berechtigen sollen.

© Niyazz / Shutterstock.com

Abzocke durch Inkassounternehmen und vermeintliche Kreditkartenvermittler

Immer häufiger beschweren Verbraucher sich über Inkassounternehmen, insbesondere Euro Collect GmbH, die etwa im Auftrag von Veri-Pay B.V. Forderungen geltend macht. Angeblich hätten Verbraucher eine Kreditkarte beantragt, und falls sie die Rechnung über rund 200 Euro nicht bezahlten, würde Euro Collect einen gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungsbescheid beantragen. In E-Mails werden Verbraucher eingeschüchtert und zur Zahlung aufgefordert. Die Kontaktaufnahme zu Verbrauchern erfolgt meist über einen Anruf, auch auf einem Mobiltelefon. Die Anrufer erwecken dabei den Eindruck, dass sie im Auftrag der Hausbank über die bestehende Kreditkarte sprechen wollten. Tage später erhalten Verbraucher eine Sendung per Nachnahme zu einem Betrag von rund 100 Euro. Wer die Annahme verweigert und nicht zahlt, bekommt es mit den genannten aufdringlichen Mahnungen von Euro Collect zu tun und soll nunmehr bereits rund 200 Euro bezahlen. Beschwerden über laut Aussagen der Verbraucher unberechtigte Rechnungen und Mahnungen betreffen etliche weitere Anbieter: Platinum Card Services („goldene Mastercard ohne Schufa“), Credify.me („Kreditrahmen der Mastercard erhöhen“), Privatleben Consulting („Schufa-Freie Prepaid Mastercard“), PPRO Financial, EOS Deutscher Inkassodienst, GlobalPayments, Culpa Inkasso und weitere. Das Geschäftsmodell der Anbieter scheint darauf zu beruhen, Verbraucher dazu zu verleiten, Geld für eine wertlose oder fragwürdige Dienstleistung „per Nachnahme“ zu bezahlen. Anders als bei Zahlung mittels Lastschrift haben Verbraucher, die per Nachnahme bezahlen, keine reale Chance, ihr Geld zurückzubekommen, wenn die Leistung des Anbieters nicht erbracht wurde. Wer auf die Masche nicht hereinfällt, die Annahme der Sendung verweigert und nicht zahlt, wird massiv unter Druck gesetzt. Gegen diverse Anbieter gehen verschiedene Verbraucherzentralen rechtlich vor, allerdings sitzen etliche Firmen im Ausland oder ändern regelmäßig ihre Firmierung, so dass rechtliche Schritte ins Leere laufen. Betroffene erhalten in ihrer Beratungsstelle vor Ort Unterstützung durch die Verbraucherzentrale.

© ajcabeza / Shutterstock.com

Unser Rat: Zahlen Sie niemals per Nachnahme für Sendungen von Unbekannten! Bestreiten Sie unberechtigte Inkassoforderungen, um einem eventuellen negativen Schufa-Eintrag vorzubeugen, und bezahlen Sie diese keinesfalls! Informieren Sie die Polizei, wenn Sie den Verdacht haben, es mit Betrügern zu tun zu haben.

Aufruf: Rechnungen von Honorarberatern, Finanzberatern und Versicherungsmaklern kritisch prüfen!

Beratung zu Finanzprodukten wird meist von Vermittlern angeboten, die bestimmte Produkte empfehlen und dafür vom Hersteller der Produkte eine Provision erhalten. Kündigen Verbraucher einen Altersvorsorgevertrag oder eine Versicherung kurz nach Abschluss, ist das für die Vermittler oft ärgerlich: Sie müssen ihre Provision für den Verkauf des Vertrages an den Anbieter zurückzahlen. Einige Berater wollen in solchen Fällen vom Kunden nachträglich ein Honorar. Dabei stützen sie sich auf Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist rechtlich mehrfach erfolgreich gegen verschiedene rechtswidrige AGB vorgegangen, die ein solches Honorar begründen sollten. Die rechtswidrigen Praktiken betreffen sowohl Versicherungsmakler als auch sogenannte Honorarberater. Dies veranschaulichen zwei Fälle aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

Auf Anraten der Versicherungsmaklerin HVM-Moritz GmbH hatte ein Verbraucher vor einigen Jahren zur Altersvorsorge eine fondsgebundene Rentenversicherung sowie einen Riester-Fondssparplan abgeschlossen. Zwei Jahre später bat er um eine Reduzierung der Beiträge. Daraufhin schickte die Versicherungsmaklerin ihm zwei Rechnungen über insgesamt rund 2.300 Euro. Sie begründete dies mit einer Klausel in den Geschäftsbedingungen, mit der sie sich ausbleibende Provisionen von Verbrauchern zurückholen wollte. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ging gegen diese und elf weitere Klauseln vor und bekam vor dem Landgericht Leipzig Recht (Az 08 O 321/16).

In einem anderen Fall bat ein Verbraucher um Überprüfung eines Vertragsangebots einer Firma, welche eigenen Angaben zufolge „maßgeschneiderte Strategien zur privaten Vermögenssicherung und für Unternehmen auf Honorarbasis“ anbietet. Hier sind nach Auffassung der Verbraucherzentrale sieben Klauseln rechtswidrig. So soll sich der Kunde während der Laufzeit des Vertrages und fünf Jahre nach Vertragsende verpflichten, „sein Wissen und Können nicht in die Dienste eines mit dem Berater in Konkurrenz stehenden Unternehmens zu stellen, ein solches zu gründen oder an einem solchen beteiligt zu sein“. Danach dürfte etwa ein Automechaniker das Dienstfahrzeug eines Mitarbeiters eines Konkurrenzunternehmens nicht mehr reparieren. Ferner soll ein Verstoß gegen die vorgenannte Klausel „mit mindestens 1 Million Euro Schadensersatz unter Strafe gestellt“ werden. Auch diese Klausel ist aus verschiedenen Gründen rechtswidrig. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat den Anbieter per Abmahnung aufgefordert, sich nicht mehr auf die strittigen Klauseln zu berufen. Da dieser eine Unterlassungserklärung nicht abgegeben hat, hat die Verbraucherzentrale Klage am Landgericht eingereicht.

Prüfen Sie Rechnungen von sogenannten Finanzberatern kritisch, insbesondere wenn der verlangte Preis dem Anschein nach die angebotene Leistung nicht rechtfertigt. Verbraucher können ihre Ansprüche rechtlich durch die Verbraucherzentrale vor Ort prüfen lassen.

Laien sollten keine **Versicherungen verkaufen**

Ob Smartphone- oder Brillenversicherung: Produktbezogene Versicherungen werden von Laien im großen Stil und nebenbei gekoppelt mit anderen Geschäften mitverkauft. Häufig sind diese Versicherungen nicht mehr als ein Marketing-Gag, der den Verkäufern ein lukratives Geschäft verspricht. Verbraucher werden dabei oft zum Abschluss einer Versicherung gedrängt, die selten sinnvoll und bedarfsgerecht ist. Regelmäßig erhält die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg dazu Verbraucherbeschwerden. Verbraucher werden bei dieser Art von Vertrieb massiv benachteiligt, Verbraucherwünsche oft nicht berücksichtigt, und im Schadensfall zahlen Versicherer häufig nicht. Besonders kritisch wird es für Verbraucher, wenn Versicherungs-Laien teure Versicherungen wie die Ratenschutzversicherungen, bei denen für Verbraucher teils mehrere tausend Euro an zusätzlichen Kosten anfallen können, ohne Beratung verkaufen.
Verkauf durch Laien heißt, dass nicht ein Versicherungsvermittler die Verträge verkauft, sondern jemand, der ein ganz anderes Fachgebiet hat – wie den Verkauf von Brillen oder Elektronik – und als Laie ohne größere Kenntnisse auf dem Gebiet der Versicherungen trotzdem Versicherungsverträge verkaufen darf. Wenn Laien in diesem in der Fachsprache produktakzessorisch genannten Vertrieb Verbrauchern Versicherungen verkaufen, hat das häufig gravierende negative finanzielle Folgen. Die Laienverkäufer können in der Regel nicht einschätzen, ob das Produkt zum Bedarf der Verbraucher passt. Hohe Provisionen für den Abschluss von Versicherungen können den Blick auf die Notwendigkeit einer Versicherung verstellen. Die böse Überraschung kommt häufig dann, wenn Verbraucher die Leistungen einfordern wollen und feststellen, dass der Versicherer in ihrem Fall nicht zahlen muss. Der Markt für von Laien verkaufte Versicherungsverträge boomt und ist riesig – er wird auf derzeit über 100 Millionen Versicherungsverträge geschätzt. Daher ist eine gesetzliche Regulierung für den Laienvertrieb dringend erforderlich. Doch leider sieht es diesbezüglich nicht gut aus.
Die Umsetzung der EU-Versicherungsvertriebs-Richtlinie, die derzeit erarbeitet wird und ab 2018 dem Versicherungsvertrieb allgemein einen neuen Rahmen gibt, möchte den Vertriebsweg „Versicherungsverkauf durch Laien“ weiterhin begünstigen. Wie bisher soll sich der Vertrieb durch Laien auf eine verbraucherunfreundliche Ausnahmegenehmigung in der Gewerbeordnung berufen können. Aus Sicht der Verbraucher ist dies eine verbraucherfeindliche Begünstigung, die fassungslos macht. Denn jenseits des Laienvertriebs werden für Versicherungsvermittler hohe Anforderungen an die Versicherungsvermittlung gestellt. Daher ist es völlig unverständlich, dass gerade Laien weiterhin nach Gutdünken Versicherungsverträge unter die Leute bringen dürfen.
So kann die Forderung nur lauten, dass der Gesetzgeber die begünstigende Ausnahme des Laienvertriebs ersatzlos aus dem § 34d GewO streicht.

