

# DIE VERBRAUCHERZEITUNG

verbraucherzentrale *Baden-Württemberg*

E 14087

Nummer 4 • 38. Jahrgang

Oktober – Dezember 2022

## UMGANG MIT VERKAUFSTAKTIKEN – SELBSTLERNANGEBOT FÜR VERBRAUCHER:INNEN

**Haben Sie auch schon mal einen Termin bei einer Bank gemacht, um eine fachliche Beratung in Anspruch zu nehmen? Vielleicht haben Sie sich auf den Termin gefreut, weil Sie die Hoffnung hatten, bei Ihrem Anliegen gut beraten und unterstützt zu werden – nur um sich dann in einer Situation wiederzufinden, die sich statt einer bedarfsgerechten Beratung als Verkaufsgespräch entpuppt.**

Solche Situationen können schnell überwältigend sein, sodass man ad hoc gar nicht weiß, wie man sich „richtig“ verhalten soll. Damit sind Sie nicht alleine, diese und ähnliche Erfahrungen machen Verbraucher:innen täglich.

können, erstellt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ein Selbstlernangebot für Verbraucher:innen, das die Gesprächssituation, und dabei insbesondere die Verkaufstrategien der Finanzberatung unter die Lupe nimmt. Ziel unseres Angebots ist es, Verbrau-

der Berater:innen? Warum werden sie angewendet? Wie kann man diese erkennen und wie darauf reagieren? Mit dem Selbstlernangebot der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg werden diese Fragen beantwortet und einschlägige Manipulationsweisen und Methoden der Gesprächslenkung transparent und bewusstmacht. Ziel ist es, Verbraucher:innen darin zu unterstützen, sich selbst vor der Wirkung solcher Taktiken zu bewahren. Schlussendlich geht es darum, sich selbst und den eigenen Interessen treu bleiben zu



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

### LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

Die aktuelle Krise am Energiemarkt ist bei den Verbraucher:innen in Baden-Württemberg längst angekommen und schlägt nun voll auf: Dass steigende Kosten für Strom- und Gas, die Gaspreisumlage und Unsicherheiten über die Versorgungslage Verbraucher:innen beschäftigen, merken wir nicht zuletzt an der seit Monaten extrem hohen Beratungsnachfrage. Dabei geht es um rechtliche Fragen zur Preiserhöhungen genauso wie um Fragen rund um das Thema Energiesparen. Um die gestiegene Nachfrage bedienen und darüber hinaus möglichst viele Menschen erreichen zu können, nutzen wir verstärkt auch alternative Informationswege wie beispielsweise unsere kostenlosen Onlineseminare, ausführliche Informationen auf der Internetseite oder Podcastfolgen zum Thema Energiesparen. Auch in dieser Ausgabe der Verbraucherzeitung geben wir Tipps zur passenden Heizungseinstellung zu Beginn der Heizperiode.

Demnächst berät der Landtag über den Haushalt. Dabei wird es auch um die Finanzierung der Verbraucherzentrale gehen. Wir hoffen, gesichert und in den zwei wichtigen Bereichen Energie und Rechtsdurchsetzung gestärkt daraus hervorzugehen, damit wir auch in Zukunft Verbraucher:innen mit unseren Angeboten zur Seite stehen können und neue Möglichkeiten wie die geplante EU-Sammelklage, mit der wir künftig Schadenersatz für Verbraucher:innen erstreiten können, nutzen können.

In dieser Ausgabe der Verbraucherzeitung informieren wir außerdem über unser neues Selbstlernangebot für Verbraucher:innen, das Ärgernis versteckter Preiserhöhungen und über einige interessante Rechtsverfahren.

Viel Spaß beim Lesen und eine gute Zeit wünscht Ihnen

Ihre Cornelia Tausch



**Das Problem:** Die Angebote der Banken und Anbieter:innen von Finanzprodukten zielen darauf ab, den Eindruck zu vermitteln, dass vor Ort eine Beratung stattfindet, die Ihnen und Ihrem individuellen Anliegen das bestmögliche Angebot herausucht. Oftmals mit Slogans, wie „Kostenlose Erstberatung“ beworben, kann das Erwartungen wecken, die allerdings nicht bedient werden. Hier wollen wir ansetzen.

Damit überwältigende Angebote der Finanzberatung frühzeitig als das, was sie sind – nämlich Verkaufsgespräche – enttarnt werden

cher:innen auf die Gesprächssituation vorzubereiten. Gerade in der Finanzbranche wird Verkaufspersonal umfassend zu rhetorischen Mitteln und Methoden geschult. Hierzu schafft das Selbstlernangebot ein Gegengewicht.

Im ersten Aufschlag erwartet die Verbraucher:innen ein Angebote zur selbstständigen Auseinandersetzung mit konkreten Verkaufstaktiken. Im Rahmen von Lernvideos lernen Verbraucher:innen gängige Verkaufstaktiken kennen und setzen sich mit diesen auseinander. Welche Taktiken verbergen sich hinter bestimmten Verhaltensweisen

können, wenn man sich zukünftig in eine solche Situation begibt.

Ab Oktober wird die erste Selbstlerneinheit zur Taktik „Geben und Nehmen“ online und frei zugänglich zur Verfügung stehen. Wenn Sie wissen möchten, welches psychologische Prinzip sich dahinter verbirgt, wie es konkret in der Finanzberatung zum Einsatz kommt und mit welchen Tipps Sie dieses Wissen für Ihr nächstes Gespräch mit der Finanzberatung nutzen können, dann schauen Sie gerne auf der Homepage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vorbei. ●

**INHALT ● Finanzen: Seite 2** Steigendes Interesse an Vorträgen und Online Seminaren | Klage gegen die Bausparkasse Schwäbisch Hall eingereicht ● **Versicherungen: Seite 3** Vorsicht bei Versicherungsvertrieb über das Internet | Verbraucherfeindliche Aktivitäten von Anbietern im Gesundheitsbereich ● **Ernährung: Seite 4** Versteckte Preiserhöhung bei Margarine | Dauerärgernis falsche Preisauszeichnung | „Highlight der Woche“: Weihnachtsmänner im irreführenden Angebot ● **Bauen | Wohnen | Energie: Seite 5** Der Winter naht: kleine Tipps mit großer Wirkung | Neues Gewährleistungsrecht: Wird mit dem neuen Sachmangelrecht alles besser? | Was ändert sich tatsächlich beim Möbelkauf? ● **Verbraucherbildung | Recht: Seite 6** Schadensersatzansprüche der Verbraucher nach UWG | Neues aus der Rechtsabteilung | Widerrufsrecht – gilt auch bei Rabattangeboten | Widerrufsrecht – Einschreiben nicht erforderlich | Coaching-Leistungen – Unzulässige Klauseln | Haftung für Schäden bei Türöffnung – Schlüsseldienst | AGB – muss ich das lesen? | Neue Angebote zur Verbraucherbildung ● **Telekommunikation | Internet | Verbraucherrecht: Seite 7** Wissenswertes zum Kauf von Weihnachtsgeschenken | Der Kündigungsbutton – Kündigung leichtgemacht? ● **Ihre Verbraucherzentrale: Seite 8**



## STEIGENDES INTERESSE AN VORTRÄGEN UND ONLINE SEMINAREN

**Die Digitalisierung unseres Seminarangebots stößt auf großes und weiter steigendes Interesse. Zeit für eine Halbjahresbilanz: Hier stellen wir die beliebtesten Themen aus dem Bereich Finanzen vor, zu denen die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg Online-Seminare anbietet. Zusätzlich bieten wir unsere Seminare auch im Rahmen unserer Kooperation mit den Volkshochschulen an.**

### Altersvorsorge bei Niedrigzinsen

Insgesamt 1.202 Verbraucher:innen interessierten sich für eines unserer sechs Einführungsseminare in das Thema private Altersvorsorge. Die zentralen Fragestellungen sind hier: Wie soll man sein Ersparnis vermehren und die eigene Altersvorsorge sichern, wenn die Zinsen niedrig sind und die Inflationsrate die Erträge auffrisst? Muss man ins Risiko gehen und in den Aktienmarkt investieren, um im Alter abgesichert zu sein? Wie setze ich meine Interessen gegenüber Produktverkäufern oder Honorarberatern durch, die eigene Interessen verfolgen, statt bedarfsgerecht zu beraten? Der Vortrag informiert über Chancen und Risiken der wesentlichen Anlageklassen, über Fallstricke häufig angebotener Produkte, und es gibt Anleitung, um der privaten Vorsorge eine bedarfsgerechte Struktur zu geben.

### Geldanlage mit ETFs

Über Möglichkeiten, Geld mit Aktienfonds, speziell mit ETFs anzulegen, haben sich insgesamt 1.176 Verbraucher:innen in fünf Online-Seminaren informiert. ETFs sind börsengehandelte Indexfonds, die zum Beispiel die Entwicklung globaler Aktienindizes wie den MSCI All Country World oder

FTSE All-World nachbilden. In diesem Seminar werden die wesentlichen Zusammenhänge zwischen Rendite und Risiko vermittelt, die für eine bedarfsgerechte Anlageentscheidung

benötigt werden. Weitere Fragen sind: Welche Kriterien sind für die Fondsauswahl entscheidend? Wie lassen sich die Kosten der Geldanlage minimieren und zugleich die Risiken möglichst breit streuen? Welche Risiken und Fallstricke bergen ETFs? Wie ETFs funktionieren und worauf Sie achten sollten, wenn Sie die Angebote vergleichen und ein eigenes Depot für ETFs anlegen möchten.



© H\_Ko / AdobeStock

### Immobilienfinanzierung

Die Immobilienpreise kannten in den vergangenen Jahren nur eine Richtung: Fast überall sind sie merklich gestiegen. Doch nun sind die Zinsen gestiegen und zugleich auf breiter Front auch die Lebenshaltungskosten. Bleiben reale Einkommenssteigerungen aus, bleibt immer weniger Rate übrig, die bei steigenden Zinsen eine schrumpfende Kreditsumme finanzieren kann. Ist der Traum vom Eigenheim jetzt noch realisierbar? An unseren drei Seminaren haben 234 Verbraucher:innen teilgenommen. Hier beantworten wir Fragen wie: Wie viel Eigenheim kann ich mir leisten? Welche Finanzierungsform passt für mich? Sollte man sich die niedrigen Zinsen mit Bausparverträgen sichern? Ist es sinnvoll, staatliche Förderung über einen Wohn-Riester Vertrag mitzunehmen? Wie können Bauherren angesichts von Materialknappheit mit Lieferengpässen und Personalmangel im Handwerk solide finanzieren und Risiken minimieren?

Weitere Seminar-Themen aus dem Bereich Finanzen: Greenwashing bei der Geldanlage, Finanzen für Berufsstarter, Sparen für den Nachwuchs. Alle Termine, auch Kooperationsveranstaltungen mit den Volkshochschulen unter [vz-bw.de/onlineseminare-bw](https://vz-bw.de/onlineseminare-bw). ●

## KLAGE GEGEN DIE BAUSPARKASSE SCHWÄBISCH HALL EINGEREICHT

**Über die Praktiken der Bausparkassen, hoch verzinsten Altverträge loszuwerden, haben wir an dieser Stelle schon mehrfach berichtet. Nun lassen wir ein weiteres Schreiben der Bausparkasse an ihre Kunden überprüfen. Dabei geht es um die sogenannte Zuteilungsbenachrichtigung. Damit informieren Bausparkassen Bausparende darüber, dass ihr Bausparvertrag zuteilungsreif ist und listen ihnen auf, welche Handlungsoptionen diesen nun zur Verfügung stünden.**

Immer wieder hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg festgestellt, dass die Bausparkassen die Handlungsoptionen nicht vollständig darstellen, sondern durch Hervorheben bestimmter oder Weglassen anderer Alternativen gezielt die Entscheidung der Bausparenden beeinflussen. Damit kann eine Entscheidung beim Verbraucher herbeigeführt werden, die zwar aus Perspektive der Bausparkasse vorteilhaft ist, nicht aber aus Perspektive der Bausparenden. Bei unserer Klage gegen die Bausparkasse Schwäbisch-Hall geht es konkret um folgenden Sachverhalt:

Die Bausparkasse informierte ihre Kunden über die Zuteilungsreife ihres Vertrages mit einem Brief am 10. März 2022, dessen Betreff fettgedruckt ankündigte: „Ihr Bausparguthaben kann am 31. Mai 2022 ausgezahlt werden!“ Weiter teilte die Bausparkasse mit, dass in Kürze das Bausparziel erreicht würde und fragt: „Haben Sie sich schon überlegt, was Sie mit dem Geld machen möchten? Sie haben insbesondere folgende Möglichkeiten“. Lediglich in einer Fußnote wies die Bausparkasse, in sehr viel kleinerer Schrift und am Ende des Schreibens, darauf hin, dass alle Möglichkeiten in den Allgemeinen Bedingungen für Bausparverträge geregelt seien. Anschließend nannte sie im Anschreiben lediglich zwei Möglichkeiten konkret, die jeweils mit der Konsequenz „Guthaben

auszahlen“ verbunden sind und sich nur darin unterscheiden, ob das Bauspardarlehen beantragt wird oder nicht.

