



Presse- und Informationsamt
der Bundesregierung

Ratgeber

Verbraucherschutz kompakt

Guter Rat in Alltagsfragen



Ratgeber

Verbraucherschutz kompakt

Guter Rat in Alltagsfragen

Inhalt

Vorwort der Bundeskanzlerin	6
-----------------------------	---

1 Erst informieren, dann kaufen	8
1.1 Sichere Lebensmittel	12
Lebensmittel- und Nährwertkennzeichnung	12
Gentechnik und tierische Produkte	18
Siegel bei Lebensmitteln	19
Lebensmittelkontrollen	20
Informationsrechte bei Lebensmitteln	23
1.2 Sichere Produkte	24
Produktsicherheitsgesetz	24
Prüfzeichen und Gütesiegel bei Produkten	25
1.3 Waren und Dienstleistungen im Test	30
Neutrale Tests	30
Stiftung Warentest	31
Tests und Portale im Internet	31
Strom- und Gasstarife im Internet	32
1.4 Werbung	34
Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	34
Rabatte, Sonderangebote, Preisnachlass	38

2 Kein Tag ohne Vertrag	40
2.1 Was bei Vertragsschluss zu beachten ist	41
Form	41
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	42
Gesetzwidrige Praktiken	42
Vertragsabschluss	43
2.2 „Pacta sunt servanda“ – die Vertragserfüllung	44
Widerruf	44
Rückgaberecht	47

2.3 Probleme bei der Vertragserfüllung	48
Wenn der Lieferant nicht klingelt	48
Reklamation bei Sachmängeln – die Gewährleistung	48
Produkt- und Produzentenhaftung	51
Rückrufaktion	52
Gebrauchtwaren	53
Kauf im Ausland und bei ausländischen Anbietern	54
2.4 Einkaufen im Netz und per Versandhandel	57
Onlinekauf	57
Web-Gütesiegel	58
Auktionen im Netz	59
Inkasso	61
2.5 Telefonverträge	62
Telefonate und Datendownload im Ausland	67
<hr/>	
3 Wenn's ums Geld geht	70
3.1 Banken und Sparkassen	71
Das Konto	71
Geldanlagen	78
Rund um Kredite	85
Die gebräuchlichsten Kredite	95
Die Adresse für Streitfälle: der Ombudsmann	101
3.2 Versicherungen	102
Was versichern?	102
Der Weg zur Versicherung	115
Widerruf	117
Beitragszahlungen	118
Schadensfall	118
Kündigung	119
<hr/>	
4 Dienst ist Dienst	124
4.1 Der Handwerker im Haus	125
Kostenvoranschlag und Auftrag	125
Verzug und Mängel	127
Handwerker aus Europa	130

4.2 Dienstleistung in Weiß: beim Arzt oder im Krankenhaus	130
Behandlungsfehler	132
Haftung und Beweispflicht	133
Schieds- und Gutachterstellen	134
Vom Immunstatus bis zur Schönheitsoperation	134
Gut betreut im Alter	136
<hr/>	
5 Daten schützen und sichern	138
Datenschutz fängt im Kopf an	139
Mit den Daten geizen	141
Machenschaften per Mausclick	146
Clevere Konfiguration und sichere Software	148
Onlinebanking	150
Vorsicht, Rechtsverstoß!	152
<hr/>	
6 Recht haben, Recht bekommen	154
Außergerichtliche Streitschlichtung	155
Rechtsberatung durch den Anwalt	156
Rechtsberatung durch Organisationen und Unternehmen	159
Beratungshilfe	160
Prozesskostenhilfe	161
<hr/>	
Register	164
Adressverzeichnis	167
Impressum	176

Vorwort der Bundeskanzlerin



liebe lesinnen und lese,

Warenmängel, Belästigungen am Telefon oder gar Betrug belasten das Vertrauen zwischen Anbietern und Verbrauchern. Schon allein die Sorge oder der Verdacht, übervorteilt zu werden, schadet dem Geschäft. Auch deshalb setzen viele Unternehmen gezielt auf Qualität und Transparenz. Die Bundesregierung unterstützt faires Verhalten in Wirtschaft und Handel. Und wir stärken die Rechte der Kunden.

Nur einige Beispiele: Wir haben ein Gesetz verabschiedet, das zuverlässiger vor unerwünschter Telefonwerbung und untergeschobenen Verträgen schützt. Die Button-Lösung bewahrt vor Kostenfallen im Internet. An die Vergabe von Verbraucherkrediten stellen wir höhere Ansprüche als bisher. Mit dem neuen Verbraucherinformationsgesetz können Sie umfassend, schnell und kostengünstig von Behörden Auskunft über verschiedene

Produkte verlangen. Und nicht zuletzt werden Lebensmittel sicherer – mit strengeren Kontrollen und konsequentem Vorgehen gegen Etikettenschwindel.

Insgesamt garantieren hohe nationale und europäische Standards in Deutschland einen guten Verbraucherschutz. Konsumenten können auf Basis verlässlicher Informationen eigenverantwortlich und selbstständig entscheiden, welcher Anbieter das geeignetste Produkt bereitstellt. So werden Wettbewerb, Innovation und Fortschritt gefördert.

Diese Broschüre gibt Ihnen Antworten auf viele Alltagsfragen. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, worauf Sie beim Kauf, bei einer Auftragserteilung oder Bestellung achten sollten. Auch aktuelle Gesetzesinitiativen der Bundesregierung und der Europäischen Union werden in diesem Heft beleuchtet. Und schließlich finden Sie auch viele Hinweise auf weiterführende Informationen – etwa von Verbraucherzentralen oder der Stiftung Warentest.

Mit herzlichen Grüßen



Angela Merkel



1

Erst informieren,
dann kaufen

Vor jedem Kauf und vor jedem Vertragsabschluss steht die Information. Das gilt im Geschäft um die Ecke, im Kaufhaus wie im Internet. Der Verbraucher überlegt, was er braucht. Er sucht nach Anbietern und geeigneten Angeboten, prüft Unterschiede und Qualität. Er vergleicht die Preise und Leistungen und geht dann an die Kasse. Damit all das zu seiner Zufriedenheit abläuft, sind auch Hersteller und Händler gefordert: Der Kunde sollte beispielsweise erkennen können, woraus die Ware besteht und welche Eigenschaften sie hat. Ob sie funktionsfähig ist und wer im Schadensfall verantwortlich ist.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher – nachstehend mit dem Begriff „Verbraucher“ zusammengefasst – wirkungsvoll zu schützen, hat der Gesetzgeber in den vergangenen Jahren deren Rechte stetig ausgeweitet. Neben Kontroll-, Zulassungs- und Registriersystemen wurden in verschiedenen Bereichen Kennzeichnungs- und Informationspflichten eingeführt. Verbraucherbildung spielt dabei eine große Rolle, insbesondere bei der Frage, wie und wo man sich informieren kann.

Mehr Information durch das Verbraucherinformationsgesetz

Wenn die Medien etwa von verdorbenem Fleisch oder Pestiziden in Obst und Gemüse berichten, reagieren viele Bürger besorgt. Veganer interessiert vielleicht die Frage, ob ein Möbelstück aus echtem Leder oder aus tierischer Wolle besteht. Heimwerker wollen möglicherweise wissen, woraus bestimmte Farben bestehen.

In solchen Situationen hilft das Verbraucherinformationsgesetz (VIG). Es schafft noch mehr Transparenz, denn:

1. Die Behörden sind verpflichtet, die Öffentlichkeit aktiv über Lebensmittel, Futtermittel, Kosmetika

sowie Gegenstände des täglichen Bedarfs zu informieren. Seit der Neuregelung des VIG 2012 auch über Haushaltsgeräte, Heimwerkerartikel und Möbel. Zwingend müssen die Behörden die Öffentlichkeit unterrichten, wenn Grenzwerte überschritten sind oder in erheblichem Umfang gegen Gesetze verstoßen wurde. Dabei sind auch „Ross und Reiter“, also Produkt und Hersteller, beim Namen zu nennen.

2. Die Staatsanwaltschaften sind grundsätzlich verpflichtet, die entsprechenden Überwachungsbehörden zu informieren, wenn sie ermitteln und ein Strafverfahren einleiten.
3. Der Verbraucher hat ein Recht auf Auskunft beziehungsweise Akteneinsicht: Jeder kann selbst aktiv werden und gezielt bei den zuständigen Behörden nachfragen, welche Informationen über die oben genannten Produkte vorliegen.

Den Antrag auf Zugang zu Informationen können Verbraucher formlos, mündlich oder per E-Mail stellen. Sie können sich beispielsweise über die Schadstoffbelastung eines bestimmten Produktes erkundigen. Oder nachfragen, welche Charge betroffen ist, wenn ein Produkt zurückgerufen wird. Anspruch auf Auskunft haben Verbraucher aber grundsätzlich auch über Kennzeichnung, Herkunft und Beschaffenheit von Erzeugnissen. Selbst die Ausgangsstoffe und die bei der Gewinnung der Ausgangsstoffe verwendeten Verfahren sind darin eingeschlossen.

Zuständig sind überwiegend die Lebensmittelüberwachungsbehörden beziehungsweise Gewerbeaufsichtsämter der Länder. Auf Bundesebene sind die wichtigsten Ansprechpartner das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL), das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) sowie das Bundesamt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Dort erhalten Verbraucher allgemeine Informationen etwa zu Verunreinigungen von Futter- und Lebensmitteln.

Einfache Auskünfte bis zu 250 Euro Verwaltungsaufwand sind kostenfrei (bei Rechtsverstößen bis zu 1.000 Euro); Anfragen, die den genannten Verwaltungsaufwand übersteigen, sind kostenpflichtig nach Gebührenverordnungen des Bundes und der Länder.

Der Verbraucher erhält vorab Bescheid, wenn der Antrag nicht kostenfrei bearbeitet wird, damit er ihn gegebenenfalls zurücknehmen oder beschränken kann.

)
www.vig-wirkt.de
www.bvl.bund.de
 (Behördensuchmaschine für den Verbraucherschutz)

Seit Dezember 2012 gibt es für Verbraucher außerdem als Anlaufstelle den sogenannten Verbraucherlotsen. Hier können sie kompetenten Rat zu vielfältigen Alltagsfragen einholen, unter anderem zu Lebensmitteln.

)
www.verbraucherlotse.de

Produktinformationen geben auch Siegel oder Zeichen. Von der Wirtschaft zur Förderung des Absatzes eingesetzt, dienen sie dazu, Produkte oder Dienstleistungen auf dem Markt herauszustellen und abzugrenzen.

Betont werden Merkmale oder Produktionsweisen, von denen sich die Hersteller eine besondere Wertschätzung bei den Verbrauchern versprechen. Dabei können so unterschiedliche Fragen wie Herkunft, Gesundheits- und Umweltkriterien oder Sozial- und Sicherheitsaspekte eine Rolle spielen. Schätzungsweise 1.000 Zeichen dieser Art gibt es.

)
www.label-online.de

Träger eines privatwirtschaftlichen Gütezeichens ist in der Regel eine Gütegemeinschaft, in der sich Hersteller gleichartiger Produkte zusammenschließen. Sie legen Qualitätsanforderungen für die Vergabe eines Zeichens fest und bestimmen das Aussehen. Die Gütesicherung seitens der Wirtschaft nimmt insbesondere „RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung“ wahr.

Neben privatwirtschaftlichen Kennzeichen gibt es auch solche, die in Rechtsvorschriften geregelt sind und deren Missbrauch bestraft wird. Es handelt sich dabei zum einen um Pflichtkennzeichnungen. Zum Beispiel entspricht das „CE“ den Anforderungen der EU. Außerdem gibt es freiwillige Zeichen wie das deutsche „GS“ (Geprüfte Sicherheit).

1.1 Sichere Lebensmittel

Zu den Grundprinzipien des Lebensmittelrechts gehören: Schutz der Gesundheit, Schutz vor Täuschung sowie sachgerechte Information der Verbraucher. Dabei sollen unter anderem die Vorschriften über die Kennzeichnung von Lebensmitteln helfen.

Lebensmittel- und Nährwertkennzeichnung

Das meiste, was wir zu uns nehmen, wird in Fertigpackungen angeboten. Lebensmittel werden abgepackt und verschlossen, ohne dass der Käufer die eigentliche Ware direkt sehen kann. Damit Kunden sich über das jeweilige Lebensmittel ausreichend informieren können, müssen Hersteller und Händler die Vorschriften der Lebensmittel-Kennzeichnungsverordnung (LMKV) einhalten. EU-weit sind grundsätzlich folgende Angaben auf der Verpackung verpflichtend:



1. Verkehrsbezeichnung (Name des Lebensmittels),
2. Zutaten, aufgelistet nach Gewicht in absteigender Reihenfolge; auch Zusatzstoffe (für die zum Beispiel die sogenannten E-Nummern vergeben werden),
3. Mindesthaltbarkeitsdatum (leicht verderbliche Lebensmittel sind mit einem Verbrauchsdatum zu kennzeichnen),
4. Name und Anschrift des Herstellers, Verpackers oder Verkäufers,
5. Angaben zu Gewicht und/oder Füllmenge.

Bei wichtigen Produktgruppen muss EU-weit zudem das Ursprungsland angegeben werden. Das betrifft Rind- und Geflügelfleisch, Obst- und Gemüsearten, Eier, Wein, Honig, Olivenöl, Bioprodukte und Erzeugnisse aus Aquakulturen. Denn, wenn der Transport der Ware bei der Kaufentscheidung eine Rolle spielt, kann diese Angabe hilfreich sein.

Bei zahlreichen Lebensmitteln auf dem deutschen Markt sind außerdem Nährwertangaben (zum Beispiel Energiegehalt [Brennwert], Gehalt an Fett, Kohlenhydraten, Eiweiß) zu finden. Nach den geltenden Vorschriften sind diese Informationen bei den Lebensmitteln des allgemeinen Verzehrs derzeit grundsätzlich freiwillig. Steht auf dem Lebensmittel, dass es beispielsweise „fettarm“ ist, sind die Vorgaben der Nährwert-Kennzeichnungsverordnung (NKV) allerdings verpflichtend.

Seit Dezember 2011 gilt die neue EU-Verordnung zur Information der Verbraucher über Lebensmittel, die sogenannte Lebensmittel-Informationsverordnung. Verbindlich werden die meisten Vorschriften ab Dezember 2014. Die neue Verordnung sieht im Wesentlichen folgende Regelungen vor:

- Lebensmittelhersteller müssen den Nährwert der Lebensmittel tabellarisch auf den Produkten angeben (verbindlich ab Dezember 2016).
- Auf fertig abgepackten Lebensmitteln gibt es eine Mindestschriftgröße für sämtliche Pflichtangaben.
- Die häufigsten allergenen Stoffe müssen im Zutatenverzeichnis hervorgehoben werden; auch bei unverpackter Ware (etwa in Restaurants oder Kantinen) sind solche Stoffe anzugeben.
- Zum Schutz der Verbraucher vor Täuschung gibt es zahlreiche Vorgaben. So muss zum Beispiel im Produktnamen erkenntlich sein, wenn es sich um ein Lebensmittelimitat handelt.

Nährwert- und gesundheitsbezogene Aussagen über Lebensmittel

„Hoher Ballaststoffgehalt“ – „Calcium stärkt die Knochen“. Mit diesen oder ähnlichen Angaben warben Hersteller immer häufiger für ihre Produkte. Nicht alle sind heute noch erlaubt.

Die europäische Verordnung über nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben (Health-Claims-Verordnung) legt EU-weit einheitliche und verbindliche Kriterien für solche Angaben fest. Denn wenn ein Lebensmittel damit beworben wird, muss sich der Käufer darauf verlassen können, dass diese Aussagen wahr und zutreffend sind. Die Europäische Kommission hat eine Liste mit zulässigen gesundheitsbezogenen Werbeaussagen für Lebensmittel verabschiedet. Seit Dezember 2012 sind alle gesundheitsbezogenen Angaben verboten, die nicht zugelassen sind oder für die kein Zulassungsverfahren läuft. Die Positivliste umfasst vorerst 222 Angaben. So etwa über die Rolle von Calcium für gesunde Knochen oder von Vitamin C für das Immunsystem. Rund 2.000 Angaben zu pflanzlichen Stoffen sowie zu etwa 200 anderen Stoffen, unter anderem zu verschiedenen Mikroorganismen, stehen noch zur Prüfung an.

Produktspezifische Kennzeichnungsvorschriften

Zu den allgemeinen Bestimmungen für die Kennzeichnung kommen für viele Lebensmittelgruppen produktspezifische Vorschriften hinzu. Diese gibt es beispielsweise für Milch, Fruchtsaft, Käse oder Konfitüren und auch für Eier: Jedes Ei der Güteklasse A sowie alle auf Wochenmärkten angebotenen Eier müssen einen Stempel tragen. Aus dem ergeben sich die Art der Haltung, das Herkunftsland und die Betriebsnummer.