© Doidam 10 / Shutterstock.com

Ratenschutzversicherungen: **Nicht immer im Sinne der Verbraucher**

Ratenschutzversicherungen sind oft nicht am Bedarf der Verbraucher orientiert: hohe Kosten für wenig Leistung. Doch damit nicht genug: Immer wieder stimmen die Informationen nicht, mit denen diese Versicherungen beworben werden.
Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat nun die Lyon Finanz GmbH wegen grob irreführender Werbung erfolgreich abgemahnt. Der Kreditvermittler, bei der Verbraucherzentrale gut bekannt, hatte versucht, über die tatsächliche Laufzeit der Versicherung hinwegzutäuschen. Lyon Finanz hatte auf ihrer Internetseite unter anderem damit geworben, dass die vertriebene Ratenausfallschutz-Versicherung *eine Laufzeit von einem Jahr* habe. Die Kosten: 29,50 Euro pro Monat. Verbraucher konnten also davon ausgehen, dass die Versicherung nur ein Jahr läuft. Der Hinweis, dass sich die Laufzeit ohne Kündigung automatisch verlängert, fehlte. Erst ein Blick in die Versicherungsbedingungen zeigte: Kündigten Verbraucher den Vertrag nicht drei Monate vor Ablauf des Versicherungsvertrags, verlängerte sich die Versicherung um ein weiteres Jahr. Damit sind ungewollte Vertragsverlängerungen vorprogrammiert, Verbraucher werden über die tatsächliche Laufzeit in die Irre geführt. Jedes weitere Jahr kostet mehr als 350 Euro, zusätzlich zu dem Kredit, den sie abbezahlen.
Grundsätzlich rät die Verbraucherzentrale von einer Ratenschutzversicherung ab. Das Beispiel der Lyon Finanz zeigt, dass manch ein Vertrieb es mit der Verbraucherinformation nicht so genau nimmt. Außerdem sind diese Versicherungen oft sehr teuer und für kaum jemanden notwendig. Besonders heikel: Der gewünschte Kredit und die Versicherung sind zwei verschiedene Verträge und keinesfalls ist sicher, dass Verbraucher einen Kredit auch erhalten. Es kann also leicht passieren, dass Verbraucher am Ende ohne Kredit, aber mit einer teuren Ratenschutzversicherung dastehen.
Nachdem die Verbraucherzentrale Lyon Finanz wegen der Werbung und eines weiteren Verstoßes abgemahnt hatte, gab diese eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab. Wegen der grob irreführenden Werbung kann es für Verbraucher nun die Möglichkeit geben, dass sie aus solchen Ratenschutzverträgen wieder herauskommen. Betroffene können sich an die Verbraucherzentrale wenden.

Der Fall aus der Beratungspraxis

Rechtsschutzversicherer nutzt Kündigungsmöglichkeit als Druck- und Sanktionsmittel

Ein Verbraucher schilderte der Verbraucherzentrale, dass er seit mehr als zehn Jahren einen Rechtsschutzversicherungsvertrag hat und sich an keinen einzigen Fall erinnern kann, diesen Rechtsschutz bisher je benötigt zu haben. Der Verbraucher hat, so die Schilderung, – wie viele andere – ein Diesel-Kraftfahrzeug aus dem Hause Volkswagen und sich nun einer Klage einer Rechtsanwaltskanzlei gegen den Autokonzern angeschlossen. Dies war also sein erster Rechtsschutz-Schadensfall in einem sehr langjährigen Vertragsverhältnis. Doch leisten wollte der Rechtsschutzversicherer zunächst nun nicht und verweigerte ihm die Deckungszusage für den Rechtsstreit. Diese musste der Verbraucher erst mit Anwaltshilfe erkämpfen. Wenige Monate danach „revanchierte“ sich der Versicherer dann auf seine Art und kündigte den Vertrag mit der dreisten Begründung, der Verbraucher würde die durchschnittliche Schadenshöhe überschreiten.

Es ist erschreckend, dass sich Rechtsschutzversicherer in solchen Fällen nicht, wie es verbrauchergerecht wäre, voll und ganz auf die Seite ihrer Versicherten stellen und die Nutzung rechtlicher Möglichkeiten gewährleisten. Gerade in solchen Situationen sind Verbraucher auf finanzielle Unterstützung eines Rechtsstreites angewiesen, denn hier stehen David gegen Goliath, einzelner Verbraucher gegen einen riesigen Konzern.

Die die Verbraucherzentrale erreichenden Berichte legen nahe, dass Versicherer die Möglichkeit der Vertragskündigung als Druck- und Sanktionsmittel benutzen – teilweise, wie in diesem Beispiel, schon nach einem einzigen gemeldeten Schaden. Nicht auszuschließen ist sogar, dass der Vertrag gekündigt wird, nachdem nur die Beratungshotline der Rechtsschutzversicherer angerufen wird.

Nach einer Kündigung durch den Versicherer kann es schwer werden, einen adäquaten Versicherungsschutz bei einem neuen Versicherer zu finden. Selbst wenn solche Kündigungen formaljuristisch erlaubt sind, bleibt ein derartiges Verhalten doch äußerst verbraucherunfreundlich. Anstatt Versicherungsnehmer abzuwimmeln, sind Versicherer selbstverständlich aufgerufen, Geschädigte aktiv zu unterstützen. Versicherer sollten sich auf das besinnen, was ihre Aufgabe ist – zu versichern. Und nicht darauf, wie sie Verträge wieder loswerden.

© Natali_Mis / Shutterstock.com

Klartext Nahrungsergänzung

Zwischenbilanz bestätigt den Bedarf

Zu Beginn des Jahres starteten die Verbraucherzentralen ihr Online-Angebot „Klartext Nahrungsergänzung“. Bereits nach 100 Tagen zeigten mehr als eine viertel Million Seitenaufrufe: Der Bedarf an verlässlichen und anbieterunabhängigen Informationen zu Nahrungsergänzungsmitteln ist hoch.

Empfehlungen häufig problematisch
Die Werbung zahlreicher Hersteller suggeriert häufig eine lindernde oder heilende Wirkung von Nahrungsergänzungsmitteln und schürt damit völlig falsche Hoffnungen. Und als Pillen und Pulver erinnern Nahrungsergänzungsmittel auch optisch an Medikamente. Nicht verwunderlich, dass fast die Hälfte der Ratsuchenden heilende oder lindernde Wirkungen erwartet – beispielsweise zur Verbesserung von Gelenk-, Augen- oder Herz-Kreislauferkrankungen. Rechtlich gehören Nahrungsergänzungsmittel aber zu den Lebensmitteln und sind nicht zur Vorbeugung, Linderung oder Heilung von Krankheiten vorgesehen. Anders als Arzneimittel durchlaufen sie auch kein behördliches Zulassungsverfahren mit Prüfung auf Wirksamkeit und Sicherheit, ehe sie auf den Markt kommen. Sie dienen – wie der Name schon sagt – allein der Ergänzung einer normalen Ernährung, abgestimmt auf den individuellen Bedarf. Hier bündelt „Klartext Nahrungsergänzung“ in mehr als 100 Artikeln Wissenswertes über Produkte nach Anwendungsgebieten und Zielgruppen, über Nutzen, Risiken und rechtliche Bestimmungen.

Marktcheck
Besonders Informationen zu Produkten, die das Immunsystem stärken oder Gelenke und Knochen beweglich und schmerzfrei halten sollen, standen in den vergangenen Monaten hoch im Kurs. Die Verbraucherzentralen führen deshalb zurzeit einen Marktcheck zu Nahrungsergänzungsmitteln mit Inhaltsstoffen wie Glucosamin, Grünlippmuschelextrakt, Hyaluronsäure oder Chondroitinsulfat durch.

Gepanschtes
Auch konkrete Warnungen vor gesundheitsschädlichen Produkten wie illegalen Schlankheits- und Potenzmitteln oder unseriösen Verkaufsmethoden haben im Webangebot einen wichtigen Platz und werden hier veröffentlicht.
Die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband sehen hier dringenden Handlungsbedarf bei Gesetzgebung und Lebensmittelüberwachung. Die Aufmachung und Bewerbung der Produkte muss von der amtlichen Lebensmittelüberwachung stärker kontrolliert werden.

© Maciej Czekajewski / Shutterstock.com

Die aktuelle Frage:

Nektar oder Schorle?

Im Supermarkt habe ich eine Flasche „Bio Schorle Apfel aus Direktsaft“ in einer Einwegflasche gekauft. Üblicherweise sind diese Flaschen mit einem Pfand belegt – diese ist aber pfandfrei. Ist das zulässig?

Fraglich, denn aus Sicht der Verbraucherzentrale handelt es sich bei Produkten, die als (Frucht-) Schorle betitelt werden und entsprechende Zutaten enthalten, rechtlich gesehen um Erfrischungsgetränke. Als solche unterliegen sie der Pfandpflicht. Verwirrend: Kleingedruckt auf der Rückseite bezeichnet der Hersteller das Getränk als „Fruchtnektar“. Tatsächlich enthalten sind laut Zutatenliste Apfelsaft, natürliches Mineralwasser und Kohlensäure.

Saft, Nektar oder Schorle – was denn nun?
Auf der Produkt-Vorderseite prangt der Name „Bio Schorle Apfel aus Bio Direktsaft“, auf der Rückseite wird das Getränk aber widersprüchlich als „Bio Apfelnektar aus kontrolliert biologischem Anbau. Mit Apfeldirektsaft aus Süddeutschland/Südtirol. Fruchtgehalt: mindestens 50%“ bezeichnet.

Die verwendeten Begriffe werden unterschiedlich definiert:

- **Apfelschorlen** sind gemäß den Leitsätzen für Erfrischungsgetränke definiert als Getränke mit Fruchtgehalten, die vergleichbar mit Apfelnektar sind. Sie enthalten zudem Trinkwasser, Mineralwasser, Quell- und/oder Tafelwasser sowie Kohlensäure.
- **Apfelnektar** enthält nach der Fruchtsaft- und Erfrischungsgetränke-Verordnung einen Fruchtgehalt von mindestens 50 Prozent. Die Zutat Kohlensäure ist nicht vorgesehen.
- **Direktsäfte und Fruchtnektare** (wie Apfelnektar) fallen unter den Ausnahmetatbestand der Verpackungsverordnung und sind von der Pfandpflicht befreit.

Da das Getränk sowohl Fruchtnektar als auch Kohlensäure enthält, handelt es sich aus Sicht der Verbraucherzentrale um eine Apfelschorle und damit um ein Erfrischungsgetränk. Die Pfandpflicht ist hier klar geregelt und sieht ein Einwegpfand von 0,25 Euro vor.

Pfandpflicht
Mit der Einführung des Pflichtpfandes für (die meisten) Einweggetränkeflaschen sollte ein Anreiz geschaffen werden, die Umwelt zu entlasten und Verpackungsmüll zu vermeiden. Das Pfandsystem fördert auch das Recycling von so genannten „Sekundärrohstoffen“ wie PET durch die sortenreine Erfassung im Vergleich zur haushaltsnahen Sammlung über den „gelben“ Sack oder die „gelbe“ Tonne. Gerade bei Bioprodukten erwarten viele Verbraucher ein umweltverträgliches Produkt über alle Produktionsstufen hinweg. Das betrifft den Anbau der Zutaten bis hin zur Entsorgung der Verpackung.

