

Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

E 14087

Nummer 4 • 27. Jahrgang

Oktober – Dezember 2011

Ohne **Verbraucherbeteiligung** keine brauchbare Kennzeichnungsvorschrift!

Darf über Produkte, bei deren Bewerbung und Kennzeichnung sich Unternehmen an Recht und Gesetz halten, öffentlich und mit finanzieller Unterstützung eines Bundesministeriums diskutiert werden? Die Vertreter der Lebensmittelindustrie meinen wenig überraschend zwar Nein. Aber abgesehen davon, dass der Grundsatz der freien Meinungsäußerung gilt, stellt sich stets die Frage: Was ist, wenn „Recht und Gesetz“ selbst zu Intransparenz durch Verwirrung und damit zu „Irreführung“ beitragen? Das folgende Beispiel der gesetzlichen Regelungen zu herkunftsbezogenen Produktnamen verdeutlicht diesen Umstand. Bei der Bezeichnung von Lebensmitteln wird ein Herkunftsbezug häufig durch die Verwendung von Ortsnamen, Gebietsbezeichnungen oder anderen regionalen Bezügen hergestellt.

Durch die Verwendung solcher geografischer Namensbestandteile soll der Eindruck vermittelt werden, dass das Lebensmittel tatsächlich aus der namensgebenden Region stammt. Unternehmen können einen solchen Herkunftsbezug aber nicht beliebig verwenden. Die gesetzlichen Regeln zu Herkunftsangaben untersagen es, Lebensmittel mit Namen zu kennzeichnen, die Verbraucher über die wahre Herkunft täuschen können. So weit – so gut. Aber nach Recht und Gesetz können Ortsnamen oder andere Bezeichnungen mit regionalem Bezug auch lediglich ein Teil von Produktnamen sein, die dann als so genannte Beschaffenheitsangaben oder sogar als reine Phantasiebezeichnungen gelten, womit der „legalen“ Verbrauchertäuschung Tür und Tor geöffnet wird. Einige Beispiele: Eine Beschaffenheitsangabe liegt immer dann vor, wenn der Name des Produkts zwar einen Herkunftsbezug aufweist, er aber nur für die Zusammensetzung des Produkts, das heißt, für dessen Rezeptur, nicht aber für dessen Herkunft steht. Wenn beispielsweise ein Lebensmittel tatsächlich einmal in einer bestimmten Region hergestellt wurde, der Hersteller mittlerweile aber den Standort verlegt hat, liegt ein so genannter personengebundener Herkunftsbezug vor: Die Bezeichnung eines

solchen Lebensmittels mit Herkunftsbezug gilt dann als eine Beschaffenheitsangabe, die tatsächliche Herkunft spielt dabei keine Rolle mehr. Eine Beschaffenheitsangabe ist auch gegeben, wenn der Name des

Und schließlich liegt eine Beschaffenheitsangabe vor, wenn ein Namenszusatz darauf hinweist, dass der Herkunftsbezug doch nicht besteht. Ein solcher Namenszusatz ist etwa „nach Art“.

Eine Phantasiebezeichnung liegt beispielsweise vor,

Durch Namenszusätze wie „Original“, „Echt“, „Alt“ oder „Ur“ kann eine Gattungsbezeichnung oder ein Phantasienamen aber wieder zu einer „echten“ Herkunftsangabe werden. Eine abschließende und verbindliche Liste dieser Namenszusätze existiert jedoch nicht. Recht und Gesetz bei Herkunftsbezeichnungen in dieser Ausführlichkeit dargelegt, mag die Namensgebung noch einigermaßen nachvollziehbar erscheinen lassen. Nur – ist die Nachvollziehbarkeit auch unter den Bedingungen der Kaufentscheidung gegeben? Müsste dann nicht jeder Verbraucher eine Liste der Lebensmittel zur Verfügung gestellt bekommen, deren Namen tatsächlich die Herkunft des Lebensmittels bezeichnen? Und müsste diese Liste nicht stets aktuell sein? Oder ist es nicht viel einfacher, eine klare Regelung für Herkunftsangaben zu etablieren, die es den Verbrauchern ermöglicht, Herkunftsangaben von Beschaffenheitsangaben und Phantasienamen eindeutig zu unterscheiden?

Diese Fragen sind nur zu klären, wenn Verbraucher aktiv an der Festlegung von Kennzeichnungsbestimmungen beteiligt werden.



Lebensmittels zu einer so genannten Gattungsbezeichnung geworden ist. Eine herkunftsbezogene Gattungsbezeichnung ist ein Produktnamen, der auch von nicht in der namensgebenden Region ansässigen Herstellern für ihre Produkte verwendet werden darf.

wenn der Hersteller seinen persönlichen Namen zur Bezeichnung seines Lebensmittels verwendet. Er also mit Nachnamen wie ein Ort heißt, diesen zur Bezeichnung eines von ihm hergestellten Lebensmittels verwendet, es aber nicht in diesem Ort herstellt.

INHALT

■ **Ernährung: Seite 2** Einweg- und Mehrweg-Pfand: Was ist rechtlich geregelt? | Einweg-Pfandsystem: Wie funktioniert das eigentlich? | Einweg-Getränkpfand: Fragen und Probleme
■ **Seite 3** Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel | Telefonabzocke bei Nahrungsergänzungsmitteln
■ **Seite 4** Azofarbstoffe in Lebensmitteln – es geht auch ohne! | „Kindermilch“ wesentlich teurer als Kuhmilch | Falsche Grundpreisangabe bei Gratiszugaben
■ **Recht: Seite 5** Betrug mit angeblicher Hausverlosung im Internet | Nachträgliche Widerrufsbelehrung – Aushöhlung des Verbraucherschutzes | Verschweigen von Krankheiten kann den Versicherungsschutz kosten
■ **Geld | Finanzen: Seite 6** Zweifelhafter Boom bei Graugrünen Kapitalanlagen | Achtung Jahresabschlussverkauf: Die Riester-Rente | BGH: Entgelt für Darlehenskontoführung unzulässig
■ **Versicherungen: Seite 7** Versicherungsberater – (nicht immer) im Interesse der Verbraucher tätig | Auslandsreisekrankenversicherung – wichtig oder nicht? | Kfz-Versicherung: Worauf achten beim Wechseln?
■ **Adressen und Termine: Seite 8**

Das Internetportal www.lebensmittelklarheit.de der Verbraucherzentralen gibt den Verbrauchern diese Möglichkeit. Dort erteilen Verbraucher dem Gesetzgeber durch ihre Kommentare den Auftrag, für klare Kennzeichnungsvorschriften zu sorgen, und geben ihm Hinweise, mit welchem Inhalt die Vorschriften festzulegen sind. Nicht mehr, aber auch nicht weniger!

Insolvenzverfahren TelDaFax eröffnet!

Das Amtsgericht Bonn hat am 1. September 2011 das Insolvenzverfahren gegen TelDaFax eröffnet. Für Kunden, die noch Geld von TelDaFax zu bekommen haben, beginnt jetzt das Insolvenzverfahren. Am Beginn des Verfahrens steht die Forderungsanmeldung. Der Insolvenzverwalter hat schon am 1. September zugesagt, alle betroffenen Verbraucher anzuschreiben. Sein Schreiben wird ein Anmeldeformular enthalten, mit dem die eigenen Forderungen angemeldet werden können. Wer betroffen ist und bis zum 31. Dezember 2011 kein Schreiben vom Insolvenzverwalter erhalten hat, sollte seine Forderung anschließend selbstständig anmelden. Für jeden, der ein Schreiben erhält, gilt es, die darin enthaltene Forderungssumme zu prüfen.

Die Insolvenz von TelDaFax zeigt überdeutlich, dass die Interessen der Verbraucher bei der Regulierungsbehörde noch nicht ausreichend berücksichtigt sind. Die Insolvenz des Energieversorgers war für die Regulierungsbehörde schon lange absehbar. Berichten zufolge war etwa bekannt, dass vom Unternehmen seit 2008 keine testierte Bilanz mehr vorgelegt wurde. Nach dem Energiewirtschaftsgesetz könnte „die Regulierungsbehörde die Ausübung der Tätigkeit jederzeit ganz oder teilweise untersagen, wenn die personelle, technische oder wirtschaftliche Leistungsfähigkeit oder Zuverlässigkeit nicht gewährleistet ist.“ Die Bundesnetzagentur sah und sieht in dieser Norm jedoch keine Ermächtigung zu einer umfassenden Aufsicht. Wir fordern deshalb eine gesetzliche Klarstellung, die einen Handlungsauftrag unmissverständlich festschreibt.

Online-Petition zum Datenschutz

Egal, ob bei Sozialen Netzwerken, Browsern, Betriebssystemen oder Smartphone-Apps – überall finden Verbraucher Einstellungen, die eine maximale Preisgabe von individuellen Informationen zur Folge haben. Es ist nicht einsichtig, weshalb Verbraucher aktiv werden müssen, um nicht als gläserner Nutzer im Netz unterwegs zu sein. Das liegt ausschließlich im Interesse der Unternehmen, deren Geschäftsmodell auf der Verwendung von Nutzerdaten beruht. Am 4. Oktober 2011 wird der vzbv (Verbraucherzentrale Bundesverband) eine Online-Petition starten, die beim Bundestag eingereicht wird. Diese Petition können alle Bürger mit ihrer Unterschrift unterstützen.

Mehr als 350 Verbraucherbeschwerden später ...

In der letzten Ausgabe der VerbraucherZeitung hatten wir darüber berichtet, dass der Bundesrat einen Gesetzentwurf zur so genannten Bestätigungslösung vorgelegt hat. Mit Bedauern stellen wir fest, dass die Bundesregierung diesen Gesetzentwurf immer noch nicht aufgegriffen hat. Diese Verweigerungshaltung führt dazu, dass Unternehmen die Verbraucher weiter anrufen und einen Vertrag einfach unterschieben können. Für uns ist diese Haltung nicht nachvollziehbar. Sie bedeutet aber nichts anderes, als dass die Bundesregierung kein Interesse an der Gewährleistung der Entscheidungsfreiheit der Verbraucher hat.

Einweg- und Mehrweg-Pfand: Was ist rechtlich geregelt?

Bei den Pfandregelungen zu Getränkeverpackungen muss zunächst unterschieden werden, ob es sich dabei um Verpackungen aus dem Einweg- oder dem Mehrwegsystem handelt. Da der Gesetzgeber immer noch keine klare Kennzeichnung (zum Beispiel „Einweg-Pfand 25 Cent“ oder „Mehrweg-Pfand 8 Cent“) vorschreibt, können Einweg- und Mehrweg-Flaschen schnell verwechselt werden.

Einwegpfand: Die Verpackungsverordnung regelt, dass dieses Pfand auf „ökologisch nicht vorteilhafte“ Getränkeverpackungen mit einem Füllvolumen von 0,1 Liter bis 3 Liter zu erheben ist. Pfandpflichtig sind demnach:

- Bier und Biermischgetränke
- Mineral-, Quell-, Tafel- und Heilwässer, auch „Near water-Produkte“ (also klare, aromatisierte Wässer)
- Erfrischungsgetränke mit oder ohne Kohlensäure
- alkoholhaltige Mischgetränke, so genannte Alkopsops

Das Pfand beträgt einheitlich für alle pfandpflichtigen Einweg-Getränkeverpackungen **25 Cent**. Einwegverpackungen sind in der Regel mit dem bundesweit einheitlichen DPG (Deutsche Pfandsystem GmbH)-Logo und einem EAN-Code (Strichcode) versehen:



Kein Einwegpfand wird für ökologisch vorteilhafte Verpackungen wie Getränkekartonverpackungen, Getränke-Schlauchbeutel und Folien-Standbodenbeutel erhoben. Auch Getränke in Einweg-Getränkeverpackungen mit einem Füllvolumen unter 0,1 Liter oder über 3 Liter sind von der Pfandpflicht ausgenommen, da für sie keine Mehrwegalternative existiert. Zudem sind folgende Getränke ausdrücklich von der Pfandpflicht ausgenommen:

- Fruchtsäfte/-nektare und Gemüsesäfte/-nektare
- Milch und Milchmodergetränke
- diätetische Getränke, die **ausschließlich** für Säuglinge und Kleinkinder angeboten werden
- Wein, Sekt und Spirituosen

Die Verpackungen dieser Produkte werden über das Duale System mit dem „Grünen Punkt“ entsorgt. Hier wurde der ökologische Nutzen des Pflichtpfands gegen den ökonomischen Aufwand eines Rücknahme- und Pfandsystems abgewogen. Aufgrund des geringen Marktvolumens ist laut Gesetzgeber die Einrichtung eines solchen Systems nicht gerechtfertigt. Alle Vertrieber von pfandpflichtigen Einweg-Getränkeverpackungen sind verpflichtet, diese dann zurückzunehmen und das Pfand zu erstatten, wenn sie Einweg-Getränkeverpackungen derselben **Materialart** (zum Beispiel Kunststoff, Glas, Metall) in Verkehr bringen. Wer also nur Getränke in Einweg-PET-Flaschen verkauft, muss auch nur diese Verpackungen zurücknehmen, aber keine Getränkedosen. Kleine Verkaufsstellen (unter 200 m²) wie Kioske dürfen die Rücknahme sogar auf Einweg-Getränkeverpackungen der von ihnen verkauften **Getränkemarken** beschränken.

Mehrwegpfand wird auf Flaschen und Gefäße erhoben, die wiederbefüllt werden können. Sie sind häufig, aber nicht verpflichtend, durch folgende Logos gekennzeichnet:



Mehrweg-Zeichen oder Umweltzeichen „Blauer Engel“

Mehrwegpfandflaschen tragen außerdem die Aufschrift „Mehrweg“, „Mehrwegflasche“ oder „Mehrweg-Pfandflasche“ auf dem Etikett oder die Reliefschrift „Leihflasche“ auf der Flasche selbst. Hier ist die rechtliche Lage anders, denn für Mehrweg-Getränkeverpackungen sieht die Verpackungsverordnung keine Pfand- und Rücknahmepflicht vor. Die Pfandvereinbarung im Mehrwegsystem kommt zivilrechtlich in Form einer Vereinbarung zwischen Käufer und Verkäufer zustande. Die Rückführung von Mehrweg-Getränkeverpackungen zum Abfüller ist in dessen eigenem

Interesse. In der Regel werden **8 bzw. 15 Cent Pfand** pro Flasche verlangt.