Haltungssystem

0 = Ökologisches Erzeugnis
1 = Freilandhaltung

Herkunftsland (z. B.)

AT = Österreich
BE = Belgien

2 = Bodenhaltung

DE = Deutschland

3 = Käfighaltung

NL = Niederlande

Betriebs- und Stallnummer

Die ersten beiden Stellen kennzeichnen in Deutschland das Bundesland, zum Beispiel 03 für Niedersachsen, die dritte bis sechste Stelle den Betrieb, die siebte Stelle den Stall.



Barcode

i

Keinerlei lebensmittelrechtliche Bedeutung hat der Bar- oder Strichcode, der sich auf vielen Fertigartikeln findet. Der Handel hat ihn eingeführt, um Waren elektronisch zu erfassen. Dies erleichtert die Preiseingabe an den Kassen sowie das Nachbestellen und Registrieren in der Lagerhaltung.

Allergene in Lebensmitteln

EU-weit gilt: Auf dem Etikett vorverpackter Lebensmittel müssen die 14 Lebensmittelzutaten und Stoffe angegeben sein, die am häufigsten Allergien auslösen. Die Verwendung solcher Stoffe muss sich entweder aus der Zutatenliste, aus dem Namen (Verkehrsbezeichnung) des Lebensmittels oder in bestimmten Fällen durch einen gesonderten Hinweis ergeben – unabhängig davon, wie viel davon enthalten ist. Die 14 Hauptallergene sind glutenhaltiges Getreide, Krebstiere, Eier, Fisch, Erdnüsse, Soja, Milch (Milchweiß, Laktose), Schalenfrüchte wie Mandeln oder Haselnüsse, Sellerie, Senf, Sesam, Weichtiere (zum Beispiel Muscheln) und Lupine. Ebenso müssen Schwefeldioxid und Sulfite in einer Konzentration von mehr als 10 mg/kg angegeben werden.

Spätestens ab dem 13. Dezember 2014 müssen auch Anbieter von unverpackten Lebensmitteln – etwa Backwaren und Fleisch an der Theke oder Speisen in Restaurants – über allergene Zutaten informieren. Allergene sind dann in der Zutatenliste auf der Verpackung optisch hervorzuheben.

Fleisch und Fisch

Bei Fleisch und Fisch gibt es besondere Kennzeichnungspflichten über Herkunft und Herstellung.

Beispiel Rindfleisch: Seit der BSE-Krise muss für die Verbraucher nachvollziehbar sein, wo das Fleisch herkommt und wie es verarbeitet wurde.

In jedem EU-Mitgliedstaat sind deswegen seit 2002 folgende Angaben zur Herkunft des Rindfleischs auf dem Etikett oder, bei Lose-Verkauf, in deutlich sichtbarer Form am Ort des Verkaufs vorgeschrieben:

- die Referenznummer: Kennnummer des Tieres oder der Gruppe von Tieren (Charge), von denen das Fleisch stammt,
- geboren, gemästet oder aufgezogen, geschlachtet und zerlegt in ...: Name des EU-Mitgliedstaates oder des Drittlandes. Finden Geburt, Aufzucht/Mast und Schlachtung in einem Land statt, genügt die Angabe der Herkunft, zum Beispiel „Herkunft: Deutschland“,
- die EU-Zulassungsnummern der Schlacht- und Zerlegebetriebe.



Die Vorschriften gelten für die Etikettierung von Rindfleisch, Fleischabschnitten sowie von Hackfleisch in frischem, gekühltem und gefrorenem Zustand. Für verarbeitete Erzeugnisse wie Wurst oder Konserven gelten diese Regeln derzeit nicht, da die Etiketten nicht genügend Platz für alle Angaben haben. Deutschland setzt sich auf EU-Ebene dafür ein, dass eine praktikable Her-

kunftskennzeichnung auch für verarbeitete Fleischprodukte gilt.

Fisch

Um beim Fischkauf eine umweltbewusste Wahl zu treffen, gibt es das blaue Siegel des MSC (Marine Stewardship Council). MSC ist eine unabhängige Organisation und vergibt sein Siegel für nachhaltigen Fischfang. Das heißt nur an Fischereien, die Überfischung vermeiden und umweltverträgliche Fangmethoden einsetzen.

Darüber hinaus bestehen weitere Siegel, wie zum Beispiel das Nachhaltigkeitssiegel von Island. Das Siegel steht sowohl für den isländischen Ursprung der Produkte als auch für verantwortliche Meeresfischerei.

i



Kennzeichnung gentechnisch veränderter Produkte

Lebensmittelhersteller müssen einen Hinweis auf gentechnisch veränderte Organismen (GVO) anbringen, wenn

- das Lebensmittel GVO enthält oder daraus besteht; gezielte Beimischungen sind unabhängig vom jeweiligen Anteil immer kennzeichnungspflichtig,
- das Produkt unmittelbar aus GVO hergestellt ist, unabhängig davon, ob diese im Endprodukt nachweisbar sind,
- Lebensmittel oder Zutaten aus Agrarrohstoffen hergestellt werden, die nur teilweise aus gentechnisch veränderten Organismen bestehen.

Allerdings müssen Produkte nur dann einen solchen Hinweis tragen, wenn sie gentechnisch veränderte Organismen oberhalb eines Schwellenwerts von 0,9 Prozent aufweisen. Das bedeutet, dass ein nicht gekennzeichnete

tes Produkt durchaus bis zu diesem Schwellenwert gentechnisch veränderte Organismen enthalten kann, falls diese zufällig oder unvermeidbar in das Lebensmittel geraten sind.



Kennzeichnung „Ohne Gentechnik“

Die Kennzeichnung „Ohne Gentechnik“ zeigt an, dass das Produkt keine gentechnisch veränderten Bestandteile enthält. Das geltende Gentechnikrecht von 2008 hat die Anforderungen präzisiert. Es gilt:

- Die Reinheit des Lebensmittels, das diese Bezeichnung tragen soll, muss der Hersteller prüfen und nachweisen.
- Nachweisbare zufällige oder technisch unvermeidbare GVO-Beimischungen werden grundsätzlich nicht toleriert.
- Ebenso nicht verwendet werden dürfen Zusatzstoffe, Vitamine, Aminosäuren, Aromen oder Enzyme, die mithilfe gentechnisch veränderter Mikroorganismen produziert werden.

Im August 2009 hat die Bundesregierung ein Logo für Lebensmittel ohne Gentechnik eingeführt. Das einheitliche Siegel macht es Verbrauchern leichter, gentechnikfreie Lebensmittel zu erkennen.

Gentechnik und tierische Produkte

Bei Lebensmitteln tierischen Ursprungs wie Fleisch, Eiern oder Milch heißt „Ohne Gentechnik“, dass gentechnisch veränderte Pflanzen während eines gesetzlich festgelegten Zeitraums vor der Gewinnung des Lebensmittels nicht zum Futter des Tieres gehören. Es gilt:

- Die Tiere müssen nicht ihr ganzes Leben ohne GVO-Futtermittel gefüttert werden. Der Zeitraum, innerhalb dessen nur GVO-freies Futter verwendet werden darf, beträgt beispielsweise bei Schweinen vier Monate vor der Schlachtung, bei Milch produzierenden Tieren

- drei Monate vor der Milchgewinnung und bei Hühnern sechs Wochen vor der Eierzeugung.
- GVO-Futtermittel müssen grundsätzlich als „gentechnisch verändert“ gekennzeichnet sein. Eine Ausnahme von der Kennzeichnungspflicht besteht nur für zufällige oder technisch unvermeidbare Beimischungen von zugelassenen GVO-Pflanzen, sofern sie unterhalb des Schwellenwerts von 0,9 Prozent bleiben.
 - Erlaubt sind Futtermittelzusätze wie Vitamine, Aminosäuren oder Enzyme, bei deren Herstellung gentechnisch veränderte Mikroorganismen eingesetzt wurden. Zulässig ist auch, die Tiere mit gentechnisch hergestellten Arzneimitteln oder Impfstoffen zu behandeln.

Siegel bei Lebensmitteln

Siegel oder Zeichen versprechen besondere Eigenschaften von Lebensmitteln. Staatlich geschützt ist das 2001 eingeführte Bio-Siegel.

Das Bio-Siegel

Produkte und Lebensmittel, die das sechseckige Bio-Siegel tragen, haben Hersteller nach ökologischen Vorgaben erzeugt. Um sicherzustellen, dass das, was sich „bio“ nennt, auch wirklich über hohe ökologische Qualität verfügt, hat die Europäische Union erstmals im Jahr 1991 Standards festgeschrieben. Das staatliche Bio-Siegel dürfen Hersteller nur dann verwenden, wenn sie bei der Herstellung die EU-Bestimmungen für den ökologischen Landbau einhalten. Verboten sind insbesondere Bestrahlung, die Verwendung gentechnisch veränderter Organismen, Pflanzenschutz mit chemisch-synthetischen Mitteln sowie leicht lösliche mineralische Dünger. Außerdem sind vorgeschrieben:

- abwechslungsreiche, weite Fruchtfolgen,
- flächengebundene, artgerechte Tierhaltung,
- Fütterung mit ökologisch produzierten Futtermitteln.





Seit Juli 2010 gibt es auch ein EU-weites Logo für ökologische/biologische Produkte. Nationale Logos, wie das deutsche Bio-Siegel und private Kennzeichnungen, dürfen aber weiterhin verwendet werden.

Ein dichtes Netz an Kontrollen sichert auf jeder Ebene die Einhaltung der strengen Qualitätsstandards für Ökoproducte. Alle Erzeugungs- und Verarbeitungsstufen – etwa vom Stall bis hin zur endgültigen Verpackung in der Molkerei – sind einbezogen.

Verbraucher können über die Codenummer auf Biolebensmitteln die jeweils zuständige Kontrollstelle ermitteln und somit zurückverfolgen, woher die Zutaten stammen. Auch diese Prüfstellen unterliegen einer regelmäßigen staatlichen Kontrolle.

Dasselbe gilt für Ökolebensmittel, die nicht aus Deutschland oder der EU, sondern aus sogenannten Drittländern stammen. Sie müssen auf dem EU-Markt die Anforderungen der EG-Vorschriften für den ökologischen Landbau erfüllen und werden kontrolliert.

›
www.bio-siegel.de
www.organic-farming.eu

Lebensmittelkontrollen

Die Eigenkontrollen der Wirtschaft

In erster Linie liegt die Verantwortung für sichere Lebensmittel bei den Lebensmittelunternehmen. Sie müssen sicherstellen, dass die von ihnen hergestellten Produkte den nationalen und europäischen lebensmittelrechtlichen Anforderungen entsprechen. Lebensmittelunternehmen müssen in der Lage sein, festzustellen, von wem sie Lebensmittel und Zutaten bezogen und an wen sie diese gegebenenfalls geliefert haben. Finden sich etwa in einer Palette Joghurt gesundheitsgefährdende Schadstoffe, muss innerhalb kurzer Zeit nachzuvollziehen sein, an welcher Stelle eine Verunreinigung stattgefunden hat: bei der Herstellung der Milch, der Ferment-

tation zu Joghurt oder beim Abfüllen oder Lagern. Die Betriebe müssen ihre Eigenkontrollen dokumentieren, um der amtlichen Lebensmittelüberwachung Daten für eine „Kontrolle der Kontrolle“ vorlegen zu können.

Die amtliche Lebensmittelüberwachung

Darüber hinaus wirken zahlreiche amtliche Stellen mit. Die Zuständigkeit für die amtlichen Kontrollen von Lebensmittelunternehmen und deren Erzeugnissen liegt bei den Bundesländern. Die Hauptarbeit leisten die rund 450 kommunalen Ämter zur Lebensmittelüberwachung. Sie überprüfen, ob die Wirtschaft die lebensmittelrechtlichen Vorschriften einhält.

Auf Bundesebene wirken das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) und die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE) bei der Lebensmittelüberwachung mit. So unterstützt das BVL die Länder bei der Konzeption des bundesweiten Überwachungsplans, der länderübergreifend Kontrollschwerpunkte bei der Lebensmittelüberwachung setzt. Die BLE kontrolliert zum Beispiel weite Teile der Etikettierung von Rindfleisch und übernimmt bestimmte Aufgaben bei der Einfuhr verschiedener Produkte aus Drittländern.

Alle Betriebe, die Lebensmittel (einschließlich gastronomische Angebote), aber auch Bedarfsgegenstände (zum Beispiel Lebensmittelverpackungen, Textilien, Geschirr, Spielwaren) oder kosmetische Artikel herstellen, verarbeiten oder verkaufen, werden regelmäßig kontrolliert. Wie häufig ein Unternehmen überprüft wird, hängt von der Höhe seines Sicherheitsrisikos ab. Es gelten folgende Auswahlkriterien:

- Art und Produktionsumfang des Betriebes,
- Erfahrungen mit der Eigenkontrolle des Betriebes,

- Art und Herkunft der Erzeugnisse (insbesondere ihre Haltbarkeit),
- Produkt-, Produktions- und Personalhygiene,
- Qualifikation und Anzahl des Betriebspersonals,
- Verzehr der Erzeugnisse durch empfindliche Personengruppen sowie
- Art und Anzahl der Verstöße des Betriebes gegen Rechtsvorschriften in der Vergangenheit.

Treten akute Probleme auf, folgen umgehend Kontrollen. Die Labore der Bundesländer untersuchen jährlich insgesamt rund 400.000 Proben von Lebensmitteln, Bedarfsgegenständen und kosmetischen Mitteln. Verstößt ein Unternehmen gegen die Vorschriften, beanstandet die Lebensmittelüberwachung die Produkte. Ist dadurch die Gesundheit der Verbraucher gefährdet, veranlasst die Behörde, das Produkt aus dem Handel zu entfernen. Bei Verstößen sieht das Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch sowie das Strafgesetzbuch Geld- und Freiheitsstrafen vor.



Informationsrechte bei Lebensmitteln

Damit sich Verbraucher über Lebensmittel schneller informieren können, verpflichtet nicht nur das VIG die Behörden, Auskunft zu erteilen (siehe Seite 9 ff.). Für den akuten Fall speziell zu Lebensmitteln haben die Bundesregierung und die Bundesländer gemeinsam ein Internetportal eingeführt. Hier veröffentlichen die zuständigen Behörden entsprechende Warnungen.

) www.lebensmittelwarnung.de

Das Internetportal www.lebensmittelklarheit.de ist die zentrale Anlaufstelle für Verbraucher, die sich über die Kennzeichnung von Lebensmitteln informieren wollen oder durch ein Lebensmittel in ihrer Erwartung getäuscht fühlen.

) www.lebensmittelklarheit.de

Der Pferdefleisch-Skandal im Frühjahr 2013 zeigte darüber hinaus Handlungsbedarf. Denn dabei wurde gegen Vorschriften zum Täuschungsschutz verstoßen. Die Bundesregierung passte das Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch entsprechend an. Behörden müssen nun bei erwiesener erheblicher Täuschung informieren; bei Verdacht auf Täuschung haben die Behörden einen Ermessensspielraum.

Zusätzliche Kontrollprogramme

Ob Dioxin, Nikotin oder Penicillin – jährlich überprüft das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit Lebensmittel tierischer Herkunft auf Rückstände von unerwünschten Stoffen. Das Bundesamt arbeitet hierfür den sogenannten Nationalen Rückstandskontrollplan aus.

Dieser reicht von der Überwachung der Tierbestände und der Schlachthöfe bis zur Kontrolle der Betriebe, die unverarbeitete Roherzeugnisse beziehen. Das sind zum Beispiel Milch, Eier, Honig oder Wild. Ebenso kontrolliert es, ob verbotene Substanzen eingesetzt und ob

pharmakologisch wirksame Stoffe, vor allem Tierarzneimittel, gesetzmäßig angewandt werden.

TIPP Wer Hinweise darauf hat, dass in Lebensmittelunternehmen, in Supermärkten oder Restaurants hygienische Mängel bestehen oder Lebensmittel falsch ausgezeichnet oder zusammengesetzt sind, sollte die örtliche Lebensmittelüberwachung informieren.

Auch wer ein Lebensmittel gekauft hat, das vor Ablauf des Mindesthaltbarkeits- beziehungsweise Verbrauchsdatums verdorben ist oder sonstige Mängel aufweist, kann die örtliche Lebensmittelkontrolle einschalten. Welche Stelle konkret zuständig ist, erfährt man bei der Stadt- oder Kreisverwaltung.