Zahlreiche Hersteller vergleichbarer Getränke verwenden für den Produktnamen und die rechtlich vorgeschriebene Beschreibung des Inhalts, die so genannte Bezeichnung, einheitlich den Begriff „Apfelschorle“ und belegen diese mit einem entsprechenden Pfand in Höhe von 0,25 Euro. Insofern liegt beim hier beschriebenen Produkt „Bio Schorle Apfel“ aus Sicht der Verbraucherzentrale eine Wettbewerbsverzerrung vor, die untersagt werden sollte. Die Verbraucherzentrale wird den Vorgang juristisch prüfen.

Die aktuelle Frage:

Käse frisch vom Laib?

Beim Kauf einer Packung Käse fiel mir auf, dass die Veterinärkontrollnummer nicht auf den Hersteller des Käses verweist, sondern auf eine Verpackungsfirma. Die Verpackungsfirma bewirbt ihre Leistungen im Internet wie folgt:
„Wir haben ein Bedien-Concept entwickelt, dass die prePack-Ware (prepacking Wurst und Käse) dem Verbraucher wie frisch geschnitten vom Bedienpersonal erscheint. Unsere Ware ist nicht als SB-Produkt anzusehen. Es ist die gleiche Ware, die an der Theke verkauft wird. Sie ist nur bereits fertig geschnitten und verpackt. Deshalb sollte sie neben der Bedienungstheke platziert sein, damit der Kunde das Gefühl hat, bedient zu werden, falls die Theke mit Kunden überlaufen ist oder nicht besetzt sein sollte“.
Ich halte das für Verbrauchertäuschung.

Das ovale Identitätskennzeichen ist eine Pflichtkennzeichnung auf tierischen Lebensmitteln. Es stellt keine Verbraucherinformation dar, sondern dient der Lebensmittelüberwachung bei der Rückverfolgbarkeit des Produkts. Es gibt Auskunft darüber, wo das Lebensmittel zuletzt verarbeitet oder verpackt wurde. In Deutschland wird das Kennzeichen von den jeweiligen Zulassungsbehörden der Bundesländer vergeben. Damit ist sichergestellt, dass der Betrieb, der das Erzeugnis zuletzt behandelt oder verpackt hat, nach EU-weiten Hygienestandards arbeitet und ständig überwacht wird.

Prepacking bedeutet nichts anderes als vorverpackte Ware. Dabei kann es sich einerseits um Ware handeln, die vom Personal vor Ort geschnitten und abgepackt wurde. Andererseits kann es aber auch von einem Verarbeitungsbetrieb abgepackte Ware sein, die bereits vorverpackt beim Händler angeliefert wird. Wie Sie richtig beschreiben, handelt es sich in Ihrem Fall um Schnittkäse, der von der Firma mit Sitz in Thüringen verpackt und dann an den Supermarkt hier in Süddeutschland geliefert wurde. Der Schnittkäse unterscheidet sich somit nicht von anderen SB-Waren, die der Verbraucher selbst aus dem Kühlregal entnehmen kann. Die Platzierung der vorverpackten Ware in sogenannten Cabrio-Theken direkt neben der Bedientheke, in der häufig auch vom Bedienungspersonal abgepackte Ware liegt, ist eine Verkaufsstrategie. Dem Kunden wird suggeriert, dass die Ware gerade frisch, eben wie in der Bedienungstheke, aufgeschnitten wurde. Erst beim genaueren Hinsehen kann man auf der Rückseite erkennen, dass es sich um vorverpackte Ware handelt. Da die Kennzeichnung korrekt ist, gibt es derzeit keine gesetzliche Grundlage, die diese Verkaufsstrategie untersagt. Die Verbraucherzentrale behält sich aber eine weitere rechtliche Prüfung vor.

Stromfresser: **Wen füttern Sie mit durch?**

Niemand will Stromfresser im Haus haben. Aber dennoch futtern viele Geräte ganz heimlich, still und leise große Mengen an Strom, und das Schlimmste dabei ist: Meistens merken wir als Verbraucher das gar nicht. Oder wussten Sie, dass Ihr Toaster für das morgendliche Frühstück Sie bis zu 7,60 Euro pro Jahr kosten kann? Noch mehr Strom verbrauchen allerdings die komfortablen Stand-by Geräte. Diese signalisieren uns mit roten, grünen oder gelben LEDs ständige Einsatzbereitschaft – wir sind uns häufig aber gar nicht darüber im Klaren, wie hoch der Verbrauch dieser Elektrogeräte tatsächlich ist. Nehmen wir als Beispiel die Espressomaschine: Man stellt nur eine Tasse darunter, und auf Knopfdruck wird sofort frischer Kaffee geliefert. Das Ganze ist superbequem, aber die Espressomaschine futtert so auch eine Menge an Energie. Denn damit die Maschine immer bereit ist, muss das Brühwerk darin eine bestimmte Temperatur haben. Solange die Maschine also eingeschaltet ist, heizt sie sich immer neu auf, sobald die Temperatur zu niedrig wird – auch wenn in den nächsten paar Stunden vielleicht niemand einen Kaffee trinken möchte.

Solche heimlichen Stromfresser stehen in fast jedem Haushalt. Die böse Überraschung kommt häufig erst mit der Jahresabrechnung – oftmals mit einer hohen Nachzahlung. Da relativiert sich Ihr Wechsel zum günstigen Stromanbieter schnell. Denn obwohl Sie einen passenden Tarif gewählt haben, verfüttern Sie das so gesparte Geld sofort wieder an die Stromschlucker. Durch geschickte Anbieterwahl 50 Euro im Jahr gespart, aber mit den eigenen Geräten daheim Kilowattstunden im Wert von 100 Euro mehr verbraucht? Mit unseren Tipps können Sie Ihre Stromfresser aufspüren:

Gehen Sie auf Entdeckungsreise

Um den Stromfressern auf die Schliche zu kommen, sollten Sie zuerst einmal bei Ihnen zu Hause „auf Entdeckungsreise“ gehen. Suchen Sie gezielt nach Geräten, die signalisieren: Ich lasse mich schnell wieder anschalten. In Deutschland futtern Geräte im Standby-Modus 14 Milliarden Kilowattstunden Strom pro Jahr. Das entspricht dem Stromverbrauch von 5,5 Millionen Haushalten. Denn viele Elektrogeräte verbrauchen Strom auch wenn sie unserer Meinung nach nicht „an“ sind – und das nur, weil sie an der Steckdose hängen. Meistens erkennen Sie diese stillen Stromfresser daran, dass das Ladegerät warm ist, noch eine Uhrzeit angezeigt wird oder der Transformator brummt. Immer dann wird Energie verbraucht – auch, wenn gerade kein Handy oder Laptop geladen wird. Für alle Ladegeräte von Handys, elektrischen Zahnbürsten, Laptops usw. gilt deshalb: Stecker ziehen, wenn sie nicht gebraucht werden!

Wie aber ist es mit anderen Geräten im Haus, zum Beispiel mit Toaster, Waschmaschine oder beispielsweise auch der stets eingesteckten Stehlampe? Ziehen diese wirklich alle ständig Strom? Eigentlich verbrauchen Geräte mit einem „echten“ Netzschalter keinen Strom. Wenn Sie aber auf Nummer sicher gehen wollen, leihen Sie sich kostenlos ein Strommessgerät bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg oder bei einer der regionalen Energieagenturen. Damit können Sie den Verbrauch der einzelnen Geräte messen und aufs Jahr hochrechnen. Dann wissen Sie genau, wie viel gespart werden kann, wenn Sie eine Steckerleiste mit Kippschalter für diese Geräte verwenden – denn so bedeutet „aus“ auch wirklich „aus“.

Raus mit dem alten Kühlschrank?

Stromfresser sind aber auch vor allem die großen Haushaltsgeräte, also Kühlschränke, Waschmaschinen, Wäschetrockner und Gefrierschränke. Überlegen Sie mal, wie häufig Sie diese Elektrogeräte jeden Tag benutzen und wie alt diese häufig bereits sind. Denn im Durchschnitt ist ein Gefrierschrank 15 Jahre alt, bevor er ausgetauscht wird.
Klar zieht dieser mehr Strom als ein neuer Gefrierschrank – aber lohnt sich ein neuer wirklich?

Beispielrechnung Kühlschrank

Angenommen, Sie denken über die Anschaffung eines neuen Kühlschranks nach. Mit einem Messgerät haben Sie ermittelt, dass Ihr alter Kühlschrank 1,4 kWh Strom an einem Tag verbraucht. Lohnt sich ein Neugerät für 600 Euro und einem jährlichen Verbrauch von 131 kWh finanziell?

Effizienzklasse	A+++	A+	Altgerät*
Stromverbrauch	131	343	392
Stromkosten**	38 €	99 €	114 €
Stromkosten über 10 Jahre**	380 €	990 €	1.140 €

* ca. 12 Jahre alt ** Strompreis 29 Ct./kWh

Also ein großes Ja mit kleinem Nein: Moderne energieeffiziente Geräte mit der Energieeffizienzklasse A+++ rechnen sich schon nach kurzer Zeit gegenüber herkömmlichen Modellen. Aber der Kauf ist nicht alles, auch der richtige Umgang mit Kühlschrank, Waschmaschine, Herd und anderen Haushaltsgeräten hilft dabei, den Stromverbrauch zu regulieren.

Setzen Sie die Stromfresser auf Diät

Setzen Sie Ihre Haushaltsgeräte daher auf Diät. Runter mit den Kilowattstunden! Die kostenlose Energieberatung der Verbraucherzentrale zeigt Ihnen, wie’s geht … auch ganz ohne Jojo-Effekt:

Waschmaschine: Hygienisch rein nur mit Kochwäsche? Das ist nicht richtig: Die meisten Krankheitserreger überleben auch eine Wäsche bei 60 Grad nicht. Und mit modernen Waschmaschinen bekommen Sie auch schwierige Flecken bei 60 Grad raus – häufig sind schon 30 oder 40 Grad ausreichend. Ein Kochwaschgang kostet Sie zudem rund doppelt so viel Strom wie eine 60 Grad-Wäsche und strapaziert außerdem Ihre Kleidungsstücke.

Wäschetrockner: Gewiss, der Wäschetrockner spart Zeit, saugt dazu aber viel Saft. Oft mehr als die Waschmaschine. Um den Dauerdurst zu löschen, gibt es zwei Optionen: 1. Die Wäsche vorher länger schleudern, dann muss der Trockner weniger verdunsten. Das kann bis zu 25 Prozent pro Waschgang bringen. 2. Im Sommer ganz auf den Trockner verzichten und die Wäsche an die frische Luft hängen.