Die Pfandhöhe im Mehrwegbereich liegt letztlich jedoch im Ermessen der jeweiligen Abfüller und Vertrieber. Es besteht keine Verpflichtung zur Rücknahme von Flaschen, die der Händler nicht führt. Das Pfand erstattet also nur der Verkäufer, der die Flaschen zum Verkauf anbietet. Um Probleme bei der Pfandrückgabe zu vermeiden, empfiehlt es sich, den Kassensbon aufzubewahren.

Einweg-Pfandsystem: Wie funktioniert das eigentlich?

Einweg-Getränkeverpackungen können nur ein einziges Mal befüllt werden. Daher werden die Verpackungen nicht zum ursprünglichen Vertrieber (Hersteller/Abfüller/Importeur) zurück gebracht, gereinigt und wieder befüllt, sondern nach Verbrauch des Inhalts und Rückgabe im Einzelhandel dem Recycling-Prozess zugeführt. Einweggetränkeverpackungen gelten als „ökologisch nicht vorteilhafte Verpackungen.“ Damit die Rückgabe und das Recycling funktionieren, sind diese Verpackungen seit 2003 mit dem Einwegpfand belegt. Bereits der Vertrieber hat die Pflicht, die Verpackung als pfandpflichtig zu kennzeichnen und das Pfand in Höhe von 25 Cent gegenüber dem Einzelhändler zu erheben. Pfandpflichtige Einwegverpackungen sind in der Regel mit dem Logo der DPG (Deutsche Pfandsystem GmbH) sowie einem Barcode (Strichcode, EAN-Code) versehen. Die in dem Code gespeicherten Daten ermöglichen den Pfandausgleich, das so genannte „Clearing“ zwischen Abfüller, Einzelhändler und Endverbraucher. Bei PET-Flaschen befinden sich das Pfandlogo sowie der Barcode meist auf dem Etikett, bei Dosen ist beides aufgedruckt. Der Rücknahmeautomat liest („scannt“) zunächst den Code ein und zerkleinert die Flaschen oder Dosen, die anschließend von Recyclingunternehmen weiter verarbeitet werden, PET-Flaschen zum Beispiel zu Kunststoffgranulat. Flaschen ohne Code (wenn beispielsweise das Etikett fehlt) werden deshalb vom Automaten

nicht akzeptiert. Ist der Code noch leserlich, können stark verformte Flaschen vom Verkaufspersonal zurückgenommen und der Code von Hand an der Kasse eingegeben werden. Ist das Etikett/der Code verloren gegangen oder zerstört worden, muss anderweitig der Beweis erbracht werden, dass es sich um eine in Deutschland gekaufte und mit Einwegpfand belegte Verpackung handelt. Ansonsten besteht keine Verpflichtung des Handels, das Pfand zu erstatten.

Das Pfandclearing

Pfandclearing ist erforderlich, wenn Supermarkt A aufgrund der Rücknahmeverpflichtung eine am Kiosk B gekaufte Dose zurücknimmt. In diesem Fall hat A das Pfand an den Endverbraucher ausgezahlt, B es aber kassiert. Hier muss zwischen den zahlreichen Beteiligten ein Pfandausgleich stattfinden: Geschäfte, die mehr Einwegverpackungen zurücknehmen als sie verkauft haben, erhalten also die zusätzlich ausbezahlten Pfandbeträge zurück. Einzelhändler, die mehr Einwegpfand eingenommen als ausbezahlt haben, müssen das überschüssige Pfand umgekehrt dem System zur Verfügung stellen. Um diesen Pfandausgleich zu erleichtern, findet das Clearing mit Hilfe der DPG statt.

Der Pfand-Geld-Kreislauf:

- Der **Hersteller/Abfüller** oder Importeur von Getränken erhebt als Erstinverkehrbringer für jede verkaufte Einweggetränkepackung ein Pfand in Höhe von 25 Cent.
- Der **Einzelhändler** erhält gegen Zahlung des Pfandes beim Hersteller die Getränke für den Weiterverkauf.
- Der **Endverbraucher** muss das Pfand beim Kauf einer Einweg-Getränkeverpackung entrichten.
- Der **Endverbraucher** bringt die pfandpflichtige Einweg-Getränkeverpackung zum Einzelhändler zurück.

Der **Einzelhändler** erstattet dem Endverbraucher den Pfandbetrag. Die Rücknahme verläuft entweder mittels Rücknahmeautomaten oder an der Kasse. Das zurückgenommene Leergut führt der Einzelhändler an den Hersteller ab und erhält im Gegenzug von diesem das Pfand zurück. Es gibt allerdings auch Vereinbarungen zwischen Herstellern und Einzelhändlern, die den Einzelhändler verpflichten, das Leergut direkt, ohne Umweg über den Hersteller, zum Recycling zu bringen.

Und wie funktioniert das Mehrwegpfandsystem?

Mehrwegflaschen sind die umweltfreundlichsten Getränkeverpackungen. Ihr Anteil beträgt in Deutschland rund 55 Prozent. Sie können mehrfach befüllt und somit wiederverwendet werden. Deshalb werden Mehrwegflaschen direkt zum Vertrieber zurück transportiert. Dort werden die Flaschen und Gefäße gereinigt, erneut befüllt und dem Warenkreislauf wieder zugeführt. Mehrwegflaschen können aus Glas oder PET sein und bis zu 50- bzw. 25-mal wiederbefüllt werden. Das Mehrwegpfand wird von den Händlern erhoben, damit die Flaschen in den Kreislauf zurückgebracht werden. Im Gegensatz zum Einwegpfand gibt es keine

gesetzliche Regelung und Rücknahmeverpflichtung für dem Einzelhandel. Das System besteht aufgrund einer freiwilligen Übereinkunft zwischen Mineralbrunnen, Brauereien und Fruchtsaftherstellern sowie Molkereien mit dem Getränke- und Lebensmittel Einzelhandel. Der Händler darf die Rücknahme deshalb auf die tatsächlich bei ihm gekauften Getränke- und Milchflaschen bzw. Joghurtgläser beschränken. In der Praxis nimmt der Händler jedoch alle Mehrwegflaschen der von ihm verkauften Marken zurück.

Einweg-Getränkepfand: Fragen und Antworten

Frage: Ich habe auf der Durchreise eine PET-Mineralwasserflasche in einer Stuttgarter Filiale des Discounters ABC abgegeben. Es war freitags 17 Uhr und an der Kasse eine lange Warteschlange. Deshalb bin ich gleich weitergefahren und habe den Pfandbon in der Reutlinger Filiale des Discounters einlösen wollen. Dort hat man mir die Auszahlung des Pfandes verweigert mit dem Hinweis auf technische Probleme. Eine Pfandrückzahlung sei nur möglich in der Filiale, in der auch der Leergut-Automat genutzt wurde. Ist das zulässig?

Antwort: Ja. Neben der Notwendigkeit der technischen Abwicklung des Pfandclearings (siehe nebenstehenden Artikel) ist die Verpackungsverordnung hier eindeutig. Der Fälligkeitszeitpunkt für die Rückerstattung des Pfandes ist die Übergabe des restentleerten Getränkegebundes durch den Endverbraucher an den Händler. Mit der Rückgabe der Verpackung entsteht also direkt der Erstattungsanspruch und dort, wo das Pfandgut abgegeben wird, muss auch die Pfandauszahlung erfolgen. Deshalb darf der Einzelhändler bzw. der Discounter ABC den Kunden durchaus darauf hinweisen, dass die Pfandauszahlung nur in dem Geschäft erfolgen kann, in dem die Getränkeflasche zurückgegeben wurde.

Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel

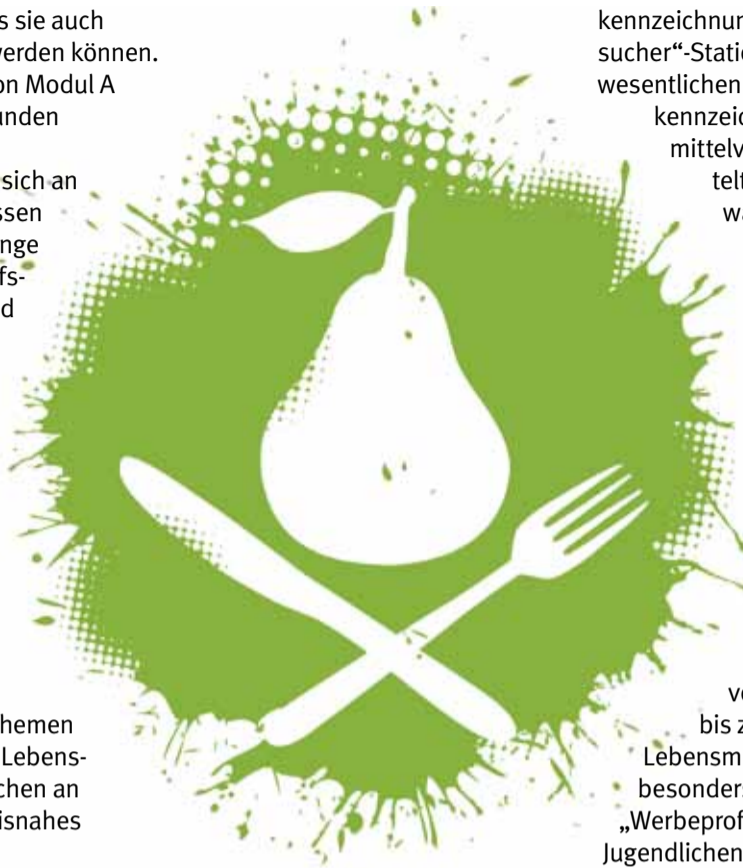
Das interaktive Lernangebot „Ess-Kult-Tour“ ist das neue Angebot der Verbraucherzentrale zur Förderung der Konsumkompetenzen von Jugendlichen im Bereich Lebensmittel und Ernährung. Erlebnisorientierte Stationen machen die Welt der Lebensmittel erlebbar und unterstützen Jugendliche dabei, Produktinformationen zu bewerten und Kaufentscheidungen abzuwägen. So können sie in Zukunft ihre Konsumententscheidungen bedarfsgerecht und selbstbestimmt treffen.

Die Ess-Kult-Tour wird von einer geschulten Ernährungsfachkraft der Verbraucherzentrale zusammen mit der jeweiligen Lehrkraft an Schulen durchgeführt und eignet sich für den fächerübergreifenden Unterricht oder für Projektwochen. Das Lernangebot wird für verschiedene Schul- bzw. Altersstufen in zwei Varianten angeboten und kann flexibel auf die jeweilige Zielgruppe zugeschnitten werden. Das Modul A richtet sich besonders an Jugendliche der Klassen 7 bis 10 und besteht aus fünf Stationen, die im Rotationsprinzip in Kleingruppen durchlaufen werden. Die Stationen sind inhaltlich voneinander

unabhängig, so dass sie auch einzeln bearbeitet werden können. Die Durchführung von Modul A dauert drei Schulstunden à 45 Minuten.

Das Modul B richtet sich an Jugendliche der Klassen 11 bis 13 sowie an junge Erwachsene in Berufsschulen, -kollegs und weiterführenden Schulen. Es bietet vier Stationen, an denen Kleingruppen über die gesamte Veranstaltungsdauer arbeiten. Bei Modul B müssen zwei Schulstunden à 45 Minuten eingeplant werden. Dabei knüpfen die Themen des Parcours an die Lebensrealität der Jugendlichen an und vermitteln praxisnahes Alltagswissen.

So informiert die Station „Snackchecker“ über die Nährstoffe in Lebensmitteln, den Tagesbedarf und die Nährwert-



Ess-Kult-Tour
Entdecke die Welt der Lebensmittel!

kennzeichnung. An der „Spurensucher“-Station werden die wesentlichen Elemente der Pflichtkennzeichnung auf Lebensmittelverpackungen vermittelt. Anhand ausgewählter Zutatenlisten erfahren die Jugendlichen unter anderem, welche Zusatzstoffe in Lebensmitteln stecken und welche Funktion sie haben. Die Station „Umweltexperte“ zeigt mit Hilfe eines Ökobilanzrechners die Faktoren auf, die von der Herstellung bis zum Verzehr eines Lebensmittels die Umwelt besonders belasten. Als „Werbeprofis“ setzen sich die Jugendlichen kritisch mit Lebensmittelwerbung auseinander, erkennen Werbestrategien und erarbeiten, wie sie Kaufentscheidungen unabhängig

von Werbung treffen können. Abschließend können die Schüler als „Selbsterkenner“ (Modul A) mittels eines Fragebogens das eigene Essverhalten reflektieren oder als „Chefkoch“ (Modul B) aus frischen Zutaten selbst erdachte Pesto-Kreationen zubereiten, verkosten und mit handelsüblichen Produkten vergleichen. Die Durchführung wird im Rahmen des Nationalen Aktionsplans IN FORM, Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung, durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) gefördert. Interessierte Lehrkräfte können die Veranstaltungen gemeinsam mit einer geschulten Ernährungsfachkraft der Verbraucherzentrale nach Absprache an ihrer Schule durchführen. Die Anwesenheit und Begleitung der Lehrkraft ist bei der gesamten Veranstaltung erforderlich. Daneben bietet die Verbraucherzentrale auch Lehrerfortbildungen zur Ess-Kult-Tour an.

Nähere Informationen erhalten Sie über Ihre Verbraucherzentrale (siehe Seite 8).