Wie stark unsere Lebensmittel mit Schadstoffen, etwa Pflanzenschutzmitteln oder Schwermetallen, belastet sind, untersucht in regelmäßigen Abständen das sogenannte Lebensmittel-Monitoring. Für jedes Jahr legen das BVL und die Bundesländer in einem Warenkorb fest, welche Lebensmittel repräsentativ zu analysieren sind.

Zudem stimmt das BVL jährlich mit den Bundesländern einen bundesweiten Überwachungsplan ab. Damit wird gezielt geprüft, ob bestimmte Lebensmittel, Kosmetika oder Bedarfsgegenstände die Anforderungen des Lebensmittelrechts erfüllen.

1.2 Sichere Produkte

Produktsicherheitsgesetz

Wer eine Kaffeemaschine kauft, geht davon aus, dass sie – entsprechend der Kaffee- und Wasserzutat – wohl-schmeckenden aufgebrihten Kaffee produziert. Damit das wirklich so ist und keine Gefahren von elektrischen Geräten und anderen technisch hergestellten Produkten ausgehen, gibt es das Produktsicherheitsgesetz (ProdSG).

Es schreibt vor, dass technisch hergestellte Produkte nur dann auf den Markt kommen dürfen, wenn sie sicher sind. Außerdem gelten für Hersteller, Importeure und Händler umfassende Informations- und Identifikationspflichten.

Jedes Produkt muss grundsätzlich eindeutig einem Hersteller, dessen Bevollmächtigtem oder dem Importeur zuzuordnen sein. Außerdem müssen Hersteller die Verbraucher über alle Gefahren für die Sicherheit und Gesundheit, die sich aus dem Gebrauch oder einer vorhersehbaren Fehlanwendung ergeben, hinreichend aufklären. Produkte, die Sicherheitsmängel aufweisen, können vom Markt genommen werden.



Überwachungsbehörden prüfen auf dem Markt erhältliche Produkte stichprobenartig darauf, ob sie die Anforderungen des ProdSG und seiner Rechtsverordnungen erfüllen.

Prüfzeichen und Gütesiegel bei Produkten

Verschiedene nationale und internationale Kennzeichnungen zeigen an, dass ein Produkt die Sicherheitsprüfung bestanden hat.

Geprüfte Sicherheit – GS

Produkte, die das Zeichen „GS“ (Geprüfte Sicherheit) tragen, kann man guten Gewissens kaufen. Denn ein so gekennzeichnetes Gerät erfüllt die Anforderungen des Produktsicherheitsgesetzes. Das GS-Zeichen findet sich unter anderem auf Maschinen, Handwerks- und Spielzeug, Elektro- und Haushaltsgeräten. Um das Zeichen nutzen zu dürfen, muss der Hersteller das Produkt bei einer staatlich zugelassenen Prüfstelle wie zum Beispiel den Technischen Überwachungsvereinen (TÜV), der Landesgewerbeanstalt (LGA) oder dem Verband der Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik (VDE) testen lassen. Zusätzlich muss er sich einer Fertigungs-



Kontrolle durch diese unabhängige Stelle unterwerfen. Regelmäßige Kontrollen sowie eine zeitliche Befristung der Zuerkennung des GS-Zeichens gewährleisten darüber hinaus, dass ein Produkt dauerhaft sicher ist.

Das GS-Zeichen ist das einzige gesetzlich geregelte freiwillige Prüfzeichen für Produktsicherheit in Europa.

VDE-Zeichen

Ein weiteres Siegel, das speziell in der Elektrotechnik Produktsicherheit gewährleistet, ist das VDE-Zeichen. Der VDE prüft Elektrogeräte unter anderem auf Sicherheit und elektromagnetische Verträglichkeit. In jährlich 16.000 Prüfungen testet der Verband neben IT- und Medizintechnik auch Kabel und Leitungen.

Hersteller, die für eines ihrer Erzeugnisse das VDE-Zeichen erwerben wollen, müssen ihr Gerät beim Prüfinstitut des VDE einreichen. Das Institut nimmt alle Sicherheitsüberprüfungen vor: Messungen der Spannungsfestigkeit, der Temperaturerhöhung stromführender Teile, des Einflusses von Wärme oder Feuchtigkeit, der Kriechstromsicherheit sowie der mechanischen Festigkeit.

Besteht das Gerät die Tests, berechtigt es den Hersteller, alle gleichartigen Produkte aus dem eigenen Haus mit dem VDE-Zeichen zu versehen. Er trägt somit die Verantwortung für eine VDE-gerechte Serie.

Neben dem Prüfinstitut des VDE testen auch die TÜVs Konsumgüter VDE-gemäß auf ihre mechanische wie elektronische Qualität.

EU-Energielabel

Zu den größten Energiefressern in Privathaushalten gehören Elektrogroßgeräte – die „weiße Ware“. Sie verbraucht rund 30 Prozent des gesamten Haushaltsstroms.

Verbraucher sollten bei Neuanschaffungen deshalb auf den Stromverbrauch der Geräte achten.

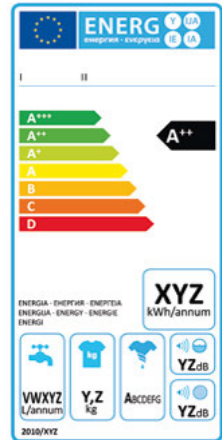
Bestimmte elektrische Haushaltsprodukte, wie Kühlschränke, Wasch- und Spülmaschinen, Trockner, Backöfen, Lampen und Raumklimageräte, müssen im Handel ein Energieetikett haben.

Es enthält wichtige energie- und umweltrelevante Angaben. Der Kunde erhält so Informationen über die Geräuschentwicklung, den Strom- und Wasserverbrauch, aber auch über Gebrauchseigenschaften wie die Wasch- oder Schleuderkraft. Grundlagen dafür sind die EU-Richtlinie 92/75/EWG und die darauf basierende Energieverbrauchskennzeichnungsverordnung (EnVKV).

Die Geräte sind in sieben Energieeffizienzklassen (A bis G) eingeteilt. Dabei steht „A“ für einen besonders geringen und „G“ für einen sehr hohen Energieverbrauch.

Im Juni 2010 ist die Neufassung der „Richtlinie über die Angabe des Verbrauchs an Energie und anderen Ressourcen durch energieverbrauchsrelevante Produkte mittels einheitlicher Etiketten und Produktinformationen“ in Kraft getreten (2010/30/EU).

Der Anwendungsbereich für Energielabel ist damit nicht mehr auf Haushaltsgeräte beschränkt, sondern offen für alle energieverbrauchsrelevanten Produkte. Inzwischen gibt es Energieetiketten für Fernsehgeräte, Kühl- und Gefriergeräte, Waschmaschinen, Haushaltslampen, Backöfen, Geschirrspüler, Wäsche- und Wäschetrockner sowie Klimageräte.



EU-Energielabel

)
www.eu-label.de

TIPP Es empfiehlt sich, auf den Energieverbrauch der Haushaltsgeräte zu achten. Vor allem dann, wenn man in einem Mehrpersonenhaushalt lebt. Hier werden in der Regel Waschmaschine und Geschirrspüler häufig gebraucht sowie große Kühlgeräte genutzt.

CE-Kennzeichnung

Das „CE“ ist keine Verbraucherschutzkennzeichnung im engeren Sinne, sondern ein europäisches „Freiverkehrszeichen“. Es zeigt an, dass ein Produkt europäisch harmonisiert ist und somit frei im EU-Binnenmarkt verkauft werden darf. Es handelt sich dabei um eine Pflichtkennzeichnung, mit der der Hersteller bescheinigt, dass sein Produkt alle einschlägigen Binnenmarkt-richtlinien einhält.

Die CE-Kennzeichnung bezieht sich nicht in jedem Fall auf die Sicherheit des Produktes. Ein Produkt kann das „CE“ zum Beispiel ausschließlich deshalb tragen, weil es Anforderungen zur Energieeffizienz oder elektromagnetischen Verträglichkeit erfüllt.



i Blauer Engel

Mehr und mehr spielen Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit, Klimaschutz sowie Energieverbrauch von Produkten bei der Kaufentscheidung eine Rolle. Der Klassiker unter den Umweltlabeln ist der Blaue Engel. Er ist die erste und älteste Umweltschutz-Kennzeichnung der Welt. 11.700 Waren und Dienstleistungen von rund 950 Anwendern in etwa 125 Produktgruppen tragen derzeit dieses Zeichen.

Sparsamer Einsatz von Rohstoffen, Herstellung, Gebrauch, Lebensdauer und Entsorgung – alle Aspekte haben bei der Vergabe des Blauen

Engels eine große Bedeutung. 2009 wurde das Logo erweitert. In einer zusätzlichen neuen Unterschrift steht jeweils das zentrale Schutzziel. So ist ein klimafreundliches Produkt leicht an der Unterschrift „schützt das Klima“ zu erkennen. Weitere Schwerpunkte sind „schützt Umwelt und Gesundheit“, „schützt das Wasser“ oder „schützt die Ressourcen“.

) www.blauer-engel.de

Euroblume

i

Ein europaweit gültiges Kennzeichen umweltfreundlicher Produkte ist die Euroblume. Die Europäische Kommission vergibt das Label zum Beispiel für Matratzen, Lampen, Wandfarben und Lacke, Kopierpapier, Haus- und Elektrogeräte oder auch PCs. Nationale Stellen in den EU-Mitgliedstaaten sind an der Vergabe beteiligt. In Deutschland sind dies wie beim Blauen Engel das Umweltbundesamt und das RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung.



Nachhaltigkeit leicht gemacht

i

Alle Kaufentscheidungen haben Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft. Deswegen empfiehlt es sich, Waren oder Dienstleistungen zu nutzen, die in Einklang mit dem Prinzip der Nachhaltigkeit stehen. Das sind Produkte und Dienste, die umweltfreundlich, energiesparend und unter sozial fairen Bedingungen entstanden sind beziehungsweise erbracht werden.

›
www.nachhaltig-einkaufen.de
www.nachhaltigkeitsrat.de

Praktische Hinweise für nachhaltigen Konsum gibt beispielsweise die Initiative „Nachhaltig handeln“ der Verbraucherinitiative e.V.. Einen Einkaufsführer unter dem Titel „Nachhaltiger Warenkorb“ kann man auf der Website des Rats für Nachhaltige Entwicklung herunterladen.

1.3 Waren und Dienstleistungen im Test

Neutrale Tests

Zur besseren Information vor einem Kauf ist es ratsam, nicht nur Preise zu vergleichen, sondern auch verschiedene Testergebnisse zum Produkt oder zu der Dienstleistung zu lesen. Vom Fachmagazin bis zum Internetartikel reicht die Bandbreite an Informationsquellen, um Qualität und Funktionsfähigkeit eines Angebotes herauszufinden. Unterstützung bietet dabei die Verbrauchersuchmaschine des Bundesamts für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit.

›
www.clewwa.de

Bei zahlreichen anderen, beispielsweise auf Joghurts oder Shampoos erwähnten „Tests“ oder „Testergebnissen“ sollte man vorsichtig sein. Wie objektiv diese Untersuchungen sind, lässt sich nur schwer beurteilen. Vor allem dann, wenn diese vom Hersteller selbst gesponsert wurden oder wenn das Testinstitut dem Unternehmen nahesteht.

i Tests in Medien

Auch Fernsehen und Radio bieten Verbrauchersendungen an, in denen regelmäßig Tests und Produktvergleiche veranstaltet beziehungsweise vorgestellt werden. Die Produkttests können dann in der Regel auf den jeweiligen Websites der Sender nachgelesen werden.

Stiftung Warentest

Allen, die nach verlässlichen Testergebnissen zu Produkten und Dienstleistungen suchen, empfiehlt sich die Stiftung Warentest als „erste Adresse“.

1964 von der Bundesrepublik Deutschland gegründet und bis heute vom Bund unterstützt, arbeitet die Stiftung unabhängig und ist allseits als kompetent und fachkundig anerkannt. Sie untersucht Waren und Dienstleistungen nach ihrem Nutz- und Gebrauchswert. Prüfkriterien sind insbesondere: Qualität, Sicherheit, Handhabung, technische Eigenschaften, Gebrauchswert, Umweltverträglichkeit (zum Beispiel Schadstoffe, Verpackung) und – bei ausgewählten Produkten – die Einhaltung sozialer und ökologischer Kriterien. Um die Unabhängigkeit der Stiftung Warentest weiter zu stärken, hat der Bund ihr Stiftungskapital um 50 Millionen Euro erhöht.

Die Stiftung hat im Laufe der Zeit in mehr als 5.000 Tests etwa 100.000 Produkte geprüft. Dazu kommen rund 2.000 Dienstleistungstests. Die Zeitschriften „test“ und „Finanztest“ sowie der Internetauftritt der Stiftung stellen die Analysen und deren Ergebnisse vor.

Immer wieder hat die Stiftung bewiesen, dass gute Qualität nicht teuer sein muss. Umgekehrt gilt: Ein hoher Preis ist nicht immer gleichzusetzen mit Spitzenqualität.

Tests und Portale im Internet

Das Internet bietet eine Fülle von Seiten, die sich ausschließlich mit Produkt-, Dienstleistungs- sowie Preisvergleichen beschäftigen. Darüber hinaus werden Waren und Dienstleistungen auch in Internetforen diskutiert. Die Vergleiche genügen aber nicht immer wissenschaftlichen Standards. Zudem ist nicht gewährleistet, dass solche Tests und Portale unabhängig von Hersteller- und Anbieterinteressen sind. Die Aussagen und Erfahrungs-



www.test.de



berichte anderer Internetnutzer können aber vielleicht dabei helfen, Angebote richtig einzuordnen.

Ähnliches gilt für Weblogs (Blogs). Diese Internet-„Tagebücher“ sind zwar manchmal aufwendig gestaltet, spiegeln aber nur private Meinungen wider. Immer mehr Firmen bieten selbst Foren dieser Art an, um mit (Neu-)Kunden in Kontakt zu treten. Einerseits erhalten sie so Aufschluss über die Bedürfnisse der Kundschaft, andererseits gelangen Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge so auf direktem Weg zum Unternehmen.



Das Europäische Verbraucherzentrum

Bei Fragen zu einem Einkauf im europäischen Ausland berät das Europäische Verbraucherzentrum. Es hilft auch bei Streitigkeiten mit Händlern aus anderen EU-Ländern und bei der Vermittlung von Schlichtungseinrichtungen.



www.eu-verbraucher.de

Strom- und Gasstarife im Internet

Seit der Liberalisierung der Strom- und Gasmärkte haben Verbraucher die Möglichkeit, ihren Strom- und Gaslieferanten zu wechseln. Der Tausch der Anbieter stärkt den Wettbewerb auf den Energiemärkten, was sich wiederum auf die Strom- und Gaspreise günstig auswirkt.

Jeder sollte nach dem für ihn geeigneten Angebot suchen. Dabei hilft das Internet: die Website www.energie-verstehen.de der Bundesregierung, verschiedene Seiten der Energiewirtschaft (zum Beispiel www.bdew.de), der Verbraucherverbände (www.energieverbraucher.de), Strom- und Gasstarifrechner (zum Beispiel www.verivox.de, www.stromtarife.de) sowie der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de). In die Strom-

rechner sind nur die eigene Postleitzahl und der Strombeziehungswise Gasverbrauch des letzten Jahres (siehe Strom-/Gasrechnung) einzutragen – und man erhält entsprechende Angebote. Dabei sollte man neben den Preisen auch die Leistungen der Energielieferanten vergleichen. Vertragsinhalte sollte man vor Vertragsabschluss stets kritisch prüfen, insbesondere

- Vertragslaufzeiten (je kürzer, desto flexibler),
- Kündigungsfristen (etwa bei Umzug oder Preissteigerungen),
- Preisgarantien und Preisanpassungsklauseln, Zahlungsmodalitäten (zum Beispiel Einzugsermächtigung, Vorkasse).

Der Wechsel des Strom- oder Gasanbieters ist in der Regel einfach und meist auch online möglich. Auf alle Fälle kann man Vertragsunterlagen über das Internet anfordern.

Das Energiewirtschaftsgesetz verlangt, dass jeweils beteiligte Stromanbieter einen Wechsel innerhalb von drei Wochen nach Anmeldung des neuen Belieferungsvertrages beim Netzbetreiber abwickeln müssen; bei Verzögerungen hat der Stromkunde einen Schadenersatzanspruch.

Gibt es Ärger mit dem Lieferanten, dem Netzbetreiber oder bei der Messung der verbrauchten Energie, kann sich der Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden. Das Verfahren ist für ihn kostenlos.