Spülmaschine: Willst du viel, spül mit … Kurzprogrammen. Die machen das schmutzige Geschirr auch sauber, schonen aber den Geldbeutel. Und wer die Spülmaschine ans Warmwasser anschließt, kann den Stromverbrauch gar halbieren. Extra-Tipp: Achten Sie beim Neukauf nicht nur auf den Strom-, sondern auch auf den Wasserverbrauch!

Kühlschrank: Einen Dreipersonenhaushalt kostet der nicht mehr ganz taufrische Kühlschrank im Schnitt rund 99 Euro pro Jahr. Schuld ist der Dauerbetrieb. Der lässt sich zwar nicht vermeiden – aber die Temperatur lässt sich einstellen. Als Faustregel gilt: Je kälter der Kühlschrank drinnen ist, desto größer der Stromhunger. Energieeffiziente Kühlschränke verbrauchen natürlich deutlich weniger als alte.

Spüren Sie Stromfresser auf. Es ist ganz einfach!

Das Strommessgerät wird wie ein Verlängerungskabel zwischen dem Gerät und der Steckdose angeschlossen. Auf dem Display werden der Stromverbrauch in Kilowattstunden (kWh) sowie die aufgenommene Leistung in Kilowatt (kW) angezeigt.

Die Dauer jeder Messung mit einem Stromverbrauchsmesser sollte Rückschlüsse auf den jährlichen Stromverbrauch eines Gerätes ermöglichen. Kühlschränke und Ähnliches schalten sich mehrmals täglich an und ab. Zudem beeinflusst das Nutzungsverhalten den Verbrauch: Wie oft wird die Tür geöffnet, wie oft kommen ungekühlte Lebensmittel hinein? Hier sollten Sie über mehrere Tage den Stromverbrauch messen. Üblicherweise dokumentieren Strommessgeräte die Messdauer. Einige berechnen daraus selbstständig den Jahresstromverbrauch des gemessenen Gerätes. Den Verbrauch von Waschmaschinen oder Wasserkochern misst man idealerweise mehrmals mit den eigenen Gebrauchsgewohnheiten, etwa der üblichen Temperatur oder Füllmenge. Mit der Nutzungshäufigkeit können Sie dann den jährlichen Stromverbrauch dieser Geräte abschätzen.

Strommessgerät können Sie bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und bei einer der regionalen Energieagenturen **kostenlos** ausleihen.

Nutzen Sie die kostenlose Beratung der Verbraucherzentrale

Vom 13. Juli bis 31. August 2017 berät die Verbraucherzentrale kostenlos zum Thema Haushaltsgeräte, deren Stromhunger und ob sich eine Neuanschaffung für Sie lohnt. Vereinbaren Sie dafür einen Termin unter **0800 – 809 802 400** (kostenfrei) und bringen Sie diesen Gutschein zum Beratungsgespräch mit.

Scoring mit Kundendaten

In der Regel verlangen Anbieter wie Banken, Mobilfunkfirmen oder Onlinehändler bei Vertragsunterzeichnung die Einwilligung zur Bonitätsabfrage bei einer Auskunftei. Dort hinterlegen Unternehmer zum Beispiel Informationen zu Zahlungsverhalten und offenen Forderungen und unterstützen sich so gegenseitig beim Schutz vor zahlungsschwachen Kunden. Dies ist nachvollziehbar, muss sich aber an gesetzlichen Vorgaben orientieren.

Was darf bei der Auskunftei gemeldet werden?

Immer wieder erreichen die Verbraucherzentrale Beschwerden von Verbrauchern, die ihre Kreditkartenverträge gekündigt bekamen, auf einmal nur noch gegen Vorkasse bestellen durften oder denen Kredite nur noch zu höheren Zinsen eingeräumt wurden. Oft finden sie hierfür keine Erklärung. In solchen Fällen kann es sein, dass eine Eintragung bei einer Auskunftei stattgefunden hat, von der sie nichts wissen. Denn trotz der strengen Auflagen kann es passieren, dass ihnen ein Vertrag mit Zahlungsaufforderungen untergeschoben wird. Auch diese Vorgänge gelangen immer wieder in die Speicherlisten. Dadurch wird der sogenannte Score-Wert beeinflusst, im Zweifel negativ. Dieser wird den anfragenden Unternehmen bei Überprüfung der Bonität eines Verbrauchers übermittelt, so dass es zu oben genannten Folgen kommen kann.
Es gibt strenge Auflagen für Warnhinweise. So dürfen Zahlungsrückstände den Auskunfteien erst gemeldet werden, wenn zweimal schriftlich gemahnt wurde, zwischen erster Mahnung und Datenweitergabe vier Wochen lagen, die geplante Meldung den Betroffenen mitgeteilt wurde und diese keine Einwendungen gegen die Forderung haben.

Unser Tipp, um vor Überraschungen sicher zu sein:

Mindestens einmal im Jahr sollte man bei den gängigen Auskunfteien eine kostenlose Abfrage machen, welche personenbezogenen Daten gespeichert sind, woher diese stammen und an wen sie weitergegeben werden. Sie können hier die Namen der Unternehmen erfragen, an die in den letzten 12 Monaten Daten übermittelt worden sind. Diese Anfrage kann man formlos schriftlich per Fax, E-Mail, SMS oder mündlich sowie telefonisch machen. Auf unseren Seiten finden Sie hierzu einen Musterbrief: http://www.verbraucherzentrale-bawue.de/media109701A

© 3DDock / Shutterstock.com

Die Auskunfteien bieten auch kostenlose Auskunft, doch ist diese mitunter gut versteckt. So landet man gelegentlich zunächst auf der Seite der kostenpflichtigen Beratung und erst nach weiteren Klicks bei der Möglichkeit der kostenlosen Information. Hier gilt es gut aufzupassen, um nicht doch zahlen zu müssen, weil man die Seite mit dem kostenfreien Angebot übersieht.
Eine Abfrage sollte ohne Vorlage einer Ausweiskopie möglich sein. Nur falls die Absenderadresse mit den bei der Auskunftei hinterlegten Daten nicht übereinstimmt, wird in der Regel nachgefragt. Senden Sie dann nur eine Kopie, und schwärzen Sie alle unnötigen Daten wie Ausweisnummer, Ausstellungsdatum, Behörde. Für eine Identifizierung reichen der Name, die Anschrift und das Geburtsdatum in der Regel aus.

Falsche Daten gespeichert

Wenn sich bei der Abfrage herausstellt, dass falsche Daten gespeichert wurden, haben Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung und Sperrung. Diese Forderungen können Sie formlos in einem Schreiben an die Auskunftei richten. Sie teilen mit, welche Daten falsch sind. Dies sollten Sie nach Möglichkeit belegen. Fordern Sie die Auskunftei zum Handeln auf bis zu einem bestimmten Datum, das Sie als Frist nennen, und bitten Sie um Bestätigung des Vorgangs. Dann können Sie erkennen, ob das Unternehmen in Ihrem Sinne handelt und beispielsweise falsche Daten umgehend berichtigt. Sollte dies nicht der Fall sein, sollten Sie noch einmal nachhaken. Bei hartnäckiger Weigerung können Sie diese Vorgänge gerne der Verbraucherzentrale mitteilen. Wir prüfen, ob die Vorgehensweise des Unternehmens rechtens ist oder ob wir gegebenenfalls im Rahmen unserer Möglichkeiten dagegen vorgehen können.

Europäischer Gerichtshof verbietet teure 01805-Telefonnummern als Kunden-Service-Nummern

Ein Online-Shop war für seine Kunden nur über eine kostenpflichtige Rufnummer zu erreichen. Damit wurden den Verbrauchern für derartige Anrufe beim Unternehmen 14 Cent pro Minute aus dem Festnetz oder bis zu 42 Cent pro Minute aus dem Mobilfunknetz in Rechnung gestellt. Jedes Unternehmen hat zwar die Pflicht, einen Kundendienst anzubieten. Aber dieser Pflicht muss das Unternehmen nicht durch die Einrichtung einer teuren Service-Nummer nachkommen. Es erfüllt seine Pflicht auch dadurch, dass es eine Kontaktaufnahme per Mail ermöglicht.
In diesem Falle hatte der Online-Shop jedoch die Erreichbarkeit über eine 01805-Telefonnummer eingerichtet. Diese Praxis untersagte jetzt der Europäische Gerichtshof (EuGH) in seinem Urteil (AZ EuGH C-568/15). Streitpunkt, warum der Fall überhaupt an den EuGH ging, war die Frage, was denn unter dem sogenannten Grundtarif zu verstehen ist, der in der hierfür einschlägigen EU-Richtlinie genannt wird. Denn diese Richtlinie sieht vor, dass, wenn das Unternehmen eine Telefonleitung einrichtet, damit der Verbraucher bei Fragen zu seinem mit dem Unternehmen abgeschlossenen Vertrag mit diesem Kontakt aufnehmen kann, dem Verbraucher bei dieser telefonischen Kontaktaufnahme nicht mehr als der Grundtarif in Rechnung gestellt werden darf.
In dieser Entscheidung stellt der EuGH klar, dass Kosten, die dem Verbraucher durch solche Anrufe entstehen könnten, nicht höher sein dürfen als solche, die bei Telefonaten unter ganz gewöhnlichen Festnetz- oder Mobilfunknummern anfallen. Grund dafür ist, dass zu hohe Kosten eines solchen Anrufs den Verbraucher davon abhalten könnten, sich wegen bestehender Vertragsfragen an das Unternehmen zu wenden. Dies könnte dazu führen, dass der Verbraucher sich davon abhalten lässt, beispielsweise das ihm zustehende Widerrufsrecht auszuüben, obwohl die gesetzlichen Vorschriften vorsehen, dass ihm dies auch telefonisch möglich sein muss.
Zwar gilt das EuGH-Urteil nur unmittelbar für das am Verfahren beteiligte Unternehmen, jedoch sollten alle Unternehmer ab sofort umdenken, da deutsche Gerichte zukünftig bei derartigen Verfahren dem EuGH-Urteil folgen werden.

© Myimagine / Shutterstock.com

Roaming-Gebühren zum 15. Juni 2017 gefallen!