Telefonabzocke bei Nahrungsergänzungsmitteln

Viele Verbraucher beschwerten sich zur Zeit über die aggressive Werbung mehrerer Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln. Die Masche ist immer dieselbe: Bevorzugt Personen über 80 Jahre werden ohne ihre vorherige ausdrückliche Erlaubnis angerufen und durch gezielte Werbetaktiken zur Bestellung einer Probepackung eines Nahrungsergänzungsmittels überredet. Versprochen wird Gesundheit zum kleinen Preis: Gesteigerte Gedächtnisleistung und Konzentrationsfähigkeit durch die Einnahme von Gingko-Präparaten und ein starkes gesundes Herz durch Omega 3-Fettsäuren soll es günstiger geben als in der Apotheke. Was die Anrufer verschweigen: Verbrauchern, die sich auf die Bestellung eines „Monatsvorrats

zum Probierpreis“ einlassen, wird mit Erhalt dieser Probepackung gleichzeitig ein Abonnement-Vertrag mit Mindestlaufzeiten von bis zu einem Jahr untergeschoben, wenn nicht rechtzeitig innerhalb von 14 Tagen widerrufen wird. Zwar sind diese unerbetenen Werbeanrufe schon seit vielen Jahren verboten, dennoch können am Telefon rechtswirksame Verträge abgeschlossen werden. Die Firmen nutzen vermeintlich typische Gesundheitsprobleme und damit verbundene Ängste auf dreiste Weise aus, um den Absatz ihrer Produkte zu fördern. Am Ende stimmen viele Verbraucher einer Bestellung gegen ihren eigentlichen Willen zu, oft genug nur, um den ungebeten Anrufer endlich loszuwerden. Dabei sind die Kosten für eine solche Probepackung mit 4,95 Euro oder 9,95 Euro relativ gering. Doch wird nach Erhalt

dieser Probepackung nicht fristgerecht widerrufen, wird es teuer. Dann sollen monatliche Kosten von 14,95 Euro bis 24,95 Euro entstehen. Je nach Lieferrhythmus werden zwischen zwei und fünf Monatspackungen pro Lieferung gesendet. Die entsprechenden Rechnungsbeträge liegen bei rund 60 Euro bis 100 Euro. Insgesamt sollen Verbraucher für die Probepackung und die Lieferungen für die Mindestlaufzeit zwischen 174,35 Euro und 338,75 Euro bezahlen. Doch bloßes Schweigen zu einem Vertragsangebot stellt keine gültige Willenserklärung dar. Daher kommt kein wirksamer Vertrag zustande. Besonders dreist: In einigen der Verbraucherzentrale vorliegenden Fällen wurde der Werbeanruf als Meinungsfrage einer bekannten Apothekenzeitschrift oder als Umfrage zu Arzneimitteln getarnt. Als Dankeschön sollten die Umfrageteilnehmer eine Monatspackung eines Gingkopräparates erhalten. Mit Lieferung dieses „Dankeschöns“ kam aber auch eine Rechnung über 9,95 Euro

Widerrufserklärung nach Erhalt der Probepackung hielt in mehreren Fällen die Unternehmen nicht von weiteren Lieferungen, Rechnungen und Mahnungen ab. Wurde die Widerrufserklärung nur als Standardbrief versandt, bestritten die Unternehmen den Erhalt eines fristgerechten Widerrufs und forderten den Beweis durch Einschreiben- oder Paket-Einlieferungsbeleg.

Teilweise geben die Firmen zwei verschiedene Adressen für den Widerruf an, je nachdem, ob in Textform oder durch Rücksendung der Ware widerrufen wird. Wird der Widerruf oder die Ware an die falsche Adresse gesendet, erkennt das Unternehmen den Widerruf nicht an. Diese Formalitäten sind für Verbraucher verwirrend. Ein Unternehmen gab zudem für den Widerruf eine Postfach-Adresse an. Dies ist jedoch unzulässig, denn für die Widerrufsbelehrung ist die Angabe einer ladungsfähigen Anschrift gesetzlich vorgeschrieben. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat daher rechtliche Schritte eingeleitet.

Aus Beweisgründen sollte eine Widerrufserklärung grundsätzlich als Einwurf-Einschreiben versendet werden, am besten unter Vorabsendung des Widerrufs per E-Mail oder Fax. Doch dadurch entstehen zusätzlich unnötige Kosten. Daher fordern die Verbraucherzentralen schon seit Jahren die so genannte „Bestätigungslösung“, nach der auf unerlaubte Telefonwerbung hin abgeschlossene Verträge erst wirksam werden, wenn der Verbraucher den Vertragsabschluss durch seine Unterschrift schriftlich bestätigt. Momentan können sich Verbraucher gegen unerlaubte Telefonwerbung und untergeschobene Verträge am wirkungsvollsten wehren, wenn sie sich derartige Werbegespräche gleich zu Beginn verbitten und auflegen.

Grundsätzlich gilt: Eine telefonische Bestellung kann innerhalb der Widerrufsfrist ohne Begründung rückgängig gemacht werden, entweder in Textform oder durch Rücksendung der Ware. Um den fristgerechten Widerruf beweisen zu können, ist eine Sendung per Einschreiben oder als Paket dringend zu empfehlen und der Beleg aufzubewahren.

nd Probleme

Frage: Ich habe Einwegflaschen im Supermarkt XY zurückgegeben, aber vergessen, den Pfandbon beim Einkauf einzulösen. Zuhause habe ich festgestellt, dass auf dem Bon der Satz „Pfandgutschein. Zum Einlösen an der Kasse während der nächsten 14 Tage“ aufgedruckt war. Krankheitshalber kam ich aber erst wieder nach vier Wochen in den Markt. Dort verweigerte man mir die Pfandauszahlung. Ist das erlaubt?

Antwort: Nein! Diese Regelung ist grob rechtswidrig. Entscheidend ist, dass bereits eine Rücknahme der Verpackung durch den Händler stattgefunden hat. Damit besteht die Verpflichtung zur Pfanderstattung an den Verbraucher. Die Verjährung dieses Anspruchs ist in der Verpackungsverordnung gar nicht geregelt. Der Pfandbon ist aus Sicht der Verbraucherzentrale aber zivilrechtlich als „Kleines Inhaberpapier“ anzusehen. Es unterliegt der regelmäßigen Verjährungsfrist von mindestens drei Jahren gemäß § 195 BGB. Die Verbraucherzentrale mahnte deshalb den betreffenden Supermarkt erfolgreich ab: Die Verbraucher können den Pfandbon nun innerhalb von drei Jahren einlösen, gerechnet ab dem 31.12. des Jahres der Erzeugung des Pfandbons. Diese Verjährungsfrist gilt generell für Pfandbons über Einweg- und Mehrwegpfand. Verbraucher, die im Handel auf kürzere Befristungen treffen, können sich an die Verbraucherzentrale wenden.



und ein untergeschobener Abonnement-Vertrag, falls nicht innerhalb von 14 Tagen widerrufen wurde. Doch selbst eine fristgerechte



Azofarbstoffe in Lebensmitteln – es geht auch ohne!

Knallbunte und kräftige Farben bei Lebensmitteln wie Süßigkeiten, Getränkeirup oder Backdekor werden häufig durch den Einsatz bestimmter „Azofarbstoffe“ erzielt. Zwar müssen die eingesetzten Farbstoffe als Zusatzstoffe zugelassen sein und dürfen nicht die Gesundheit gefährden, doch können sie individuelle Unverträglichkeitsreaktionen, beispielsweise pseudoallergische Reaktionen wie Nesselsucht, auslösen.

Außerdem stehen einige Azofarbstoffe im Verdacht, zum Auftreten von Hyperaktivität bei Kindern beizutragen. Daher muss seit 20. Juli 2010 bei Lebensmitteln, die die Azofarbstoffe Tartrazin (E 102), Gelborange S (E 110), Azorubin (E 122), Cochenillerot A (E 124) und Allurarot AC (E 129) oder den Farbstoff Chinolingelb (E 104) enthalten, folgender Warnhinweis an gut sichtbarer Stelle und leicht lesbar auf der Verpackung ange-

bracht werden: „Kann Aufmerksamkeit und Aktivität bei Kindern beeinträchtigen“. Produkte, die noch vor dem 20. Juli 2010 in den Handel gebracht wurden, dürfen noch bis zum Ablauf des Mindesthaltbarkeits- oder Verbrauchsdatums ohne Warnhinweis verkauft werden. Um die korrekte Umsetzung der Warnhinweispflicht zu beobachten, hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg regelmäßige Marktchecks durchgeführt. Im Juli und September 2010 sowie im März und Anfang August 2011 wurde der Einsatz und die Kennzeichnung der warnhinweispflichtigen Azofarbstoffe erfasst. Dabei zeigte sich, dass viele Hersteller mittlerweile auf diese Farbstoffe verzichten und stattdessen andere Farbstoffe oder färbende Frucht- und Pflanzenkonzentrate einsetzen. Im September 2010 wurden 23 Produkte mit enthaltenen Azofarbstoffen erfasst,

doch nur ein einziges Produkt verfügte über den entsprechenden Warnhinweis. Im März 2011 wurde der Marktcheck wiederholt: Nur noch zwei der 23 Produkte enthielten warnhinweispflichtige Azofarbstoffe, eines davon allerdings immer noch ohne Warnhinweis. Sieben der 23 Produkte waren zu diesem Zeitpunkt leider nicht im Handel zu finden, bei 14 Produkten wurden die Rezepturen verändert und die Azofarbstoffe ersetzt. Anfang August 2011 fanden sich von den 23 Produkten 17 im Handel, darunter nur ein Produkt, das nach wie vor Azofarben einsetzt und diese auch mit entsprechendem Warnhinweis korrekt kennzeichnet. Im März 2011 wurden in die Beobachtungsliste drei weitere Produkte aufgenommen, die auch im August 2011 nach wie vor Azofarbstoffe enthalten und den verpflichtenden Warnhinweis tragen. Bei allen drei Produkten findet sich der Warnhinweis im direkten Anschluss an die Zutatenliste. Damit ist der Hin-

weis im umgebenden Text schwer auffindbar. Nur wer die Kennzeichnung aufmerksam studiert, wird den Warnhinweis lesen. Die gesetzlichen Vorgaben „an gut sichtbarer Stelle“ und „leicht lesbar“ sind hier nicht ausreichend und müssen daher konkretisiert werden. Allerdings ist von Kindern, die von farbenfrohen Getränken und Süßwaren besonders angesprochen werden und diese häufig auch von ihrem Taschengeld kaufen, nicht zu erwarten, dass sie die Lebensmittelkennzeichnung beachten. Daher fordert die Verbraucherzentrale, auf den Einsatz warnhinweispflichtiger Azofarbstoffe vollständig zu verzichten, bis deren Unbedenklichkeit eindeutig und in unabhängigen Studien nachgewiesen wurde. Wie die Marktchecks zeigen, stehen den Herstellern Alternativen zur Verfügung. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wird die korrekte Umsetzung der Warnhinweispflicht aufmerksam weiter beobachten.



Falsche Grundpreisangabe bei Gratiszugaben

Unternehmen suchen immer wieder nach Möglichkeiten, die gesetzlichen Regelungen zur Grundpreisangabe zu umgehen und Verbrauchern den Preisvergleich zu erschweren. Jetzt sorgt ein Urteil zumindest zum Teil für Klarheit.

Bei Aktions- oder Rabattangeboten wird der Preisvergleich für Verbraucher oftmals durch Werbung erschwert. Die tatsächliche Ersparnis wird verschleiert dargestellt und ist nur schwer nachvollziehbar.

Umso wichtiger wäre es, dass hier die gesetzlich vorgeschriebene Grundpreisangabe für mehr Transparenz und eine bessere Vergleichsmöglichkeit sorgt. Doch auch diese bringt nicht immer mehr Klarheit: Beispielsweise bewarb ein Lebensmittelhändler in einem Prospekt eine Kiste Limonade mit einer Gratiszugabe von zwei weitere-

ren Flaschen. Als Grundpreis gab das Unternehmen den Preis für einen Liter bezogen auf die Kiste (12 Flaschen) und die Gratiszugabe, also insgesamt 14 Flaschen, an. Durch diesen Trick wurde der Eindruck erweckt, die Limonade sei im Vergleich zu Produkten anderer Hersteller besonders günstig. Dabei wurden lediglich für einen begrenzten Aktionszeitraum Gratisflaschen dazugegeben. Am eigentlichen Preis für das Getränk änderte das jedoch gar nichts.

Auf eine Abmahnung reagierte der Händler zunächst nicht. Daraufhin verklagte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg den Lebensmittelhändler. Das Landgericht Köln stützt unsere Auffassung mit einem aktuellen Urteil vom 20.7.2011 (Az: 84 O 91/11, nicht rechtskräftig) und sieht in der beschriebenen Art der Grundpreisangabe einen Verstoß gegen die Preisangabenverordnung und das Irreführungsverbot. Dieses Urteil bringt nun etwas mehr Klarheit für Verbraucher. Es zeigt aber auch, dass der Gesetzgeber gefordert ist, eindeutige Regelungen zu formulieren. Bereits im Herbst letzten Jahres hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg auf den Regelungsbedarf bei der Angabe von Grundpreisen hingewiesen. Das aktuelle Urteil macht deutlich, dass auch im Zusammenhang mit der Bewerbung von Sonderangeboten klare gesetzliche Regelungen für die korrekte und verbraucherfreundliche Angabe von Grundpreisen dringend notwendig sind.

„Kindermilch“ wesentlich teurer als Kuhmilch

„Kindermilch“, ein Kuhmilcherersatzgetränk für Kinder ab dem zwölften Lebensmonat bzw. dem ersten Lebensjahr, ist bis zu viermal teurer als normale Kuhmilch. Die Lebensmittelindustrie bewirbt „Kindermilch“ als besonders geeignet für Kleinkinder, obwohl deren tatsächlicher Mehrwert nicht nachgewiesen ist.

In einem aktuellen Marktcheck hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg den Preis von 23 Kindermilchprodukten von insgesamt sechs Herstellern untersucht – bis auf eine Ausnahme war die Ersatzmilch in allen Fällen teurer als Kuhmilch (Trinkmilch 1,5 Prozent Fett).

Bei der teuersten Kindermilch (2,10 Euro/l) empfiehlt der Hersteller eine tägliche Verzehrsmenge von 480 Millilitern. Eltern müssen also mit Ausgaben in Höhe von 368 Euro pro Jahr rechnen. Trinkmilch verursacht bei gleicher Verzehrsmenge und einem Literpreis von 0,54 Euro (Handelsmarke) beziehungsweise 1,01 Euro (Markenmilch) nur Ausgaben in Höhe von 95 bis 177 Euro im Jahr. Damit zahlen Verbraucher pro Jahr bis zu 200 Euro mehr für die vom Hersteller empfohlene Verzehrsmenge „Kindermilch“ als für die gleiche Menge Trinkmilch einer preiswerten Handelsmarke. Und ein direkter Preisvergleich ist oftmals gar nicht möglich, da sich der Grundpreis bei der meistens in Pulverform angebotenen Ersatzmilch in der Regel auf das Gewicht und nicht auf die verzehrsfertige Menge bezieht. Aus Sicht der Verbraucherzentrale besteht hier Regelungsbedarf, denn Eltern müssen die Möglichkeit haben, einen Grundpreisvergleich in Bezug auf die verzehrsfertige Pulvermilch vorzunehmen.