Schließlich bat die Bausparkasse um Rücksendung des ausgefüllten beigelegten Formu-

lars „Zuteilung annehmen“ innerhalb von vier Wochen, „damit wir Ihr Guthaben am 31. Mai 2022 überweisen können“. Mit keinem Wort erwähnte die Bausparkasse die Information, dass die Verbraucher:innen ihr Vertragsverhältnis mit der vertraglichen Mindestverzinsung von 3 Prozent fortsetzen und überdies sogar noch eine Bonusverzinsung von einem weiteren Prozentpunkt beantragen dürfen. Das Recht auf Mindest- und Bonusverzinsung stünde den Kunden sogar noch für bis zu zehn weiteren Jahre ab Zuteilung zu. Indem

die Bausparkasse auf die Rücksendung des Formulars binnen vier Wochen drängte, vermittelte sie gar den Eindruck, die Verbraucher:innen müssten zur Vermeidung von Nachteilen umgehend handeln. Mit dem Formular konnten sie aber nur in zwei Optionen die Zuteilung annehmen, entweder unter Beantragung oder unter Verzicht auf ein Darlehen. Die Option, den Vertrag unverändert fortzusetzen und die hohe Verzinsung zu erhalten, war nicht vorgesehen. Wer das Formular, wie erbeten, zurückschickte, beauftragte die Bausparkasse, das Bausparguthaben auszahlen.

Nach unserer Auffassung hat die Bausparkasse damit ihre Kunden getäuscht, indem sie eine informationsgeleitete Entscheidung bewusst verhindert hat. Unseres Erachtens hätte die Bausparkasse an irgendeiner Stelle in ihrem Anschreiben oder in dem Formular darüber informieren müssen, dass die Verbraucher:innen die Frist überhaupt nicht beachten müssen, sondern genauso gut den Bausparvertrag unverändert fortsetzen könnten. Die Bausparkasse hat Verbraucher:innen damit eine für ihre Entscheidung wichtige Information vorenthalten. Mit unserer Klage wollen wir erreichen, dass der Bausparkasse untersagt wird, in der Zuteilungsmittelteilung verschiedene Konsequenzen der Zuteilungsreife darzulegen und dabei zu verschleiern, dass Verbraucher:innen statt einer Auszahlung den Vertrag zu den vereinbarten günstigen Zinskonditionen fortsetzen können. Wir werden berichten, wie die Gerichte den Sachverhalt bewerten. ●



© PheelingsMedia / AdobeStock



## VORSICHT BEI VERSICHERUNGSVERTRIEB ÜBER DAS INTERNET

Versicherungen können toll sein, wenn sie dem Bedarf entsprechend die Risiken versichern, die die jeweiligen Verbraucher:innen für sich als absicherungswert erachten. Damit nimmt die im Versicherungsvertragsgesetz (VVG) vorgegebene Verpflichtung, Verbraucher:innen nicht nur zum jeweiligen Versicherungsprodukt zu informieren, sondern zu beraten, eine zentrale Stelle im Bereich der Verbraucherrechte im Versicherungsbereich ein. Daher haben Versicherungsvertrieb und Versicherer darauf zu achten, dass sie Verbraucher:innen auch tatsächlich beraten. Das VVG sieht dazu vor, dass die Anbieter mit den Verbraucher:innen deren Versicherungsbedarf individuell besprechen und auf dieser individuellen Basis dann einen Vorschlag machen, mit welchem Versicherungstarif der Bedarf gedeckt werden kann.

Diese Vorgabe gilt für den analogen, traditionellen Vertriebsweg im Versicherungswesen genau wie für den Versicherungsvertrieb über das Internet – oft durchgeführt durch „Insurtechs“ genannte junge Internetunternehmen der Versicherungsbranche. Hintergrund ist, dass durch unzureichende Beratung für Verbraucher:innen schwerwiegende Folgen entstehen – zum Beispiel dann, wenn der Versicherer nach einem Schaden nicht leistet, weil ein Leistungsausschluss vereinbart worden ist, der aber in der Abschlusssituation vom Vertrieb gar nicht thematisiert worden war.

In einer langfristig angelegten Marktbeobachtung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zeigte sich, dass ein großer Teil dieser „Insurtechs“ gegen rechtliche Vorgaben verstoßen hat und teils noch verstößt. Vielfältige Abmahnungsverfahren mussten angestrengt werden. In letzter Zeit musste ein großer Versicherungsmakler, der viel mit Internet-Tarifvergleichen arbeitet, zur Unterlassung einer abenteuerlichen Werbung als

„offizieller“ Tarifvergleichsrechner gebracht werden. In einem jungen Fall hatte ein Versicherungsvertreter in seinem Internetauftritt die mit ihm in Kontakt stehenden Verbraucher:innen bestätigen lassen, dass diese online keine Beratung benötigten. Natürlich dürfen Anbieter nicht von sich aus auf die Durchführung von Beratung verzichten, denn das VVG verlangt die Beratung als Grundsatz. Wenn Verbraucher:innen keine Beratung wollen, können sie dies äußern, wodurch nach einem bestimmten Prozedere Anbieter dann auf die Beratungsdurchführung verzichten können, sie selbstverständlich nicht „mit Zwang“ beraten müssen. Das VVG verlangt keine Zwangsberatung gegen den Willen der Verbraucher:innen. Keinesfalls akzeptabel ist aber, wenn Anbieter Verbraucher:innen von vornherein zu einem Beratungsverzicht hintreiben wollen.

Die Anbieter müssen eine wirkliche Beratung anbieten, es reicht nicht aus, wenn „Insurtechs“ statt einer Beratung, Verbraucher:innen online mit irgendwelchen vielsei-



© WrightStudio / AdobeStock

tigen Informationspaketen versorgen, seien sie auch angeblich objektiv, weitreichend, verständlich oder was auch immer. Denn das Übersenden von allgemeinen Informationen ist noch lange keine verbraucherindividuelle Beratung.

Auch nicht akzeptabel ist es, wenn „Insurtechs“ verschleiern, wer sie eigentlich sind. Es ist ein Unterschied, ob man als Verbraucher:in ein Versicherungsunternehmen als Gegenüber hat oder einen Versicherungsvertreter. Somit haben Verbraucher:innen ein Anrecht auf transparente Benennung des jeweiligen Anbieterstatus durch die Anbieter.

Ganz besonders auf der Hut sein sollten Verbraucher:innen, wenn „Insurtechs“ damit werben, zum Beispiel die Berufsunfähigkeits-

versicherung in einem Abschlussprozess in „5 Minuten“ oder ähnliches, also in extrem kurzer Zeit, abschließen zu können. Es ist bei einer komplexen Versicherungssparte – und fast alle Versicherungssparten sind komplex, ganz besonders aber die Berufsunfähigkeitsversicherung, die regelmäßig über Jahrzehnte Verbraucher:innen begleiten soll – völlig unmöglich, in einer solch kurzen Zeit einen bedarfsgerechten Abschluss mit passender Beratung durchzuführen. Solch eine Werbeaussage verspricht daher etwas, was nicht zu halten ist, lässt ernsthafte Anbieterkonkurrenten zu Unrecht schlecht und langsam aussehen und ist für Verbraucher:innen brandgefährlich. Wir werden dies weiter im Auge behalten. ●

## VERBRAUCHERFEINDLICHE AKTIVITÄTEN VON ANBIETERN IM GESUNDHEITSBEREICH

**Verbraucherfeindliche Aktivitäten von Anbietern im Bereich „Pflege und Gesundheit“ sind vielfältig, und teils gar nicht einfach als solche zu erkennen. Verbraucher:innen können hier nicht nur viel Geld verlieren, sondern auch große gesundheitliche Beeinträchtigungen erleiden. Hinzu kommt: Übertragen Verbraucher:innen die negativen Erfahrungen mit solchen Anbietern auf den Gesundheitsbereich im Allgemeinen, kann dies zu einem Vertrauensverlust führen, der das gesamte Gesundheitssystem betrifft und zur Folge hat, dass Verbraucher:innen auch für sie vorteilhafte Angebote wegen des Misstrauens nicht mehr wahrnehmen.**

Die große Bandbreite negativen Anbieterverhaltens zeigt sich an einigen Beispielen: Es beschwerten sich eine große Anzahl von Verbraucher:innen über einen Anbieter, der 129 Euro für ein paar Seiten Informationen zu einigen Pflegeaspekten verlangte – angeblich hätten die Verbraucher:innen jeweils einem Vertrag am Telefon zugestimmt. Damit hätten die Verbraucher:innen nun den Betrag von 129 Euro zu bezahlen, auch wenn die von ihm gelieferten Informationen im Umfang von einigen sehr groß beschriebenen DIN-A 4 Seiten kaum mehr als Allgemeinplätze sind. Mit ein paar mehr oder weniger interessanten Fakten garniert. In jedem guten Buch zum Thema gibt es für ein paar Euro verbraucherorientiertere Informationen, da bedarf es keines „Informationspakets“ eines Anbieters, der Verbraucher:innen einfach mal so anruft, oft ohne dass man sich erinnern könnte, dass man zu ihm irgendeinen Kontakt gehabt hätte.

In einem anderen Beispiel fühlte sich ein größeres medizinisches Labor berufen, auf seiner Rechnung eine eigenwillige, aber verbrauchertäuschende Interpretation des Bürgerlichen Gesetzbuches anzubringen. Es wurde dem Verbraucher als Rechnungsgrundlage genannt, dass laut BGB der Verzug

bereits innerhalb von 21 Tagen nach Fälligkeit und Zugang eintreten würde. Die Information war eine Verbrauchertäuschung über die dem Verbraucher zustehenden Rechte. Denn Verbraucher:innen kommen mit einer Entgeltforderung spätestens dann in Verzug, wenn sie nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung leisten.