Seit dem 15. Juni 2017 kann man innerhalb der EU telefonieren, ohne wie bisher fürchten zu müssen, dass massive Kosten beispielsweise am Ende des Urlaubs auf der Mobilfunkrechnung stehen. Das Europaparlament verständigte sich über Details, die seit dem 15. Juni gelten. Fest steht, dass für die Verbraucher grundsätzlich keine Roaming-Gebühren mehr im EU-Ausland anfallen dürfen. Jedoch müssen Anbieter, die über keine eigenen Netze im Ausland verfügen, für die Zustellung im Ausland ein sogenanntes Zustellungsentgelt an den ausländischen Netzbetreiber bezahlen. Für diese Zustellungsentgelte wurden Obergrenzen festgelegt. Diese Obergrenzen belaufen sich auf 3,2 Cent pro Minute für Anrufe und 1 Cent pro SMS. Für Datenvolumen sinken die Obergrenzen schrittweise – seit 15. Juni zunächst auf 7,70 Euro pro Gigabyte und ab dem 1. Januar 2022 auf schließlich 2,50 Euro pro Gigabyte.

Die Folge davon ist, dass diese Roaming-Gebühren grundsätzlich zwar nicht mehr an den Verbraucher weitergegeben werden dürfen, jedoch können weiterhin beim Mobilfunkanbieter diese Zustellungskosten ankommen. Daher bleibt abzuwarten, ob sich zukünftig diese neue Roaming-Regelung nicht doch wieder kostensteigernd auf den Verbraucher auswirken wird.

Denn Mobilfunkanbieter versuchen sich in der Zwischenzeit durch angepasste Tarife abzusichern. Denkbar ist auch, dass die Mobilfunkanbieter diese anfallenden Kosten grundsätzlich gleich in die Tarife einpreisen. Damit könnten durch eine indirekte Preiseerhöhung bei den Mobilfunkverträgen die möglicherweise dem Anbieter entstehenden Kosten auf den Endverbraucher abgewälzt werden.

Freistellungen von der Arbeit bei Pflege Angehöriger

© goodluz / Shutterstock.com

Nach dem Pflegezeitgesetz und dem Familienpflegezeitgesetz können Arbeitnehmer von der Arbeit freigestellt werden, wenn sie nahe Angehörige pflegen oder deren Pflege organisieren.
Der Begriff des nahen Angehörigen wurde erweitert und umfasst Großeltern, Eltern, Schwiegereltern, Stiefeltern, Ehegatten und Lebenspartner, Geschwister der Ehegatten sowie Lebenspartner, Ehegatten sowie Lebenspartner der Geschwister, eigene Kinder, Adoptivkinder, Pflegekinder und Kinder des Ehegatten sowie Lebenspartners, zudem Schwieger- und Enkelkinder.
Ist bei einem akuten Pflegefall eines nahen Angehörigen für die Organisation der Pflege zu sorgen, hat man Anspruch auf bis zu zehn Tage Auszeit. Teilen sich mehrere Angehörige die Pflegeorganisation für einen zu Pflegenden, besteht insgesamt ein Anspruch von maximal zehn Tagen. Dem Arbeitgeber muss der Zeitpunkt und die Anzahl der Tage mitgeteilt werden. Als Lohnersatzleistung erhält man Pflegeunterstützungsgeld, wenn keine anderweitigen Ansprüche auf Lohnentgeltfortzahlung bestehen. Das Pflegeunterstützungsgeld wird analog zum Kinderkrankengeld berechnet. Aus dem durch die Freistellung ausgefallenen, beitragspflichtigen Bruttoarbeitsentgelt wird das ausgefallene Nettoarbeitsentgelt berechnet. Das Bruttokinderkrankengeld beträgt 90 Prozent des ausgefallenen Nettoarbeitsentgelts.
Für den Bezug beitragspflichtiger Einmalzahlungen – gerechnet auf die letzten zwölf Kalendermonate vor der Freistellung – werden hundert Prozent des ausgefallenen Nettoarbeitsentgelts angesetzt. Insgesamt darf das Kinderkrankengeld jedoch siebzig Prozent der kalendertäglichen Beitragsbemessungsgrenze nicht überschreiten.
Besteht eine längerfristige Pflegesituation, hat man nach dem Pflegezeitgesetz die Möglichkeit einer vollständigen oder teilweisen Freistellung von bis zu sechs Monaten zur Pflege von nahen Angehörigen in häuslicher Umgebung. Ist der Betroffene minderjährig, kann er auch außerhäuslich gepflegt werden.
Für die häusliche oder außerhäusliche Begleitung in der letzten Lebensphase eines Menschen besteht die Möglichkeit zur vollständigen oder teilweisen Freistellung von bis zu drei Monaten. Ein Anspruch besteht nur in Betrieben mit mehr als 15 Angestellten, gerechnet inklusive der Auszubildenden. Mindestens zehn Tage vor Beginn der Pflege muss der Arbeitgeber über Dauer und Ende der Pflegezeit informiert werden. Eine Fortzahlung der Vergütung besteht in der Regel nicht.
Nach dem Familienpflegezeitgesetz kann eine teilweise Freistellung von bis zu 24 Monaten erfolgen. Ist der zu Pflegende minderjährig, kann die Pflege auch außerhäuslich erfolgen. Die wöchentliche Arbeitszeit muss dabei mindestens 15 Stunden betragen. Ein Anspruch besteht nur in Betrieben von mindestens 25 Angestellten – gerechnet ohne Auszubildende. Der Arbeitgeber muss acht Wochen vorher über den Zeitraum und die Wochenarbeitszeit informiert werden.
Während der Pflegezeit besteht Kündigungsschutz. Die Pflegezeit kann allerdings nur einmal unterbrochen werden.
Eine finanzielle Förderung kann durch ein zinsloses Darlehen des Bundesamtes für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) ermöglicht werden.
Ohne Arbeitsentgelt endet die Versicherungspflicht in den Sozialversicherungen. In Bezug auf die Krankenversicherung sollte der Anspruch auf Familienversicherung geprüft werden, ansonsten ist eine freiwillige Versicherung notwendig. Die Kosten der Unfallversicherung werden während der Pflege von den Kommunen übernommen, Beiträge zur Arbeitslosenversicherung zahlt die Pflegekasse.
Rentenversicherungspflicht besteht, wenn an mindestens zwei Tagen pro Woche zehn oder mehr Stunden gepflegt wird und die Erwerbstätigkeit nicht mehr als 30 Wochenstunden beträgt. In diesen Fällen entrichtet die Pflegekasse die Rentenbeiträge abhängig vom prozentualen Anteil der Pflege.

Hilfsangebote für pflegende Angehörige

Pflegebedürftige werden überwiegend von Angehörigen gepflegt. Da Pflege in der Regel mit psychischen und physischen Belastungen verbunden ist, benötigen die Angehörigen Unterstützung. Der Gesetzgeber sieht hier verschiedene Hilfen vor:
Zur Erleichterung der konkreten Pflege gibt es vielfältige Hilfsmittel. Dies können von der Pflegekasse unterstützte bauliche Maßnahmen sein wie Treppenlifter oder barrierefreier Badumbau bis zu einem Betrag von viertausend Euro. Weitere Hilfsmittel werden in der Regel vom behandelnden Arzt verordnet. Dazu gehören Pflegebett, Pflegerollstuhl oder Badewannenlifter. Zudem besteht Anspruch auf zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel von monatlich 40 Euro. Diese beinhalten Bettschutzeinlagen, Einmalhandschuhe, Schutzkleidung oder Desinfektionsmittel.
Der Entlastungsbetrag von 125 Euro monatlich steht allen Pflegegraden (1 bis 5) zu. Dieser kann gesammelt und noch im folgenden Kalenderhalbjahr verbraucht werden. Zu verwenden ist er für teilstationäre Tages- oder Nachtpflege, bei Kurzzeitpflege für Kost, Logis und Investitionskosten. Für den genannten Betrag kann ein Pflegedienst beauftragt werden, der dem Pflegebedürftigen vorliest oder Spaziergänge mit ihm unternimmt. Körperpflege darf der Pflegedienst nur bei Pflegegrad 1 vornehmen. Ebenso können zusätzliche Entlastungsangebote, sogenannte niedrigschwellige Entlastungsleistungen nach § 45a XI. Sozialgesetzbuch, in Anspruch genommen werden. Diese sind bei der zuständigen Pflegekasse zu erfragen.
Grundsätzlich können sich Angehörige die Pflege mit einem Pflegedienst aufteilen, sogenannte Kombileistung, so dass dieser einen Teil der Pflege übernimmt. Der Pflegedienst rechnet mit der Pflegekasse den Sachleistungsanteil ab, den prozentual verbleibenden Anteil erhält der Pflegebedürftige als Pflegegeld.
Tages- oder Nachtpflege wird dann in Anspruch genommen werden, wenn der Pflegebedürftige sowohl tagsüber als auch nachts Hilfe benötigt und die Angehörigen nur einen Teil übernehmen können oder wenn die Angehörigen tagsüber ihrer beruflichen Beschäftigung nachgehen und den zu Pflegenden beispielsweise abends und morgens selbst versorgen. Die Pflegekasse beteiligt sich dabei je nach Pflegegrad mit zwischen 689 und 1.995 Euro monatlich.
Verhinderungspflege kann dann in Anspruch genommen werden, wenn der Pflegebedürftige schon mindestens sechs Monate von der Pflegeperson gepflegt wurde. Für maximal sechs Wochen zahlt die Pflegekasse bis zu 1.612 Euro im Jahr. Allerdings nur dann, wenn die Ersatzpflegeperson nicht im gleichen Haushalt lebt und nicht bis zum zweiten Grad verwandt oder verschwägert ist.
Das Pflegegeld wird zur Hälfte weiterbezahlt. Nicht genutzte Kurzzeitpflegezeit kann für Verhinderungspflege genutzt werden, maximal jedoch die halbe Zeit, das heißt maximal 1.612 Euro plus 806 Euro, also 2.418 Euro gesamt.
Stundenweise Verhinderungspflege, unter acht Stunden täglich, ist möglich. Dabei findet keine Anrechnung auf die zu beanspruchenden Tage, allerdings auf den Leistungsbetrag statt.
Für Kurzzeitpflege gewährt die Pflegekasse 1.612 Euro für maximal acht Wochen jährlich. Das Pflegegeld wird dabei für maximal acht Wochen zur Hälfte weiterbezahlt. Nicht genutzte Beträge für Verhinderungspflege können in Kurzzeitpflege „umgewandelt“ werden, so dass für Kurzzeitpflege maximal 58 Tage und 3.224 Euro jährlich zur Verfügung stehen.
Kurzzeitpflege wird insbesondere genutzt, wenn beispielsweise nach einem Krankenhausaufenthalt die Wohnung behindertengerecht gemacht oder die Pflege zu Hause organisiert werden muss.
Die pflegenden Angehörigen sollten sich über ihre Rechte beraten lassen. Vielfältige Informationen bieten das Internet, Pflegestützpunkte und Verbraucherzentralen.