Mit der massiven Bewerbung dieser Produkte wird dem Kunden suggeriert, dass das Ersatzprodukt für die Ernährung von Kleinkindern besser geeignet sei als Kuhmilch. Tatsächlich ist die Zusammensetzung der „Kindermilch“ im Vergleich zum „Original“ eine andere: Der Eiweißgehalt des Surrogats wurde reduziert, ebenso ist der Calciumgehalt im Vergleich zu Kuhmilch geringer, zugesetzt werden unter anderem Eisen und Vitamin D. Die Notwendigkeit und der Nutzen sind jedoch umstritten: Für Kleinkinder ab 12 Monaten ist eine Verzehrsmenge von 300 bis 330 Milliliter fettarmer Milchprodukte täglich angemessen. Einige Hersteller von „Kindermilch“ empfehlen jedoch Trinkmengen bis zu 500 Milliliter pro Tag: Damit liegt die Eiweißaufnahme aus „Kindermilch“ nur

unwesentlich unter der Eiweißzufuhr aus Kuhmilch, wenn von dieser die empfohlenen 300 Milliliter verzehrt werden. Dagegen liefert „Kindermilch“ wesentlich mehr Fett und Kohlenhydrate. So enthalten 500 Milliliter Kindermilch etwa 15 Gramm Fett, während 300 Milliliter fettarme Kuhmilch lediglich 4,5 Gramm Fett liefern. Fazit: Gesunde Kleinkinder können ab dem 10. Lebensmonat an die normale Familienkost herangeführt werden und damit auch Milch- und Milchprodukte zu sich nehmen – bei einer ausgewogenen Ernährung werden keine besonderen Lebensmittel wie „Kindermilch“ oder ähnliche Produkte benötigt.



Betrug mit angeblicher Hausverlosung im Internet

Die Teilnahme an Quizsendungen und die Beantwortung von Quizfragen per Telefon oder SMS ist inzwischen so alltäglich geworden, dass kaum jemand eine strafbare Handlung dahinter vermutet. Auch im Internet haben sich solche Quizveranstaltungen etabliert und werden als unterhaltsamer Zeitvertreib von vielen Usern gern genutzt. Noch reizvoller ist die Teilnahme an einer Internetquizveranstaltung natürlich dann, wenn für die erfolgreiche Beantwortung der Fragen ein lukrativer Gewinn in Aussicht gestellt wird. Ein solcher Gewinn wurde den Teilnehmern einer Internetquizveranstaltung in Gestalt einer Doppelhaushälfte, die dem Veranstalter angeblich selbst gehörte, versprochen. Die Teilnahme an dieser Quizveranstaltung, die im Grunde ein illegales Glückspiel war, hatte jedoch einen Haken: Sie war nicht kostenlos. Alle Teilnehmer mussten eine so genannte Gebühr in Höhe von 19 Euro bezahlen, um bei dem Quiz mitmachen und sich

auf den Gewinn einer Doppelhaushälfte freuen zu dürfen. Zu diesem Zeitpunkt hatte allerdings der Veranstalter überhaupt keine behördliche Erlaubnis für das Internet-Glückspiel, das er als Quizveranstaltung getarnt hatte. Er sollte diese Erlaubnis auch nie bekommen, stattdessen eine behördliche Untersagungsverfügung wegen der Veranstaltung eines illegalen Internetglückspiels. Zu diesem Zeitpunkt hatte er jedoch von den über 18.000 Teilnehmern bereits eine Summe von fast 300.000 Euro einkassiert. Die Doppelhaushälfte erhielt allerdings keiner der vielen Teilnehmer. Sie war lediglich der Köder gewesen.

Die Verurteilung des Veranstalters zu einer zweijährigen Bewährungsstrafe durch das Landgericht München hilft seinen Opfern hier

kaum, da er nur an wenige Teilnehmer, die mit der Einschaltung eines Rechtsanwalts gedroht hatten, den Beitrag zurückzahlte. Den Löwenanteil der einkassierten Gelder hatte er schon für eigene Zwecke verbraucht. Dieser Fall macht deutlich, mit welchen einfachen Mitteln ein Betrugsszenario im Internet aufgebaut werden kann. Da der Beitrag mit 19 Euro für die einzelnen

„Quizteilnehmer“ gering war, musste auch keine große Hemmschwelle überwunden werden, um diese Summe auf gut Glück zu riskieren. Genau dies entsprach auch der Kalkulation des Veranstalters, dem durchaus bewusst war, dass es bei derartigen Betrugsmanövern auf eine möglichst große Anzahl von Opfern ankommt, um den gewünschten finanziellen Erfolg zu erzielen. Offenkundig war auch die behördliche Kontrolle nicht effektiv, da die Untersagungsverfügung erst ergangen ist, nachdem bereits ein finanzieller Schaden in sechsstelliger Höhe entstanden war. Eine schnellere Reaktion der Behörden ist in solchen Fällen erforderlich und setzt natürlich eine entsprechende personelle Ausstattung voraus.



Nachträgliche Widerrufsbelehrung – Aushöhlung des Verbraucherschutzes

Es gibt keine sicheren Erkenntnisse, wie hoch die Anzahl der Verbraucher ist, die schon vor dem Abschluss eines Vertrages über ihr Widerrufsrecht bei Haustürgeschäften, Kaffeefahrten oder Fernabsatzkäufen Bescheid wissen. Vermutlich sind es nur wenige. Genau aus diesem Grund hat der Gesetzgeber festgelegt, dass Anbieter ihre Kunden bei Abschluss dieser Verträge über ihr gesetzliches Widerrufsrecht belehren müssen. Die Belehrung muss in Textform geschehen und dem Kunden auch ausgehändigt werden. Das bloße Vorzeigen des Belehrungstextes genügt dagegen nicht. Genau dieser Methode bedienen sich jedoch unseriöse Anbieter, die ihre Produkte an der Haustüre oder auf Kaffeefahrten verkaufen und die Widerrufsbelehrung den Verbrauchern zwar vorzeigen, sie aber anschließend wieder einkassieren, so dass den Kunden der Belehrungstext mit den für sie wichtigen rechtlichen Informationen nicht zur



Ansicht verbleibt. Der Zweck dieser Vorgehensweise ist klar: Aus den Augen, aus dem Sinn! Wenn die Kunden nach der Unterzeichnung eines Vertrages an der Haustür oder auf einer Kaffeefahrt den Text der Widerrufsbelehrung nicht mehr zur Hand haben, wird das Widerrufsrecht kaum im Gedächtnis bleiben, die Frist für den Widerruf wahrscheinlich versäumt und die Kunden sind der Meinung, an den Vertrag gebunden zu sein. Das ist jedoch nicht der Fall. Eine Widerrufsbelehrung hat keine rechtliche Wirkung, wenn der Text der Belehrung nicht beim Kunden verbleibt. In solchen Fällen wird von Anbietern, meist erst auf Anforderung der Kunden, der Text der Widerrufsbelehrung nachgereicht. Eine Belehrung nach Vertragsabschluss ist zwar rechtlich zulässig, muss aber inhaltlich korrekt sein. Hier beginnt in vielen Fällen der zweite Akt der Verbrauchertäuschung, wenn einfach nur eine Fotokopie der ursprüngli-

chen Belehrung nachgereicht wird, die dem Kunden bei Vertragsabschluss vorgelegt wurde. In dieser Widerrufsbelehrung wird zumeist eine Frist von zwei Wochen genannt und exakt diese Fristangabe ist falsch. Bei einer Belehrung nach Vertragsabschluss muss die Widerrufsfrist einen Monat betragen, andernfalls ist die Belehrung rechtswidrig und wirkungslos. Die Verbraucher haben in diesem Fall ein zeitlich unbegrenztes Widerrufsrecht und derartige Widerrufsbelehrungen, die nur die Täuschung von Kunden bezwecken, können mit Abmahnverfahren und Unterlassungsklagen verfolgt werden. Aus den Erfahrungen in der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale kann jedoch nur ein Fazit gezogen werden: Die Möglichkeit der nachträglichen Widerrufsbelehrung war ein Fehler des Gesetzgebers, der baldmöglichst korrigiert werden sollte.

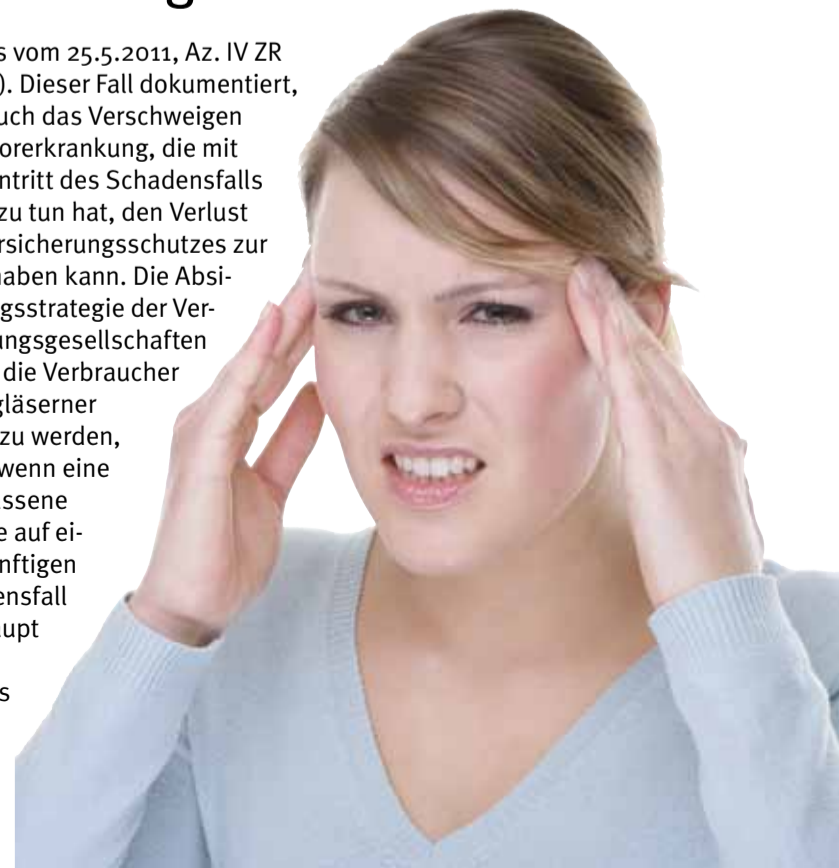
Verschweigen von Krankheiten kann den Versicherungsschutz kosten

Versicherungsgesellschaften nutzen jede Möglichkeit, ihre Leistungspflicht mit Hinweis auf das Verschweigen von Vorerkrankungen oder Beschwerden abzulehnen und den Versicherungsvertrag anzufechten, mit der Folge, dass der Kunde den Versicherungsschutz verliert. Um dieses Vorgehen überhaupt erst zu ermöglichen, verwenden Versicherungen in ihren Vertragsbedingungen extrem weit gefasste Erklärungen, in welchen die Kunden ihre Ärzte von der Schweigepflicht befreien. So musste in einem Fall, den der Bundesgerichtshof zu entscheiden hatte, der Verbraucher bei Abschluss einer Risikolebensversicherung eine Erklärung unterzeichnen, wonach die Versicherungsgesellschaft die Berechti-

gung erhielt, zur Nachprüfung seiner Angaben alle Ärzte, bei denen er in Behandlung war oder sich in Behandlung begeben werde, über seine Gesundheitsverhältnisse zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zu befragen. Diese Berechtigung sollte überdies für einen Zeitraum von drei Jahren vor und drei Jahren nach Abschluss des Versicherungsvertrages gelten. Auch die Ärzte, die den Kunden im letzten Jahr vor seinem Tod untersucht oder behandelt hatten, durften nach dieser Klausel im Versicherungsvertrag befragt werden. Als der Versicherungskunde an den Folgen einer Hautkrebs-erkrankung verstorben war, teilte die zuletzt behandelnde Ärztin der Versicherung mit, dass der Kunde seit Jahren und bereits vor dem

Abschluss der Risikolebensversicherung an Morbus Crohn, einer schweren entzündlichen Darmerkrankung, gelitten hatte. Diese Erkrankung hatte er jedoch im Versicherungsantrag nicht angegeben. Aus diesem Grund verweigerte die Versicherungsgesellschaft seiner Witwe, die Bezugsberechtigte war, die Todesfall-Leistung. Sie hatte mit ihrer Klage durch sämtliche Instanzen keinen Erfolg, da auch der Bundesgerichtshof die Ansicht vertrat, dass der verstorbene Versicherungsnehmer die Erkrankung an Morbus Crohn, die unstreitig überhaupt nicht zu seinem Tod geführt hatte, arglistig verschwiegen habe und die Versicherung damit zur Anfechtung des Vertrages und zur Verweigerung der Leistung berechtigt war (Be-

schluss vom 25.5.2011, Az. IV ZR 191/09). Dieser Fall dokumentiert, dass auch das Verschweigen einer Vorerkrankung, die mit dem Eintritt des Schadensfalls nichts zu tun hat, den Verlust des Versicherungsschutzes zur Folge haben kann. Die Absicherungsstrategie der Versicherungsgesellschaften zwingt die Verbraucher dazu, gläserner Kunde zu werden, selbst wenn eine unterlassene Angabe auf einen künftigen Schadensfall überhaupt keinen Einfluss hat.