) www.schlichtungsstelle-energie.de

TIPP Die billigste Kilowattstunde ist die, die man nicht verbraucht. Tipps zum Energiesparen bieten verschiedene Websites, unter anderem der Initiative Energieeffizienz, der Deutschen Energie-Agentur und des Umweltbundesamtes. Informationen über Ökostrom-Anbieter bietet der Verein Energie-Vision e. V..

www.energie-verstehen.de

www.stromeffizienz.de

www.dena.de

www.umweltbundesamt.de

<http://tarifrechner.ok-power.de>

1.4 Werbung

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

Keine Marktwirtschaft ohne Werbung: Anzeigen, Plakate, Prospekte und Spots im Rundfunk wollen auf neue Produkte aufmerksam machen und zum Kauf anregen. Dabei zeigen emotionale Botschaften die meiste Wirkung. Damit die Fakten nicht zu kurz kommen, gibt es das „Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb“ (UWG). Es schiebt unlauteren oder irreführenden Werbemaßnahmen einen Riegel vor. Unlauter ist unter anderem eine Werbung, die

- Druck auf den Käufer ausübt,
- die geschäftliche Unerfahrenheit, insbesondere von Kindern, sowie die Leichtgläubigkeit, Angst oder Zwangslagen von Verbrauchern ausnutzt,
- bei Zugaben oder Geschenken die Bedingungen für deren Inanspruchnahme nicht klar und eindeutig angibt,
- den Werbecharakter von Wettbewerbshandlungen verschleiert.

Verhält sich ein Unternehmen wettbewerbswidrig, können die Verbraucherzentralen dagegen auf Unterlassungsklagen. Ein Gericht kann den Gewinn, den ein Unternehmen aus einer vorsätzlich unlauteren Werbung erzielt, abschöpfen. Zudem stehen dem Verbraucher die gesetz-

lichen Gewährleistungsrechte zu, wenn er aufgrund der Werbung bestimmte Eigenschaften beim Produkt/bei der Dienstleistung erwarten kann, diese aber nicht erfüllt werden (siehe Kapitel 2.3).

Eine „schwarze Liste“ im UWG enthält 30 irreführende und aggressive geschäftliche Handlungen, die unter allen Umständen verboten sind.

Beispiel: Ein Unternehmen verwendet ein Gütezeichen, ohne die erforderliche Genehmigung zu haben. Oder es sendet Werbematerial zusammen mit einer Zahlungsaufforderung. Es erweckt damit den unzutreffenden Eindruck, die beworbene Ware oder Dienstleistung sei bereits bestellt.

Zudem dürfen Unternehmen Verbrauchern keine Informationen vorenthalten, die diese für ihre Entscheidung benötigen.

Telefonmarketing

Das Telefon klingelt – und die Belästigung ist da. Eine Stimme – oftmals vom Band – erklingt mit „Herzlichen Glückwunsch, Sie haben gewonnen“ oder erklärt, man sei ausgewählt worden, um sich bei einer Lotterie registrieren zu lassen.

Solche Anrufe oder SMS sind eine lästige Alltagserscheinung geworden und verstoßen gegen geltendes Recht. Denn meist hat der Angerufene vorher keine ausdrückliche Einwilligung zu dieser Form der Werbung gegeben. Der Anrufer darf sich nicht auf Zustimmungserklärungen berufen, die der Verbraucher in einem völlig anderen Zusammenhang gemacht hat. Außerdem ist es Werbeanrufern nicht erlaubt, ihre Telefonnummern zu unterdrücken. Wer gegen eines der beiden Verbote verstößt, muss mit Geldbußen rechnen.

Bei Telefon-Spams unterscheidet man:

- Ping-Anrufe: Das Telefon klingelt nur einmal, damit eine Telefonnummer auf der Anzeige erscheint. Diese soll den Angerufenen zum Rückruf verleiten. Denn dieser kostet in der Regel viel Geld. Bei Nummern mit den Vorwahlen 0900, 0137, 0180 oder fünfstelligen Kurznummern werden bisweilen Beträge von 30 Euro pro Minute abgerechnet.
- Lockanrufe mit Gewinnmitteilung: Auch bei diesen meistens automatischen Anrufen soll man eine Telefonnummer zurückrufen. Sie sind künftig verboten.
- Unerlaubte Telefonwerbung (Cold Calls): Firmen bieten am Telefon ihre Waren beziehungsweise Dienste an, ohne dass der Verbraucher vorher ausdrücklich in diese Form der Werbung eingewilligt hat.

Was tun? Die einzig richtige Handlung ist: auflegen. Wem das nicht reicht, sollte mit der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) Kontakt aufnehmen. Sie kann bei Verstößen gegen unerlaubte Telefonwerbung ein Bußgeld von bis zu 50.000 Euro verhängen. Zum Schutz des Verbrauchers vor unseriösen Geschäftspraktiken sieht ein im März 2013 von der Bundesregierung vorgelegter Gesetzentwurf ein Bußgeld von künftig bis zu 300.000 Euro vor. In besonders gravierenden Fällen kann die BNetzA die rechtswidrig genutzte Nummer sogar abschalten. Sie kann auch den Namen und die Anschrift eines Anrufers ermitteln, von dem nur die Telefonnummer bekannt ist. Für Rufnummern, die missbräuchlich zur Gewinnerzielung genutzt werden, kann die BNetzA ein Rechnungslegungs- und Abrechnungsverbot erlassen. Damit kann das Unternehmen keinen Profit aus seinem Vorgehen mehr schlagen.

Um Rufnummernmissbrauch möglichst einfach zu melden, hat die BNetzA auf ihrer Website ein Formblatt ein-

gestellt. Wichtig sind Datum und Uhrzeit des Anrufs, Name der anrufenden Person sowie insbesondere die Rufnummer, unter der ein Anruf erfolgte. Zudem sind möglichst auch der Name des auftraggebenden Unternehmens und der Grund des Anrufs zu nennen.

) www.bundesnetzagentur.de

Eine früher einmal erteilte Einwilligung in Werbeanrufe kann ein Verbraucher jederzeit widerrufen. Wer gegen seinen geäußerten Willen dennoch Werbeanrufe erhält, kann dagegen klagen. Eine Alternative ist, sich an die Verbraucherzentralen oder die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs (Wettbewerbszentrale) zu wenden. Die gemeinnützigen Vereinigungen sammeln Beschwerden dieser Art und gehen – zunächst auf dem Wege der Abmahnung – gegen den Werbenden vor.

Zu telefonisch abgeschlossenen Verträgen siehe Kapitel 2.2.

Spams in den E-Mails

E-Mail-Werbung ist ausdrücklich im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) geregelt. Auch sie ist nur dann zulässig, wenn der Adressat vorher ausdrücklich zugestimmt hat. Die Zustimmung muss er nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs in einer gesonderten Erklärung erteilen. Das Gesetz sieht jedoch auch eine Ausnahme vor: Hat das werbende Unternehmen die E-Mail-Adresse durch eine Bestellung erhalten, so kann es dem Kunden eine Werbemail für eigene ähnliche Produkte zuschicken. Allerdings nur, sofern der Kunde dem nicht widersprochen hat und das Unternehmen bei jeder Verwendung seiner E-Mail-Adresse auf die Widerspruchsmöglichkeit hinweist.

Hat man beispielsweise bei einem Onlineshop Bücher bestellt, darf er eine Werbemail zum Beispiel mit Informationen über Neuerscheinungen, etwa einen Newsletter, zusenden. Man kann der Werbung widersprechen.

Einer elektronisch versandten Werbung muss aus der Kopfzeile zu entnehmen sein, wer der Absender ist. So kann ein Adressat Spams schnell und effektiv erkennen. Bei Nichtbeachten dieser Vorschrift droht ein Bußgeld.

›
www.internet-beschwerdestelle.de
www.wettbewerbszentrale.de

Im Internet finden Sie Tipps, wie man sich vor Spams schützen kann. Die Beschwerdestelle des Verbandes der deutschen Internetwirtschaft nimmt Beschwerden über Werbung entgegen.

Rabatte, Sonderangebote, Preisnachlass

Jeder freut sich über ein Sonderangebot. Ein ergattertes Schnäppchen sorgt bei vielen für große Befriedigung. Doch man sollte das eigene Kaufverhalten genau studieren. Denn Geschäfte setzen Preisnachlässe vor allem als Lockmittel ein: Die Kunden sollen hinein in den Laden. Denn einmal drin, ist es sehr wahrscheinlich, dass man auch ein anderes, nicht reduziertes Produkt kauft.

Lockvogelangebote prüfen

Wirbt ein Geschäft mit Sonderangeboten, ohne klar und deutlich über die möglicherweise unzulängliche Bevorratung aufzuklären, ist es dazu verpflichtet, die „Knaller“ oder „Preisbrecher“-Angebote in der Regel für mindestens zwei Tage vorrätig zu haben. Mit einer Preissenkung darf es nur werben, wenn es den ursprünglichen Preis auch tatsächlich für eine gewisse Zeitspanne gefordert hat (Verbot sogenannter Mondpreise als Vergleichsgröße).

Seit Wegfall des Rabattgesetzes 2001 bieten sich dem einzelnen Kunden noch bessere Möglichkeiten, „Schnäppchen“ zu machen. Die Verkäufer verfügen jedoch nicht überall über die gleichen Spielräume, einen Preisnachlass zu gewähren. Grundsätzlich gilt:

- Nicht zu Stoßzeiten einkaufen, denn dann hat das Verkaufspersonal weniger Zeit, um ausführlichere Kundengespräche zu führen.

- Wer größere Mengen kauft, erhält eher einen Preisnachlass.
- Wer Mängel an einem Produkt findet, kann hierfür ein paar Prozent Nachlass erbitten.
- Vorführ- und Auslaufmodelle sowie Messe- und Ausstellungsstücke werden in der Regel ebenfalls verbilligt verkauft.
- Zugaben: Gerade beim Kauf von Geräten ist es sinnvoll, nach Zubehör zu fragen (zum Beispiel nach einer zusätzlichen Tasche, Ladegerät, Software).

Aber: Nicht nur auf den Preis achten. Andere Aspekte wie Qualität und Service sind genauso wichtig.



Vorsicht bei Gewinnspielen! Ein bei Unternehmen beliebtes Mittel, eine Kundenkartei aufzubauen, sind Preisausschreiben. Denn mit einem gut gefüllten Adresspool lassen sich gezielt Werbeaktionen starten. Hinzu kommt: Aus den simplen Informationen eines Preisausschreibens lassen sich Rückschlüsse auf Interessen und Neigungen der Kundschaft ziehen. Deshalb: Wer seine Daten schützen will, sollte besser nicht mitmachen.

TIPP

2.1 Was bei Vertragsschluss zu beachten ist

Verträge gehören zum Alltag. Ob beim Brötchenkauf, an der Tankstelle oder am Fahrkartenautomaten. Laufend schließen wir Verträge ab, auch wenn dabei kein Papier unterschrieben wird.

Juristisch gesehen kommt ein Vertrag durch Angebot und Annahme zustande. Das ist in der Regel der Fall, wenn sich beide Vertragsparteien über den Inhalt des Vertrages einig sind. Im Supermarkt kommt der Vertrag beispielsweise an der Kasse zustande. Wird der falsche Preis eingescannt, sollte der Kunde daher sofort widersprechen.

Ein wichtiger Rechtsgrundsatz ist die Vertragsfreiheit. Das bedeutet: Anbieter und Nachfrager können grundsätzlich frei entscheiden, ob, wann und mit wem sie einen Vertrag schließen möchten. Ein Händler muss also nicht um jeden Preis und an jede Person verkaufen. Wenn ein Fachmarkt günstige Digitalkameras anbietet, kann er beispielsweise die Abgabe pro Person beschränken.

Form

Die meisten Kaufverträge können in verschiedener Form abgeschlossen werden: mündlich, schriftlich, telefonisch, per E-Mail oder Telefax. Ausnahmen bilden Verträge, bei denen das Gesetz eine besondere Form vorschreibt – zum Beispiel die notarielle Beurkundung bei Grundstückskäufen. Ist keine bestimmte Form erforderlich, kann ein Vertrag auch durch schlüssiges – im Juristendeutsch „konkludentes“ – Verhalten wirksam geschlossen werden. Beispiel Kiosk: Jemand nimmt eine Zeitung vom Ständer und legt diese mit dem korrekt abgezählten Geldbetrag auf die Theke. Der Verkäufer nimmt das Geld. Damit ist ein Vertrag abgeschlossen, ohne dass ein Wort gewechselt wurde.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Das berühmte Kleingedruckte: Unter den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) versteht man Vertragsbedingungen, die ein Unternehmen für eine Vielzahl von deren Verträgen vorformuliert. Das Bürgerliche Gesetzbuch (§§ 305 – 310 BGB) schreibt dazu vor:

- Eine Vertragspartei kann sich auf ihre AGB nur berufen, wenn diese Teil des Vertrages sind. Das setzt voraus: Die andere Vertragspartei hat eingewilligt, dass die AGB Vertragsbestandteil werden. In Verträgen mit dem Kunden gilt das Kleingedruckte nur, wenn er bei Vertragsschluss auf die AGB hingewiesen wurde und Gelegenheit hatte, von ihnen Kenntnis zu nehmen.
- Die AGB müssen mühelos lesbar und verständlich sein. Unklarheiten und Zweifel bei deren Auslegung gehen zulasten der Vertragspartei, die sie verwendet.

In der Praxis finden sich die AGB häufig auf der Rückseite von Bestellformularen oder sie hängen aus (zum Beispiel die AGB von Parkhäusern). Sind sie auf der Rückseite eines Vertragsangebotes abgedruckt, bedarf es grundsätzlich einer Bezugnahme darauf im Text des Angebotes, damit sie in den Vertrag einbezogen sind.

Gesetzwidrige Praktiken

Das BGB enthält zudem eine Liste von Klauselverböten. Es handelt sich um Klauseln, die nicht durch AGB festgelegt werden können. Wenn sie enthalten sind, gelten sie nicht. Dazu gehört zum Beispiel das Verbot, in der Gewährleistungszeit (siehe Kapitel 2.3) für die Nachbesserung einer neu hergestellten Sache oder einer sonstigen Leistung Kosten in Rechnung zu stellen. Ebenso sind Vorbehalte ausgeschlossen, die die Preise für Waren oder Dienstleistungen erhöhen, sollten diese innerhalb von vier Monaten nach Vertragsschluss geliefert oder erbracht werden (eine Ausnahme bilden sogenannte Dauerschuldverhältnisse wie Zeitungsabonnements).

Wer in AGB unwirksame Klauseln verwendet, kann vom betroffenen Kunden oder auch von Verbraucherverbänden aufgefordert werden, dies zu unterlassen beziehungsweise zu widerrufen.

Vertragsabschluss

Ganz wichtig bei jedem Einkauf wie bei jedem anderen Vertragsabschluss: Nichts übers Knie brechen! Vor allem bei größeren Anschaffungen wie Möbelstücken oder Elektrogeräten sollte man sich nie unter Zeitdruck setzen lassen. Dem „einmaligen Angebot“ oder dem „Superschnäppchen“ ist immer ein gesundes Misstrauen entgegenzubringen.

Erst die Ware, dann das Geld. Selbst bei großen Bestellungen, etwa bei einem neuen Schlafzimmer, muss der Käufer grundsätzlich nicht zahlen, bevor er die Ware erhält. Dies gilt nur dann nicht, wenn beide Vertragsparteien konkret im Einzelfall verabredet haben, dass der Kunde eine Anzahlung leisten muss oder den Kaufpreis vollständig im Voraus zu entrichten hat. In AGB ist eine solche Klausel ohne sachlichen Grund unwirksam. Steht die Lieferzeit fest, muss man lediglich eine kleine Anzahlung leisten – der Rest wird erst bei Lieferung fällig.

Vor dem Kauf größerer Elektrogeräte empfiehlt es sich, nach einem örtlichen Reparaturservice zu fragen und dies in seine Kaufentscheidung mit einzubeziehen. Denn gibt es keinen Kundendienst vor Ort, kann bei Reparaturbedarf bereits die Anfahrt des Kundenservice hohe Kosten verursachen. Und: Generell sollte man jedes gekaufte oder gelieferte Produkt bei Übergabe genau prüfen.



2.2 „Pacta sunt servanda“ – die Vertragserfüllung

„Verträge müssen eingehalten werden“ – dieser Grundsatz aus dem römischen Recht gilt bis heute. Es gibt Ausnahmen, die auch dem Schutz des Verbrauchers dienen. Sie bestehen aber meist nur dann, wenn es sich um einen Vertrag zwischen einem Unternehmen und einem „echten“ Verbraucher handelt. Kauft jemand aber etwas von einer anderen Privatperson oder handelt er als Geschäftsmann, gelten die besonderen Verbraucherschutzvorschriften nicht.