© goodluz / Shutterstock.com

BeratungsTelefon

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min. Mobilfunkpreis abweichend.

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie schnell und unkompliziert:

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
0900 1 77 444 1

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

Versicherungen
0900 1 77 444 3

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

Bauen, Wohnen
0900 1 77 444 5

Energie **0900 1 77 444 6**

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

Gesundheitsdienstleistungen
0900 1 77 444 7

Mi 15–18 Uhr | Do 9–12 Uhr

Unsere Leistungen – unsere Preise

Gültig ab 1.10.2016		€
Beratung, telefonisch		
Festnetzpreis pro Minute Mobilfunkpreis abweichend		1,75
Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht		
Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten)	*22,00
Lebesmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene		
Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten)	*22,00
Versicherungen		
Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten)	*33,00
Fachberatung je Versicherungssparte	persönlich (bis zu 30 Minuten)	*33,00
Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung	persönlich (bis zu 60 Minuten)	*60,00
Prioritäten- und Budgetberatung	persönlich (1,5 bis 2 Stunden)	*90,00 bis *120,00
Gesundheitsdienstleistungen		
Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten)	*22,00
Altersvorsorge, Banken, Kredite		
Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten)	*33,00
Private Altersvorsorge/Geldanlage inklusive Prüfung bestehender Verträge	persönlich (2 Stunden)	160,00
Immobilienfinanzierung	persönlich (2 Stunden)	160,00
Vorfälligkeitsentschädigung	schriftlich (je Vertrag)	70,00
Bauen, Wohnen		
Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten)	*22,00
Mieterberatung* **	mietrechtliche Erstberatung, persönlich	*22,00
Bauangebotsprüfung	Spezialberatung, persönlich	
– Baubeschreibung und Bauvertrag		370,00
– (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag		180,00
Energie		
Fach- und Rechtsberatung	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten)	*22,00
Energieberatung**	(persönliche Beratung)	5,00
Basis-Check**	(Beratung vor Ort)	10,00
Gebäude-Check**	(Beratung vor Ort)	20,00
Heiz-Check**	(Beratung vor Ort)	40,00
Solarwärme-Check**	(Beratung vor Ort)	40,00
Kopien 1 Stück		0,15
4 Stück		0,50

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

****gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**
*****in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Mieterbund**

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

Newsletter

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

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

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

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

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

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

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

Mannheim
Q 4, 10, 68161 Mannheim
Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr

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

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

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

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

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

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

MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK

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

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

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

verbraucherzentrale Energieberatung

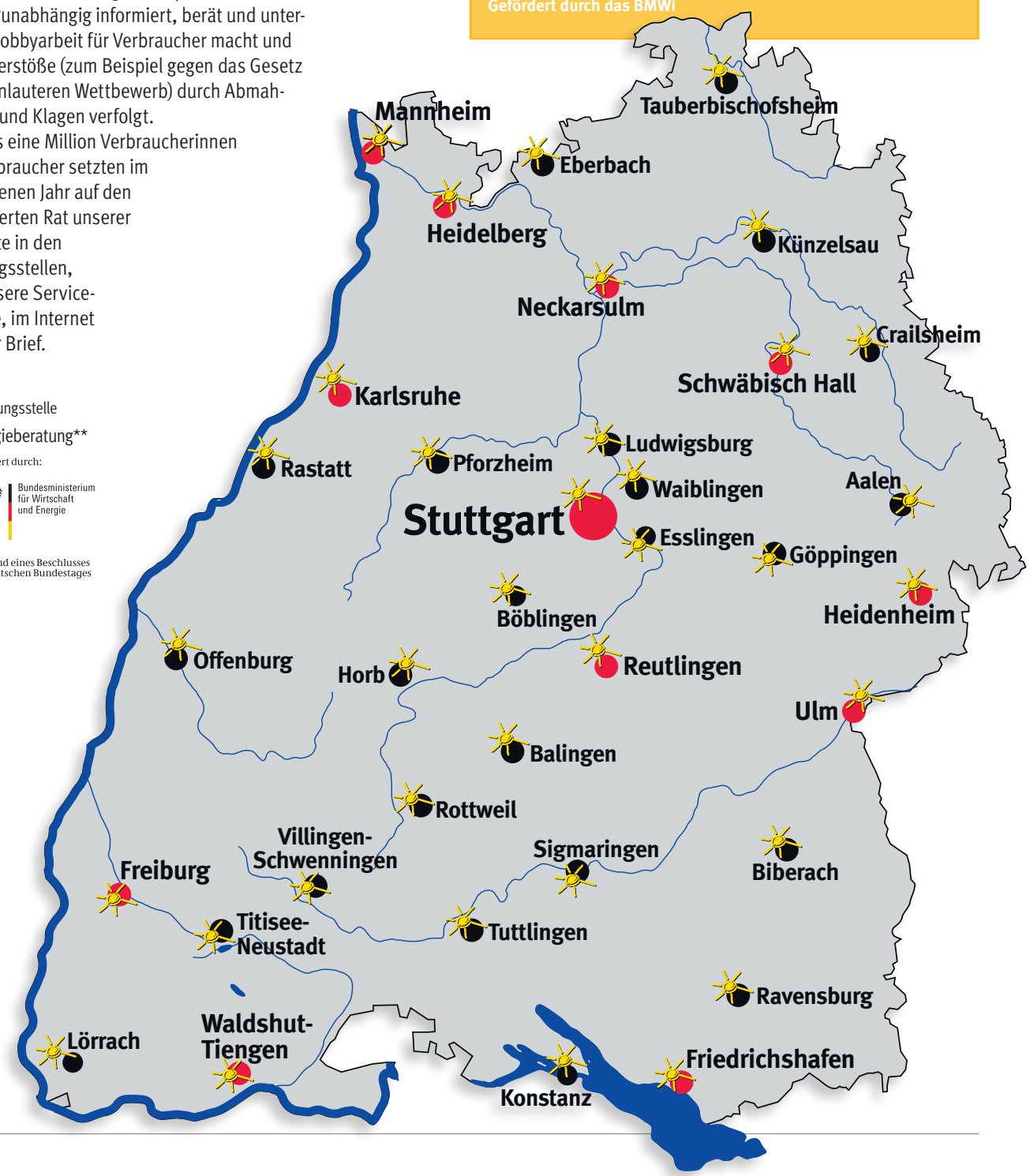
verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Gefördert durch das BMWi

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

● Beratungsstelle
✳ Energieberatung**

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



IMPRESSUM Die Verbraucher*Zeitung*

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart, Telefon (07 11) 66 91-10, Fax (07 11) 66 91 50, E-Mail info@vz-bw.de, Internet www.vz-bw.de **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorstand **Redaktion:** Ursula Ferschel
Autoren: Dr. Eckhard Benner, Dr. Peter Grieble, Niklaas Haskamp, Christiane Manthey, Niels Nauhauser, Dr. Julia Nill, Dunja Richter, Dr. Tina Schwenk, Carolin Traub, Julia Woywod-Dorn, Birgit Waidele
Gestaltung, Herstellung, DTP: Bernhard Bausch **Druck:** Bechtle Druck & Service, Esslingen
Die in der Verbraucher*Zeitung* veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Zustimmung des Herausgebers. Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Gewähr übernommen.
Preis ist durch den Mitgliedsbeitrag abgegolten.

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 S., Bestell-Nr. GB24-01. **8,90€**

Schwarzbuch Banken und Finanzvertriebe
So schützen Sie sich vor fiesen Tricks

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

Versicherungsschaden. Was tun?

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

Vorzeitig in Rente gehen

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

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

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

Wenn die Rente nicht reicht
Welche finanziellen Hilfen Sie erwarten können

Die Zahlen sind erschreckend: Nach der Statistik der Deutschen Rentenversicherung erhalten weit über 10 Mio. Rentner weniger Geld, als ihnen über die Grundsicherung zusteht.
Und angesichts des sinkenden Rentenniveaus wird die Altersarmut in Zukunft noch erheblich zunehmen. Der Ratgeber bietet Orientierung, wie die Grundsicherung als staatliche Hilfe im Alter und bei Erwerbsminderung funktioniert und welche Formalitäten einzuhalten sind.

- Die am 1.1.2016 in Kraft getretenen Änderungen zur Grundsicherung und die neuen Regelsätze sind berücksichtigt – 2016, 1. Auflage, 194 S., Bestell-Nr. TR77-01. **12,90 €**

Berufsunfähigkeit
gezielt absichern

Die Berufsunfähigkeitsversicherung – für jeden wichtig!
An sich ist es ganz einfach: Wer von seiner Arbeit lebt, braucht eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Denn die gesetzliche Versorgung reicht im Fall der Fälle bei Weitem nicht aus. Obwohl das Risiko, berufsunfähig zu werden, relativ hoch ist, sind erstaunlich viele Menschen nicht oder nicht ausreichend gegen den Verlust ihrer Arbeitskraft versichert.
Dieses Buch zeigt Ihnen unter anderem,

- wie Sie Ihre Versorgungslücke richtig einschätzen,
- was ein guter Versicherungsschutz kosten darf,
- worauf Sie beim Vergleich von Versicherungsbedingungen achten sollten,
- wie Sie mit den Gesundheitsfragen im Versicherungsantrag umgehen,
- auf welche Vertragsklauseln Sie sich nicht einlassen sollten,
- wie Sie Ihre Rente durchsetzen,
- welche Alternativen es zur Berufsunfähigkeitsversicherung gibt.

Mit vielen Vergleichstabellen zu den wichtigsten Anbietern. – 2016, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. WI03-01. **16,90 €**

Altersvorsorge richtig planen
Die besten Strategien für Ihre finanzielle Absicherung

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

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

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

Richtig versichert:
Wer braucht welche Versicherung?

Viele Versicherungen sind überflüssig und zu teuer. Gleichwohl sind einige Versicherungen in bestimmten Lebenssituationen unerlässlich. Die richtige Entscheidung im großen Angebot der Policen ist hier gefragt. Dieser Ratgeber informiert über den für Sie passenden Versicherungsschutz und gibt Ihnen wichtige Hinweise für die richtige Wahl und Vertragsgestaltung.