Zweifelhafter Boom bei Grau-Grünen Kapitalanlagen



Die viel zitierte Energiewende scheint immer häufiger auch beim Anleger anzukommen. Zunehmend erhalten wir Anfragen zu Geldanlageangeboten von Anbietern, die den Trend gewittert haben und ihn zum Vertrieb höchst riskanter Produkte nutzen. Die Gefahr ist groß, dass nach der Lehman-Pleite nun erneut das Kapital vieler Sparer, das sie für die Altersvorsorge angespart haben, auf dem Spiel steht. So wirbt ein Anbieter mit Anzeigen für den Kauf von Genussrechten an der Prokon Regenerative Energien GmbH & Co. KG: „Rentabel, Flexibel, Einfach. Investieren Sie in den Zukunftsmarkt der Erneuerbaren Energien! Schon ab 100 Euro Anlagebetrag, aktuelle Verzinsung von 8 Prozent, jetzt mit Inflationsausgleich.“ Viele Haushalte haben Werbung für die Genussrechte auch per Post erhalten. Über 660 Millionen Euro hat das Unternehmen auf diese Weise von rund 40.000 Anlegern bereits eingesammelt. Wir halten einige der Werbeaussagen in hohem Maße für irreführend, was inzwischen ein Gerichtsurteil des Landgerichts Itzehoe (15. März 2011, Az 5 O 66/10) auch bestä-

tigt hat. „Rentabel“? Wer die Risikohinweise auf fünf A4 Seiten im Verkaufsprospekt gelesen hat, weiß, dass ein Totalverlustrisiko droht. Und wer sich über die Ertragsaussichten selbst einen Eindruck bilden will, findet auf der Internetseite von Prokon sogar im August 2011 nur einen Geschäftsbericht für das Geschäftsjahr 2009. Und selbst bezüglich der dort veröffentlichten Zahlen sind Zweifel angebracht: Einen uneingeschränkten Bestätigungsvermerk eines Wirtschaftsprüfers sucht man vergebens. Gleiches gilt für die auf der Website dargestellten aktuelleren Zahlen. „Flexibel“? Von wegen, die Mindestvertragsdauer beträgt fünf Kalenderjahre und selbst dann kann man erst mit Frist von sechs Monaten zum Jahresende kündigen. „Einfach“? Wenn eine Geldanlage auf 126 Seiten Verkaufsprospekt erklärt werden muss, kann man sie wohl kaum als einfach bezeichnen. Ein anderes Beispiel für die besonderen Risiken des Grauen Kapitalmarktes liefert die Carpediem Vertriebsgesellschaft mbH. Sie vertreibt hoch riskante Anlageprodukte in Form von un-

ternehmerischen Beteiligungen – so genannte Garantie Hebel Pläne – an unerfahrene Anleger. Rund 200 Millionen Euro hat die Gesellschaft bereits eingesammelt. Höchst problematisch ist dabei, wenn Berater von Carpediem, wie Betroffene es uns schildern, Anlegern zur Kündigung bestehender Altersvorsorgeprodukte wie Sparanlagen, Staatsanleihen, Bausparverträgen, Lebens- und Rentenversicherungen oder im Rahmen der Riester- und Rürup-Rente geförderter Altersvorsorgeverträge raten. Mit Slogans wie „Wahrheit! Klarheit! Ehrlichkeit“ und „Aktiv gegen Betrug in der Finanzbranche“ suggeriert Carpediem Glaubwürdigkeit. Doch wer behauptet, dass Kapitalanlagen mit Renditen unterhalb von zehn Prozent pro Jahr für den Vermögensaufbau ungeeignet seien, offenbart einen grundlegenden Mangel an Sachkunde. Das bunte Treiben am Grau-Grünen Kapitalmarkt nimmt in diesen Tagen immer groteskere Züge an. Aber wer bietet dem Einhalt? Die Finanzaufsicht? Fehlanzeige, sie ist nicht zuständig für solche Produkte und wird es auch in Zukunft nach dem Willen des Gesetzgebers nicht sein. Die Gerichte? Sie können erst urteilen, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist. Der Gesetzgeber? Der will den Graumarkt zwar mit Beipackzetteln, Beratungsprotokollen und Sachkundennachweisen regulieren. Doch für den Direktvertrieb gelten die ohnehin viel zu laxen Vorschriften nicht. Der Boom Grau-Grüner Kapitalanlagen auf Kosten von gutgläubigen Altersvorsorge-Sparern darf so nicht weitergehen. Frau Aigner, Sie sind am Zug.

Achtung Jahresschlussverkauf: Die Riester-Rente

Das Jahresendgeschäft hat bei Finanzdienstleistungen eine langjährige und wenig ruhmreiche Tradition. Mit zum Teil fadenscheinigen Argumenten wird seit Jahren der Vertrieb von Finanzprodukten angeheizt – meist komplett vorbei am Bedarf der Ratsuchenden. Noch heute haben wir es in unserer Beratungspraxis zur privaten Altersvorsorge regelmäßig mit noch im Dezember 2004 verkauften Lebens- und Rentenversicherungen zu tun. Damals wurde diese Vorsorgeform noch in Massen an den Verbraucher gebracht, nicht selten hatten Ratsuchende mehrere Verträge kurz vor Jahresende abgeschlossen. Warum? „Sichern Sie sich die Steuervorteile durch Abschluss noch in 2004!“ hieß es damals. Zum 1. Januar 2009 wurde dann die Abgeltungssteuer auf Kursgewinne von Aktien eingeführt, so dass es Ende 2008 zu einem Schlussverkauf von speziellen Investmentfonds kam. In 2011 steht ein weiterer Schlussverkauf an, diesmal betrifft es die Riester-Rente. Das Argument der Anbieter: Für neu abgeschlossene Riester-Verträge ab dem 1.1.2012 kann als frühester Auszahlungsbeginn nur noch das 62. Lebensjahr vereinbart werden. Wer noch in 2011 abschließen möchte, könne sich die Option offenhalten, schon mit 60 in Rente zu gehen. Eine weitere Änderung soll dem Riester-Absatz Rückenwind geben: Ab dem 1.1.2012 dürfen die Versicherer für die Berechnung der garantierten Rente nicht mehr mit 2,25 Prozent Verzinsung rechnen, sondern nur noch mit höchstens 1,75 Prozent. Dieser oft als Garantiezins bezeichnete Kalkulationszins sinkt also um ein halbes Prozent. Damit sinken auch die garantierten Renten ab nächstem Jahr. Das kann je nach Einzelfall die garantierte Rente

schon mal um 10 Prozent schmälern. Also, noch schnell in 2011 eine Riester-Rentenversicherung abschließen? Ist da was dran? Nein. Die Argumentation ist nichts als Vertriebspropaganda. Entscheidungen in Sachen Altersvorsorge sollten von solchen Marginalien wirklich nicht abhängen. Erstens: Der Rentenbeginn bei der Riester-Rente ist gekoppelt an den frühest möglichen Rentenbeginn in der gesetzlichen Rentenversicherung. Bis auf einige wenige Ausnahmeregelungen können die Versicherten ohnehin mit Abschlägen erst ab dem 63. Lebensjahr in Rente gehen. Dann nützt es auch nichts, wenn der Riester-Vertrag bereits die Option ab 60 vorsieht. Zweitens: Die Änderung des Rechnungszinssatzes sollte die Entscheidung ebenfalls nicht beeinflussen. Denn die Garantierente käme nur dann zur Auszahlung, wenn Versicherer auf Jahre und Jahrzehnte hinweg keine Überschüsse erzielen, am Kapitalmarkt also höchstens 2,25 Prozent jährlich erwirtschaften. Liegen die Erträge, etwa aufgrund von Verlusten oder niedrigen Zinsen, dauerhaft unter 2,25 Prozent, wäre selbst diese Garantieleistung nicht sicher. Die Versicherer haften zwar für die Differenz mit ihrem Eigenkapital, aber auch das Eigenkapital und die Mittel der Auffanggesellschaft Protektor (quasi die Einlagensicherung der Versicherer) sind begrenzt. Angesichts der aktuellen Preissteigerungsrate von rund zwei Prozent ist ein Garantiezins von 2,25 Prozent ohnehin keine sichere Sache, zumal davon ja noch die Kosten der Versicherung abgehen. Wenn die Versicherer weiterhin rund 4 Prozent auf das angelegte Kapital erwirtschaften, spielt es auch keine Rolle, ob davon 2,25 oder 1,75 Prozent garantiert sind, da in jedem Fall die Versicherten 4 Prozent erhalten. Verbraucher können den hektischen Schlussverkaufsparen also mit Gelassenheit begegnen. Stattdessen ist viel wichtiger, dass die Altersvorsorge den eigenen Bedürfnissen entspricht. Die Riester-Rente ist dabei eine von vielen Optionen. Und innerhalb der Riester-Förderung gibt es verschiedene Alternativen: Banksparpläne und klassische Rentenversicherungen für eher sicherheitsorientierte Sparer, Fondssparpläne für risikobereite Sparer oder die Darlehenstilgung für Eigenheimbesitzer. Die Rentenversicherung ist dabei aufgrund der hohen Kosten zu Vertragsbeginn nicht unbedingt die erste Wahl. Nähere Informationen zur Altersvorsorge erhalten Sie in unseren Ratgebern, Vorträgen und persönlichen Beratungen.

BGH: Entgelt für Darlehenskontoführung unzulässig

Ein Entgelt, das eine Bank im Rahmen eines Privatdarlehens für die Kontoführung erhebt, ist unzulässig. Das hat der Bundesgerichtshof (Az. XI ZR 388/10) am 7. Juni 2011 entschieden. Das Gericht sieht in der Kontoführung keine Sonderleistung für den Kunden. Die Kontoführung geschehe allein im Interesse des Kreditinstituts und dafür dürfe kein Entgelt verlangt werden. Nach unserer Auffassung gilt die BGH-Entscheidung für sämtliche Darlehensverträge. Wem ein solches Entgelt in Rechnung gestellt wurde, der kann die Beträge zurückverlangen. Auf unserer Internetseite stellen wir dafür einen Musterbrief zur Verfügung. Gerne schicken wir Ihnen diesen

auch per Post zu. Unsere bisherigen Beobachtungen zeigen, dass aufgrund der Musterbriefe und unserer Abmahnungen einige Banken das Entgelt bereits zurückerstattet haben oder ab sofort nicht mehr in Rechnung stellen. Wir erwarten, dass die Kreditinstitute die Entgelte rechtfertigen, indem sie auf individuelle Vereinbarungen verweisen oder die Anwendbarkeit des BGH Urteils verneinen. Informieren Sie uns daher über eine ablehnende Reaktion Ihrer Bank, damit wir uns dafür einsetzen können, dass die neue Rechtsprechung möglichst umgehend von allen Anbietern anerkannt wird.



Kfz-Versicherung: Worauf achten beim Wechseln?

Im Herbst beginnt alljährlich die heiße Zeit des Wechsels der Kfz-Versicherung. Von den Versicherern werden hierzu verlockende Werbebotschaften verkündet. Ohne Zweifel kann man mit einem Wechsel Etliches an Prämien sparen. Genauso wichtig ist jedoch die Frage, ob der neue Versicherer auch bedarfsgerechtere Bedingungen anbietet. Die Vielfalt an Bedingungen macht den Markt für Kfz-Versicherungen recht undurchsichtig, bietet jedoch auch die Chance, genau das zu bekommen, was man sucht. Doch dass bei den Kfz-Versicherern nicht alles glänzt, was in der Werbung danach klingt, zeigen Erfahrungsberichte von Verbrauchern immer wieder.

Hier einige Beispiele, worauf Sie beim Wechsel achten sollten:

Bei einem Wechsel des Versicherers können die Schadensfreiheitsklassen (SF-Klasse) zum neuen Versicherer mitgenommen werden. Die SF-Klasse ist abhängig von der Dauer des bisherigen Versicherungsverhältnisses und den in dieser Zeit verursachten Schäden. Die Höhe der SF-Klasse entscheidet mit über die Höhe des Versicherungsbeitrags. Verbraucher berichten jedoch, dass ihr bisheriger Versicherer diese Angaben nicht an den neuen Versicherer übermittelte – obwohl dies gesetzlich festgelegt ist – oder unrichtige Angaben dazu machte. Es kommt auch vor, dass der neue Versicherer die gemelde-

ten Daten nicht übernimmt. Wenn sich Versicherer so verhalten, nutzen sie ihre Stellung im Versicherungsmarkt aus. Für Verbraucher kann die Prämienhöhe dadurch mehrere Hundert Euro teurer werden.

Probleme gibt es auch im Kfz-Haftpflichtbereich. Nach einem Unfall bezahlten Versicherer auf Anforderung eines vermeintlich Geschädigten auch dann, wenn der Versicherte dies gar nicht wollte, weil er der Ansicht war, am Unfall gar keine Schuld zu haben. Der Versicherer hörte die Ehefrau des Geschädigten als Zeugin für die Fallbeurteilung. In einem anderen Fall regulierte der Versicherer den angeblichen Schaden von 1.800 Euro, obwohl der eigene Versicherungsnehmer den Schaden als viel geringer betrachtete. Eine weitergehende Prüfung durch den Versicherer erfolgte nicht. Wenn der Versicherer die Schadenskosten übernommen hat, wird der Versicherungs-

nehmer jedoch in eine schlechtere Schadensfreiheitsklasse eingestuft. Diese Rückstufung kann sich der Versicherte dadurch ersparen, dass er dem Versicherer die Schadensleistung rückerstattet, also trotz bestehendem Versicherungsvertrag den Schaden selbst bezahlt. Für den Versicherer ist das interessant, für den Versicherungsnehmer aber nicht.

Solche Fälle zeigen, dass verlockende Prämienangebote allein noch keinen verbraucherfreundlichen Versicherer ausmachen.



Versicherungsberater – (nicht immer) im Interesse der Verbraucher tätig

Versicherungen sind oft kompliziert gestaltet. Umso wichtiger ist es, dass Verbraucher korrekt und umfassend informiert sind. Doch von wem? Versicherungsvertreter verkaufen Versicherungen im Auftrag einer oder mehrerer Versicherungsgesellschaften. Sie stehen auf der Seite der Versicherer. Versicherungsmakler sollen den Verbrauchern einen Marktüberblick verschaffen und sie beraten – doch auch sie haben Provisionsinteressen. Anders hingegen Versicherungsberater: Sie erhalten

ihre Honorare von den sie beauftragenden Verbrauchern, das heißt, sie werden nicht von Versicherern bezahlt und erhalten keine Provisionen. Sie haben ausschließlich auf Seiten der Verbraucher zu stehen und für diese Versicherungsangelegenheiten zu regeln. Der Begriff „Versicherungsberater“ ist geschützt. Um ihn verwenden zu können, bedarf es einer Erlaubnis nach § 34 e Abs. 1 der Gewerbeordnung. Viele Ver-

sicherungsberater gibt es nicht – im Bundesverband der Versicherungsberater e. V. sind ungefähr 100 zusammengeschlossen. Die Verbraucherzentralen halten diese unabhängige Art der Information und Beratung für sinnvoll, erhalten jedoch über ihre Beratungen immer wieder Hinweise, dass auch Versicherungsberater nicht immer verbraucherorientiert arbeiten. So berichtete eine Verbraucherin, dass der vereinbarte Treffpunkt zum Gespräch mit ihrem Versicherungsberater merkwürdigerweise der Bahnhof war und das eigentliche Beratungsgespräch dann in einem Bürohochhaus stattfand, an dessen Eingangstür sie vergeblich ein Namensschild suchte. Der Versicherungsberater beantwortete die Fragen der Verbraucherin nicht, stellte aber eine saftige Rechnung über knapp 2.000 Euro. In einem anderen Fall erhielt ein Verbraucher vom Versicherungsberater für ein als unverbindlich angesehenes Vorgespräch zu einer Berufsunfähigkeitsversicherung eine Rechnung in Höhe von 226,10 Euro. Das Vorgespräch hatte zehn Minuten gedauert! Beispiele dieser Art zeigen, wie trotz klarer gesetzlicher Regelungen auch Versicherungsberater mitunter versuchen, gegen die Interessen der Verbraucher zu arbeiten.