Widerruf

Ein Vertrag ist schnell geschlossen. Manchmal zu schnell. Vor allem an der Haustür, am Telefon, im Internet. Deswegen hat der Staat für Verträge, die auf diese Weise geschlossen wurden, im Bürgerlichen Gesetzbuch Möglichkeiten des Widerrufs verankert (§ 312 Absatz 1 und § 312d Absatz 1 BGB). Ein allgemeines Widerrufsrecht für Verbraucher gibt es jedoch nicht.

„Haustürgeschäfte“ sind Verträge, die nicht verabredet sind und am Arbeitsplatz, in der Privatwohnung, im Anschluss an ein überraschendes Ansprechen im Bereich öffentlich zugänglicher Verkehrsflächen oder in Verkehrsmitteln geschlossen werden. Dazu gehören auch Käufe auf Freizeitveranstaltungen, zum Beispiel Kaffeefahrten, die ein Verkäufer durchführt.

Fernabsatzverträge, die grundsätzlich ebenfalls widerrufen werden können, sind Verträge, die über Telekommunikation zustande kommen. Hierunter fallen Verträge per Telefon, E-Mail, Telefax oder Brief. Auch der Versandhandel und der Onlinekauf zählen hierzu.

Das BGB macht auch hier wieder einige Ausnahmen – selbst wenn das Telefon oder andere Kommunikations-

mittel genutzt wurden: Keine Anwendung finden die Widerrufsvorschriften über Fernabsatzverträge beispielsweise auf Verträge über Fernunterricht, Versicherungen, Bauleistungen und Immobilien, entsiegelte Software, Zeitschriften, Wett- und Lotteriedienstleistungen, Lieferungen von Lebensmitteln im Rahmen regelmäßiger Fahrten des Unternehmers, Buchungen von Hotelzimmern, Taxifahrten oder Käufe an Warenautomaten. Teilweise gibt es hierfür wiederum spezielle Widerrufsrechte, wie für Versicherungen (siehe Kapitel 3.2) oder auch bei aufdringlichen Werbeanrufen, sogenannten „Telefondrückern“.

Der Gesetzgeber (§ 355 Absatz 1 Satz 2 BGB) hat die Bedingungen für eine Vertragsauflösung per Widerruf einfach gehalten: Der Widerruf muss keine Begründung enthalten und ist in Schriftform oder durch Rücksendung der Sache innerhalb der Widerrufsfrist gegenüber dem Unternehmer zu erklären. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Allerdings muss der Verbraucher den Inhalt, die Absendung und den Zugang des Widerrufs beweisen.

Die Frist für den Widerruf kann vertraglich verlängert, aber nicht verkürzt werden. Sie beginnt erst dann, wenn der Anbieter den Käufer schriftlich in verständlicher Sprache über sein Recht auf Widerruf aufgeklärt hat. Bevor die Widerrufsfrist beginnt, muss der Verbraucher die Ware jedoch erst geprüft haben können. Belehrt der Verkäufer den Käufer nicht ordnungsgemäß über das Recht zum Widerruf, erlischt es nicht (§ 355 Absatz 4 Satz 3 BGB). Oder es erlischt erst bei beiderseitiger vollständiger Vertragserfüllung (Fernabsatzgeschäft über eine Dienstleistung, § 312d Absatz 3 BGB).

Mit dem Widerruf erlischt der Vertrag. Wenn die Ware durch Paket versandt werden kann, ist der Käufer verpflichtet, sie auf Gefahr und Kosten des Unternehmens

zurückzusenden. Eine Ausnahme bilden Bestellungen im Fernabsatz bis zu 40 Euro oder darüber, wenn der Verbraucher zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht gezahlt hat. Dann kann vertraglich geregelt sein, dass die Kosten der Rücksendung der Kunde trägt. Davon ausgenommen sind Fälle, in denen der falsche Artikel geliefert wurde oder die Ware mangelhaft ist. Dann zahlt in jedem Fall das Unternehmen das Porto.

i **Stopp den „Telefondrückern“**

Oft fanden sich Verbraucher nach aufdringlichen Werbeanrufen in einem Zeitschriftenabonnement wieder. Oder sie wurden ungewollt neue Kunden einer Telekommunikationsfirma. Dem hat die Bundesregierung bereits einen Riegel vorgeschoben:

Verbraucher können telefonisch abgegebene Vertragserklärungen auch bei Verträgen über die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten und über Wett- und Lotteriedienstleistungen widerrufen. Werden Verbraucher nicht ordnungsgemäß über den möglichen Widerruf belehrt, ist grundsätzlich bei allen Fernabsatzverträgen über Dienstleistungen (zum Beispiel bei Telekommunikationsverträgen) ein Widerruf noch bis zur vollständigen Vertragserfüllung möglich.

Auf diese Weise wird sichergestellt, dass der Vertrag auch dann widerrufen werden kann, wenn der Unternehmer bereits mit Zustimmung des Verbrauchers oder auf dessen Veranlassung hin damit begonnen hat, die Dienstleistung auszuführen. Das „Unterschieben“ von (Abonnement-)Verträgen wird damit unattraktiv. Denn der Unternehmer hat nur dann An-

spruch auf Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung, wenn er den Verbraucher vor Vertragsschluss auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat. Der Verbraucher muss trotzdem ausdrücklich zugestimmt haben, dass die Leistung vor Ende der Widerrufsfrist erbracht wird.

Schließlich ist die Kündigung eines Dauerschuldverhältnisses, das durch ein anderes Dauerschuldverhältnis ersetzt werden soll (zum Beispiel Kündigung des alten Telefonvertrages bei einem Anbieterwechsel), durch den neuen Anbieter oder die Vollmacht dazu bei allen besonderen Vertriebsformen nur schriftlich möglich.

Darüber hinaus will die Bundesregierung Verbraucher besser vor unseriösen Geschäftspraktiken am Telefon schützen. Am Telefon abgeschlossene Verträge über Gewinnspieldienste müssen dann schriftlich erfolgen. Auch die Verwendung automatischer Anrufmaschinen ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers soll künftig verboten sein. Verstöße werden härter bestraft: Der Gesetzentwurf sieht eine Anhebung des maximalen Bußgeldes von derzeit 50.000 Euro auf 300.000 Euro vor.

Rückgaberecht

Manche Firmen räumen ihren Kunden auf der Grundlage des BGB anstelle des Widerrufsrechts ein Rückgaberecht ein. Dieses Recht ist insbesondere im Versandhandel üblich und kann grundsätzlich nur durch Rücksendung der Ware ausgeübt werden. So kann ein Unternehmen sicherstellen, dass es die gelieferte Ware auch zurückerhält. Für die Verbraucher hat das Rück-



gaberecht den Vorteil, dass die Kosten der Rücksendung immer das Unternehmen trägt. Auch die Rückgabe, die wie der Widerruf keiner Begründung bedarf, muss grundsätzlich innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der (ordnungsgemäßen) Belehrung über das Rückgaberecht erfolgen. Diese Frist beginnt jedoch nicht vor Erhalt der Ware. Um die Frist einzuhalten, reicht der rechtzeitige Versand an das Unternehmen aus.

2.3 Probleme bei der Vertragserfüllung

Wenn der Lieferant nicht klingelt

Wenn die neue Küche trotz vereinbarten Termins nicht geliefert wird, hat der Verbraucher zwei Möglichkeiten: 1. den Schaden geltend machen, der durch die verzögerte Lieferung entstanden ist, oder 2. ganz vom Vertrag zurücktreten und eventuell auf Schadenersatz pochen. Das setzt aber voraus, dass dem Händler vorab eine angemessene Frist zur Lieferung (Vertragserfüllung) gesetzt wurde, die erneut erfolglos verstrichen ist. Es reicht in der Regel nicht aus, am Telefon kurz nachzufragen, warum der Liefertermin nicht eingehalten wurde. Nötig ist vielmehr, ein weiteres Mal eindeutig zur Leistung bis zu einem bestimmten Termin aufzufordern, am besten schriftlich, damit man diesen Schritt im Nachhinein belegen kann.

Reklamation bei Sachmängeln – die Gewährleistung

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Kunden die Ware frei von Mängeln zu übergeben. Treten innerhalb von zwei Jahren nach Ablieferung Mängel oder Fehler auf, die schon zum Zeitpunkt des Erhalts der Ware vorhanden waren, hat der Verbraucher gegenüber dem Händler Anspruch auf sogenannte Gewährleistung. Das gilt auch bei preisreduzierter Ware und Sonderangeboten. Häufig heißt es zwar, bei Sonderangeboten sei ein Umtausch ausgeschlossen. Das gilt jedoch nicht, wenn ein Mangel vor-

liegt. Bei Waren, die als „zweite Wahl“ gekennzeichnet sind, muss man allerdings kleine Mängel in Kauf nehmen.

Wenn innerhalb von sechs Monaten nach Übergabe der Kaufsache ein Mangel auftritt, gilt bei Kaufverträgen zwischen Unternehmen und Verbrauchern die Vermutung, dass der Mangel von Anfang an vorhanden war. Der Verkäufer muss das Gegenteil beweisen.

Liegt ein Defekt vor, kann der Kunde vom Vertragspartner die sogenannte Nacherfüllung verlangen. Das heißt, entweder muss der Vertragspartner den Mangel beseitigen oder stattdessen eine mangelfreie Sache liefern.

Garantie



Von der gesetzlichen Gewährleistung zu trennen ist die Garantie. Sie stellt eine Zusicherung dar, dass etwa eine Uhr oder ein Fotoapparat über bestimmte Eigenschaften verfügt und/oder für eine bestimmte Dauer auf jeden Fall funktionstüchtig ist. Ein Geschäft oder ein Hersteller kann zusätzlich zur Gewährleistung eine Garantie einräumen. Da es sich um eine freiwillige Leistung handelt, ist der Garantiegeber befugt, auch deren Umfang und die Umstände zu bestimmen, unter denen eine Garantieleistung ausgeschlossen sein soll, und wie lange das Garantieverprechen gilt.



Erfolgt die Nacherfüllung nicht innerhalb angemessener Frist, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen.

Wann liegt ein Mangel vor? Einzelheiten hierzu sind im BGB (§§ 434 ff.) geregelt. Sachmängel sind gegeben, wenn

- die Ware nicht so ist, wie sie sein sollte (beispielsweise funktioniert ein Telefon nicht bei einem ISDN-Anschluss, obwohl es ausdrücklich als ISDN-Telefon verkauft wurde);
- die Ware sich nicht wie angepriesen nutzen lässt (das neue Schlafsofa lässt sich nicht ausklappen);
- die Ware unsachgemäß eingebaut wurde (der Abfluss in der neuen Küche tropft);
- die Montageanleitung oder Gebrauchsanweisung so komplex und unverständlich ist, dass nur Fachleute sie verstehen;
- die Werbung nicht hält, was sie verspricht (wenn der „extra leise Motor“ laut röhrt oder das „sparsame Auto“ weit mehr Benzin verbraucht, als im Katalog angegeben).

Umsetzung der Gewährleistung

Gewährleistung kann folgendermaßen erbracht werden:

- Nacherfüllung: Sie erfolgt als kostenlose Reparatur oder Ersatzlieferung. Für die Nacherfüllung sollte der Kunde dem Händler eine Frist setzen. Wenn der Händler dann innerhalb der Frist nicht liefert, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten oder mindern.
- Rücktritt vom Vertrag: Liegen Mängel vor, die als nicht unerheblich anzusehen sind, kann der Verbraucher unter bestimmten Voraussetzungen vom Kaufvertrag zurücktreten und sich vom Verkäufer den Kaufpreis erstatten lassen.
- Minderung: Wegen eines Mangels darf der Kunde einen Preisabschlag einfordern.

Umtauschen

Kein Geschäft muss eine gekaufte Ware, die keine Mängel aufweist, umtauschen. Dies ist vielmehr eine freiwillige Leistung des Händlers. Ob ein Umtausch möglich ist, erfährt der Kunde entweder vor oder nach dem Kauf. Vom Umtausch ausgeschlossen sind in der Regel Lebensmittel.

Bei einer Reklamation wegen eines vorliegenden Mangels muss die Ware nicht in Originalverpackung zurückgegeben werden. Die Verpackung schützt die Ware nur beim Transport. Mehr nicht. Niemand kann von seiner Kundschaft verlangen, sperrige Kartons oder riesige Plastikfolien aufzubewahren. Ob eine Firma eine Ware zurücknehmen muss, ist daher nie von einer eventuell fehlenden Originalverpackung abhängig. Auch ein Kassenbon muss bei einer Reklamation nicht in jedem Fall vorgelegt werden. Der Bon erleichtert es lediglich zu zeigen, wo und wann man das Produkt gekauft hat. Dies kann auch mithilfe eines Kontoauszuges oder einer Zeugenaussage bewiesen werden.

TIPP

Produkt- und Produzentenhaftung

Ein Kabel schmort durch und setzt das Wohnzimmer in Brand, ein Heimwerker verletzt sich an einer fehlerhaften Motorsäge. In Fällen wie diesen kann ein Produkt haftungsanspruch bestehen. Hierunter versteht man die Pflicht des Herstellers, Personenschäden und Schäden an Gegenständen zu ersetzen, die durch Fehler in seinen Produkten verursacht worden sind. Dies gilt auch dann, wenn nur ein Bestandteil des Produktes den Schaden angerichtet hat und dieses Teil von einem Zulieferer stammt. Bei Ware aus einem Nicht-EU-Land kann der geschädigte Käufer auch den Importeur haftbar machen. Sollte der Verkäufer den Hersteller (bei einem Produkt aus einem Nicht-EU-Land den Importeur) nicht nennen können, muss er selbst haften. Diese Regelungen stehen im Produkthaftungsgesetz, das – wie auch das Bürgerliche Gesetzbuch – nur dann zur Anwendung kommt, wenn nicht ein übergeordnetes Recht, beispielsweise der EU, gilt.

Die Produkthaftung hat Grenzen, was die Höhe des Schadenersatzes anbelangt: Bei Personenschäden können einem Hersteller insgesamt maximal 85 Millionen Euro Schadenersatz abverlangt werden, der sich auf die Geschädigten verteilt. Sachschäden hat eine geschädigte

Person in Höhe von bis zu 500 Euro selbst zu tragen. Die Regelung, die als Schutz privater Verbraucher vor großen Schäden gedacht ist, deckt keine Schäden an gewerblich genutzten Gegenständen.

Keine Grenzen dieser Art setzt dagegen die parallel geltende Produzentenhaftung. Sie baut auf dem „Recht der unerlaubten Handlung“ nach §§ 823 ff. BGB auf. Danach gilt im Grundsatz: Wenn das mangelhafte Produkt Schaden anrichtet, haftet der Hersteller. Aber nur dann, wenn die Gründe dafür auch nachweislich bei ihm liegen und er eine sogenannte Verkehrssicherungspflicht verletzt hat. Dabei kann es sich schlicht um Fehler in der Konstruktion handeln, aber auch um Mängel, die bei der Fertigung des Produktes, auftreten. Ausnahme: Das beanstandete Produkt ist ein einzelner Ausreißer in der Produktion.

Auch Versäumnisse des Herstellers bei der Beobachtung seines Produktes in der Anwendung am Markt sind ihm anzulasten. Er ist auch verantwortlich, wenn falsche oder missverständliche Angaben in der Montageanleitung zu einem Fehler führen oder wenn erforderliche Warnhinweise in der Anleitung fehlen.

Hat der Hersteller eine der Pflichten missachtet und ist dem Kunden ein Schaden entstanden, kann dieser Schadenersatz verlangen und eventuell zusätzlich ein Schmerzensgeld fordern. Die Rechtsprechung gewährt dem Verbraucher hierbei verschiedene Beweiserleichterungen. Wenn das Produkt fehlerhaft in den Verkehr gelangt ist, wird beispielsweise vermutet, dass ein Organisationsverschulden des Herstellers vorlag.

Rückrufaktion

Stellt ein Unternehmen fest, dass eines seiner Produkte fehlerhaft ist und Schaden anrichten kann, muss es ab einer gewissen Gefährdung eine Rückrufaktion starten.

Oft geschehen solche Aktionen auch auf Anordnung der Behörden. Ursache ist zumeist ein Fehler in der Konstruktion oder bei der Herstellung einer Maschine, eines Autos oder eines Elektrogeräts, eines Lebensmittels oder auch eines sonstigen Produktes. Ein Rückruf wird bei kleineren Produkten häufig über die Medien gestartet, sei es mit Anzeigen in Tageszeitungen oder mit Durchsagen im Rundfunk.