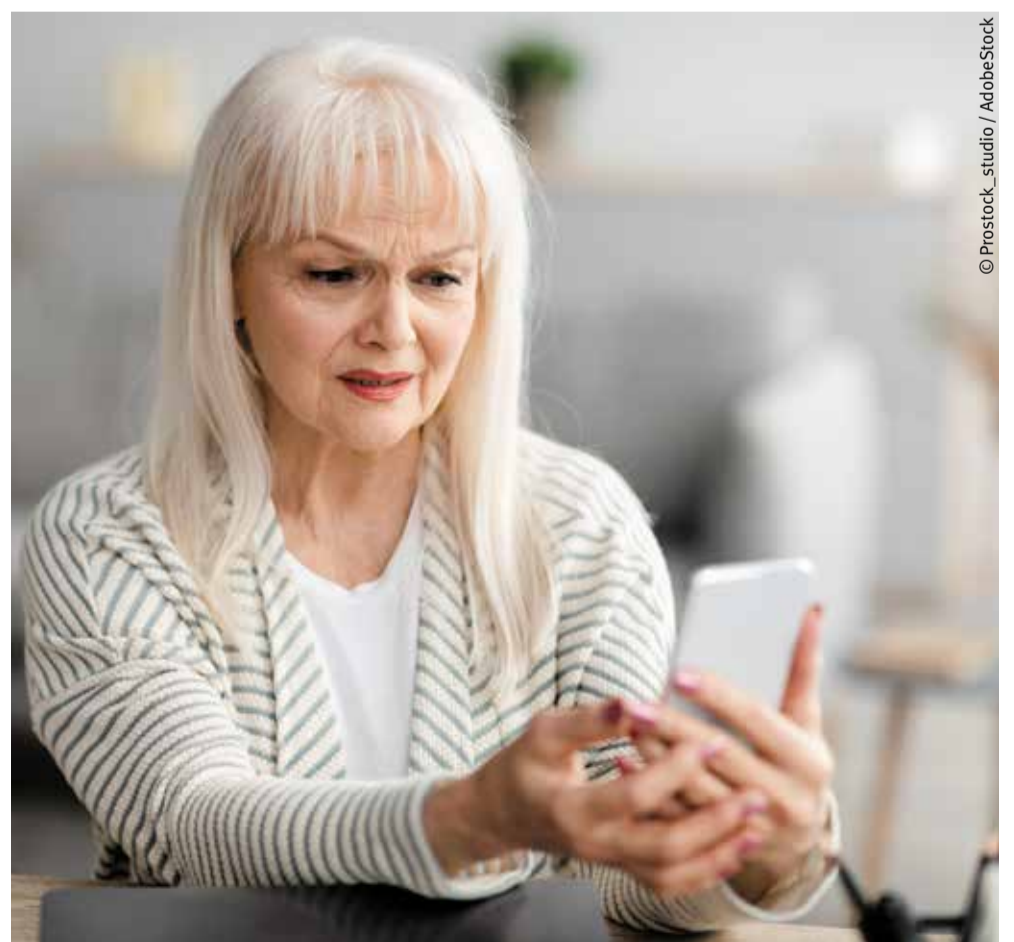
Ein anderer Anbieter verschickte Mahnungen für angeblich gelieferte Corona Testkits und verlangte Bezahlung, dabei waren die Tests gar nie bestellt worden.

Gefährlich können für Verbraucher:innen insbesondere auch solche Anbieter sein, die gesundheitliche Wunderdinge von ihrem Produkt versprechen. Sei es Engellicht, das Corona und alle Krankheiten zu über 100 Prozent besiegen können soll, oder auch mehrbändige Buchsammlungen.

Letztere wurden vom Anbieter mit der Werbung verkauft, dass der Verbraucher darin zu allen Gebrechen und Krankheiten den jeweils potenten Wirkstoff finden würde, um sämtlichen Krankheiten heute und in Zukunft trotzen zu können. Dabei sollten keine Einschränkungen bezüglich der Krank-

heiten notwendig sein und von Allergien über Alzheimer, Bluthochdruck, Demenz, Diabetes, Herz-Kreislauferkrankungen bis hin zu Krebs, Migräne und Zirrhose stets ein Wirkstoff vorhanden sein – selbst bezüglich der Alterung. Und das alles dann auch noch „ganz nebenwirkungsfrei“. Das ist nicht nur verbrauchertäuschend, sondern kann gesundheitlich gefährlich werden, wenn

Verbraucher:innen durch solche objektiv unwahren Angaben in die Irre geleitet werden – oder noch schlimmer: Wenn schwer kranke Verbraucher:innen, die intensiv Ausschau nach Strohhalmen halten, unter Umständen von schulmedizinischen Ansätzen abgehalten werden. ●



© Prostock\_studio / AdobeStock



## VERSTECKTE PREISERHÖHUNG BEI MARGARINE

Seit Mitte Juli erreichen die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zahlreiche Beschwerden von Verbraucher:innen, die sich beim Kauf der Rama Klassik oder Sanella getäuscht fühlen. Aus der ursprünglichen Füllmenge von 500 Gramm wurden 400 Gramm – Bechergröße und Preis blieben jedoch gleich.

Im direkten Vergleich bemerkt man bei Rama zwar eine Veränderung, denn auf dem Deckel steht neuerdings in grüner Schrift „100 % natürliche Zutaten“ statt dem deutlich kleineren „100 % pflanzlich“. Wer beim Einkaufen genau hinschaut, geht daher vielleicht von einer neuen Rezeptur aus. Eine geringere Füllmenge erwartet man dagegen nicht, denn die gewohnte Bechergröße und der Preis sind gleich geblieben.

Erst beim Öffnen zu Hause stellt man dann fest, dass der Becher nur zu etwa zwei Dritteln befüllt ist. Ein Verbraucher hat daraufhin nachgewogen und sich bei uns beschwert, er meinte: „Beim Öffnen einer 500 Gramm-Dose erschien uns der Inhalt zu gering. Beim Wiegen der Rama samt Verpackung stellten wir 430 Gramm fest. Das finden wir unverschämte“.

Bei Sanella hat sich optisch nur der Deckel verändert – dadurch sieht der Becher sogar noch etwas größer aus. Außerdem findet sich nun innen noch ein Aluminiumdeckel.

### Beliebter Trick der Hersteller: Füllmenge verringern

Viele Verbraucher:innen greifen beim Einkaufen gewohnheitsgemäß zu den gleichen Produkten. Da eine Preiserhöhung vielen direkt ins Auge springt und vielleicht vom Kauf abschreckt, nutzen Hersteller häufig den Trick, stattdessen die Füllmenge zu reduzieren.

So bekommen Verbraucher:innen regelmäßig plötzlich weniger Inhalt zum gleichen Preis, denn die genaue Füllmenge der Lieblingsprodukte merkt sich wohl kaum einer.

Im Fall von Rama und Sanella bedeutet das: 20 Prozent weniger Inhalt und dadurch eine nicht unerhebliche Preiserhöhung von ungefähr 11 Cent pro 100 Gramm. Die bisherigen 500 Gramm sind dadurch um 55 Cent teurer geworden.

### Auswirkungen für die Umwelt

Für viele Verbraucher:innen ist so eine Reduzierung der Füllmenge nicht nur wegen der höheren Kosten ärgerlich, sondern auch wegen der unnötig größeren Umweltauswirkungen. Wenn Plastikverpackungen nicht vollständig befüllt werden, benötigt man für dieselbe Menge Inhalt mehr Verpackungsmaterial und somit muss mehr Plastik produziert und entsorgt werden. Für die Rama bedeutet das, dass für die Abfüllung von 20 Kilogramm Rama 40 Becher benötigt werden, wenn die Becher mit 500 Gramm befüllt werden. Wenn diese Becher aber nur mit 400 Gramm befüllt werden, sind es 50 Becher. Das bedeutet, dass durch die reduzierte Füllmenge allein für die gleiche Menge Rama jetzt 20 Prozent mehr Plastikbecher produziert werden müssen. Bei Sanella kommt der zusätzliche Aluminiumdeckel noch oben drauf. ●



## „HIGHLIGHT DER WOCHE“: WEIHNACHTSMÄNNER IM IRREFÜHRENDEN ANGEBOT

Alle Jahre wieder: Kaum ist der Sommer vorbei, stehen die Schoko-Weihnachtsmänner in den Supermarktregalen bereit. Zum Verkaufsschlager werden sie dann spätestens, wenn Nikolaus vor der Tür steht.

Im vergangenen November bewarb Netto Marken-Discount ein ganz besonderes Schnäppchen als „Highlight der Woche“: 2 Lindt Weihnachtsmänner (je 125 Gramm) zum Preis von 5 Euro und eine Packung Lindor (50 Gramm) gratis obendrauf. Laut Werbeanzeige ein Preisvorteil von 47 Prozent gegenüber dem regulären Preis von 9,57 Euro. Doch wer voller Vorfreude gleich mehrere Weihnachtsmänner und die entsprechenden Packungen Lindor auf das Band legte, wurde an der Kasse bitter enttäuscht. Denn die Kasse war so programmiert, dass das Angebot pro Person nur einmal möglich war. Die übrigen Weihnachtsmänner und Packungen Lindor kosteten den regulären Preis. Weder in der Werbeanzeige noch an der Ware vor Ort

hatte Netto über diese Mengenbeschränkung informiert. Die Beschwerde bei der Marktleitung blieb erfolglos. Diese verwies nochmals auf die vorgegebene Programmierung der Kasse, auf die sie keinen Einfluss habe. Auf die Frage nach Kontaktdaten einer Führungskraft notierte sie die Nummer der Netto Kundenhotline. Doch weiter als in die Warteschleife hat auch diese Nummer nicht geführt. Und auf die Beschwerde per E-Mail kam nur die Antwort, die Begrenzung der Highlight-Angebote soll allen Kunden ermöglichen, das Angebot zu kaufen.

Erfolgreich war dagegen die Beschwerde bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Diese stufte es als irreführend ein, für ein Angebot zu werben ohne auf die bestehende Mengenbegrenzung hinzuweisen, und forderte Netto zur Unterlassung auf. Da Netto keine Unterlassungserklärung abgab, klagte die Verbraucherzentrale vor dem Landgericht Amberg. Das Gericht gab ihr Recht und untersagte Netto, für die Abgabe von Weihnachtsmännern mit Gratisbeigabe zu werben, wenn die Ware nur in begrenztem Umfang abgegeben wird und auf diese Begrenzung in der Werbung nicht hingewiesen wird.

Die spannende Frage ist nun, mit welchem Versprechen Netto dieses Jahr Weihnachtsmänner verkauft. Und wenn auch Sie einmal Angebote nicht so nutzen können wie es die Werbung verspricht, melden Sie das Ihrer Verbraucherzentrale per E-Mail an info@vz-bw.de. ●

## DAUERÄRGERNIS FALSCHER PREIS-AUSZEICHNUNG

Die meisten Verbraucher:innen haben es beim Einkaufen schon einmal erlebt: Der Preis an der Kasse stimmt nicht mit dem am Regal überein. Häufig bemerkt man den Preisunterschied auch erst nach dem Bezahlen auf dem Kassenzettel. Besonders ärgerlich ist das, wenn der betroffene Artikel am Regal oder im Prospekt auch noch als besonderes Schnäppchen beworben wird. Die Verbraucherzentrale klärt häufige Fragen zum Thema:

### Habe ich einen Anspruch auf den Preis am Regal?

Es mag viele überraschen, aber der Preis an der Kasse ist entscheidend. Denn erst hier kommt der Kaufvertrag zustande, wenn der Kunde oder die Kundin mit dem dort angezeigten Preis einverstanden ist. Aus diesem Grund wird der Preis meist auf einem Display angezeigt, wenn er von Kassierer:innen über den Scanner gezogen wird. Wenn man den Preis an der Kasse nicht überprüfen kann, sollte man direkt nach dem Bezahlen den Kassenzettel anschauen. Wenn man nichts sagt und mit den bezahlten Produkten aus dem Supermarkt geht, wird es deutlich schwieriger den falschen Preis im Nachgang zu reklamieren und man ist auf die Kulanz des Supermarktes angewiesen. Stellt sich an der Kasse ein anderer Preis heraus, als am Regal stand, ist man nicht dazu verpflichtet, das Produkt zu dem höheren Preis zu kaufen.

### Darf der Händler einfach andere Preise am Regal auszeichnen, als er dann an der Kasse verlangt?

Nein. Eine vorsätzlich falsche Preisauszeichnung verstößt gegen das Gesetz (Preisangabenverordnung) und stellt eine Ordnungswidrigkeit dar.