Auslandsreisekrankenversicherung – wichtig oder nicht?

Die Weihnachtszeit ist beliebte Reisezeit. Die Frage: Welche Reiseversicherung ist wichtig? stellt sich damit für viele Reisende erneut. Ganz besonders wichtig werden kann die Auslandsreisekrankenversicherung. Denn für gesetzlich Krankenversicherte besteht während einer Reise Krankenversicherungsschutz nur in bestimmten Ländern, so in Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien und Nordirland, Irland, Island, Israel, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Marokko, Mazedonien, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Tunesien, Türkei, Ungarn und Zypern. Die Krankenkassen geben hierzu Auskunft. In den meisten außereuropäischen Ländern müssen alle Heilbehandlungskosten selbst bezahlt werden. Und selbst aus dem europäischen Ausland dürfen Krankenkassen keinen Rücktransport bezahlen, auch wenn er medizinisch notwendig ist. Der Abschluss einer Reisekrankenversicherung ist hier also sinnvoll. Man sollte jedoch die

Versicherungsbedingungen zuvor genau lesen. Berichte von Verbrauchern zeigen, dass Versicherer Verträge oft nur unter bestimmten Bedingungen anbieten. So gibt es beispielsweise Altersgrenzen und Grenzen für die Reisedauer. Teilweise werden im Leistungsfall die anfallenden Kosten nur zu einem Teil übernommen, ohne dass die Verbraucher bei Abschluss der Versicherung darüber jedoch ausreichend informiert und beraten werden. Die Bedingungswerke der Versicherer unterscheiden sich erheblich: So versichert der eine Versicherer nur den „medizinisch notwendigen Rückflug“ – der von den Ärzten vor Ort jedoch meist nicht attestiert wird, wäre dies doch ein Eingeständnis, dass im Urlaubsland keine ausreichende Versorgung gewährleistet werden kann –, ein anderer jedoch bereits den „medizinisch sinnvollen Rückflug“. Wegen der großen Bedeutung der Auslandsreisekrankenversicherung sind die Versicherer aufgerufen, die beschriebenen Mängel abzustellen. Auch der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder auch die finanzielle Absicherung der bereits angetretenen Reise durch eine Reiseabbruchversicherung gehören für viele Reisende



ganz selbstverständlich dazu. Wenn eine Reise aus genau bestimmten Gründen nicht angetreten werden kann, sehen die Versicherungsbedingungen die Übernahme

der Stornokosten durch den Versicherer vor. Einer dieser Gründe ist eine „unerwartete schwere Krankheit“, die den Antritt der Reise verhindert – sei es die Krankheit

der versicherten Person selbst oder auch naher Angehöriger oder Mitreisender. Doch berichten Verbraucher immer wieder von Leistungsablehnungen ihrer Versicherer, mal mit der Begründung, die Reisetornierung sei zu spät erfolgt, mal mit der Behauptung, die Krankheit hätte bereits bei der Reisebuchung bestanden. So bekam eine Verbraucherin einen Tag nach ihrer Reisebuchung heftige Beinschmerzen. Der Arzt diagnostizierte eine längere Behandlungsdauer und bescheinigte die Reiseuntauglichkeit. Ebenso attestierte der Arzt, dass die Erkrankung zwar bereits seit längerer Zeit bestehe, die Verbraucherin jedoch „bei Buchung der Reise sicher mit planmäßigem Antritt der Reise rechnen“ durfte. Der Versicherer lehnte die Übernahme der Stornokosten trotzdem ab. Damit ignorierte der Versicherer die aktuelle Rechtsprechung: Eine Erkrankung ist als unerwartet anzusehen, wenn sie aus der subjektiven Sicht der Versicherten nicht voraussehbar war. Auch hier sind die Versicherer dringend aufgerufen, die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Wenden Sie sich bei Problemen mit Ihrem Versicherer an Ihre Verbraucherzentrale.

BeratungsTelefon

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min.
Mobilfunkpreis abweichend.

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie schnell und unkompliziert:

Mo-Do 10-18 Uhr:

Telekommunikation, Freizeit, Haushalt

0900-1-77 444-1

Mo-Do 15-18 Uhr:

Ernährung, Kosmetik, Hygiene

0900-1-77 444-2

Mo-Do 10-18 Uhr:

Versicherungen

0900-1-77 444-3

Mo-Do 10-18 Uhr:

Altersvorsorge, Banken, Kredite

0900-1-77 444-4

Mo-Do 10-18 Uhr:

Bauen und Wohnen

0900-1-77 444-5

Mo-Do 15-18 Uhr:

Energie

0900-1-77 444-6

Unsere Leistungen – unsere Preise

Gültig ab 1.1.2011

Beratung, telefonisch

Festnetzpreis pro Minute
Mobilfunkpreis abweichend

€

1,75

Telekommunikation, Freizeit, Haushalt

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *19,00

Ernährung, Kosmetik, Hygiene

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *19,00

Versicherungen

Versicherungsbedarfsermittlung, insbesondere Optimierung von Invaliditäts-, Risikolebens- und priv. Haftpflichtversicherung

persönlich (ca. 2 Stunden) 140,00

Optimierung je Versicherungssparte persönlich (bis zu 30 Minuten) *28,50

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *28,50

Altersvorsorge, Banken, Kredite

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *28,50

Private Altersvorsorge/Geldanlage persönlich (2 Stunden) 140,00

inklusive Prüfung bestehender Verträge

Baufinanzierung persönlich (2 Stunden) 140,00

Vorfälligkeitsentschädigung schriftlich 60,00

Bauen und Wohnen

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *19,00

Mieterberatung mietrechtliche Erstberatung, persönlich *19,00

Bauangebotsprüfung Spezialberatung, persönlich

- Baubeschreibung und Bauvertrag 320,00

- (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag 160,00

- Mitprüfung von z. B. Teilungserklärung, Grundstückskaufvertrag 50,00

Energie

Fach- und Rechtsberatung schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *19,00

Anbietervergleichsliste Strom oder Gas schriftlich 5,00

Energieeinsparberatung persönlich (gefördert durch Bundes-Projektmittel) 5,00

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 9,50 € zusätzlich.

InfoTelefon

Festnetzpreis 0,14 Euro/Min.
Mobilfunkpreis maximal 0,42 Euro/Min.

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

Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr

0180-5-505 999

Beratungsstellen

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

Freiburg

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

Heidenheim

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

Neckarsulm

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

Ulm

Frauengraben 2
89073 Ulm
Di 13.30-17 Uhr, Do 14-16 Uhr

Friedrichshafen

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

Karlsruhe

Kaiserstraße 167
76133 Karlsruhe
Mo 16-18 Uhr, Mi 10-12 Uhr

Stuttgart

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

Waldshut-Tiengen

Parkhaus Kornhaus
79761 Waldshut-Tiengen
Di 15-17 Uhr

Heidelberg

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

Mannheim

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

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

- Beratungsstelle
- ☞ Infothek in Bibliothek
- ☀ Energieeinsparberatung



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

Verbraucherschutz in Europa

Ansprechpartner bei Fragen und Problemen mit Anbietern im EU-Ausland, insbesondere Frankreich: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. in Kehl. Das dort angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum Deutschland ist auf die Schlichtung von Streitfällen, die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland aufs Internetrecht spezialisiert. Besonderes Angebot für die Region Baden-Württemberg/Elsass unter anderem zur medizinischen Behandlung im Nachbarland und mit kostenlosen Beratungen zu Immobilienfragen.

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl
Telefon 0 78 51/991 48 0, Fax 0 78 51/991 48 11
www.cec-zev.eu



Patientenberatung

kostenfrei aus dem Festnetz (Mobilfunktarife abweichend)

UPD Beratungsstelle Karlsruhe

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

Mo-Fr 10-18 Uhr

0800-0-11 77 22



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

Die Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen fördern die Unabhängige Patientenberatung in einem Modellvorhaben nach § 65 b SGB V. Diese Finanzierung ermöglicht eine kostenfreie persönliche Beratung.



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

Wer von zu Hause auszieht, stellt sich zahlreiche Fragen: Mietwohnung, Studentenwohnheim oder WG? Worauf ist im Mietvertrag zu achten? Welche Versicherungen sind wichtig, wo gilt noch der Versicherungsschutz der Eltern? Und wie behält man am besten den Überblick über die Finanzen? Alles, was junge Erwachsene auf dem Weg ins eigene Leben wissen müssen, bietet der neue Ratgeber – kompakt und verständlich. – 2011, 1. Auflage, A5, 216 S., Bestell-Nr. 1034. **9,90 €**



Berufsunfähigkeit gezielt absichern
Der Weg zum besten Vertrag

Wer vorzeitig wegen Berufsunfähigkeit aus dem Arbeitsleben ausscheidet, ist durch die gesetzliche Rentenversicherung wenig oder gar nicht mehr abgesichert. Schutz bietet eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Das Buch zeigt Ihnen den Weg zu einer guten Police und erklärt, was beim Versicherungsantrag wichtig ist. – 2011, 4. aktualisierte Auflage, 184 Seiten, Bestell-Nr. 548. **9,90 €**



Privatrenten und Lebensversicherungen
So profitieren Sie richtig!

Private Altersvorsorge ist mittlerweile ein Muss. Doch kaum jemand durchschaut alle Produkte mit ihren Varianten, die auf dem Markt angeboten werden. Deshalb benennt dieser Ratgeber erstmals die Vor- und Nachteile aller privaten Lebensversicherungsprodukte: Privatrenten, Riester- und Rürup-Renten sowie Kapitallebensversicherungen. Damit Sie über die unterschiedlichen Renditen, Ihre Rechte und Ansprüche informiert sind. – 2010, 1. Auflage, 176 Seiten, Bestell-Nr. 584. **9,90 €**



Kleine Beträge clever anlegen
Aus wenig Geld das Beste machen

Anlageprodukte, die sich für niedrige Sparraten eignen
• So hilft Vater Staat beim Sparen
• Strategien die sich rechnen
• Wie man auch aus wenig Geld viel machen kann
Kleinvieh macht auch Mist - wie wahr! Dieser Ratgeber zeigt Ihnen mit zahlreichen Berechnungsbeispielen, wie man mit kleinen Geldbeträgen sinnvoll sparen kann. Auch mit monatlichen Beträgen ab 50 Euro oder gelegentlichen Einmalanlagen ab 500 Euro lässt sich über Jahre eine stattliche Summe aufbauen. Checklisten und zahlreiche Tipps helfen Ihnen dabei. – 2011, 1. Auflage, A5, 128 Seiten, Bestell-Nr. 583. **7,90 €**



Altersvorsorge richtig planen
Die besten Strategien für Ihre finanzielle Aabsicherung

Richtig rechnen, Finanzprodukte beurteilen und die individuell passende Strategie wählen: Das sind die Bausteine einer erfolgreichen Altersvorsorge. Denn ohne Eigeninitiative geht es nicht. Die staatliche Rente reicht in den seltensten Fällen für einen sorgenfreien Ruhestand. Mit zahlreichen Checklisten, Übersichten und Berechnungsbeispielen. – 2010, 1. Auflage, 272 Seiten, Bestell-Nr. 545. **12,90 €**



Bausparen

Bausparen zählt zu den beliebtesten Formen der Geldanlage in Deutschland. Staatliche Hilfen wie Arbeitnehmersparzulage, Wohnungsbauprämie oder neuerdings auch die Förderung durch Wohn-Riester machen dieses Anlageprodukt für viele Eigenheimbesitzer in spe interessant. Doch die gesetzlichen Bestimmungen und die Regelungen in den Bausparverträgen sind komplex. Oft lassen sich etwa die Tarife der einzelnen Bausparkassen nur schwer miteinander vergleichen. Nützliche Tipps, Checklisten und Musterberechnungen helfen dabei, den passenden Vertrag auszutüfteln. – 2010, 1. Auflage, Pocketformat, 96 Seiten, Bestell-Nr. 243. **4,90 €**



Geldanlage ganz konkret
Der unabhängige Ratgeber für Sparer und Anleger

Seit der Finanzkrise sind viele Verbraucher verunsichert, wenn es ums Sparen und Geldanlagen geht. Wie sicher ist die Geldanlage bei Banken, Fondsgesellschaften oder anderen Finanzdienstleistern? Wie können Kosten und Risiken von Anlageprodukten verlässlich eingeschätzt werden? Ein kritischer Blick auf Kosten und Transparenz rundet die anschauliche Einführung in die Finanzplanung ab. Tipps, Checklisten und Rechenbeispiele sorgen dafür, dass sich ein privater Anleger mithilfe des Buchs von Banken und Finanzvertrieben kein X für ein U vormachen lässt. – 2011, 2. aktualisierte Auflage, 256 S., Bestell-Nr. 824. **9,90 €**



ABC der Geldanlage
Finanzwissen ist heute wichtiger denn je

Von A wie Aktie bis Z wie Zinsseszins werden besonders schnell Informationen geliefert. Praktische Hinweise zur Finanzplanung, nützliche Tipps und Warnungen vor besonders riskanten Finanzprodukten machen den Ratgeber zur unentbehrlichen Handreichung für private Anleger. – 2009, 2. aktualisierte Auflage, 174 S., Bestell-Nr. 520. **9,90 €**



Vorsorge selbstbestimmt
Handbuch und CD-ROM für persönliche Verträge und Verfügungen