Bei Problemen mit Autos erfolgt die Rückrufaktion über das Kraftfahrt-Bundesamt, damit die aktuellen Halter des betroffenen Pkw-Modells namentlich ermittelt werden können. Sind nur kleinere Mängel am Auto vorhanden, so werden ohne Wissen des Kunden Austauschaktionen meist bei den regelmäßigen Wartungs- und Servicearbeiten in der Werkstatt mit durchgeführt (stiller Rückruf). Nach dem Rückruf muss die Herstellerfirma den Mangel beheben, anfallende Reparaturkosten übernehmen sowie etwaige Schadenersatzforderungen erfüllen.

Es kommt auch immer wieder vor, dass ein Lebensmittelunternehmen ein Produkt aus seiner Herstellung vom Markt zurückruft. In der Regel veröffentlichen die zuständigen Behörden die Informationen auf dem Portal der Bundesländer und des Bundesamtes für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit.

) www.lebensmittelwarnung.de

Über gefährliche Produkte und Rückrufe informiert die Europäische Kommission mit ihren EU-weiten Schnellwarnsystemen RAPEX und RASFF: Rapid Alert System for non-food dangerous products und Rapid Alert System for Food and Feed.

) http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index_en.htm
<http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/>

Gebrauchtwaren

Beim Kauf von sogenannter Secondhandware ist normaler Verschleiß hinzunehmen, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Häufig sind deshalb neben dem Alter des

Produktes auch kleine und größere Mängel im Kaufvertrag aufgelistet. Der Verkäufer haftet dann für die Mängel nicht, weil der Käufer die Mängel akzeptiert und dafür in der Regel auch einen Preisabschlag erhalten hat. Bei der Sachmängelhaftung wird übrigens zwischen gewerblichen und privaten Verkäufern unterschieden.

Beispiel Gebrauchtwagenverkauf: Formulierungen wie „Gekauft wie besichtigt und Probe gefahren – unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung“ sind nicht selten in Verträgen mit privaten Anbietern zu finden. Allerdings ist der Ausschluss der Gewährleistung nur dann zulässig, wenn der Verkauf unter Privatleuten erfolgt. Verkauft ein Unternehmen an einen Verbraucher, so haftet das Unternehmen bei Sachmängeln auch bei gebrauchten Sachen mitunter dennoch. Dabei ist es möglich, die Haftung von zwei Jahren auf ein Jahr zu verkürzen. Das muss vertraglich vereinbart sein, wobei eine entsprechende Klausel in den AGB ausreicht.

In Verträgen finden sich allerdings auch immer wieder Formulierungen wie „Der Käufer bestätigt, als Unternehmer zu handeln, und verzichtet auf jedwede Gewährleistungsansprüche“. Hierin liegt der Versuch, den Verbraucherschutz zu umgehen, indem man dem Kunden den Verbraucherstatus aberkennt. Verwendet der Verkäufer solche Klauseln, sind diese unwirksam. In diesen Fällen ist zu empfehlen, die Verhandlungen abubrechen. Denn ein Händler, der solche Klauseln verwendet, ist nicht seriös.

Kauf im Ausland und bei ausländischen Anbietern

Beim Kauf im Ausland gilt in erster Linie das von den Vertragsparteien gewählte Recht. Das muss kein Nachteil sein, zumal innerhalb der gesamten Europäischen Union Mindestschutzstandards für Verbraucher gelten – beispielsweise die zweijährige Gewährleistung.

Generell darf die Rechtswahl der Vertragspartner nicht dazu führen, dass ein in Deutschland lebender Verbraucher seinen nach deutschem Recht unabdingbaren Mindestschutz verliert. Voraussetzung hierfür ist allerdings, dass beispielsweise

- das Unternehmen die Ware etwa in Deutschland anbietet oder bewirbt und der Vertrag in den Bereich dieser Tätigkeit fällt oder
- die Entgegennahme der Bestellung in Deutschland, etwa auf einer Messe, erfolgt.

Hat man sich im Vertrag nicht für ein bestimmtes Recht entschieden, so gilt bei Verbraucherverträgen, die unter den genannten Bedingungen zustande gekommen sind, deutsches Recht. Beim Kauf im Ausland gilt unter Umständen das Recht des jeweiligen Landes.

Verfügt der Vertragspartner in Deutschland über eine Niederlassung, kann man sich an diese in gleicher Weise wie an ein deutsches Unternehmen wenden. Hat das Unternehmen seinen Sitz in einem anderen Mitgliedstaat der EU, kann man Klage aus einem Verbrauchsgüterkauf in der Regel gleichwohl vor einem deutschen Gericht erheben. Allerdings muss die Klage im Ausland zugestellt und sofern das ausländische Unternehmen über kein inländisches Vermögen verfügt, das Urteil auch dort vollstreckt werden. Schwieriger ist es bei Waren, die man von einem Unternehmen mit Sitz außerhalb der EU erworben hat. Hier ist die Durchsetzung rechtlicher Ansprüche häufig schwierig und manchmal sehr teuer.

EU-Recht bei grenzüberschreitenden Schadensfällen

Welches Recht gilt, wenn ein Deutscher in Großbritannien einen Autounfall verursacht? Welche zivilrechtlichen Ansprüche hat ein Deutscher, der sich durch einen defekten Föhn im Ferienhotel am Mittelmeer gefährliche Brandverletzungen zuzieht? Fälle wie diese sind

sogenannte nicht vertragliche Schuldverhältnisse, die grenzüberschreitend sind. Die europäische „Rom-II-Verordnung“ von 2009 besagt: Soweit keine spezielle europäische Norm etwa zur Produkthaftung beziehungsweise zu den Wettbewerbsverstößen zur Anwendung kommt, soll grundsätzlich das Recht des Landes gelten, in dem der Schaden eingetreten ist.

TIPP Wer sich weiter über Einkäufe und Verträge im europäischen Ausland informieren möchte, kann dies beim Netzwerk der Verbraucherzentren tun. Die hierin zusammengeschlossenen Zentren beraten beim Kauf im Ausland oder bei Reklamationen gegen einen Anbieter in einem anderen EU-Land.
www.eu-verbraucher.de
www.euroinfo-kehl.eu

Informationen speziell zu grenzüberschreitenden Dienstleistungen bietet das „Portal 21“ des Bundesverbraucher- und des Bundeswirtschaftsministeriums.
www.portal21.de

Bei der Lösung grenzüberschreitender Streitigkeiten kann die sogenannte EU-Mediationsrichtlinie behilflich sein, die seit 26. Juli 2012 mit dem Mediationsgesetz auch in deutsches Recht umgesetzt ist.

Mediation ist ein freiwilliges und vertrauliches Streitbelegungsverfahren, in dem die Parteien mit Unterstützung einer neutralen Person (Mediatorin/Mediator) selbst versuchen, eine einvernehmliche Konfliktlösung zu erarbeiten. Im Vergleich zu einem gerichtlichen Verfahren ermöglicht es oft, Zeit und Kosten zu sparen. Vor allem gibt es hierbei keinen Verlierer.

2.4 Einkaufen im Netz und per Versandhandel

In Deutschland kaufen immer mehr Verbraucher über das Internet ein. Laut der Allensbacher Computer- und Technik-Analyse 2012 bestellen mittlerweile rund 36 Millionen Deutsche Waren und Dienstleistungen im Internet. Der Internethandel macht längst mehr als die Hälfte des gesamten Versandhandels aus.



Es empfiehlt sich, im Internet die Überweisung erst nach Erhalt einer Rechnung und der Ware vorzunehmen. Man geht das geringste Risiko ein, wenn man erst bezahlt, nachdem die Ware zu Hause angekommen ist.

TIPP

Bequemer und sicher ist das Lastschriftverfahren. Es hat den Vorteil, dass man der Belastung des Kontos bis zu sechs Wochen nach Rechnungsabschluss ohne Angabe von Gründen widersprechen kann. Der abgebuchte Betrag wird dann dem eigenen Konto wieder gutgeschrieben. Allerdings sollten die Kontodaten zur Einzugsermächtigung nur verschlüsselt ins Netz gegeben werden.

Abzuraten ist von einer Bezahlung per Vorkasse, auch wenn einige Firmen bei Vorauszahlung einen Preisnachlass gewähren. Lässt sich ein Unternehmen nicht auf eine Bezahlung nach Rechnung ein, dann sollte man versuchen, sich mit ihm auf ein Lastschriftverfahren zu einigen. Auch die Nutzung eines Treuhand- oder eines Onlinezahlungsservice wie PayPal ist relativ sicher.

Onlinekauf

Der Kauf per Mausklick ist schnell und bequem. Jedoch gibt es im Internet meist keine individuelle Beratung. Und was die Qualität der angebotenen Waren beziehungsweise Leistungen betrifft, muss man sich auf die online abrufbaren Angaben des Anbieters verlassen. Um den Verbraucherschutz in dieser besonderen Situation zu stärken, haben Onlineshops spezielle Informationspflichten: Sie müssen nicht nur über den Preis, die

wesentlichen Merkmale ihrer Produkte und über Liefer- und Versandkosten informieren.

Zu den Pflichtangaben gehören auch der vollständige Name, die Rechtsform und die ladungsfähige Anschrift. Mitunter auch der Name eines Vertreters des Unternehmers in dem Mitgliedstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, und bei juristischen Personen und Personenvereinigungen der Name eines Vertretungsberechtigten. Das Unternehmen ist außerdem verpflichtet, Verbraucher einfach und verständlich über die Einzelheiten des Vertrages sowie das bei Internetbestellungen in der Regel bestehende Widerrufsrecht (siehe Kapitel 2.2) aufzuklären.

Hinzu kommt: Die Website muss genau über die technischen Schritte der Bestellung aufklären. Außerdem müssen Eingabefehler im Bestellformular erkennbar und korrigierbar sein. Nach Eingang der Bestellung hat der Onlineshop den Zugang unverzüglich zu bestätigen. Ferner muss der Käufer die Möglichkeit haben, die Vertragsbedingungen einschließlich der AGB bei Vertragsschluss abzurufen und zu speichern.



Web-Gütesiegel

Auch beim Einkaufen über das Internet können Gütesiegel eine Orientierung geben. Die „Initiative D21“, eine Partnerschaft von Wirtschaft und Politik für die Informationsgesellschaft, hat Qualitätskriterien für Internetangebote entwickelt. Im Internet stellt sie Gütesiegel-Anbieter vor, die die Standards der Initiative übernommen haben: „EHI Geprüfter Online Shop“, „Trusted Shops“, „s@fer-shopping“ und „internet privacy standards (ips)“. Internetanbieter, die eines dieser Symbole tragen, erfüllen hohe Ansprüche an Bonität, Datensicherheit und Verbraucherschutz. Sie werden fortlaufend überprüft.

Besondere Vorsicht ist geboten, wenn Nahrungsergänzungsmittel oder Medikamente im Internet bestellt werden können. Leider werden immer wieder Produkte angeboten, die zum Beispiel unter unhygienischen Verhältnissen entstanden oder von minderer Qualität sind. In einigen Fällen sind sogar gesundheitliche Risiken nicht auszuschließen. Im Zweifel lohnt es sich, bei den Verbraucherzentralen nachzufragen.

TIPP

Ein Register der behördlich zugelassenen Versandapotheken führt zu mehr Transparenz beim Kauf von Medikamenten. Mit einem Klick auf das Sicherheitslogo der Web-Apotheken können Verbraucher den entsprechenden Eintrag im Versandapothekenregister beim Deutschen Institut für Medizinische Dokumentation und Information abrufen.

www.dimdi.de

Auktionen im Netz

„Drei, zwei, eins ...“ – dann wechselt ein Klavier, ein Laptop oder ein Sofa den Inhaber, und zwar online. Internetauktionen erfreuen sich großer Beliebtheit und sind inzwischen große Handelsplätze.

Das Prinzip der virtuellen Auktionshäuser ist einfach: Ein Verkäufer bietet zu einem Mindestpreis eine Ware an. Wer daraufhin bis zu einem bestimmten Zeitpunkt am meisten bietet, erhält den Zuschlag. Auch Dienstleistungen sind ersteigerbar. Hier hat derjenige Aussicht, den Zuschlag zu erhalten, der das niedrigste Angebot für die Ausführung etwa von Malerarbeiten oder eines Umzugs macht.

Generell ist Vorsicht oberstes Gebot bei Netzauktionen – zahlreiche Internetaukäufer haben schon viel Lehrgeld bezahlt. Denn jeder kann sich innerhalb von Minuten mit beliebigen Personalien und einer Free-E-Mail-Adresse bei einer Auktionsplattform anmelden und Sachen zum Verkauf anbieten. Mag sich der Verkäufer noch in den ersten Tagen nach Vertragsschluss per E-Mail oder Telefon melden, so kann sich das sehr

schnell ändern und er ist abgetaucht. Oftmals werden innerhalb weniger Tage zahlreiche Auktionen abgewickelt und dann ist der Betrüger weg – mit dem vorab gezahlten Geld.

TIPP Im Betrugsfall sofort den Auktionsveranstalter informieren sowie Strafanzeige bei der Polizei erstatten. Auf keinen Fall Zeit verlieren: Jeder Tag zählt.

Weitere Hinweise zum Onlineeinkauf geben die Kampagnen von eBay, des Bundesverbandes des Deutschen Versandhandels (bvh) und der Polizeilichen Kriminalprävention des Bundes und der Länder sowie die Schlichtungsstelle für den Internethandel.

www.online-schlichter.de

www.kaufenmitverstand.de

Kostenfallen im Internet

Das ganz persönliche Horoskop aus dem Netz? Digitale Hilfe bei der Ahnenforschung? Wer vermeintlich kostenlose Informationsangebote dieser Art nutzt, wurde oft von Rechnungsschreibern überrascht. Immer häufiger verschleiern unseriöse Geschäftemacher die Kosten von Onlineangeboten. Seit August 2012 sind Unternehmen verpflichtet, für mehr Klarheit zu sorgen. Ein entgeltlicher Vertrag im Internet kommt danach nur dann zustande, wenn der Verbraucher mit seiner Bestellung die Zahlungsverpflichtung ausdrücklich bestätigt.

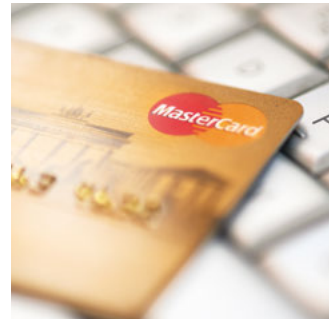
Der Verbraucher muss jedoch eindeutig erkennen können, wann ein Mausklick Geld kostet. Um den Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Handel zu schützen, hat die Bundesregierung die sogenannte Button-Lösung eingeführt: Ein nur am Ende der Angebotsseite erlaubter Bestellbutton muss unmissverständlich mit etwa „kostenpflichtig bestellen“ oder „kaufen“ bezeichnet sein. Daneben muss der Unternehmer dem Ver-

braucher vor der Bestellung alle wichtigen Informationen zur Verfügung stellen.

Es lohnt sich, sich bei fehlender Eindeutigkeit zu wehren. Denn ohne eine entsprechende Beschriftung der Schaltfläche kommt ein wirksamer Vertrag nicht zustande.

Außerdem gilt: Grundsätzlich können alle im Netz geschlossenen Verträge innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden. Wer als Verbraucher nicht ordnungsgemäß Informationen über sein Widerrufsrecht erhalten hat, kann einen online geschlossenen Vertrag über eine Dienstleistung noch bis zur vollständigen Bezahlung widerrufen. Dies gilt auch dann, wenn der Vertragspartner, das Unternehmen, bereits mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hat. Diese Regelung stärkt Verbraucher gegenüber unseriösen Anbietern. Auch hier bringt die EU-Verbraucher-Richtlinie, die bis Mitte 2014 umzusetzen ist, stärkere Verbraucherrechte.

Wen die Kostenfalle erwischt hat: Die Verbraucherzentralen helfen mit Musterbriefen und Rechtsberatung weiter. Ausführliche Informationen finden Sie ebenfalls beim Bundesjustizministerium.



) www.bmj.de/abofallen

Inkasso

Schutz vor überhöhten Abmahnkosten

Urheberrechtliche Abmahnungen sollen künftig einem sogenannten Regelstreitwert unterliegen. So sieht es ein Gesetzentwurf der Bundesregierung zum Schutz der Verbraucher vor unseriösen Geschäftspraktiken vor. Der Streitwert bei einem Anspruch auf Unterlassung oder Beseitigung darf bei einer erstmaligen urheberrechtlichen Verletzung dann in der Regel nur noch 1.000 Euro betragen.

Bei einem geringeren Streitwert sinken auch die Anwaltskosten. Die Kosten für den Abgemahnten betragen dann rund 155 Euro.