### An wen kann ich mich mit meiner Beschwerde wenden?

Melden können Sie solche Verstöße Ihrer Verbraucherzentrale und dem für Sie zuständigen Ordnungsamt. Die Verbraucherzentralen sammeln diese Beschwerden im Rahmen der Marktbeobachtung. Zuständig für die Ahndung von Verstößen gegen die Preisangabenverordnung sind die Ordnungsämter. Sie können Bußgelder gegen die Supermärkte verhängen, wenn diese Preise vorsätzlich falsch auszeichnen. ●





## DER WINTER NAHT: KLEINE TIPPS MIT GROSSER WIRKUNG

Kürzer duschen, niedriger heizen oder effizienter dämmen – es gibt zahlreiche Ideen, um den eigenen Energieverbrauch zu reduzieren. Das ist auch notwendig: Gas ist knapp und wird es vorerst auch bleiben – was sich letztlich in den Preisen niederschlägt. Noch merken viele Verbraucher:innen gar nicht, was der Gasmangel konkret für das eigene Portemonnaie bedeutet. Doch spätestens nächstes Frühjahr wird die große Rechnung kommen – so viel steht fest. Um sich auf die Heizperiode vorzubereiten, sollten private Haushalte deshalb schon jetzt versuchen ihre Energiefresser im Haushalt zu identifizieren, um dort Energie einzusparen, wo es möglich ist. Schon kleine Änderungen können einen Unterschied machen:

### Fenster und Türen dichthalten

Undichte Außentüren und Fenster vergrößern Wärmeverluste in Haus und Wohnung und sorgen für unangenehme Zugluft. Um die Dichtigkeit von Fenstern zu prüfen, kann ein Blatt Papier zwischen Rahmen und geschlossenem Fenster geklemmt werden. Lässt sich das Papier nicht herausziehen, ist das Fenster dicht genug. Bei Haus- und Wohnungstüren kann meist nachträglich ein Dichtprofil leicht angebracht werden, um Heizverluste zu minimieren.

### Heizkörper freihalten

Heizkörper nicht mit Vorhängen verdecken und mit Möbeln zustellen! Die Heizenergie kann sonst nicht voll ausgenutzt werden, da die Wohnräume dadurch nicht gleichmäßig aufgeheizt werden können. Ebenso wichtig ist es, die Heizkörper sauber zu halten, da Staubablagerungen die Heizleistung mindern.

### Heizkörper entlüften

Werden die Heizkörper nicht im vollen Umfang warm oder sind gluckerende Geräusche zu hören, ist meist Luft im Spiel. Die Heizanlage muss dabei mehr Energie aufbringen, um die Räumlichkeiten zu erwärmen. Abhilfe bringt die Entlüftung mit einem Entlüfterschlüssel. Damit lässt sich einfach und unkompliziert die Luft aus den warmen Heizkörpern ablassen. Sowohl vor als auch nach der Entlüftung ist der Druck im Heizungssystem zu prüfen, unter Umständen muss auch Wasser nachgefüllt werden.



© schulzfoto / AdobeStock

### Sparen mit dem Thermostat an der Heizung

Ein Thermostatventil lässt nur so lange heißes Wasser durch einen Heizkörper fließen, bis die Wunschtemperatur erreicht ist. Temperaturen zwischen 18° Celsius im Schlafzimmer und 21° Celsius im Wohnzimmer reichen meistens aus.

In ungeheizten Räumen sollte die Temperatur nicht unter 16° Celsius fallen – sonst droht Feuchtigkeit an den Wänden und Schimmel, falls nicht gleichzeitig ausreichend gelüftet wird.

So stellen Sie das Thermostat richtig ein: Bei einem Standard-Thermostat entspricht Stufe 2 etwa 16° Celsius, Stufe 3 etwa 20° Celsius und Stufe 4 etwa 24° Celsius. Pro Grad weniger sparen Sie ca. 6 Prozent Heizkosten.

Viele Personen drehen ihr Thermostat auf Stufe 5 – damit die Räume vermeintlich schneller warm werden. Das ist nicht notwendig: Es verschwendet viel Energie und der Raum fühlt sich mit molligen 28 Grad schnell zu heiß an!

### Heizungsanlage optimal steuern

Besondere Sparpotenziale liegen in der auf die Bewohner:innen zugeschnittenen Zeitsteuerung der Anlage. Meist können Absenkszeiten programmiert werden. Eine der bekanntesten ist hier die sogenannte Nachtabsenkung, durch die die Vorlauftemperatur der Heizanlage reduziert wird. Bei längerer Abwesenheit über den Tag macht die Tagesabsenkung Sinn. Je schlechter ein Haus gedämmt ist, umso größer ist hierbei das Einsparpotenzial. ●

## NEUES GEWÄHRLEISTUNGSRECHT: WIRD MIT DEM NEUEN SACHMANGELRECHT ALLES BESSER? WAS ÄNDERT SICH TATSÄCHLICH BEIM MÖBELKAUF?

**Zeigt sich ein Mangel oder geht etwas an einer neu erworbenen Sache kaputt, müssen Verkäufer jetzt ein ganzes Jahr für Mängel geradestehen. In der Praxis ist es so, dass Anbieter gerne tricksen und immer noch gibt es die immer gleichen Schlupflöcher.**

Noch bis Ende des vergangenen Jahres galt, dass bis sechs Monate nach einem Kauf der Anbieter beweisen musste, dass ein Mangel nicht schon vor dem Kauf vorhanden war.

Doch seit der Jahreswende ist alles anders. Der Gesetzgeber gab bekannt: „Das Gewährleistungsrecht wird generell erweitert, in dem die gesetzliche Vermutung, dass ein Mangel der Kaufsache bereits bei Übergabe der Kaufsache vorlag, nicht nur – wie bisher – sechs Monate, sondern ein ganzes Jahr gilt“.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg begrüßt die Verlängerung der sogenannten Beweislastumkehr im Verbrauchsgüterkauf. Dennoch sieht sie jetzt in der Beratungspraxis, dass trotz der Neuerung, die alten Problem erhalten bleiben: Verbraucher:innen, werden noch immer mit der defekten Ware im Regen stehen gelassen; sie erhalten oft keine Antworten auf ihre Nachfragen; die geschilderten Probleme eines Produkts werden klein geredet und sie werden zwischen dem Verkäufer und dem Hersteller der Kaufsache hin- und hergeschickt. Grundsätzlich ist es oft schwierig nachzuweisen, ob überhaupt ein Mangel vorliegt wenn der Anbieter dies kategorisch verneint.

Oft sieht die Praxis so aus, dass nach Anmeldung eines Mangels der Verbraucher unter Druck gesetzt wird: Er möge – bevor der Werkkundendienst erscheint – zunächst eine Erklärung unterzeichnen, dass der Kunde die Kosten zu tragen habe, soweit sich kein Mangel herausstellen würde. Der Ausgang dieser Operation lässt sich leicht voraussagen: Ein Mangel wird nicht gefunden, der Kunde soll zahlen.

Auch das Angebot einer „Reparatur aus Kulanz“ ist vorsichtig zu betrachten, denn der Verkäufer erkennt damit den Mangel nicht an. Das Gesetz hat die Sachmangelrechte der Parteien sorgfältig austariert. Liegt kein Mangel vor, entsteht kein gesetzlicher Anspruch der Nacherfüllung. Das ist insbesondere wichtig, da nur mit der Feststellung

eines Mangels bei einem erneuten Mangel das Recht auf eine Rückgängigmachung des Kaufvertrages entsteht.

Solange sich der Vertragspartner stur stellt, bleibt nur ein Streitiges gerichtliches Verfahren, das Verbraucher naturgemäß scheuen. Wie können Verbraucher:innen in dieser Gemengelage also ihr Risiko mindern?

Ist die Ware anders als beschrieben oder in der Werbung angepriesen oder liegt ein Defekt vor, sollte der Anbieter immer schriftlich kontaktiert werden. In dem Anschreiben ist der Mangel hinreichend zu beschreiben. Ganz wichtig ist es, unter Angabe eines genauen Datums eine angemessene Frist für die „Nacherfüllung“ zu setzen. Es sollte auch klar zum Ausdruck gebracht werden, ob die gekaufte Ware repariert oder ersetzt werden soll.

Die Kosten einer Rücksendung der mangelhaften Ware trägt – so steht es ausdrücklich im Gesetz – der Verkäufer. Der Anbieter hat das Recht entweder die mangelhafte Ware zu reparieren oder durch eine neue zu ersetzen. Mit der Rechtsänderung zum Jahresbeginn wurde auch ausdrücklich festgehalten, dass der Verbraucher nur einen Nachbesserungsversuch dulden muss. Er kann bei weiteren Mängeln sofort Minderung oder die Rückgängigmachung des Vertrages (also Ware gegen Geld zurück) fordern. Der Verkäufer kann eine Nachbesserung verweigern, wenn diese unverhältnismäßig teuer ist. Er ist aber verpflichtet, entweder für eine Alternative zu sorgen oder den Warenpreis zurückzuerstatten. ●



© Kittiphon / AdobeStock



## SCHADENSERSATZANSPRÜCHE NACH UWG

Im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb wurde in § 9 Abs. 2 UWG neu geregelt, dass Verbraucher:innen bei einer unzulässigen geschäftlichen Handlung eines Anbieters Schadensersatzansprüche geltend machen können. Von dem Schadensersatzanspruch sollen auch Fälle umfasst sein, in denen etwa durch schuldhaft irreführende Werbeäußerungen des Herstellers ein Schaden entstanden ist.

Der Inhalt und Umfang des Schadensersatzanspruches richtet sich nach § 249 BGB. Das heißt, dass Verbraucher:innen so zu stellen sind, als wäre die unzulässige Handlung des Anbieters nicht vorgenommen worden und Verbraucher:innen wären nicht zu der jeweiligen geschäftlichen Entscheidung veranlasst worden. Das kann auch bedeuten, dass unter Umständen ein Anspruch auf Aufhebung von Verträgen besteht, die von Verbraucher:innen

aufgrund schuldhafter, irreführender Äußerungen geschlossen worden sind. Die Beweislast dafür, dass ein Schaden eingetreten ist und wie hoch der Schaden ist, tragen die Verbraucher:innen. Der Schadensersatzanspruch verjährt in einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt, wenn der Anspruch entstanden ist und die Verbraucher:innen von den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätten erlangen müssen. ●



© TamjaEsser / AdobeStock

## NEUES AUS DER RECHTS- ABTEILUNG



### Widerrufsrecht – gilt auch bei Rabattangeboten

Bei Fernabsatzverträgen muss der Unternehmer Verbraucher:innen ein Widerrufsrecht einräumen. Das ist inzwischen weitgehend bekannt, aber immer noch gibt es Probleme mit Anbietern, die versuchen, das Widerrufsrecht der Verbraucher:innen einzuschränken. So hatte ein Anbieter das Widerrufsrecht ausgeschlossen, weil der Verbraucher ein Rabattangebot genutzt hatte. Die möglichen Ausnahmen vom Widerrufsrecht sind im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) aufgelistet. Rabattangebote gehören nicht dazu. Das Landgericht Rottweil erlies auf Antrag der Verbraucherzentrale ein Versäumnisurteil gegen den Unternehmer. ●

### Widerrufsrecht – Einschreiben nicht erforderlich

Ein weiterer Unternehmer verlangte, dass Verbraucher:innen das Widerrufsrecht per Einschreiben mit Unterschrift ausüben. Des Weiteren verwendete das Unternehmen eine Widerrufsbelehrung, in der die Ausübung des Widerrufsrechtes in Textform verlangt wurde und die Widerrufsfrist mit Erhalt der Widerrufsbelehrung beginnen sollte. Das Landgericht Darmstadt entschied, dass Verbraucher:innen natürlich das Recht haben, den Widerruf in jeder Form, auch mündlich auszuüben. Dass selbstverständlich ein Einschreiben mit Unterschrift nicht verlangt werden kann und dass die Widerrufsfrist nicht nur vom Erhalt der Widerrufsbelehrung abhängt, sondern im Falle eines Kaufvertrages mit in Besitznahme der Ware durch die Verbraucher:innen oder von diesen benannten Dritten. ●