- Persönliche Versicherungssituation analysieren
- Den richtigen Versicherungsschutz finden
- Umfassender Überblick über alle Versicherungssparten
- Was Sie vor dem Abschluss bedenken sollten
- Wie Sie aus falschen oder zu teuren Versicherungen wieder herauskommen

– 2016, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. WI04-01. **16,90 €**

Haus und Wohnung richtig versichern
Risikoschutz, den jeder braucht

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

Altersvorsorge mit wenig Geld
Kleine Beträge – große Wirkung

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

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

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

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

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

Vorsicht: Abzocke!
Das sind Ihre Rechte

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

Clever studieren
mit der richtigen Finanzierung

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

Was ich als Mieter wissen muss

Recht haben und Recht bekommen ist auch bei Problemen zwischen Mieter und Vermieter zweierlei. Dieser Ratgeber erklärt die Rechte und Pflichten im Wohnraummietrecht, vom Abschluss des Mietvertrags bis das Mietverhältnis zum Aus- oder Umzug endet. Gerade hier gibt es oft Streit – wegen der Kündigung, notwendigen Schönheitsreparaturen oder bei der Wohnungsübergabe.

- Was im Mietvertrag geregelt ist
- Was bei der Mietzahlung und bei Mieterhöhungen zu beachten ist
- Wie eine korrekte Kündigung aussehen muss
- Mit Hinweisen auf die aktuelle Rechtsprechung in Mietrechtsfällen
- Mit Praxistipps, Musterbriefen und Formulierungsvorschlägen

– 2016, 1. Auflage, 380 S., Bestell-Nr. TR82-01. **16,90 €**

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

Junge Leute und Geld: Finanzprodukte für Berufsstarter
Vortrag **kostenlos**
Do 6.7. 15–16.30 Uhr
Do 24.8. 15–16.30 Uhr
Do 14.9. 16–17.30 Uhr
Referentin: Bettina Bißwanger
Beratungsstelle Mannheim
68161 Mannheim | Q4, 10
Anmeldung unbedingt erforderlich!

Risiko Eigenheim? Wieviel kann ich mir leisten?
Vortrag **kostenlos**
Do 13.7. 17 Uhr
Referent: Hansjörg Hagenlocher
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen
Anmeldung unbedingt erforderlich!

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

RATGEBER VERANSTALTUNGEN

Neuerscheinung

Geldanlage
Einfache Strategien für Ihre Finanzplanung

Was tun, wenn die Zinsen gegen Null gehen?
Billionen von Euro haben die Deutschen auf der hohen Kante liegen, auf dem sicheren Sparbuch, auf Festgeld- und Tagesgeldkonten, in Goldbarren und Aktien oder auch in hochriskanten Fonds. Dabei zeigt sich allerdings häufig: Der Anlagemix des Einzelnen ist alles andere als optimal, und Anlageformen und -ziele sind nicht gut aufeinander abgestimmt. Was also tun, wenn nur magere Zinsen geboten werden? Und wenn Banken und Finanzberater eher auf ihren eigenen Vorteil als auf das Wohl ihrer Kunden bedacht sind?
NEU in 2017

- Einfach: Wie funktioniert die Finanzplanung in Eigenregie?
- Verständlich: Nachteiligen Anlageprodukten aus dem Weg gehen
- Erfolgreich: Kosten sparen und Rendite optimieren, Anbieter richtig vergleichen, günstige Wertpapier- und Fondsdepots finden
- Mit Tipps für ethische, soziale und ökologische Geldanlagen

– 1. Auflage 2017, 208 S., 16,5 x 22,0 cm, Klappenbroschure, Bestell-Nr. WI02-01. **16,90 €**

Neuerscheinung

Nebenberuflich selbstständig
Steuern, Recht, Finanzierung, Marketing

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

Alles für den erfolgreichen Start
Ob mit einem eigenen Onlineshop, mit kunsthandwerklichem Geschick, als Webdesigner, Hausmeister oder Lokalreporter – für viele Qualifikationen und Talente gibt es Wege, mit einer Existenzgründung im Nebenberuf noch etwas Geld hinzuzuverdienen. Und so vielfältig wie die Möglichkeiten sind auch die Motive für einen Nebenjob: Finanzierung des Studiums, Aufbesserung des Familieneinkommens, Professionalisierung im Hobbybereich. Aber auch im Kleinen gilt: Wer nachhaltig erfolgreich sein will, braucht rechtliches, steuerliches und betriebswirtschaftliches Basiswissen. – 2017, 1. Auflage, 160 Seiten, 16,5 x 22,0 cm, Klappenbroschure, Bestell-Nr. WI02-01. **16,90 €**

Gesundheit & Pflege

Ratgeber Zähne
Was Patienten wissen müssen: Behandlung, Kosten, Rechte

Rund 90 Millionen zahnärztliche Behandlungen gibt es jährlich in Deutschland. Und fast immer müssen Patienten zumindest einen Teil der Kosten selbst tragen – bei der Zahnreinigung ebenso wie beim Zahnersatz. Doch bei der Überprüfung der Zahnarztrechnung und der Qualitätskontrolle von Füllungen oder Wurzelbehandlungen fühlen sich viele Patienten überfordert.
Qualität und Kosten selber prüfen:
- Von Amalgam bis Goldinlay, von Brücke bis Implantat – welche Lösung ist ausreichend, was darf sie kosten?
- Heil- und Kostenplan verstehen und prüfen: Was wird über die Krankenkasse, was privat abgerechnet?
- Was tun bei möglichen Behandlungsfehlern?
- Vor- und Nachteile von Zahnzusatzversicherungen und Behandlungen im Ausland

– 2016, 1. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. GP48-01. **14,90 €**

Pflegefall – was tun?
Schritt für Schritt zur guten Pflege

Über 2,7 Mio Pflegebedürftige: Der Basis-Ratgeber für alle Betroffenen.
Ob plötzlich oder absehbar – wird ein Angehöriger zum Pflegefall, gerät das Leben ins Wanken, und ein kühler Kopf ist gefragt: Was ist zuerst zu tun? Welche gesetzlichen Leistungen stehen Pflegebedürftigen zu? Wie lassen sich passende Hilfsangebote auswählen? Der Ratgeber zeigt Schritt für Schritt, wie sich gute Hilfe organisieren lässt. – 2017, 1. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wi05-01. **16,90 €**

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 €**

Ihr Recht auf Reha
Alles über Antragstellung, Leistungen und Zahlung

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

Das Vorsorge-Handbuch
Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament

Die wichtigsten Vollmachten und Verfügungen, die jeder haben sollte, in einem praktischen Ratgeber: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Sorgerechtsverfügung. Kurze Erklärtexte erläutern, wie die Dokumente zu erstellen sind; der Praxisteil enthält alle notwendigen Vorlagen.
Außerdem: In fünf Schritten zum Testament. Das Wichtigste zum Erbrecht und wie Sie ein Testament oder einen Erbvertrag aufsetzen – mit Mustertestamenten. – 2017, 2. Auflage, 184 S., Bestell-Nr. Wi01-02. **12,90 €**

Pflege zu Hause organisieren
Was Angehörige wissen müssen

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

Das Pflegegutachten
Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung

Der Ratgeber bietet die optimale Vorbereitung auf den Gutachtertermin:
- Das neue Begutachtungsverfahren ab 2017: alle Neuregelungen einfach und verständlich erklärt
- Pflegegrade statt Pflegestufen: Welche Kriterien für die Pflegebedürftigkeit jetzt wichtig sind
- Mit welchen Fragen bei der Begutachtung zu rechnen ist und wie die Begutachtung abläuft
- Wie der Pflegegrad ermittelt wird
- Wie Sie Widerspruch einlegen, wenn Sie mit dem Pflegebescheid nicht einverstanden sind

Alle Pflegeansprüche sichern – Aktuell zur Pflegereform 2017
Wer pflegebedürftig ist, erhält Leistungen aus der Pflegeversicherung – um zum Beispiel einen Pflegedienst oder eine stationäre Pflege bezahlen zu können. Voraussetzung dafür ist, dass die Pflegebedürftigkeit per Gutachten festgestellt wird. – 2017, 1. Auflage, 152 S., Bestell-Nr. GP51-01. **9,90 €**

Neuauflage

Psychotherapie
Chancen erkennen und mitgestalten

Volkskrankheiten Burnout und Depression
Doch wo finden Betroffene Hilfe bei Burnout, Depression und Angstattacken? Wie können Betroffene überhaupt herausfinden, ob eine Psychotherapie hilfreich sein kann? Und welches sind die entscheidenden Merkmale für eine erfolgreiche Therapie?
- Behandlungsempfehlungen für die wichtigsten psychischen Störungen
- Auswahl der geeigneten Therapie
- Der Ablauf einer Psychotherapie
- Kosten, Vertrag, Datenschutz
- Der „Psychomarkt“: Vorsicht bei Lebenshilfen aller Art
- Aktualisierte und völlig überarbeitete Neuedition auf dem Stand der Psychotherapie-Richtlinie 2017.

Dieser Ratgeber informiert darüber, was Psychotherapie leisten kann, wo Betroffene Hilfe finden und wer die Kosten übernimmt.
Mit Literaturhinweisen und wichtigen Adressen. – 2017, 4. Auflage, 184 S., Artikel-Nr. GP33-04. **19,90 €**

Patientenverfügung
Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Jeder Mensch kann plötzlich in eine Situation geraten, in der er nicht mehr selbständig Wünsche äußern oder Entscheidungen treffen kann. Mit einer Patientenverfügung, einer Vorsorgevollmacht und einer Betreuungsverfügung legen Sie Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest. Sie sind sofort auf der sicheren Seite, wenn Sie diese schriftlich verfassen. Mithilfe unseres Ratgebers, den Textbausteinen und Musterformularen ist das kein Problem. Diese neue Auflage berücksichtigt die kürzlich beschlossenen Gesetze zur Hospiz- und Palliativversorgung und zur Sterbehilfe. – 2016, 18. Auflage, 168 S., Bestell-Nr. GP27-18. **9,90 €**

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

Meine Rechte bei Kauf und Reklamation
Basiswissen für König Kunde

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

Das Haushaltsbuch

Stellen Sie Ihre Einnahmen und Ausgaben 54 Wochen lang zusammen – dann wissen Sie, wo Sie besser wirtschaften können im „Unternehmen Haushalt“. – 2016, 22. Auflage, A4, Spiralbindung, 100 S., Bestell-Nr. FR47-22. **7,90 €**

Recht

Lexikon Eigentumswohnung
Praxiswissen von A bis Z

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

Handwerker und Kundendienste
Meine Rechte und Ansprüche

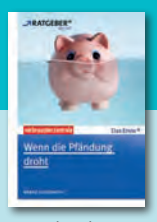
Ärger vermeiden – Konflike lösen Die wichtigsten Fragen und Antworten
Wenn es zum Streit mit dem Handwerker kommt, können Sie klein beigeben, sich über ein Pfusch ärgern oder die völlig überhöhte Rechnung zahlen. Sie können aber auch auf eine ordnungsgemäße Erledigung des Auftrags bestehen und damit 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 Mustertestamente und akutalisierte 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 Bestattungsfragen

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

Richtig reklamieren
Das Handbuch mit 134 Musterbriefen

Der Telefonanschluss lässt auf sich warten. Die gebuchte Pauschalreise entpuppt sich als Reinfall. Der Versicherer verweigert die Regulierung des Schadens. Die Bank verlangt für die Bearbeitung des Kredits ein Entgelt. Ein Klick im Internet beschert ein kostenpflichtiges Abo. Der Handwerker will mehr Geld als im Kostenvoranschlag kalkuliert… Wer es versteht, bei den alltäglichen Verbraucherproblemen richtig zu reklamieren, kann seine Rechte auch wirkungsvoll durchsetzen. Der neue Ratgeber „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 €**

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-nr w.de

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

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

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht
Sie haben das Recht, binnen vier Wochen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vier Wochen ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, Waren in Besitz genommen haben 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-Widerrufsfomular 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 zurückge- sandt 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 Ver- trages unterrichten, an die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V., Versandservice der Ver- braucherzentralen, Himmelgeister Straße 70, 40225 Düsseldorf, zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Gewährleistung
Für sämtliche Lieferungen bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

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

Muster-Widerrufsformular

An: Verbraucherzentrale NRW e. V.
Versandservice der Verbraucherzentralen
Himmelgeister Straße 70
40225 Düsseldorf
Fax: 02 11/3 809 235
E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

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

..... Titel der Ratgeber

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

Mein Name .....