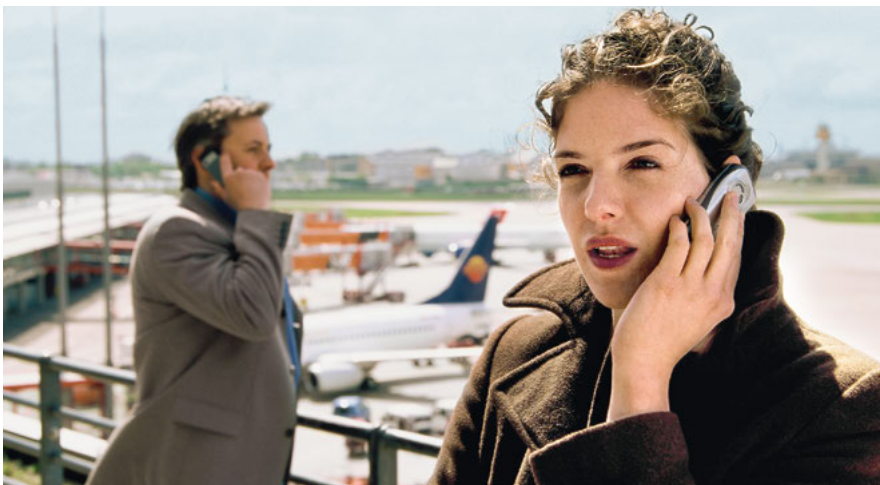
Wenn ein Unternehmen einen Verbraucher sogar unrechtmäßig oder unwirksam abmahnt, kann dieser zudem seine eigenen Rechtsverteidigungskosten von dem Unternehmen erstatten lassen.

Mehr Transparenz bei Inkassoschreiben

Seriöses Inkasso ist wichtig, um berechnigte Forderungen einzutreiben. Wer jedoch Ansprüche geltend machen will, die nicht bestehen, oder nicht korrekt angibt, wer die Forderung erhebt, verstößt gegen die Inkassovorschriften. Das soll künftig maximal 50.000 Euro kosten statt bislang 5.000 Euro.

2.5 Telefonverträge

Statistisch betrachtet trägt jeder Bürger Deutschlands mindestens ein Mobiltelefon in seiner Tasche. Wer viel



über das Handy kommuniziert, merkt das meist im Geldbeutel. Die Gebühren für die mobile Kommunikation sind in der Regel höher als für Telefonate im Festnetz. Das liegt auch daran, dass Handys längst vom reinen Telefongerät zur Multifunktionsplattform gediehen sind. Das Verschicken von Bildern (MMS – Multimedia Messaging Service), das E-Mail-Schreiben oder die Internetrecherche sind möglich. Das kostet.

In der Regel hat ein Handyvertrag eine Laufzeit von zwei Jahren. Wer nicht fristgemäß kündigt, verlängert ihn automatisch. Nach dem im Mai 2012 novellierten Telekommunikationsgesetz müssen Telekommunikationsanbieter Kunden auch einen Vertrag mit einer Höchstlaufzeit von zwölf Monaten anbieten. Diese Verträge müssen die Anbieter allerdings nicht für jede Tarifvariante vorsehen. Den Kunden muss lediglich für jedes angebotene Produkt ein solcher Vertrag zur Verfügung stehen. Nach zwölf Monaten läuft der Vertrag automatisch aus. Vor einem Vertragsabschluss sollte man sein Telefonverhalten einschätzen und überlegen, was für ein Vertrag sinnvoll ist. Die Stiftung Warentest analysiert regelmäßig rund 500 Handytarife. Dabei unterscheidet sie vor allem Kaum- und Wenigtelefonierer, SMS/MMS-Fans, Normal-, Viel- und Dauertelefonierer.

Wer umzieht, hat ein Sonderkündigungsrecht für seine Telefon- und DSL (Digital Subscriber Line/Digitaler Teilnehmeranschluss)-Verträge. Dies gilt, wenn der Anbieter diese Leistungen am neuen Wohnort nicht anbietet. Bietet er sie hingegen an, darf der Umzug nicht zu einer Verlängerung der Vertragslaufzeiten führen.

Wer seinen Telefonanbieter wechseln will, hat mehr Schutz: Der bisherige Anbieter ist gegenüber seinem Kunden verpflichtet, ihn weiter zu versorgen, bis er alle technischen und vertraglichen Details mit dem neuen Anbieter geklärt hat. Versorgungsunterbrechungen dür-

fen höchstens einen Kalendertag andauern. Mobilfunkkunden dürfen sogar verlangen, dass ihre Mobilfunknummer auf einen neuen Anbieter übertragen wird, ohne dass die Vertragslaufzeit mit dem bisherigen Anbieter eine Rolle spielt.

Wer für ein Telefonat einen alternativen Netzbetreiber (sogenanntes Call by Call) auswählt, muss vor Gesprächsbeginn den aktuellen Preis angesagt bekommen. Damit erhält der Verbraucher einen Überblick über die anstehenden Kosten. Zugleich ist es damit nicht mehr möglich, dass Anbieter durch ständige Preisänderungen die Unwissenheit des Kunden missbrauchen.

Seit September 2012 sind Anrufer kostenpflichtiger Telefon-Hotlines, die in der Warteschleife festhängen, in den ersten zwei Minuten besser vor Kosten geschützt. Ab Juni 2013 sind kostenpflichtige Warteschleifen gänzlich verboten. Anbieter dürfen einen kostenpflichtigen Anruf nur noch zum Festpreis abrechnen. Über die voraussichtliche Dauer einer Wartezeit bis zur Annahme des Anrufs müssen sie den Anrufer informieren.

Der Transparenz und Kostenkontrolle dienen ferner die neuen Regelungen zur Telefonrechnung: Damit die Rechnung für den Verbraucher übersichtlich ist, muss der Telefonanbieter die in der Rechnung auszuweisenden Daten auf das zwingend notwendige Maß begrenzen. Der Kunde hat das Recht, detaillierte Angaben zur Rechnung – zumeist über eine Hotline – zu erfragen, was für ihn kostenlos sein muss. Sofern der Anbieter dem Verbraucher entgeltliche Leistungen Dritter in Rechnung stellt, darf der Verbraucher den Namen und die ladungsfähige Anschrift des Dritten erfahren. Dies ist im Hinblick auf etwaige Rechtsstreitigkeiten von Bedeutung.

Jugendliche und das Mobiltelefon

Schon 86 Prozent der 12- bis 13-Jährigen und 95 Prozent der Jugendlichen besitzen ein Mobiltelefon. Für Jugendliche kann dies unter Umständen ein Einstieg in die Verschuldung sein. Deswegen bieten viele Mobilfunkanbieter spezielle Jugendtarife an. Das Prinzip: Für eine monatliche Grundgebühr kaufen Eltern für ihr eigenes Handy eine zusätzliche Handykarte für das Kind. So können sie bestimmen, welche Summe ihr Kind im Monat telefonieren darf. Abgerechnet wird über den elterlichen Vertrag.

Bei diesen Tarifen sind die teuren sogenannten Premium-Nummern, etwa zum Abrufen von Klingeltönen, gesperrt. Das Kostenrisiko ist damit gemindert. Es gibt auch Vertragsoptionen, mit denen sich festlegen lässt, wie viele Minuten im Monat der Nutzer maximal telefonieren darf. Ist die Summe verbraucht, kann man zwar angerufen werden, jedoch nicht mehr selbst telefonieren.

Doch nicht nur bei speziell angebotenen Jugendtarifen besteht die Möglichkeit, Mehrwertdienste-Rufnummern sperren zu lassen. Denn für den geleisteten Mehrwert muss der Anrufer zusätzlich, mitunter bis zu 30 Euro pro Verbindung, zahlen. Seit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes haben die Kunden gegenüber den Mobilfunkanbietern einen Anspruch auf die Sperrung von Mehrwertdienste-Rufnummern. Zuvor bestand dieser Anspruch nur im Festnetzbereich.

Die einfachste Kontrollmöglichkeit über das eigene Telefonbudget bieten Prepaidkarten. Der Handynutzer erwirbt ein begrenztes Guthaben zum Telefonieren. Ist es verbraucht, kann er bis auf Notrufnummern niemanden mehr anrufen, ist aber weiterhin für andere erreichbar. Der Nachteil: Die Gesprächsgebühren sind bei Prepaidkarten meist höher als bei Vertragsbindung. Achtung: Bei längerer Nichtbenutzung von Prepaidhandys sperren

manche Mobilfunkanbieter die SIM-Karte, sodass auch keine Notrufmöglichkeit mehr besteht. Die Benutzung des Telefons ist dann erst nach erneuter Freischaltung möglich.

Vor allem Kinder und Jugendliche lieben neue Klingeltöne. Schließt ein Kind beim Abruf einzelner Klingeltöne gar Abonnements ab und verschickt es Bilder, Grußkarten und kurze Filme, können hohe Kosten entstehen. So wird der Kauf eines Handyspiels oft mit einem Vertrag über ein Spieleabonnement verbunden, der erhebliche zusätzliche Kosten verursachen kann. Minderjährige dürfen, auch wenn sie das siebente Lebensjahr vollendet haben und damit beschränkt geschäftsfähig sind, solche Verträge und auch Handyverträge ohne Zustimmung der Eltern als gesetzliche Vertreter nicht wirksam abschließen.

Deswegen: Wenn Ihr Kind in eine Kostenfalle geraten ist, sollten Sie dem Anbieter mitteilen, dass Sie die erforderliche Zustimmung verweigern. Bei Kindern unter sieben Jahren genügt der Hinweis, dass kein Vertrag zustande gekommen ist. Musterschreiben hierfür halten die Verbraucherzentralen bereit.



Zum Schutz vor solchen Kostenfallen besteht inzwischen zudem die Möglichkeit, auch die Bezahlfunktion von Handys sperren zu lassen. Auf diese Weise kann man die Abrechnung von im Internet angebotenen Leistungen über die Mobilfunkrechnung verhindern.

Allein in Deutschland fallen rund 750.000 Tonnen Elektroaltgeräte im Jahr an. Elektroaltgeräte zur Information und Kommunikation machen rund 13 Prozent aus. Statistiken zufolge liegen in deutschen Haushalten derzeit rund 86 Millionen alte und ungenutzte Mobiltelefone. Um die in den Telefonen gebundenen kostbaren Rohstoffe weiter zu nutzen, sollte man ein nicht mehr benötigtes Handy entweder verkaufen oder recyceln. Bis zu 80 Prozent der verbauten Materialien lassen sich wiederverwenden. Entsprechend dem Elektronikgerätegesetz sind die Mobilfunkbetreiber verpflichtet, Mobilfunktelefone und das Zubehör in ihren Filialen zurückzunehmen. Verbraucher können auch bei den meisten Netzbetreibern Versandumschläge anfordern und das Gerät portofrei zurücksenden. Im Internet finden sich Spezialplattformen, auf denen gebrauchte Handys verkauft und gekauft werden können.

TIPP

Die EU-Kommission möchte die Hersteller von Handys und Smartphones verpflichten, einheitliche Ladegeräte anzubieten. Dann könnten kompatible datenfähige Handys verschiedener Marken mit ein- und demselben gemeinsamen Gerät aufgeladen werden. Beim Neukauf eines Handys ließe sich also das Ladegerät weiterverwenden. Bisher gibt es einheitliche Ladegeräte nur für Smartphones, die Daten mit einem just zur Vereinheitlichung konzipierten USB (Universal Serial Bus)-Kabel übertragen.

Telefonate und Datendownload im Ausland

Aus dem Auslandsurlaub zu telefonieren kann kostspielig sein. Deswegen sollte man sich bei seinem Anbieter nach den genauen Konditionen erkundigen.

Im Juli 2012 trat die neue EU-Verordnung über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in Kraft. Danach ist das Telefonieren für alle Mobilfunkkunden in EU-

Mitgliedstaaten erneut günstiger geworden, gleich, ob über einen Vertrag oder mit der Prepaidkarte telefoniert wird. Aber es gilt weiterhin: Vorsicht bei Telefonaten außerhalb der EU!

Nach der EU-Roamingverordnung gibt es eine jährliche Absenkung der Preisobergrenzen fürs Telefonieren (Sprachroaming). Für abgehende Anrufe gilt seit Mitte 2012 die Preisobergrenze von 0,29 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,35 Euro), die zum 1. Juli 2013 auf 0,24 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,29 Euro) und zum 1. Juli 2014 auf 0,19 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,23 Euro) weiter abgesenkt wird. Für ankommende Anrufe gelten die Obergrenzen von 0,08 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,10 Euro), ab 1. Juli 2013 0,07 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,08 Euro) und ab 1. Juli 2014 0,05 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,06 Euro).

Die Preisobergrenze für das Absenden einer SMS ist auf maximal 0,09 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,11 Euro) festgelegt und wird künftig weiter abgesenkt (ab 1. Juli 2013 0,08 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,10 Euro); ab 1. Juli 2014 0,06 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,07 Euro)). Der Empfang der Nachricht ist entgeltfrei.

Erstmalig gibt es auch für das mobile Surfen im Internet oder das sonstige Herunterladen von Daten, zum Beispiel E-Mails, über Handy oder Notebook Preisobergrenzen. Seit Juli 2012 gilt eine Preisobergrenze für die Datenübertragung von 0,70 Euro pro Megabyte (einschließlich Mehrwertsteuer 0,83 Euro). Diese wird zum 1. Juli 2013 auf 0,45 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,54 Euro) und zum 1. Juli 2014 auf 0,20 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 0,24 Euro) weiter abgesenkt.

Eine weitere Neuerung wird im Sommer 2014 in Kraft treten: Dann werden die nationalen Betreiber verpflicht-

tet, ihren Kunden die Nutzung von Roamingleistungen alternativer Anbieter zu ermöglichen. Damit werden Verbraucher in der Lage sein, Mobilfunkdienste für das In- und Ausland – unter Beibehaltung ihrer SIM-Karte und somit der Mobilfunknummer – bei unterschiedlichen Anbietern kaufen zu können. Für die Datennutzung soll der Verbraucher zudem die Möglichkeit haben, lokale Angebote im besuchten Netz annehmen zu können. Die Nutzung soll ähnlich der jetzigen Praxis bei der Buchung von öffentlichen, drahtlosen Internetzugriffspunkten, den sogenannten WLAN-Hotspots, verlaufen.

Seit 2010 müssen Anbieter ihren Roamingkunden bereits die Gelegenheit bieten, bei der Datenübertragung monatliche Höchstgrenzen für ihre Nutzungsentgelte festzulegen. Für Kunden, die keine solche Höchstgrenze gewählt haben, gilt eine Obergrenze von 50 Euro (einschließlich Mehrwertsteuer 59,50 Euro) pro Monat. Wenn die Obergrenze erreicht ist, muss der Anbieter die Internetverbindung unterbrechen. Es sei denn, man erklärt als Kunde ausdrücklich, dass man die Nutzung fortsetzen möchte. Bereits bei Erreichen von 80 Prozent der festgelegten Obergrenze muss der Anbieter den Kunden informieren. Der Kunde hat das Recht, seinen Anbieter anzuweisen, einem solche Mitteilungen nicht mehr zu senden. Gleichzeitig kann der Kunde diesen Dienst jederzeit kostenlos wieder einfordern.

Auch bei Verträgen für das Festnetz und das Internet kann es sich lohnen, **TIPP** rechtzeitig vor Ablauf der Vertragslaufzeit nach neuen, günstigeren Tarifen Ausschau zu halten. Auch hier gilt: Nehmen Sie einen Tarif, der wirklich zu Ihrer Telefonnutzung passt.



3

Wenn's ums Geld geht

3.1 Banken und Sparkassen

Das Konto

Sparkonto, Festgeldkonto, Tagesgeldkonto, Girokonto. Unter den Konten, die Banken und Sparkassen anbieten, ist das Girokonto für die finanzielle Organisation des täglichen Lebens das wichtigste Instrument. Denn damit kann man Gutschriften entgegennehmen, Geld ein- und auszahlen sowie Überweisungen erhalten und tätigen.

Wer bei einer Bank oder Sparkasse ein Girokonto eröffnen will, sollte vorher die jeweils anfallenden Gebühren für die Kontoführung vergleichen. Die Kosten etwa für Überweisungen oder die Überziehung des Kontos variieren. Manche Geldinstitute bieten auch Konten ohne Gebühren an. Dies ist häufig an Bedingungen geknüpft, zum Beispiel einen monatlichen Mindesteinzug. Unabhängige Verbrauchereinrichtungen geben Rat. Sie vergleichen die Girokonten der Banken und Sparkassen in regelmäßigen Abständen.

Girokonto für jedermann



Ohne Konto geht es nicht. Gehaltszahlungen, Miete oder Ratenkredite sind ohne eigene Kontoverbindung kaum vorstellbar. Angesichts der wirtschaftlichen wie sozialen Bedeutung ist das Girokonto für jedermann ein wichtiges Anliegen der Bundesregierung. Allen soll die Teilhabe am bargeldlosen Zahlungsverkehr möglich sein, soweit dem keine Unzumutbarkeitsgründe, zum Beispiel Betrug durch Falschangaben, entgegenstehen.