### Coaching-Leistungen – Unzulässige Klauseln

Das Landgericht Düsseldorf hat in einem Verfahren der Verbraucherzentrale einem Anbieter von Coaching Leistungen untersagt, gegenüber Verbraucher:innen insgesamt 22 unzulässige Klauseln zu verwenden. Der Unternehmer legte in seinen unzulässigen AGB unter anderem fest, dass Verbraucher:innen entgegen der gesetzlichen Regelung bei einem fernmündlichen Abschluss eines Vertrages keinen Anspruch auf Aushändigung des Vertrages haben. Bei einem Zahlungsverzug der Kund:innen behielt sich der Unternehmer vor, den Vertrag unverzüglich außerordentlich zu kündigen und die Leistungen einzustellen. Dabei sollten die Kund:innen zugleich dazu verpflichtet sein, die gesamte Vergütung bis zum nächsten ordentlichen Beendigungstermin als Schadensersatz zu leisten. Dann wollte der Unternehmer die Verbraucher:innen verpflichten, die üblichen Verhaltensweisen eines redlichen Kaufmannes zu gewährleisten. Sofern die Kund:innen kein kaufmännisch adäquates Verhalten an den Tag legen sollten, sollte nach den AGB eine Vertragsstrafe von bis zu 10.000 Euro verwirkt sein. ●

### Haftung für Schäden bei Türöffnung – Schlüsseldienst

Schlüsseldienstunternehmen versuchen immer wieder die Haftung für Schäden, die im Zusammenhang mit Türöffnungen entstehen, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auszuschließen, das ist jedoch so nicht möglich. Ein Unternehmer nutzte folgende Klausel: „Die Firma... haftet für keinerlei Schäden, welche in Zusammenhang mit der Öffnung entstehen.“ Diese Klausel umfasst auch Körperschäden. Die Haftung für die Verletzung von Körper, Gesundheit oder auch Leben darf jedoch grundsätzlich nicht ausgeschlossen werden. Es werden mit der Klausel weiter auch die Schäden ausgeschlossen, die die vertraglich zu erbringende Hauptleistungspflichten betreffen. Nachdem die Klage bereits bei Gericht eingereicht war, hat das abgemahnte Schlüsseldienstunternehmen die angeforderte Unterlassungserklärung abgegeben. ●

## AGB – MUSS ICH DAS LESEN?

Was sind eigentlich AGB? Allgemeine Geschäftsbedingungen, oder kurz AGB, sind vorformulierte Vertragsbestimmungen, die Bestandteil des Vertrages werden, sofern sie wirksam in den Vertrag einbezogen werden – etwa durch einen ausdrücklichen Hinweis. Verbraucher:innen müssen zugleich die Möglichkeit erhalten, diese vorformulierten Vertragsbestimmungen auch zur Kenntnis zu nehmen.

Wenn dieses Kleingedruckte Inhalt des Vertrages wird, dann sollte man das auch lesen, oder? Also her mit der Brille. Wenn das „Kleingedruckte“ nur mit der Lupe lesbar ist, dann wird es nicht wirksam in den Vertrag einbezogen. Aber auch, wenn die Klauseln lesbar sind, müssen diese selbst wirksam sein, um die Vertragspartner:innen nicht unangemessen zu benachteiligen. Dazu hat der Gesetzgeber Regeln aufgestellt, die im BGB, dem Bürgerlichen Gesetzbuch festgeschrieben sind.

Unzulässig sind beispielsweise Klauseln, mit denen der Verwender die ihm obliegende Beweislast den Verbraucher:innen auferlegen möchte. Oder Klauseln, mit denen für eine Kündigung eine strengere Form verlangt wird, als gesetzlich zulässig. Auch die Vereinbarung von pauschalen Schadensersatzzahlungen in AGB kann unzulässig sein, sofern nicht zugleich darauf hingewiesen wird, dass den Vertragspartner:innen das Recht zusteht, nachweisen zu können, dass der

Schaden niedriger ausgefallen ist oder vielleicht auch gar nicht entstanden ist. Dies sind nur ein paar Beispiele, es gibt tatsächlich eine Vielzahl von Klauseln, mit denen der Verwender eine für sich vorteilhaftere Regelung herbeiführen möchte, als eigentlich vom Gesetzgeber vorgesehen.

Wie kann man als Verbraucher:in unzulässige Vertragsklauseln erkennen? Durch die Klauseln darf es nicht zu einem Ungleichgewicht hinsichtlich der Rechte und Pflichten des Verwenders und den Rechten und Pflichten der Verbraucher:innen kommen. Klauseln müssen in einer klaren und verständlichen Sprache abgefasst sein. Es gilt, dass Klauseln im Zweifelsfall immer zugunsten der Verbraucher:innen auszulegen sind. Benachteiligt eine Klausel Verbraucher:innen entgegen Treu und Glauben unangemessen, ist sie unwirksam. Unzulässige Klauseln sind für die Verbraucher:innen nicht bindend, der Verwender darf sich auf unzulässige Klauseln nicht berufen. Der übrige Vertrag bleibt aber als solcher grundsätzlich bestehen, die unzulässige Klausel wird durch die gesetzliche Regelung ersetzt.

Wenn Verbraucher:innen Zweifel an der Zulässigkeit von Vertragsklauseln haben, so können sie sich an die Verbraucherzentrale wenden. Wir haben die Möglichkeit Klauseln zu überprüfen und im Zweifel die Unzulässigkeit gerichtlich feststellen zu lassen. ●

## NEUE ANGEBOTE ZUR VERBRAUCHERBILDUNG

**Seit dem 12. September sind die Lehrkräfte und ihre Schüler:innen zurück in den Schulen in Baden-Württemberg und wir freuen uns, diese auch im kommenden Schuljahr mit unserem Angebot zur Umsetzung der Verbraucherbildung tatkräftig zu unterstützen.**

Passend zum Beginn des neuen Schuljahres haben wir auch diesmal unser Angebot an Bildungseinheiten erweitert und diversifiziert. Dabei haben wir wieder Wert daraufgelegt, sowohl aktuelle und schülernahe Themen aufzugreifen, als auch dem spiralcurricularen Gedanken der Leitperspektiven Rechnung zu tragen.

In unser Angebot haben wir ein ganz neues Format aufgenommen: „Stadtrallye Verbraucherzentrale“. Die Rallye führt die Schüler:innen quer durch die Stuttgarter Innenstadt mit verschiedenen Rätseln rund um die Aufgabenbereiche der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Dabei lernen die Schüler:innen spielend die Verbraucherzentrale als eine Institution kennen, die sie auf vielfältige Weise als Verbraucher:innen unterstützt. Unterwegs können sie auch ihr bereits im Unterricht erworbenes Wissen einsetzen, um möglichst schnell ans Ziel zu kommen. Die Rätsel sind aber auch ohne Vorkenntnisse über die Verbraucherzentrale lösbar.

Aktuell bauen wir unser Angebot an digitalen Unterrichtsmaterialien weiter aus. So haben wir eine neue Unterrichtseinheit im Fach Kunst und Werken für die 4. Klasse, deren zentrales Element eine h5p-Selbsterlernheit ist. Die Schüler:innen setzen sich anhand dieser

Selbsterlernheit mit dem verhaltenslenkenden Aufbau von Supermärkten auseinander. Die durch das Selbstlernen angeeigneten Inhalte zur Lenkung von Verbraucher:innen im Supermarkt werden dann altersgerecht durch einen bewusst wahrgenommenen Supermarktbesuch und die anschließende Reflexion im Unterricht verfestigt.

Last but not least haben wir unsere Unterrichtsmaterialien in einem Kernbereich der schulischen Verbraucherbildung erweitert: Mit unserem neuen WBS-Material „Verbraucherpolitik“ lernen die Schüler:innen der Klassenstufe 9 anhand eines schülernahen Fallbeispiels die Instrumente der Verbraucherpolitik kennen. In der Auseinandersetzung mit dem Fallbeispiel wird ihnen bewusst, wie die Instrumente der Verbraucherpolitik in alltäglichen Konsumsituationen wirken können.

Alle unsere Materialien stellen wir Ihnen zum kostenlosen Download auf unseren Internetseiten zur Verfügung. Schauen Sie auf unserer Internetseite vorbei! Falls dort das für Sie passende Unterrichtsmaterial noch nicht vorhanden ist, wenden Sie sich gerne an uns! Natürlich stehen wir Ihnen auch für Kooperationen zur Verfügung und unterstützen Ihre Unterrichtsgestaltung. ●

Einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie unter:  
**[www.vz-bw.de/bildung-bw](http://www.vz-bw.de/bildung-bw)**

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





## WISSENSWERTES ZUM KAUF VON WEIHNACHTSGESCHENKEN

Schon direkt nach den Sommerferien erinnern Weihnachtsgebäck und Schokonikoläuse in den Supermärkten an das bevorstehende Weihnachtsfest. Kauft man zu spät, können Wunschartikel schon ausverkauft sein – kauft man zu früh, ist ein Umtausch häufig nicht mehr möglich. Viele fragen sich daher, was in diesem Jahr den Liebsten geschenkt werden soll und vor allem, wann die beste Zeit für den Einkauf ist.

### Geschenke online kaufen

Wer schon eine Geschenkidee hat, kann den Markt beobachten und beim günstigsten Preis zuschlagen. Dabei helfen manchmal Preis-suchmaschinen, die zumindest einen groben Richtwert liefern, was das Produkt die letzten Monate gekostet hat. Vorsicht ist hier allerdings geboten, da die gelisteten Schnäppchen nicht immer anhand des Preises angezeigt werden, sondern manchmal nach bezahlten Provisionen an die Preissuchmaschine. Dennoch bietet der Preisverlauf der letzten Wochen/Monate einen guten Anhaltspunkt, wie sich der Preis verändert hat.

Bei Onlinekäufen ist ohnehin wichtig, dass man zum richtigen Tag und der richtigen Uhrzeit kauft, da Onlineshops sehr häufig die Preise ändern. Wer hier einen Überblick gewonnen hat, kann sicherlich das eine oder andere Schnäppchen ergattern.

Umso früher man vor Weihnachten einkauft, desto schwieriger gestaltet sich eine Rückgabe nach Weihnachten. Im Onlinehandel gilt für die meisten Produkte ein 14-tägiges Widerrufsrecht – im stationären Handel gibt es dagegen nur Kulanzlösungen. Dennoch hat sich in den vergangenen Jahren hier eine kulante Umtauschpraxis vor Weihnachten etabliert. Fragen Sie daher direkt beim Kauf, inwiefern ein verlängerter Umtausch der Geschenke möglich ist.

Ist ein Produkt beim Kauf mangelhaft, so müssen hierfür die Händler bis zwei Jahre nach Übergabe der Sache einstehen. Defekte Waren müssen dann repariert oder umgetauscht werden. Im ersten Jahr nach dem Kauf wird automatisch davon ausgegangen, dass der Mangel direkt beim Kauf schon vorlag und der Unternehmer den Mangel zu vertreten hat. Nach dem ersten Jahr müssen Kunden nachweisen, nicht selbst für den Mangel verantwortlich zu sein. Bei Waren mit digitalen Inhalten müssen Unternehmen dafür sorgen, dass die Geräte zukünftig alle notwendigen Updates bekommen. Erhalten die Geräte keine Updates, so ist auch dies ein Mangel.

**WICHTIG:** Bieten Händler einen Sonderpreis an, so müssen sie angeben, was der niedrigste Preis in den letzten 30 Tagen war. So können Sie erkennen, ob das Schnäppchen tatsächlich ein Schnäppchen ist!

### Gutscheine als Geschenk

Eines der beliebtesten Weihnachtsgeschenke ist mittlerweile der Gutschein. Normalerweise sind Gutscheine übertragbar, da Gutscheine nur einen Wert verkörpern. Ein Gutschein kann somit auch von einer anderen Person eingelöst werden.

Bei „Geschenkgutscheinen“ ist für die Geschäfte von vornherein bei Gutscheinausgabe klar, dass diese an Personen verschenkt werden, die das Unternehmen nicht kennen. Selbst wenn ein Name auf den Gutschein geschrieben wäre, so soll das dem Gutschein nur eine persönliche Note geben. Das bedeutet aber nicht, dass nur der Beschenkte den Gutschein einlösen darf.