Unfall, Krankheit, Pflegebedürftigkeit oder Tod erfordern häufig Entscheidungen, mit denen sich viele Menschen bis dahin oft kaum auseinandergesetzt haben. Wer sichergehen möchte, dass im Fall der Fälle alle persönlichen Angelegenheiten nach den eigenen Vorstellungen geregelt werden, sollte Vorsorge treffen: Der Ratgeber hilft, Wichtiges aufzulisten und zusammenzufassen, Wünsche zu dokumentieren und diese frühzeitig in rechtssichere Verfügungen zu fassen. Für zusätzlichen Nutzwert sorgt die beiliegende CD-ROM, mit deren Hilfe die Vordrucke auch direkt am PC ausgefüllt werden können. – 2010, 2. Auflage, 200 S., DIN A4, Bestell-Nr. 573. **14,90 €**



Clever studieren – mit der richtigen Finanzierung

Studieren kostet Zeit und Geld. Aber der Gang zur Uni zahlt sich aus, persönlich wie beruflich, trotz Studiengebühren. Doch wie viel Eintritt nehmen die Unis? Was kostet das Studentenleben? Und wie soll man das alles finanzieren? Dieser Ratgeber gibt die Antworten: Welche Kosten auf Sie zukommen und welche Geldquellen es außer Eltern und Staat noch gibt. – 2011, 4. aktualisierte Auflage
Die Aktualisierungen beziehen sich vor allem auf die zahlreichen Änderungen bei den Studiengebühren der einzelnen Bundesländer sowie auf Anpassungen bei Stipendien, Sozialleistungen und sonstigen Vergünstigungen. 200 S., Bestell-Nr. 519. **9,90 €**



Private Kranken- und Pflegezusatzversicherungen

Kurz und knapp erfahren Sie, welche privaten Krankenzusatzversicherungen für gesetzlich Versicherte sinnvoll sein können, worauf Sie bei Vertragsabschluss achten sollten, mit welchen Fallstricken Sie rechnen müssen und was bei einer Kündigung wichtig ist. – 2009, 3. aktualisierte Auflage, 96 Seiten, Bestell-Nr. 238. **4,90 €**



Kündigung von Versicherungsverträgen

Der Ratgeber aus der Reihe Gut beraten gibt Informationen über den richtigen Ausstieg aus überflüssigen Versicherungen, welche Fristen gewahrt werden müssen und wie Sie sich wehren, wenn Ihnen die Versicherung kündigt. – 2008, 2. Auflage, 86 Seiten, Bestell-Nr. 240. **4,90 €**



Richtig versichert: Wer braucht welche Versicherung?

Mehr als 2.000 Euro gibt jeder Deutsche – vom Baby bis zum Greis – pro Jahr für private Versicherungen aus. Oft ahnen Versicherte gar nichts von Lücken, Fehlentscheidungen und Verlusten rund um den Versicherungsschutz. Alle Versicherungsarten werden beschrieben und bewertet und Versicherte mit den günstigsten Prämien aufgeführt. – 2011, 23. aktualisierte Auflage, A5, 219 Seiten, Bestell-Nr. 511. **9,90 €**



Die Riester-Rente
Planungshilfen, Finanzierungsformen, Fördermöglichkeiten, Vorsorge im Betrieb

Informative Erläuterungen, wie die Riester-Rente funktioniert. Banksparpläne, Rentenversicherungen, Fondssparpläne werden unter die Lupe genommen. – 2009, 2. aktualisierte Auflage, A5, 128 S., Bestell-Nr. 585. **7,90 €**



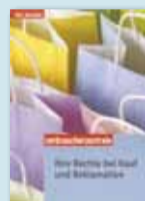
Was ich als Rentner wissen muss
Gut vorbereitet in den Ruhestand
Ratgeber für angehende Rentner

Auch wenn viele den Einstieg ins Rentenalter noch weit von sich weisen, macht es doch Sinn, auf den Ausstieg aus dem Arbeitsleben gut vorbereitet zu sein. Hierzu gehört auch, langfristig vor dem Tag X für ein ausreichendes finanzielles Polster zu sorgen. Künftige Ruheständler, die sich rechtzeitig vorbereiten, können Fehlentscheidungen vermeiden und sorgenfrei ins Rentendasein starten. Praktische Tipps, welche rechtliche und erbrechtliche Vorsorge für das spätere Leben im Ruhestand sinnvoll ist, runden den Ratgeber ab. – 2010, 3. aktualisierte Auflage, 240 S., Bestell-Nr. 598. **12,90 €**



Ihr Recht auf Reisen

Reisen macht Spaß. Doch leider gibt es auch Jahr für Jahr vielfachen Urlaubsbärgen. Dieser Ratgeber hilft Ihnen, als Pauschalreisender zu Ihrem Recht zu kommen. – 2006, 1. Auflage, Pocketformat, 88 Seiten, Bestell-Nr. 235. **4,90 €**



Ihre Rechte bei Kauf und Reklamation

Anlass zu Beschwerde oder Reklamation gibt es immer wieder. Um Ihre Rechte durchzusetzen, sollten Sie wissen, was Ihnen zusteht und wie Sie vorgehen. – 2007, 2. Auflage, Pocketformat, 96 Seiten, Bestell-Nr. 236. **4,90 €**

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon 0180-5-505 999
Mo-Do 10-18 Uhr, Fr 10-14 Uhr
(Festnetzpreis 0,14 Euro/Min.
Mobilfunkpreis maximal 0,42 Euro/Min.)

E-Mail: info@vz-bw.de

Fallstricke bei der Eigenheimfinanzierung
Vortrag (kostenlos)

Mi 12.10.2011 17 Uhr
Stuttgart, Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)
Verbraucherzentrale
Referentin: Pamela Bantle

Fallstricke bei der Riester-Rente
Vortrag (kostenlos)

Mi 30.11.2011 17 Uhr
Stuttgart, Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)
Verbraucherzentrale
Referentin: Martha Chlebowski



Was tun, wenn jemand stirbt?
Ein Ratgeber in Bestattungsfragen

• Formalitäten: Was muss wann geregelt werden?
• Wie wird eine Bestattung vorbereitet?
• Was kostet eine Bestattung?
• Wo Angehörige Hilfe finden
„Plötzlich und unerwartet“ steht man beim Tod eines Angehörigen vor Aufgaben, die kurzfristig bewältigt werden müssen. Wir erläutern die verschiedenen Formen der Bestattung, die Kosten für Grab und Bestattungsunternehmer sowie alle Formalitäten, die zu erledigen sind. 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. – 2011, 19. Auflage, A5, 200 S., Bestell-Nr. 711. **9,90 €**

verbraucherzentrale *Baden-Württemberg*

Ratgeber Vorträge Seminare

Gültig bis Dezember 2011

Vorträge (kostenlos)

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon (07 21) 98 45 121
oder 0180-5-505 999
(Festnetzpreis 0,14 Euro/Min.
Mobilfunkpreis maximal 0,42 Euro/Min.)
oder per Telefax an (07 21) 98 45 150
E-Mail: gesundheit@vz-bw.de

Termine werden kurzfristig in der Presse bekannt gegeben.



Ihr gutes Recht als Patient

Patientenrechte beim Arzt und im Krankenhaus Hilfe bei der Rechtsdurchsetzung im Gesundheitswesen

Klärt ein Arzt unzureichend über Behandlungsriskien 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. An zahlreichen Beispielen wird gezeigt, wie Patienten ihre Anrechte gegenüber Ärzten, Psychotherapeuten, Heilpraktikern, Apothekern oder Pflegepersonal im Ernstfall geltend machen können. Ein ausführliches Kapitel beschäftigt sich mit dem Vorgehen bei Behandlungsfehlern – 2010, 2. aktualisierte Auflage, 192 S., Bestell-Nr. 822. **9,90 €**



Hilfen im Alltag Haushaltsnahe Dienstleistungen selbst organisieren

Das Buch stellt die Palette verschiedener Tätigkeiten rund um die häusliche Versorgung vor und gibt Tipps, wie und wo man zuverlässige Unterstützung für den Haushalt findet. Rechtliche Hintergründe werden ebenso erläutert, wie die vertragliche Absicherung. Darüber hinaus werden Modelle zur Selbsthilfe angeregt und gemeinnützige Anbieter vorgestellt. – 2006, 1. Auflage, 152 Seiten, Bestell-Nr. 658. **7,90 €**



Pflegefall – was tun? Leistungen der Pflegeversicherung und anderer Träger verständlich gemacht

Rund 2,2 Millionen Bürgerinnen und Bürger erhalten derzeit Leistungen aus der Pflegeversicherung. Doch wie und wo beantragen Betroffene oder ihre Angehörigen die nötige Unterstützung? In welchen Fällen besteht Anspruch auf die Leistungen? Welche Tätigkeiten beinhalten die einzelnen Pflegestufen genau? Auf knapp 340 Seiten informiert der Ratgeber über die Unterstützung in einem Pflegefall – mit allen Neuregelungen der Pflegeform 2008. Das Buch bietet zahlreiche Informationen, die den Betroffenen den Weg bahnen, die notwendigen Pflegeleistungen in Anspruch zu nehmen. – 2011, 8. Auflage, 344 Seiten, Bestell-Nr. 541. **12,90 €**



Ambulante Pflegedienste Die beste Pflege für zu Hause finden

Pflegebedürftigkeit trifft die meisten Menschen und ihre Angehörigen unvorbereitet, und nicht immer kommt eine stationäre Versorgung infrage. Der Ratgeber hilft, wenn es darum geht auf die Leistungen von Kranken- und Pflegekassen zugreifen zu können und den richtigen Pflegedienst für sich zu finden. – 2008, 1. Auflage, 192 Seiten, Bestell-Nr. 659. **9,90 €**



Bleib bei mir, wenn ich Abschied nehme

Dieser Ratgeber richtet sich an Menschen, die schwer erkrankt sind. Auch begleitende und pflegende Angehörige sowie ehrenamtliche Helfer sind angesprochen. Der Ratgeber will helfen, die häusliche Versorgungssituation so zu gestalten, dass der Wunsch, bis ans Lebensende zu Hause zu bleiben, verwirklicht werden kann. – 2007, 1. Auflage, 100 S., Bestell-Nr. 713. **5,90 €**



Patientenverfügung Vorsorgevollmacht und Betreuungsvollmacht

Damit andere im Sinne eines Kranken oder Sterbenden handeln können, ist es sinnvoll, beizeiten eine Patientenverfügung aufzusetzen. Wer im Ernstfall lebensverlängernde Maßnahmen wie Beatmung oder künstliche Ernährung ausschließen möchte, sollte dies darin vorsorglich schriftlich dokumentieren. Wie eine Verfügung verfasst werden sollte und weshalb eine Kombination mit einer Vorsorgevollmacht ratsam ist, erläutert dieser Ratgeber und bietet Hintergrundwissen, Praxisbeispiele und konkrete Formulierungshilfen. Die Lektüre hilft zudem dabei, sich umsichtig mit dem Thema Sterben zu beschäftigen. – 2011, 14. Auflage, A5, 136 S., Best.-Nr. 843. **7,90 €**



Das Pflegegutachten Die Einstufung durch den Medizinischen Dienst

Gut vorbereitet zur richtigen Pflegestufe. Denn nur wer bei der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) als „erheblich pflegebedürftig“ eingestuft wird, erhält Leistungen aus der gesetzlichen Pflegeversicherung. In diesem Ratgeber finden Sie übersichtlich und verständlich jede nötige Hilfestellung. – 2008, 4. Auflage, 96 S., Bestell-Nr. 242. **4,90 €**



Fitnessstudios Auswahl und Vertrag

Fitnessstudios bieten für viele Menschen den willkommenen Ausgleich zum Alltag, der oft sitzend verbracht wird. So erfreulich das Fitnessangebot für die Kunden mittlerweile ist, so viel Ärger entsteht häufig durch den Vertrag mit den Fitnessstudios. Das muss nicht sein! Der Ratgeber ist ein Leitfaden für die Auswahl des richtigen Studios und hilft beim direkten Vertragsabschluss mit dem Fitnessstudio. – 2007, 80 Seiten, DIN lang, Bestell-Nr. 829. **4,90 €**



Gesundheit selbstbestimmt Bewegung, Ernährung, Entspannung

Sie wollen mehr über Ihre Gesundheit wissen und auch selbst Ihre körperliche, psychische und soziale Gesundheit verbessern und stabilisieren. Praktische Übungen und konkrete Empfehlungen erleichtern es Ihnen, mit wenig Anstrengung, Zeit und Kosten nachhaltige Ergebnisse zu erreichen. – 2007, 1. Auflage, 96 S., Bestell-Nr. 622. **5,90 €**



Gute Pflege im Heim und zu Hause Pflegequalität erkennen und einfordern

Dieser Ratgeber erläutert praxisnah und verständlich, wie Sie gute von schlechten Pflegeangeboten unterscheiden können. Die Checklisten helfen Ihnen zu erkennen, ob ein ambulanter Pflegedienst, Pflegeheim oder Krankenhaus nach den festgelegten Qualitätsstandards arbeitet. So treffen Sie für sich oder Angehörige eine gute Entscheidung bei der Auswahl der richtigen Pflegeangebote. – 2008, 1. Auflage, 112 S., Bestell-Nr. 602. **7,90 €**



Betreutes Wohnen

Das Modell des „Betreuten Wohnens“ ist eine attraktive Idee, die in der Praxis jedoch nicht immer zufrieden stellend umgesetzt wird. Der Ratgeber hilft deshalb bei der Frage, in welchen Fällen die unterstützende Wohnform die richtige ist. Leistungen, Kosten und Verträge – worauf man im Einzelnen achten muss, stehen bei der Suche nach einem geeigneten Domizil im Mittelpunkt. – 2008, 5. Auflage, A5, 224 S., Bestell-Nr. 346. **9,90 €**

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Besuchen Sie uns auch im Internet:

www.vz-bw.de

Telekommunikation, Freizeit, Haushalt

Vorträge

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon 0180-5-505 999
Mo–Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr
(Festnetzpreis 0,14 Euro/Min.
Mobilfunkpreis maximal 0,42 Euro/Min.)
E-Mail: info@vz-bw.de

Vertragsfallen im Internet – und wie man sich davor schützt!