Meine Anschrift .....

.....

Datum, Unterschrift .....

*) Unzutreffendes streichen

Wohnen, Hausbau, Wohnungskauf

Vom gebrauchten Haus zum Traumhaus
Ausbauen, umbauen, anbauen

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 beim Umbau eines Hauses eine ganze Menge. Dieser Ratgeber zeigt, wie es geht. – 2015, 1. Auflage, 190 S., Bestell-Nr. BW47-01. **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. – 2015, 3. Auflage, 192 S., Bestell-Nr. BW22-03. **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 €**

Kosten- und Vertragsfallen beim Immobilienkauf

Der Ratgeber informiert Immobilienkäufer und Bauherren über die wichtigsten Kosten- und Vertragsfallen – egal ob es um eine Eigentumswohnung oder ein Haus, ein gebrauchtes oder neues Objekt geht. Das Buch zeigt, wo die Kosten steigen können, nennt die realistischen Beträge und schlägt Alternativen vor. Praktische Checkblätter zu allen Kosten- und Vertragsfallen helfen, den Überblick zu behalten. Der Ratgeber ist die ideale Ergänzung zu allen anderen Titeln im Bereich „Wohnen, Hausbau, Wohnungskauf“. – 2017, 2. Auflage, 272 S., Bestell-Nr. BW42-02. **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 €**

Kauf eines gebrauchten Hauses

Wer ein Haus aus zweiter Hand kauft, sollte sein Wunschobjekt ganz genau unter die Lupe nehmen. Die praktischen Informationen und umfangreichen Checklisten des Ratgebers bringen Sie sicher ans Ziel – von der Haussuche bis zur Schlüsselübergabe. – 2016, 3. Auflage, 240 S., Bestell-Nr. BW43-03. **19,90 €**

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)

Wer ein Haus baut, sollte darauf achten, dass er genau das bekommt, wofür er bezahlt. Ob Fertighaus oder Massivhaus, schlüsselfertiges oder kostensparendes Ausbauhaus – was Bauherren „bekommen“, steht in der Baubeschreibung des Anbieters. Diese Auflage ist nun auf dem aktuellen Stand der Energieeinsparverordnung (EnEV) und enthält die neuen, ab 1.1.2016 geltenden Anforderungen sowie den neuen Energieausweis. – 4. Auflage 2016, DIN A4, 244 S., Artikel-Nr. BW35-04. **19,90 €**

Feuchtigkeit und Schimmelbildung
Erkennen, beseitigen, vorbeugen

Schimmel kann zu Schäden am Haus führen, sich negativ auf das Raumklima auswirken und sogar die Gesundheit gefährden – und zudem eine aufwendige Sanierung und einen aufreibenden Rechtsstreit nach sich ziehen. Doch es gibt Lösungen. Dieser Ratgeber informiert umfassend, kompetent und praxisorientiert. Wer ist für den Schaden verantwortlich? Mietrecht, Baurecht und Versicherungsrecht kompakt erläutert. Schimmelbefall vermeiden: bauliche Maßnahmen und die richtige Wohnungsnutzung.
Besonders praktisch: Ein Erste-Hilfe-Kapitel gibt kurz und knapp Antworten auf die zehn wichtigsten Fragen. – 2016, 1. Auflage, A5, 240 S., Bestell-Nr. BW46-01. **14,90 €**

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 €**

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

Energieanbieterwechsel
Vortrag **kostenlos**
Di 29.8. 18 Uhr
Referent: Matthias Bauer
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen

Handwerker und Handwerkerdienste
Vortrag **kostenlos**
Di 26.9. 18 Uhr
Referent: Matthias Bauer
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

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

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.
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 €**

Bestellkarte

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

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

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

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 _____

3/2017

Ernährung, Kosmetik, Hygiene

Lebensmittel-Lügen
Wie die Food-Branche trickst und tarnt

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

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 €**

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 Verwertbares 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 €**

Neuerscheinung

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

Wer bei dem Gedanken „Du bist, was Du isst“ kein gutes Gefühl hat, findet hier die praktische Unterstützung für eine gesündere Ernährung im Alltag. Der Ratgeber klärt auf: Wie viel braucht der Körper wovon, warum ist Vollkorn wertvoll und was ist von pflanzlichen Alternativen zu Milchprodukten zu halten? Checklisten helfen, das eigene Essverhalten zu verstehen. Der Rezeptteil bietet über 60 Rezepte, nährstoffreich und lecker! So gelingt die Ernährungsumstellung hin zu mehr Wohlbefinden und weniger Gewicht! – 2017, 1. Auflage, ca. 200 S., Bestell-Nr. (siehe Internet). **19,90 €**

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

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

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 €**

Mit Kindern essen
Gemeinsam genießen in der Familienküche

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

Vorträge, Workshops und Ausstellungen

kostenlos

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

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

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 3.7. bis **Fr 27.10.**

Muskeln aus der Dose
Ausstellung
bis **Di 25.7.** zu den Öffnungszeiten

Fitness to go – Riegel, Shakes und Isodrinks
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
bis **Di 25.7.**

Durstlöscher Wasser Infoecke
Di 1.8. bis **Fr 29.9.** zu den Öffnungszeiten

Vortrag mit Verkostung
Mi 9.8. 10.30–11.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Dem Süßen auf der Spur
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Di 19.9. bis **Di 14.11.**

Vortrag
Mi 15.11. 10.30–11.30 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Ausstellung
Mi 15.11. bis **Mi 10.1.2018**
zu den Öffnungszeiten

Fit im Alter Vortrag
Mi 27.9. 10.30–11.30 Uhr

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

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Di 25.7. bis **Mo 2.10.**

Dem Süßen auf der Spur
Workshop für Schulklassen Stufe 7–10
Di 25.7. bis **Mo 2.10.**

Durstlöscher Wasser
Ausstellung
Di 25.7. bis **Di 29.8.**

Vortrag mit Verkostung
Di 22.8. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln Infoecke
Mo 4.9. bis **Mo 2.10.**

Vortrag
Di 5.9. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Mannheim
68161 Mannheim | Q4, 10

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Di 25.7. bis **Mi 4.10.**

Dem Süßen auf der Spur
Workshop für Schulklassen Stufe 7–10
Di 25.7. bis **Mi 4.10.**

Durstlöscher Wasser
Ausstellung
Mi 26.7. bis **Fr 1.9.**

Vortrag mit Verkostung
Do 24.8. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln
Infoecke
Mi 6.9. bis **Fr 6.10.**

Vortrag
Do 7.9. 16.30 Uhr
Referentin: Sarah Quartier

Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Reutlingen
72764 Reutlingen | Kanzleistraße 20

Durstlöscher Wasser
Infoecke
Do 27.7. bis **Mo 11.9.**

Vortrag mit Verkostung
Do 10.8. 17.00
Referentin: Amelie Wolf

Dem Süßen auf der Spur
Vortrag
Do 31.8. 17.00
Referentin: Amelie Wolf

Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 11.9. bis **Fr 27.10.**
Referentin: Amelie Wolf

Infoecke
Di 12.9. bis **Mo 30.10.**

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 11.9. bis **Fr 27.10.**
Referentin: Amelie Wolf

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

Durstlöscher Wasser Infoecke
Mi 5.7. bis **Di 29.8.**

Vortrag mit Verkostung
Do 10.8. 17.00 Uhr
Do 17.8. 10.00 Uhr
Referentin: Elvira Schwörer

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 11.9. bis **Fr 27.10.**

Dem Süßen auf der Spur Infoecke
Mi 30.8. bis **Di 17.10.**

Vortrag mit Verkostung
Mo 11.9. 10 Uhr
Mi 20.9. 17 Uhr
Referentin: Heike Silber

Workshop für Schulklassen Stufe 8–10
Mo 11.9. bis **Fr 27.10.**

Verbraucherzentrale
Beratungsstelle Ulm
89073 Ulm | Frauengraben 2

Muskeln aus der Dose Ausstellung
Mo 3.7. bis **Fr 28.7.**

Alles Veggie?
Ein Workshop zu vegetarischen und veganen Ernährungsformen
Workshop für Schulklassen Stufe 8-10
Mo 3.7. bis **Mi 26.7.**

Durstlöscher Wasser Infoecke
Mo 31.7. bis **Fr 8.9.**

Mi 23.8. 17.30–18.30 Uhr Vortrag
Referentin: Alexandria Geiselmann

Dem Süßen auf der Spur Ausstellung
Mo 11.9. bis **Fr 27.10.**

Mi 13.9. 17.30–18.30 Uhr Vortrag
Referentin: Alexandria Geiselmann

Smoothies – ein Ersatz für frisches Obst und Gemüse?
Workshop für Schulklassen Stufe 8-10
Mo 11.9. bis **Mi 25.10.**
Referentin: Alexandria Geiselmann

Fitness to go – Riegel, Shakes und Isodrinks
Workshop für Schulklassen Stufe 8-10
Mo 11.9. bis **Mi 25.10.**
Referentin: Alexandria Geiselmann

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

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 Verbraucher*Zeitung*, 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 16.02.2017, 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
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)