Ausnahmen gibt es, wenn die Leistung aus dem Gutschein auf eine ganz bestimmte Person zugeschnitten ist oder wenn die versprochene Leistung bestimmte Voraussetzungen erfordert, die nicht jeder erfüllt (zum Beispiel gesundheitliche Anforderungen bei einer Ballonfahrt oder Gutschein für ein Damenfitnessstudio, in das Männer keinen Zutritt haben).

Teilweise werden Gutscheine befristet. Dies ist zulässig, wenn die Zeit ausreichend lang ist. Kann der Gutschein nicht in dieser Zeit eingelöst werden, so muss der Geldwert des Gutscheins abzüglich eines Gewinns ausgezahlt werden.

Generell gilt aber bei Gutscheinen eine Verjährungsfrist von drei Jahren. Deshalb müssen unbefristete Gutscheine spätestens innerhalb von drei Jahren eingelöst werden. Die Frist beginnt jedoch immer erst am Schluss des Jahres, in dem der Gutschein erworben wurde. ●



## DER KÜNDIGUNGSBUTTON – KÜNDIGUNG LEICHTGEMACHT?

**Seit dem 1. Juli 2022 können Dauerschuldverhältnisse online gekündigt werden. Sofern Anbieter die Möglichkeit bieten, Verträge online schließen zu können, müssen diese nun auch die vereinfachte Kündigungsmöglichkeit per Kündigungsknopf zulassen. Die Regelung gilt auch für Altverträge.**

Bereits seit dem 30.09.2016 können die meisten Verträge, die ab diesem Tag geschlossen wurden, ohne Unterschrift per E-Mail, SMS oder Chatnachricht gekündigt werden.

Noch einfacher geht nun die Vertragsbeendigung per Kündigungsknopf für Dauerschuldverhältnisse wie Abos, Telekommunikations- oder Fitnessstudioverträge. Entscheidend ist dabei nicht, ob der Vertrag auch online geschlossen wurde. Anbieter, die einen Vertragsschluss bei Dauerschuldverhältnissen online zulassen, müssen nun auch eine Vertragsbeendigung online per Kündigungsknopf ermöglichen – auch für Altverträge und für Verträge, die nicht online geschlossen worden sind.

Damit die Kündigung genau so leicht durchgeführt werden kann, wie der Online-Vertragsschluss, muss der Kündigungsknopf deutlich gekennzeichnet sein: Der Kündigungsknopf muss die Aufschrift „jetzt kündigen“ oder eine ähnlich klare Formulierung haben.

Nach dem Klick auf den Kündigungsknopf müssen Kunden auf eine Bestätigungsseite gelangen. Hier werden dann konkrete Angaben gemacht, welcher Vertrag wann gekündigt werden soll. Werden keine Angaben zum Kündigungszeitpunkt gemacht, so gilt der nächst mögliche Kündigungszeitpunkt. Nach

Absenden der Kündigung müssen Unternehmen den Eingang der Kündigung sofort bestätigen. Dabei genügt eine automatische Eingangsbestätigung per E-Mail. Die Bestätigung muss Datum und Uhrzeit, den Inhalt der Kündigung und den Beendigungszeitpunkt enthalten.

**Wichtig:** Sowohl der Kündigungsknopf, als auch die Bestätigungsseite müssen ohne vorherige Anmeldung auf der Website leicht zugänglich, ständig verfügbar und eindeutig gekennzeichnet sein. Daneben muss der Anbieter es ermöglichen, die Kündigung zu speichern. Aber es gibt auch Ausnahmen für den verpflichtenden Kündigungsknopf. Miet- oder Arbeitsverträge können beispielsweise nur in Schriftform gekündigt werden. Eine Kündigung ist hier nur dann gültig, wenn sie eigenhändig unterschrieben wurde. Wenn Unternehmen die neue gesetzliche Regelung zum Kündigungsknopf nicht, oder nur unzureichend umsetzen, dann haben Kunden die Möglichkeit, den Vertrag fristlos zu kündigen.

**INFO:** Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg beobachtet hier die Anbieter genau, ob die gesetzliche Regelung korrekt umgesetzt wurde. Kennen Sie Internetseiten, die den Kündigungsknopf nicht oder falsch verwenden? Melden Sie uns doch diese Fälle kostenfrei unter [marktcheck@vz-bw.de](mailto:marktcheck@vz-bw.de). ●





**INFO- UND TERMINELEFON**

Wir beraten Sie gerne persönlich.  
Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin in einer unserer Beratungsstellen.  
Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr  
Freitag 10–14 Uhr

**(0711) 66 91 10**

**HOMEPAGE**

**www.vz-bw.de**

**TERMINE ONLINE VEREINBAREN**

Sie haben Ärger mit Ihrem Mobilfunkanbieter? Ihre Bank kündigt einen Vertrag aus heiterem Himmel? Die Handwerkerrechnung ist deutlich teurer als das Angebot? Sie können Ihren Beratungstermin bei uns auch bequem online vereinbaren:

[www.vz-bw.de/termin-online-vereinbaren](http://www.vz-bw.de/termin-online-vereinbaren)

**BERATUNGSTELEFON**

Ihr schneller und unkomplizierter Weg zu uns: Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie auch gerne telefonisch.

Montag bis Freitag 9 – 12 Uhr |  
Mittwoch 15 – 18 Uhr

<b>Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</b>	0 900 1 77 444 1
<b>Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene</b>	0 900 1 77 444 2
<b>Versicherungen</b>	0 900 1 77 444 3
<b>Altersvorsorge, Banken, Kredite</b>	0 900 1 77 444 4
<b>Bauen, Wohnen</b>	0 900 1 77 444 5
<b>Energie</b>	0 900 1 77 444 6

Mittwoch 15 – 18 Uhr | Donnerstag 9 – 12 Uhr

<b>Gesundheitsdienstleistungen</b>	0 900 1 77 444 7
------------------------------------	------------------

(Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend. Infos zum Datenschutz: [www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise](http://www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise))

**UNSERE LEISTUNGEN – UNSERE PREISE**

Stand 1. April 2022	€
<b>Beratung, telefonisch</b>	
Festnetzpreis pro Minute	1,75
Mobilfunkpreis abweichend	
<b>Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Lebensmittel und Ernährung, Kosmetik, Hygiene</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Versicherungen</b>	
<b>Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
<b>Fachberatung je Versicherungssparte</b>	persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
<b>Berufsunfähigkeits-, Pflege- oder Wohngebäudeversicherung</b>	persönlich (bis zu 60 Minuten) *60,00
<b>Prioritäten- und Budgetberatung</b>	persönlich (1,5 bis 2 Stunden) *90,00 bis *120,00
<b>Gesundheitsdienstleistungen</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Altersvorsorge, Banken, Kredite</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 30 Minuten) *33,00
<b>Private Altersvorsorge/Geldanlage</b>	persönlich (bis zu 2 Stunden) 160,00
	inklusive Prüfung bestehender Verträge
<b>Immobilienfinanzierung</b>	persönlich (bis zu 2 Stunden) 160,00
<b>Vorfälligkeitsentschädigung</b>	schriftlich (je Vertrag) 70,00
<b>Zinsnachberechnung von Sparverträgen</b>	schriftlich (je Vertrag) 70,00
<b>Bauen, Wohnen, Energie</b>	
<b>Fach- und Rechtsberatung</b>	schriftlich oder persönlich (bis zu 20 Minuten) *22,00
<b>Mieterberatung***</b>	mietrechtliche Erstberatung, persönlich *22,00
<b>Bauangebotsprüfung</b>	Spezialberatung, persönlich
	– Baubeschreibung und Bauvertrag 370,00
	– (weitere) Baubeschreibung ohne Bauvertrag 180,00
<b>Energieprojekt</b>	
<b>Energieberatung</b>	(persönliche Beratung) **kostenlos
<b>Basis-Check</b>	(Beratung vor Ort) **kostenlos
<b>Gebäude-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Detail-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Heiz-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Solarwärme-Check</b>	(Beratung vor Ort) **30,00
<b>Eignungs-Check Heizung</b>	(Beratung vor Ort) **30,00

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

\*\* gefördert durch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

\*\*\* in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Mieterbund

**TROTZ CORONA FÜR SIE DA**

Alle Informationen zu unserem aktuellen Beratungsangebot und zu unseren Öffnungszeiten finden Sie auf unserer Internetseite unter [www.vz-bw.de/node/45639](http://www.vz-bw.de/node/45639)

**BERATUNGSSTELLEN**

- Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271 | 79098 Freiburg | Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr
- Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1 | 88045 Friedrichshafen | Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr
- Heidelberg** | zur Zeit nur telefonisch erreichbar
- Heidenheim** | Hintere Gasse 60 | 89522 Heidenheim | Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- Karlsruhe** | Kaiserstraße 167 | 76133 Karlsruhe | Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr
- Mannheim** | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim | Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- Mannheim Quartiersbüro** | Mittelstraße 18 | 68169 Mannheim | Di 15–18 Uhr | Do 10–12 Uhr
- Neckarsulm** | Schindlerstraße 9 | 74172 Neckarsulm | Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- Reutlingen** | Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen | Di + Do 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr
- Schwäbisch Hall** | Steinerne Steg 5 | 74523 Schwäbisch Hall | Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr
- Stuttgart** | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart  
Mo + Fr 10–14 Uhr | Di + Do 10–17 Uhr | Mi 10–19 Uhr
- Ulm** | Frauengraben 2 | 89073 Ulm | Di + Do 13–17 Uhr
- Villingen-Schwenningen** | Winkelstraße 7 (Haus D) | 78056 Villingen-Schwenningen  
Di 10–14 Uhr | Do 13–17 Uhr
- Waldshut-Tiengen** | Poststr. 2 | Parkhaus Kornhaus | 79761 Waldshut-Tiengen | Di 15–17 Uhr | Do 10–12 Uhr



**MACHEN SIE DEN ENERGIE-CHECK**  
Terminvereinbarung unter **0711 66 91 10**  
Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr  
[www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)

**verbraucherzentrale**  
*Baden-Württemberg*

**Impressum**

**Herausgeber:** Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart | Telefon (07 11) 66 91-10  
Fax (07 11) 66 91 50 | E-Mail [info@vz-bw.de](mailto:info@vz-bw.de) | Internet [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de) | **V.i.S.d.P.:** Cornelia Tausch, Vorstand

**Redaktion:** Niklaas Haskamp, Elena Wolf | **Gestaltung, Herstellung, DTP:** Bernhard Bausch | **Druck:** Senner Druckhaus GmbH, 72622 Nürtingen

Die in der Verbraucherzeitung veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt | Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Zustimmung des Herausgebers

Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Gewähr übernommen | Preis ist durch den Mitgliedsbeitrag abgegolten.

Gefördert durch das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.