Vortrag (kostenlos)
Mo 10.10.2011 18 Uhr
Karlsruhe, Kaiserstraße 167, 5. OG
Verbraucherzentrale
Referentin: Barbara Strobel

Ärgernis Werbung Vortrag (kostenlos)

Mo 7.11.2011 18 Uhr
Karlsruhe, Kaiserstraße 167, 5. OG
Verbraucherzentrale
Referentin: Barbara Strobel



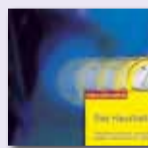
www.jungeseiten.de

Pflege Tipps für eine Freundschaft, alles rund um Liebe und Sex, der Gang zum Standesamt, Tipps zum Abnehmen, Mittel gegen Pickel, Wehr- oder Zivildienst, Freiwilliges Soziales Jahr, Berufschancen für Menschen mit Behinderungen, Finanztipps für Ausbildung und Studium, Handy, Autokauf, Banken ABC, Sparen fürs Alter, Versicherungsscheck, Zimmersuche, Reiseinfos. – 2006, 170 S., Bestell-Nr. 5110. **4,90 €**



Betrifft: Textilien

Informationen über Materialien und Kennzeichnungen. Naturtextilien und funktionelle Sportbekleidung. Rechte und Möglichkeiten bei Umtausch und Reklamation. – 4. überarbeitete Auflage 2004, A5 schmal, 72 S., Bestell-Nr. 743. **3,80 €**



Das Haushaltsbuch

Stellen Sie Ihre Einnahmen und Ausgaben 52 Wochen lang zusammen – dann wissen Sie, wo Sie besser wirtschaften können im „Unternehmen Haushalt“. – 2009, 16. Auflage, A4-Quer-Ringbuch, 88 S., Bestell-Nr. 741. **5,90 €**



Spielzeug

Alle Jahre wieder: Weihnachten oder Geburtstag – Anlässe, Spielzeug zu verschenken. Der neue Pocket-Ratgeber unterstützt bei der Wahl und beim Einkauf. – 2006, 1. Auflage, 96 S., Bestell-Nr. 239. **4,90 €**

Das ist für Sie wichtig:

Zustandekommen des Vertrages:

Der Kaufvertrag kommt zustande, sobald wir nach Eingang Ihrer Bestellung die Ratgeber an Sie absenden.

Preise:

Alle Preise der Ratgeber-Broschüren verstehen sich inklusive der Mehrwertsteuer. Wir berechnen bei einer Lieferung per Post zusätzlich eine Pauschale für Versand- und Portokosten.

Bestellwert bis 5 Euro:
Versand- und Portokosten 2,00 Euro
Bestellwert bis 15 Euro:
Versand- und Portokosten 2,50 Euro
Bestellwert bis 25 Euro:
Versand- und Portokosten 3,00 Euro
Bestellwert über 25 Euro: Versandkosten frei.
Expressversand: 1,00 Euro zusätzlich

Beim Expressversand erhalten Sie die Ratgeber innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang Ihrer Bestellung zugesandt. Falls Sie im Rahmen eines Warenkaufs von Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch machen, haben Sie die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten ent-

spricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt, oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben.

Gewährleistung:

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften.

Datenschutzhinweis:

Unser Versandservice gibt Ihre Bestelldaten nach Versand und Rechnungsstellung auf Datenträger an uns zum Zweck der Rechnungsüberwachung und Buchführung weiter.

Beanstandungen:

Sollten Sie Beanstandungen bezüglich der Broschüren haben oder von Ihrem Rückgaberecht Gebrauch machen wollen, wenden Sie sich bitte an unseren Versandservice: Versandservice Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Heinrich-Sommer-Straße 13, 59939 Olsberg Telefon (0 29 62) 90 86 47, Fax: (0 29 62) 80 01 49 E-Mail: broschueren@vz-bw.de

Rückgaberecht :

Sie können die erhaltenen Broschüren ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen durch Rücksendung der Ware zurückgeben. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform (z.B. als Brief, Fax, E-Mail), jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Nur bei nicht paketversandfähiger Ware (z.B. bei sperrigen Gütern) können Sie die Rückgabe auch durch Rücknahmeverlangen in Textform erklären. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Ware oder des Rücknahmeverlangens. In jedem Fall erfolgt die Rücksendung auf unsere Kosten und Gefahr. Die Rücksendung oder das Rücknahmeverlangen richten Sie bitte an:

Versandservice Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Heinrich-Sommer-Straße 13, 59939 Olsberg

Ladungsfähige Anschrift: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

Folgen der Ausübung des Rückgaberechts:

Im Falle einer wirksamen Rückgabe sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) herauszugeben. Bei einer Verschlechterung der Ware kann Wertersatz verlangt werden. Dies gilt nicht, wenn die Verschlechterung der Ware ausschließlich auf deren Prüfung – wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre – zurückzuführen ist. Im übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Ware nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was ihren Wert beeinträchtigt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung der Ware, für uns mit dem Empfang.

Ende der Belehrung über das Rückgaberecht

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Besuchen Sie uns auch im Internet:

www.vz-bw.de



Gewicht im Griff

Dieser Ratgeber ist kein Diätbuch, das Ihnen schnelle Erfolge verspricht, sondern ein Buch, das Ihnen dabei hilft, sich Ihren Wunsch nach einem erreichbaren und haltbaren Wohlfühlgewicht Schritt für Schritt selbst zu erfüllen. – 2011, 14. Auflage, 256 S., Bestell-Nr. 445. **12,90 €**



Antiaging- und Wellness-Präparate Von Pillen und Pulvern

Jung und fit bleiben durch Antiaging- und Wellness-Präparate? Was der Markt bietet: 58 Produkte unter der Lupe – Nutzen und Risiken kurz und übersichtlich dargestellt. Tipps zum Einkauf. Von ACE bis Zink. – 2008, 2. Auflage, Pocketformat, 96 Seiten, Bestell-Nr. 234. **4,90 €**



Gesunde Ernährung von Anfang an

Die Vielfalt an so genannter kindgerechter Nahrung ist unüberschaubar groß. Doch ist das, was angeboten wird, auch wirklich immer gesund und nützlich? Der Ratgeber hilft Ihnen, Ihrem Kind einen gesunden Start ins Leben zu ermöglichen und gibt Ihnen Tipps, wie Sie Unsicherheiten abbauen, Werbeaussagen kritisch hinterfragen und Angebote hinterfragen können. – 2009, 17. Auflage, A5, 88 S., Bestell-Nr. 449. **5,90 €**



Was bedeuten die E-Nummern?

Lebensmittel-Zusatzstoffliste – So wirken Zusatzstoffe; Entschlüsseln Sie den E-Nummern-Code. – 2011, 66. Auflage, DIN lang, 80 S., Bestell-Nr. 450. **4,90 €**



Bärenstarke Kinderkost Gesunde Ernährung leicht gemacht

Alltagshektik, Warenvielfalt und Fast-Food-Konkurrenz machen es Eltern schwer, Kinder gesund und abwechslungsreich zu versorgen. Wie es gelingt, den eigenen Nachwuchs an eine ausgewogene Ernährung heranzuführen, die auch noch schmeckt, dabei hilft der aktualisierte Ernährungsratgeber. Das Basisbuch für vollwertige Ernährung ist konzipiert für den Bedarf von Zwei- bis Vierzehnjährigen. Es enthält neben viel Wissenswertem über gesunde Ernährung auch hundert Rezepte vom Frühstück bis zum Abendessen. Alle Vorschläge lassen sich kinderleicht zubereiten, denn sie wurden mit Hilfe von kleinen Köchen gekocht und getestet. – 2011, 12. Auflage, A5, 240 S., Bestell-Nr. 447. **9,90 €**



Mahlzeit, Kinder! Ernährungstipps/Rezepte für eilige Eltern

Wie werden Kinder – auch bei knapper Zeit – gesund, stressfrei, vielseitig und lecker versorgt? Einkaufstipps, Tricks, einfache Rezepte und Fantasie erleichtern den Alltag für Eltern und Kind. – 2010, 4. Auflage A5, 224 S., Bestell-Nr. 458. **9,90 €**



Einkaufsfalle Supermarkt

Wie Sie viel Geld sparen und qualitativ bessere Lebensmittel einkaufen. Beim Lebensmittel-einkauf im Supermarkt lauern Fallen. Nur wer sie kennt und die Tricks des Handels und der Werbung durchschaut, kann sich wehren. – 2007, 1. Auflage, 64 S., Pocketformat, Bestell-Nr. 241. **4,90 €**

Nicht ohne Grundpreisangaben im Lebensmittelhandel

Infoecke (kostenlos)
Mo 5.9. – Mi 19.10.2011
Karlsruhe, Kaiserstraße 167, 5. OG
Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten:
Mo 16–18 Uhr, Mi 10–12 Uhr

Gentechnik: Mehr Durchblick durch Kennzeichnung

Ausstellung (kostenlos)
Mi 7.9. – Mi 12.10.2011
Mannheim, Q4, 10, Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten:
Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr

Jahreszeitenspiel: Power-Kauer auf Gemüsejagd

Mannschaftslernspiel für SchülerInnen der Klassen 3–6 (kostenlos)
Di 4.10. – Do 10.11.2011
Freiburg, Kaiser-Joseph-Straße 271, 1. OG
Verbraucherzentrale
Anmeldung für Gruppen erforderlich

Kross – peppig – light Kartoffeln scheinchenweise

Ausstellung und Workshop für Klassenstufe 7–9 (kostenlos)
Mi 19.10. – Mi 23.11.2011
Mannheim, Q4, 10, Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten: Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr

Mo 5.12. – Sa 31.12.2011
Ulm, Frauengraben 2
Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten:
Di 13–17 Uhr, Do 13–17 Uhr
Referentin: Alexandria Geiselmann
Anmeldung für Gruppen erforderlich

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen
Ausstellung und Workshops (kostenlos) für SchülerInnen ab Klassenstufe 9 (für SchülerInnen der unteren Klassenstufen wird im Aktionszeitraum das Mannschaftslernspiel „PowerKauer“ angeboten)
Anmeldung für Gruppen erforderlich

Di 4.10. – Do 10.11.2011
Freiburg, Kaiser-Joseph-Straße 271, 1. OG
Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten:
Di 10–13 Uhr, Do 15–18 Uhr
Referentin: Birgit Waidele

Mo 17.10. – Mi 23.11.2011
Ulm, Frauengraben 2
Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten:
Di 13–17 Uhr, Do 13–17 Uhr

Workshop für Schulklassen 10–13
Mi 30.11. und Di 13.12.2011
Technoseum Mannheim
Große Sonderausstellung des Landes Baden-Württemberg „Unser täglich Brot... Die Industrialisierung der Ernährung“
Anmeldung: 06 21/42 98-8 39 oder per E-Mail: paedagogik@technoseum.de

Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen

Lehrerfortbildung (kostenlos)
Di 8.11.2011 14.30–17.30 Uhr
Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)
Referentin: Elvira Schwörer

Vorträge

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen:

Telefon 0180-3-89 22 98
Mo–Fr 9–12 Uhr
(Festnetzpreis 0,09 Euro/Min.
Mobilfunkpreis maximal 0,42 Euro/Min.)
E-Mail: ernaehrung@vz-bw.de

Vorstellung des Unterrichtsmoduls „Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel“ und weiterer Angebote der Verbraucherzentrale für Schulen
Lehrerfortbildung (kostenlos)
Di 25.10.2011 14.30 – 17.30 Uhr
Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)
Verbraucherzentrale
Referentinnen:
Kristina Foterek, Elvira Schwörer
Birgit.besch@schulamt.schule-bw.de

Werbung – erkennen, analysieren, Distanz entwickeln
Lehrerfortbildung (Kursunterlagen 5 €)
Di 15.11.2011 10–16 Uhr
Paulinenstraße 47
Vortragsraum (Ebene 6)
Verbraucherzentrale
Referentin: Elvira Schwörer

Schokologie: Immer fair bleiben – auch beim Naschen
Workshops zum „Fairen Handel“ für Klassenstufe 7–9 (kostenlos)
Anmeldung für Gruppen erforderlich

Di 22.11. – Do 22.12.2011
Freiburg, Kaiser-Joseph-Straße 271, 1. OG
Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten:
Di 10–13 Uhr, Do 15–18 Uhr
Mi 30.11. – Mi 21.12.2011
Referentin: Ute Stöhr
Mannheim, Q4, 10, Verbraucherzentrale
Öffnungszeiten:
Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr

Mitglieder herzlich willkommen!



Mit Ihrem Mitgliedsbeitrag – mindestens 20 Euro im Jahr, gern auch mehr – unterstützen Sie die Verbraucherarbeit in Baden-Württemberg. So hätten wir in der Vergangenheit viele wichtige Prozesse ohne die Beiträge unserer Fördermitglieder nicht führen können. Wenn durch unsere Verfahren Allgemeine Geschäftsbedingungen kundenfreundlicher formuliert werden müssen oder unlautere Werbemaßnahmen verboten werden, kommen diese Ergebnisse allen VerbraucherInnen zugute. Natürlich sollen Sie als Fördermitglied auch persönlich profitieren: Wir bieten Ihnen regelmäßig aktuelle Informationen per E-Mail und über die VerbraucherZeitung, die Sie als Mitglied frei Haus erhalten. Und nicht vergessen: Der Mitgliedsbeitrag kann steuerlich geltend gemacht werden, denn die Verbraucherzentrale ist eine gemeinnützige Organisation.

Beitrittserklärung

Ich werde Fördermitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Meine Mitgliedschaft ist immer zum Jahresende kündbar. Den Jahresbeitrag von _____ Euro (mindestens 20 Euro) zahle ich auf das Konto Bank für Sozialwirtschaft Nr. 87 20 100, BLZ 601 205 00.

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 11.07.2011, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Bitte abschicken an:
Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

- meiner Postanschrift
- meiner E-Mail Adresse

meiner Faxnummer

Ich bin an zusätzlichen Informationen nicht interessiert.

Sie können uns die Arbeit erleichtern!

Ermächtigung zum Einzug von Mitgliedsbeiträgen

Hiermit ermächtige ich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart, den von mir zu entrichtenden Mitgliedsbeitrag bei Fälligkeit zu Lasten meines Kontos:

Kontonummer _____

Name der Bank _____

Ort _____

Bankleitzahl _____

im Lastschriftverfahren einzuziehen.

Datum _____ Unterschrift _____