# RATGEBER | VERANSTALTUNGEN

## KOSTENLOSE ONLINE-SEMINARE

Anmeldung zu diesen Veranstaltungen online auf [www.vz-bw.de/onlineseminare-bw](http://www.vz-bw.de/onlineseminare-bw)

### ... Versicherung, Pflege, Gesundheit



- 8. November 18 Uhr | **Richtig versichert** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 10. November 18 Uhr | **Digitale Vorsorge- und Nachlassregelung: Was mit Ihren Daten geschieht, bestimmen Sie**
- 29. November 18 Uhr | **Versicherungen für junge Leute und Berufstarter:innen** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)

### ... Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht



- 18. Oktober 18 Uhr | **Handy, Smartphone, Apps und Co** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 15. November 18 Uhr | **Mobile Payment: Sicher im Web bezahlen** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 13. Dezember 18 Uhr | **Smart Home: Neue digitale Anwendungen im Wohnbereich** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)

### ... Altersvorsorge, Banken, Kredite



- 4. Oktober 18 Uhr | **Finanzprodukte für Berufstarter:innen** (in Kooperation mit VHS Freiburg)
- 4. Oktober 18 Uhr | **Altersvorsorge bei Niedrigzinsen** (in Kooperation mit der VHS Filderstadt)
- 25. Oktober 18 Uhr | **Sparen für den Nachwuchs**
- 10. November 18 Uhr | **Altersvorsorge bei Niedrigzinsen I** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 15. November 18 Uhr | **Geldanlage mit ETFs**
- 16. November 18 Uhr | **Risiko Eigenheim: Wie viel kann ich mir leisten? I** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 22. November 18 Uhr | **Geldanlagen mit ETFs I** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 6. Dezember 18 Uhr | **Greenwashing bei Geldanlagen**
- 6. Dezember 18 Uhr | **Altersvorsorge bei Niedrigzinsen II** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 13. Dezember 18 Uhr | **Geldanlage mit ETF (in Kooperation mit der FBS Ulm)**
- 20. Dezember 18 Uhr | **Risiko Eigenheim Wie viel kann ich mir leisten? II** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)

### ... Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene



- 5. Oktober 11 Uhr | **Essen auf Rädern**
- 6. Oktober 18 Uhr | **Nahrungsergänzungsmittel und Ernährung für Schwangere**

### ... Bauen, Wohnen, Energie



- 24. November 18 Uhr | **Energieanbieterwechsel einfach gemacht** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 8. Dezember 18 Uhr | **Strom und Gasrechnung – (K)ein Buch mit sieben Siegeln** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 15. Dezember 18 Uhr | **Elektroautos – Strombezug, Ladesäulen und Preise** (in Kooperation mit der VHS Freiburg)
- 4. Oktober 18 Uhr | **So klappt Heizen mit der Wärmepumpe!**
- 10. Oktober 18 Uhr | **Ran an die Fördertöpfe!**
- 12. Oktober 18 Uhr | **Nachtspeicheröfen – Tipps & Erfahrungsbericht eines Eigentümers**
- 13. Oktober 18 Uhr | **Runter mit den Energiekosten! Wie lässt sich mein Energieverbrauch reduzieren?**
- 17. Oktober 18 Uhr | **Wie gelingt der Heizungstausch?**
- 7. November 18 Uhr | **Ran an die Fördertöpfe!**
- 8. November 18 Uhr | **So klappt Heizen mit der Wärmepumpe!**
- 14. November 18 Uhr | **Nachtspeicheröfen – Tipps & Erfahrungsbericht eines Eigentümers**
- 28. November 18 Uhr | **Wie gelingt der Heizungstausch?**

### ... Gesundheitsdienstleistungen



- 8. November 18 Uhr | **Lange Zuhause leben – mit digitalen Assistenzsystemen**
- 9. November 18 Uhr | **Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung: Wer entscheidet, bestimmen Sie!**



verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

Buch | 232 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 3. Auflage 2022 | Buch 19,90 € | Bestell-Nr. BW52-03

E-Book 15,99 € | Bestell-Nr. EB92-03 | 3. Auflage 2022

#### RATGEBER HEIZUNG

##### Wärme und Warmwasser für mein Haus

- Gesetzliche Rahmenbedingungen für Neubauten und Bestandsgebäude.
- Die verschiedenen Haustechniken mit ihren Vor- und Nachteilen: vom Brennwertkessel über die Solaranlage bis zur Wärmepumpe.
- Staatliche Förderung nutzen: Die Bundesförderung für effiziente Gebäude (BEG) unterstützt die klimafreundliche Sanierung der Heizungstechnik.

#### Welche Heizung ist die richtige?

Wenn Sie einen Neubau planen oder Ihr bestehendes Gebäude sanieren wollen, spielt die richtige Haustechnik eine wichtige Rolle. Denn mit ihr entscheiden Sie, wie effizient Ihr Energieverbrauch ist, wie hoch Ihre Energiekosten sein werden und wie umweltfreundlich Sie Wärme und Warmwasser erzeugen.

Zahlreiche innovative Techniken stehen zur Verfügung – klug kombiniert und (aktuell nur bei der Heizungssanierung) mit Fördermitteln unterstützt, sind viele dieser Techniken eine lohnende Investition.

Buch | 384 Seiten | Format 20,0 x 25,0 cm | Hardcover

Buch: 34,90 € | Bestell-Nr. BW43-06  
6. Auflage 2022

#### KAUF EINES GEBRAUCHTEN HAUSES

##### Gebäude-Check – Darlehen – Kaufvertrag Das große Praxis-Handbuch zum Hauskauf

Wer ein Haus aus zweiter Hand kauft, sollte sein Wunschobjekt ganz genau prüfen. Dabei müssen nicht nur Bausubstanz, Heizungstechnik und Modernisierungsbedarf unter die Lupe genommen werden – auch viele weitere Punkte gilt es zu beachten, damit der Hauskauf sicher gelingt.

#### Mit Sicherheit in die eigenen vier Wände

Wer ein Haus aus zweiter Hand kauft, sollte sein Wunschobjekt ganz genau unter die Lupe nehmen: Bausubstanz, Heizungstechnik, Modernisierungsbedarf und vieles mehr müssen gründlich geprüft werden, damit anschließend nicht die Kosten explodieren.

Die praktischen Informationen, die kommentierten Beispiele zu Makler- und Kaufverträgen und die umfangreichen Checklisten und über 500 Prüfpunkte des Ratgebers bringen Sie sicher ans Ziel - von der Haussuche bis zur Schlüsselübergabe.




#### UNSER PODCAST

Hören Sie doch mal rein: Wir reden über spannende Verbrauchertemen – durchleuchtet von unseren Expertinnen und Experten. Sie finden unseren Podcast auf [www.vz-bw.de/podcast](http://www.vz-bw.de/podcast) sowie auf allen gängigen Podcast-Plattformen.







**AUSBILDUNG UND STUDIUM**  
**Geld, Recht, Versicherungen in einer spannenden Zeit**

- Erfolgreich in Betrieb und Berufsschule: Rechte am Arbeitsplatz, eigenes Gehalt, Steuererklärung
- Erfolgreich an der Uni: Ausgaben und Vergünstigungen für Studenten; Bafög, Stipendien, Nebenjob; Studienkredite
- Was tun in der Warteschleife? Freiwilligendienste, Arbeiten und Reisen
- Nebenjobs und Praktika, auch im Ausland
- Gut versichert: wichtiger Schutz während Ausbildung und Studium

**Jetzt geht's los**  
Egal, wohin es nach der Schule geht: Eine spannende Zeit beginnt – mit neuen Kontakten, Aufgaben, Herausforderungen. Auch finanziell und rechtlich bringt die Ausbildungszeit einige Veränderungen mit sich. Die Suche nach einer Krankenkasse wird häufig genauso zum Thema wie die Steuererklärung oder der erste eigene Mietvertrag. Angesprochen werden mit diesem Ratgeber sowohl die jungen Leute, die sich für eine duale oder eine schulische Ausbildung entscheiden, als auch Studierende.

Und auch wer nach der Schule noch nicht genau weiß, in welche Richtung es gehen wird, findet Tipps für die Warteschleife.

Buch | 160 Seiten | 16,5 x 22,0 cm  
 Klappenbroschur | 1. Auflage 2019  
**Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. FR74-01  
**E-Book 12,99 €** | Bestell-Nr. EB102-1  
 PDF (6.13 MB)

### LEXIKON EIGENTUMSWOHNUMG Praxiswissen von A bis Z

- Welche Rechte hat der Eigentümer bei der Gestaltung seiner Wohnung?
- Welche Aufgaben hat die Hausverwaltung und der Verwaltungsbeirat?
- Welche Rolle spielt der Verwaltungsrat?
- Wie werden die Jahresabrechnung und der Wirtschaftsplan für das kommende Jahr geprüft?
- Wie muss eine Abstimmung in der Eigentümerversammlung ablaufen?
- Auf dem aktuellen Stand des reformierten Wohnungseigentumsgesetzes (WEG)

#### Die Regelungen zur Eigentumswohnung – ein Buch mit sieben Siegeln

In rund 70 Themenkreisen geht es in diesem Lexikon um die wichtigsten Begriffe aus dem Wohnungseigentumsrecht. Beschrieben werden die Konfliktsituationen und die Rechtslage aus der Sicht des Eigentümers. Die Beiträge zeigen, wie Wohnungsbesitzer handeln können, um ihre Interessen zu wahren, und dabei dennoch für ein harmonisches, faires Miteinander der Eigentümerschaft sorgen.



Buch | 384 Seiten | 14,8 x 21 cm  
 kartoniert | 3. Auflage 2021  
**Buch 19,90 €** | TR92-03  
**E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB75-03



Buch | 220 Seiten | 14,8 x 21 cm | kartoniert  
**Buch 14,90 €** | Bestell-Nr. TR81-02  
**E-Book 11,99 €** | Bestell-Nr. EB79-02  
 PDF (1.27 MB) | 2. Auflage 2018

#### MEINE RECHTE ALS NACHBAR

- Was das bürgerlich-rechtliche Nachbarrecht regelt
- Welche Regelungen das Nachbarrecht der Bundesländer vorsieht
- Aktuelle Rechtslage zur gesetzlichen Privilegierung von Kinderlärm
- Zulässigkeit der Tierhaltung in Wohngebieten

#### Wie man in einem Nachbarschaftsstreit vorgeht

Haben Sie sich auch schon einmal über die Bäume des Nachbarn geärgert? Oder ärgert Sie häufiges Grillen im Garten nebenan? Streitigkeiten mit Nachbarn kosten Nerven, Zeit und Geld. Der Ratgeber zeigt, welche Beeinträchtigungen Sie hinnehmen müssen, wogegen Sie sich wehren können und wie Sie dabei vorgehen sollten. Mit zahlreichen Beispielen aus der Praxis wird erläutert, wie sich Konflikte beilegen lassen.

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

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

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

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

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

#### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

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

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.  
 Versandservice der Verbraucherzentralen,  
 Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,  
 Telefon: (0211) 3809-215, Telefax: (0211) 3809-235,  
 E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss,

diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nebenstehende Muster-Widerrufsfomular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

##### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an die Firma Sigloch Distribution GmbH & Co. KG, Tor 6-10, Am Buchberg 8, 74572 Blafielden, zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

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

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

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

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

##### 6. Lieferung

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

##### 7. Nutzungsrechte

Die Inhalte der Ratgeber unterliegen generell dem Schutz des Urheberrechts.

##### 8. Verpackungen

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

##### 9. Zahlung

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

##### 10. Beanstandungen

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

**11. Gewährleistung**  
Für sämtliche Lieferungen bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

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

#### Muster-Widerrufsfomular

• An: Verbraucherzentrale NRW e. V.  
 • Versandservice der Verbraucherzentralen  
 • Mintropstraße 27 | 40215 Düsseldorf  
 • Fax: 02 11/3 809 235  
 • E-Mail: ratgeber@vz-nrw.de

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

• .....

• bestellt am ..... erhalten am .....

• Mein Name .....

• Meine Anschrift .....

• Datum, Unterschrift .....

\*) Unzutreffendes streichen





240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Broschur |  
 1. Auflage 2022 | **Buch 14,90 €** |  
 Bestell-Nr. FR80-01  
**E-Book 11,99 €** | Bestell-Nr. EB119-01 |  
 PDF (11.24 MB)

**STEUERERKLÄRUNG FÜR RENTNER UND PENSIONÄRE 2021/2022**

- Schritt für Schritt durch alle Formulare
- Einfache Erklärungen und viele Beispiele zeigen, wie es geht.
- Extra: Zahlreiche Steuer-Spartipps helfen, die Steuerschuld zu reduzieren.
- Mit den Auswirkungen der Corona-Krise: Kurzarbeitergeld, Homeoffice, außergewöhnliche Belastungen etc.

**Schritt für Schritt durch alle Formulare**

Viele Rentnerinnen und Rentner müssen Steuern zahlen – dank steigender Renten und Alterseinkünftegesetz. Und zu viele verschenken jedes Jahr Geld ans Finanzamt, das sie sich per Steuererklärung zurückholen könnten. Der aktuelle Ratgeber führt leicht verständlich durch die verschiedenen Einkunftsarten und erläutert alle notwendigen Steuerformulare.

**verbraucherzentrale**  
*Baden-Württemberg*

**Besuchen Sie uns auch im Internet:**  
 ... ❖ [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de)

**DAS VORSORGE-HANDBUCH**

Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament

**Vorsorge treffen**

Legen Sie frühzeitig Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest – für eine medizinische Versorgung und für alle rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten. So schaffen Sie Sicherheit und Klarheit für sich und Ihre Angehörigen. Mit den passenden Vollmachten und Verfügungen in diesem Ratgeber gelingt das zuverlässig und ohne großen Aufwand.

- Gute Orientierung durch eine einfache, klare Struktur
- Präzise Schritt-für-Schritt-Anleitungen zeigen, wie es geht
- Teil 1 bietet kurze Erläuterungen und Entscheidungshilfen zu jedem Dokument
- Teil 2 liefert viele praktische Textbausteine, Musterbeispiele und Formulare zum Ankreuzen und Ausfüllen
- Plus: Die Muster-Vollmacht für den digitalen Nachlass
- Alle Formulare zum Heraustrennen und Abheften
- Rechtssichere Formulierungen auf dem neuesten Stand der Rechtsprechung

**Die wichtigsten Vollmachten und Verfügungen, die jeder haben sollte**

In einem praktischen Ratgeber: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Sorgerechtsverfügung. Kurze Erklärtexte erläutern, wie die Dokumente zu erstellen sind; der Praxisteil enthält alle notwendigen Vorlagen. Außerdem: In fünf Schritten zum Testament. Das Wichtigste zum Erbrecht und wie Sie ein Testament oder einen Erbvertrag aufsetzen - mit Mustertestamenten.



Buch | 200 Seiten | DIN A4 | Broschur perforiert  
 7. Auflage 2022  
**Buch 14,90 €** | Bestell-Nr. FR69-07

**MEINE IMMOBILIE FINANZIEREN**  
**Haus oder Wohnung: kaufen, bauen, sanieren**

- Wie Sie Ihren Finanzbedarf richtig berechnen
- Unter welchen Bedingungen ein Bausparvertrag sinnvoll ist und wie Sie ihn einsetzen
- Welche Fördermittel Sie in Anspruch nehmen können
- Wann sich Wohn-Riester lohnt und worauf Sie dabei achten müssen
- Welche Versicherungen nötig und welche überflüssig sind

Ob Sie kaufen, bauen oder sanieren wollen – auf die kluge Immobilienfinanzierung kommt es an

**Hauskauf und Finanzierung:** Den Traum von den eigenen vier Wänden zu verwirklichen ist für viele Menschen ein wichtiges Lebensziel. Doch darüber hinaus rückt die Funktion der eigenen Immobilie als Altersvorsorge in Zeiten einer weltweiten Finanzkrise und bröckelnder Rentenansprüche immer mehr in den Mittelpunkt.

Dies berücksichtigt auch der Gesetzgeber, indem er die selbst genutzte Immobilie mit der Einführung des sogenannten Wohn-Riesters in den Kreis der Anlageformen aufgenommen hat, für die es im Rahmen der staatlich geförderten privaten Altersvorsorge Zulagen und Steuervorteile gibt.

Mit diesem Ratgeber möchten wir Ihnen das notwendige Handwerkszeug zur eigenständigen Planung und Umsetzung Ihrer Finanzierung liefern. Und zwar leicht verständlich und auf den Punkt gebracht.

192 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur |  
 2. Auflage 2021 | **Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. FR66-02 | **E-Book 12,99 €** | Bestell-Nr. EB94-02

**Bestellkarte**

Bitte in Druckschrift ausfüllen! – Anschrift nicht vergessen

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

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

So können Sie bestellen:

- ❖ Per Telefon (02 11) 38 09-555
- ❖ E-Mail [broschueren@vz-bw.de](mailto:broschueren@vz-bw.de)
- ❖ Internet [www.vz-bw.de/ratgeber](http://www.vz-bw.de/ratgeber)
- ❖ Per Post  
 Versandservice der Verbraucherzentralen  
 Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Name: \_\_\_\_\_  
 Vorname: \_\_\_\_\_  
 Straße, Hausnummer: \_\_\_\_\_  
 Postleitzahl, Ort: \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_





240 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur  
1. Auflage 2019 | **Buch 19,90 €** |  
Bestell-Nr. ET43-01 |  
**E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB108-01  
PDF (7.15 MB)

**WIE ERNÄHRE ICH MICH BEI DIABETES?**  
**Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag**

- Wissenschaftlich fundiert: alle aktuellen Erkenntnisse aus der Ernährungstherapie bei Typ-2-Diabetes
- Hoher Praxisanteil: Die Autorin berät als Diätassistentin
- und Diabetesberaterin DDG seit über 30 Jahren Patienten
- Theorie und Praxis: Der Ratgeber erläutert, wie eine ausgewogene Ernährung bei Diabetes aussieht.
- Über 60 Rezepte liefern Ideen für Frühstück, Mittag-, Abendessen, Desserts, Feste und für Zwischenmahlzeiten

**Gesund essen: Diabetes Typ-2**

... lässt sich durch Veränderungen der Ess- und Lebensgewohnheiten positiv beeinflussen. Wenn Betroffene eine gesunde Ernährungs- und Lebensweise entwickeln, verbessern sie die Lebensqualität, können festgelegte Blutzuckerzielwerte erreichen, das Gewicht halten und Folgeerkrankungen vorbeugen.

**FAMILIENKÜCHE**

**Ganz entspannt: Planen, einkaufen, kochen**

ca. 200 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2022 |  
**Buch 19,90 €** | Bestell-Nr. ET45-01 | **E-Book 15,99 €** | Bestell-Nr. EB126-01

Alle Eltern wollen das Beste für ihre Kinder, doch oft ist es im Alltag gar nicht so einfach, allen Wünschen und Bedürfnissen gerecht zu werden. Warum gesunde Ernährung nicht teuer und zeitaufwendig sein muss, erläutert dieser Ratgeber. Neben dem „Was koche ich?“ steht das „Wie“ im Vordergrund: Wie kann ich Küche und Alltag organisieren, Stress reduzieren und vor allem leckere und gesunde Gerichte zubereiten?

- Warum ist gesunde Kinderernährung so wichtig?
- Essen für alle: Wie man den Bedürfnissen von Kindern und Eltern gerecht wird – von Achtsamkeit, Atmosphäre und Zeit
- Convenience ohne schlechtes Gewissen: von Tiefkühl- und Fertiggerichten
- Einkaufsplanung: gute Lebensmittel kaufen – wöchentlich und frisch
- Vorrats- und Lagerhaltung: Das sollte immer im Haus sein und hier wird es aufbewahrt.
- Über 60 Rezepte: schnell zubereitet, lässt sich einfrieren und/oder vorbereiten, ideal für unterwegs

**Zeit sparen und Nerven schonen**

Genug Bewegung, ausreichend Schlaf, nicht so viel Zeit am Computer oder Fernseher und natürlich auch eine gesunde Ernährung – so sollte unser Alltag aussehen. Eltern wie auch Kinder wissen über eine gesundheitsfördernde Lebensweise heute viel mehr als noch die Generationen vor ihnen.



Buch | 184 Seiten | 16,5 x 22,0 cm | Klappenbroschur | 1. Auflage 2019  
**Buch 16,90 €** | Bestell-Nr. GP52-01

**NEBEN- UND WECHSELWIRKUNGEN VON MEDIKAMENTEN**

**Erkennen und bewerten**

- Wechselwirkungen allgemein: Wie entstehen sie, wie lassen sie sich vermeiden?
- Worauf ist bei Selbstmedikation und bei Nahrungsergänzungsmitteln zu achten, welche Wechselwirkungen mit Dauermedikamenten sind typisch?
- Nebenwirkungen allgemein: Wie häufig und gefährlich sind sie?
- Was sollten besondere Risikogruppen beachten: Schwangere und Stillende, Kinder, ältere Menschen?

Bei Neben- und Wechselwirkungen fragen Sie

...diesen Ratgeber: Immer mehr Menschen müssen dauerhaft Medikamente einnehmen, gerade im fortgeschrittenen Alter und bei chronischen Krankheiten oft mehrere gleichzeitig. Und viele Verbraucherinnen und Verbraucher kaufen zusätzlich Mittel zur Selbstmedikation wie Aspirin oder Ibuprofen und Nahrungsergänzungsmittel. Wechselwirkungen sind dann oft vorprogrammiert. Doch Ärzte und Apotheker scheuen davor zurück, mit Patienten über dieses Thema zu sprechen.

Für eine informierte Entscheidung für oder gegen eine Behandlung sind aber Kenntnisse zu den Risiken einer Therapie nötig. Und es ist wichtig, auf Nebenwirkungen vorbereitet zu sein, um sich im Alltag darauf einstellen zu können.

# Mitglieder herzlich willkommen!

Mit Ihrem Mitgliedsbeitrag – mindestens 20 Euro im Jahr, gern auch mehr – unterstützen Sie die Verbraucherarbeit in Baden-Württemberg. So hätten wir in der Vergangenheit viele wichtige Prozesse ohne die Beiträge unserer Fördermitglieder nicht führen können. Wenn durch unsere Verfahren Allgemeine Geschäftsbedingungen kundenfreundlicher formuliert werden müssen oder unlautere Werbemaßnahmen verboten werden, kommen

diese Ergebnisse allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute. Natürlich sollen Sie als Fördermitglied auch persönlich profitieren: Wir bieten Ihnen regelmäßig aktuelle Informationen über die VerbraucherZeitung, die Sie als Mitglied frei Haus erhalten.

**Und nicht vergessen:** Der Mitgliedsbeitrag kann steuerlich geltend gemacht werden, denn die Verbraucherzentrale ist eine gemeinnützige Organisation.

## Beitrittserklärung

Ich werde Fördermitglied bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Meine Mitgliedschaft ist immer mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündbar. Den Jahresbeitrag von \_\_\_\_\_ Euro (mindestens 20 Euro) zahle ich auf das Konto Bank für Sozialwirtschaft IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01, BIC/SWIFT: BFSWDE33STG.

Name	
Vorname	Titel
Straße, Hausnummer	
PLZ	Wohnort
Telefon	
E-Mail	
Datum	Unterschrift

Mitgliedsbeiträge für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können steuerlich als Sonderausgaben geltend gemacht werden: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist vom Finanzamt Stuttgart – Körperschaften wegen ausschließlicher und unmittelbarer Förderung der Verbraucherberatung als besonders förderungswürdig anerkannt (Freistellungsbescheid vom 3.5.2022, Nr. 99018/06485). Wir speichern die für unsere Mitgliederverwaltung erforderlichen personenbezogenen Daten elektronisch. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Weitere Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier: [www.vz-bw.de/datenschutz](http://www.vz-bw.de/datenschutz)

**Bitte abschicken an:**

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Mitgliederbetreuung Paulinenstraße 47 70178 Stuttgart

E-Mail: [mitglieder@vz-bw.de](mailto:mitglieder@vz-bw.de)  
Fax: (0711) 66 91 50

Aktuelle Informationen erreichen mich am besten unter

- meiner Postanschrift
- meiner E-Mail Adresse

- meiner Faxnummer

**Beitragszahlung**

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

**Bitte teilen sie uns Ihre Entscheidung mit und kreuzen Sie an:**

Ja, ich möchte, dass der Mitgliedsbeitrag jährlich abgebucht wird. Senden Sie mir hierfür ein Formular für die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats zu.

Nein, ich überweise den Mitgliedsbeitrag nach Erhalt der Rechnung. Bankverbindung: Bank für Sozialwirtschaft IBAN: DE66 6012 0500 0008 7201 01 BIC/SWIFT: BFSWDE33STG

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