Dies gilt auch für überschuldete Menschen. Wurde bereits eine Kontopfändung eingeleitet,

hat jeder Bankkunde das Recht, sein Girokonto in ein Pfändungsschutzkonto umzuwandeln.

Dieses „P-Konto“ ermöglicht jedem Inhaber eines Girokontos während der Kontopfändung, auf den unpfändbaren Teil seiner Einkünfte zuzugreifen. So ist eine weitere Teilnahme am Wirtschaftsleben möglich.

Der Zentrale Kreditausschuss, der Spitzenverband der deutschen Kreditwirtschaft, hat seinen Mitgliedern empfohlen, für jeden Bürger auf dessen Verlangen ein Konto zumindest auf Guthabenbasis einzurichten. Dennoch gibt es in der Praxis Probleme. Sollten Sie betroffen sein, wenden Sie sich umgehend an eine der Schlichtungsstellen der Geldinstitute, an den Ombudsmann desjenigen Verbandes, dem das Geldinstitut angehört, oder an die nächste Schuldnerberatungsstelle. Das Schlichtungsverfahren ist kostenfrei (siehe Kapitel 6).

Die Sparkassen bieten seit Oktober 2012 ein „Bürgerkonto“ an, das vor allem Kunden in finanziellen Schwierigkeiten nutzen können. Beim sogenannten „Bürgerkonto“ handelt es sich im Prinzip um ein normales Girokonto, jedoch mit einer wichtigen Einschränkung: Das Konto kann nur im Guthaben geführt werden, eine Überziehung des Kontos ist nicht möglich, eine Verschuldung somit ausgeschlossen. Solange ein Guthaben auf dem Konto ist, können Kontoinhaber Überweisungen tätigen oder Zahlungen mit der Girocard vornehmen. Auch Lastschriften werden akzeptiert, vorausgesetzt, das Konto verfügt über das betreffende Guthaben. Ein wesentlicher Punkt des Sparkassen-Angebotes ist, dass für das Bürgerkonto (Guthabenkonto) keine höheren Gebühren als für vergleichbare Girokonten mit Überziehungsmöglichkeit verlangt werden. Hinzu kommt, dass sich die Sparkassen verpflichten, die Ableh-



nung oder Kündigung eines Bürgerkontos im Einzelfall schriftlich zu begründen. Im Falle von Streitigkeiten um das Bürgerkonto erkennt die Sparkasse den durch einen Ombudsmann/eine Schlichtungsstelle der Sparkassen-Finanzgruppe ergangenen Schlichtungsspruch als verbindlich an.

Debitkarten/Kreditkarten

Debitkarten (auch „Girocards“, früher als ec-Karten bezeichnet) und Kreditkarten sind sowohl in Deutschland als auch innerhalb Europas sehr verbreitet. Über 104 Millionen Debitkarten und 27 Millionen Kreditkarten sollen in deutschen Geldbörsen stecken. Der damit erzielte Umsatz betrug 2011 über 188 Milliarden Euro.

Die meisten Kreditkartenbesitzer in Deutschland nutzen eine sogenannte Charge Card. Hierbei werden die Umsätze gesammelt und einmal im Monat abgerechnet. Immer häufiger bieten Banken und Finanzdienstleister aber auch „Revolving Credit Cards“ an. Wer damit bezahlt, muss monatlich immer nur einen Teil seiner Schuld begleichen. Verbraucherschützer warnen jedoch davor, da der Überblick über die eigenen Schulden deutlich erschwert wird.

Leider ist das „Plastikgeld“ nicht nur bei Verbrauchern beliebt. Auch Kriminelle entwickeln immer wieder neue Techniken, um über Debit- und Kreditkarten an das Geld anderer heranzukommen. Sei es, dass sie beispielsweise Dubletten verwenden oder Geheimnummern direkt am Geldautomaten ausspähen. Verbraucher sollten deswegen darauf achten, dass keiner sehen kann, welche persönliche Identifikationsnummer (PIN) sie am Geldautomaten eingeben. Meiden Sie Geräte, deren Benutzeroberfläche Ihnen ungewohnt oder gar manipuliert vorkommt.

Entgelte für Bargeldabhebungen mit der Girocard an Geldautomaten fremder Banken und Sparkassen werden

in Deutschland seit 2011 direkt durch den Geldautomatenbetreiber erhoben. Seit Juli 2011 muss der Kunde über die Höhe des Entgelts in der Menüführung am Geldautomaten informiert werden. Er kann dann entscheiden, ob er bereit ist, den für die Transaktion verlangten Preis zu zahlen. Entscheidet er sich dagegen, kann er den Vorgang kostenfrei abbrechen.

Haftung bei Kartenmissbrauch

Im Falle eines Kartenmissbrauchs müssen Bankkunden unabhängig von eigenem Verschulden für Schäden bis zu einer Höhe von 150 Euro in der Regel selbst aufkommen.

i Chips für mehr Sicherheit

Seit 2011 müssen Girocards (ehemalige ec-Karten) mit einem Chip versehen sein. Damit ist ein europaweites einheitliches technisches System geschaffen, das mehr Sicherheit bietet. Für den Karteninhaber ändert sich grundsätzlich nichts, aber die Daten sind auf dem Chip fälschungs- und kopiersicher gespeichert. Es gibt somit mehr Möglichkeiten der bargeldlosen Nutzung bestimmter Dienste wie Fahrkartenkauf oder Automatenbenutzung.

Anders ist es, wenn sich der Kartenbesitzer grob fahrlässig verhalten hat. Grobe Fahrlässigkeit liegt etwa dann vor, wenn die Geheimnummer auf der Karte steht oder im Geldbeutel verwahrt wird. Bei einem Kartenmissbrauch muss der Kartenbesitzer dann gegebenenfalls für den gesamten Schaden aufkommen – zumindest jedoch bis zu dem Betrag, über den er pro Tag mit der Karte verfügen kann. Sobald der Bankkunde die Karte telefonisch oder online gesperrt hat, haftet er grundsätzlich nicht mehr.

Karte weg – und nun?

Bei Verlust oder Diebstahl der Karte, der PIN beziehungsweise bei Einzug der Karte durch den Geldautomaten, sollte man umgehend den telefonischen Sperrservice der eigenen Bank kontaktieren. Eine Alternative ist die zentrale Sperrnummer 116 116, die im Inland gebührenfrei ist (aus dem Ausland mit der Vorwahl 0049 kostenpflichtig). Dieser Notruf gilt für alle Sparkassen und die meisten anderen Banken. Er informiert umgehend den Sperrdienst des jeweiligen Kartenherausgebers. Damit Missbrauch ausgeschlossen ist, muss sich der Anrufende legitimieren.

) www.kartensicherheit.de

-
- Eine neue Debit- oder Kreditkarte immer sofort auf der Rückseite unterschreiben.
 - Karte und PIN nach Möglichkeit nicht aus der Hand geben, gegebenenfalls dabei sein, wenn Ihre Karte in das Lesegerät eingesteckt wird.
 - Heute ist es findigen Straftätern durch manipulierte Geldautomaten (zum Beispiel Aufsatzlesegeräte) möglich, Magnetstreifen von Karten zu kopieren (sogenanntes Skimming). Es empfiehlt sich deswegen auch, Kontoauszüge und Kreditkartenbelege immer sorgfältig aufzubewahren. So sind Rechnungen oder Abbuchungen des Kreditkarteninstitutes jederzeit genau nachzuvollziehen. Kontoauszüge und Kreditkartenabrechnungen sind zeitnah und sorgfältig zu prüfen.
-

TIPP

Einfacher ins Ausland überweisen mit SEPA

Zahlungen ins Ausland waren in der Vergangenheit oft aufwendig. Auch gab es wegen der verschiedenen Systeme immer wieder Fehlbuchungen. Die EU hat deswegen einen einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum, kurz SEPA (Single Euro Payments Area), geschaffen. Finanztransaktionen – insbesondere Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen – sollen innerhalb der EU ebenso einfach, effizient und sicher werden wie inländische Zahlungen. Außerdem soll es in den Teilnehmerländern generell möglich sein, mit jeder Bankkarte

an jedem Geldautomaten Geld abzuheben beziehungsweise an jedem Händlerterminal zu bezahlen.

Mit den neuen einheitlichen Regelungen werden Zahlungen auch schneller: Online-Auslandsüberweisungen in Euro müssen die Geldinstitute seit 2012 innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ebenso wie Inlandstransfers von einem auf den nächsten Geschäftstag abwickeln. Bei einer herkömmlichen Überweisung per Formular darf es einen Tag länger dauern. Zahlungen in anderen Währungen dürfen maximal vier Tage benötigen. Das SEPA-Überweisungsverfahren, das neben inländischen auch grenzüberschreitende Euro-Überweisungen ermöglicht, steht seit 2008 zur Verfügung.

Das SEPA-Lastschriftverfahren ist für alle und damit für inländische und grenzüberschreitende Euro-Lastschrifteinzüge vorgesehen. Wer also regelmäßige Euro-Zahlungen im Ausland vornehmen muss (etwa um die Stromrechnung für die Ferienwohnung in Spanien oder die Miete für das Studentenwohnheim in Frankreich zu bezahlen), hat es damit leichter. Er kann von der Überweisung auf den Lastschrifteinzug übergehen. Voraussetzung ist, dass der Vertragspartner (also der Inhaber der Ferienwohnung oder der Betreiber des Studentenwohnheimes) dieses Zahlungsverfahren anbietet.



Die SEPA-Basislastschrift kann der Lastschriftschuldner innerhalb von acht Wochen nach Buchung ohne Angabe von Gründen rückgängig machen. Diese Frist gilt seit dem 9. Juli 2012 (aufgrund einer Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kreditwirtschaft) nun auch für das herkömmliche deutsche Einzugsermächtigungsverfahren. Bisher galt hier eine Frist von sechs Wochen nach Zugang des Rechnungsabschlusses (meist am Quartalsende).

Die EU-SEPA-Verordnung vom 14. März 2012 besagt, dass jeder ab dem 1. Februar 2014 für Überweisungen und Lastschriften die internationale Kontokennung IBAN anstatt der bisherigen Kontonummer und Bankleitzahl verwenden muss. Die IBAN setzt sich zusammen aus der bisherigen Kontonummer und der Bankleitzahl. Ergänzt wird sie um die Länderkennzeichnung, zum Beispiel DE für Deutschland, sowie eine zweistellige Prüfziffer. Die IBAN und die BIC (Bank Identifier Code, also die neue Bankleitzahl) finden sich bereits heute auf dem Kontoauszug, den Kontoinformationen im Online-Banking und sind teilweise auf den Debitkarten („Giro-cards“) aufgedruckt.

In Deutschland wird die europäische SEPA-Verordnung durch das sogenannte SEPA-Begleitgesetz ergänzt: Privatkunden können dadurch für eine Übergangszeit bis zum 1. Februar 2016 weiter ihre geläufige Kontonummer und Bankleitzahl verwenden. Dazu führen Banken eine kostenlose und sichere Konvertierung der bisherigen Kontokennung in die internationale Kontokennung IBAN durch. Entsprechendes gilt für das im deutschen Einzelhandel bewährte und stark genutzte, unbare Bezahlfverfahren.

Verbraucher sollten beim Ausfüllen von Überweisungen sehr sorgfältig sein. Sie sollten ihre Kontoauszüge regelmäßig prüfen. Denn für die Ausführung von Zahlungen ist nur noch die sogenannte Kundenkennung (bei inländischen Zahlungen Kontonummer und Bankleitzahl, bei grenzüberschreitenden Zahlungen IBAN und gegebenenfalls BIC) maßgeblich. Ein Abgleich zwischen Namen und Kundenkennung findet nicht mehr statt. Sollte man etwa durch einen Zahlendreher Geld auf ein anderes Konto als beabsichtigt überweisen, hinterfragt dies die Bank nicht mehr. Hinzu kommt, dass die Bank für eine Fehlüberweisung nicht haftet.

Deshalb: Falls man einen Fehler bemerkt, sofort die Bank benachrichtigen und um Rückbuchung des Betrages bitten. Gibt der irrtümliche Empfänger das Geld sofort aus, kann es unwiederbringlich verloren sein.

Geldanlagen

40.000 deutsche Kleinanleger haben durch Zertifikate der Lehman-Bank Vermögen verloren, wie die Verbraucherzentrale Hamburg 2009 berichtete. Dabei entstand ein Schaden von 692 Millionen Euro. Bei den Gerichten setzte eine Serie von Prozessen ein. Banken wurden wegen fehlerhafter Anlageberatung verurteilt.

Der Umgang mit Aktien, Anleihen, Zertifikaten, Fondsannteilen oder kapitalbildenden Lebens-/Rentenversicherungen gehört für die Finanzinstitute und Vermögensberater zum täglichen Geschäft. Bei den Verbrauchern ist dies in der Regel nicht der Fall. Deswegen gilt bei allen Geschäften dieser Art: keine Investition ohne ausführliche Information.



Banken und andere Finanzdienstleister, die mit Verbrauchern Verträge über Geldanlagen schließen, haben eine Informations- und Aufklärungspflicht. Darüber hinaus bieten die meisten Banken Anlageberatung als Dienstleistung an. Für Verbraucher empfiehlt es sich aber immer, zusätzlich unabhängige Informationen einzuholen. Sachkundige Hilfe bieten neben der Stiftung Warentest die Verbraucherzentralen an.

Neben der weitverbreiteten provisionsbasierten Beratung können sich Verbraucher auch auf Honorarbasis beraten lassen. Im Gegenzug für das Honorar sichern Finanzdienstleister in der Regel rechtsverbindlich zu, auf Abschlussprovisionen zu verzichten beziehungsweise diese an den Anleger weiterzuleiten.

Derzeit gibt es rund 1.500 Honorarberater; gegenüber etwa 300.000 provisionsabhängigen Beratern. Das soll sich künftig ändern. Verbraucher sollen genau wissen, welchen Anlageberater sie vor sich haben: einen Vermittler, der vom Verkauf der Finanzprodukte profitiert, oder einen unabhängigen Berater, dessen Dienst der Kunde selbst vergütet. Daher hat die Bundesregierung den geschützten Beruf des „Honorar-Anlageberaters“ eingeführt. Sie schafft damit den Einstieg in eine Alternativkultur der Anlageberatung.

Damit Verbraucher Gespräche dieser Art optimal für sich nutzen können, empfiehlt es sich, vorher systematisch zu überdenken:

- Welche Ziele verfolge ich mit meinem Investment?
- Welche Erwartungen an einen Gewinn, und damit an eine Rendite, habe ich?
- Wie viel kann ich anlegen?
- Wie lange will ich das Geld investieren?
- Welches Risiko ist für mich tragbar?
- Wie ist meine sonstige Finanzsituation?
- Wie ist meine Lebenssituation, stehe ich am Anfang meiner beruflichen Laufbahn, habe ich eine Familie zu versorgen?

Zur gründlichen Vorbereitung des Beratungsgesprächs hat das Bundesverbraucherministerium im Rahmen seiner „Qualitätsoffensive Verbraucherfinanzen“ eine Checkliste entwickelt, die man sich auf der Website des Ministeriums herunterladen kann.

› www.bmelv.de

Grundsätzlich sollten Sie vor einer Investition auf Folgendes achten:

- Eine seriöse Geldanlage wird nicht unaufgefordert per Telefon angeboten. Deshalb sollte man Anrufe, in

denen viel versprochen wird – vor allem eine außergewöhnlich hohe Rendite –, umgehend beenden.

- Jeder Anleger sollte selbst aktiv werden, sich in den Medien informieren (marktübliche Renditeerwartungen stehen zum Beispiel in der Tageszeitung) und sich von einer selbst gewählten Bank oder von unabhängiger Seite beraten lassen. Dabei besteht kein Zeitdruck.
- Je höher die Renditeerwartung, desto höher meist auch das Risiko der Anlage.
- Banken und Finanzdienstleister erhalten für den Verkauf ihrer Produkte in der Regel Provisionen in unterschiedlicher Höhe von dritter Seite, die ihre Empfehlungen beeinflussen können.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) stellt auf ihrer Homepage eine Broschüre zur Anlageberatung zum Download bereit. Dazu im Suchbegriffsfeld „Anlageberatung – Was Sie als Kunde beachten sollten“ eingeben. Ferner kann man bei der BaFin nicht nur erfahren, ob ein Finanzdienstleister zugelassen ist. Das Internetangebot der Behörde hält außerdem eine Liste der zugelassenen Prospekte über Wertpapiere und Vermögensanlagen, zum Beispiel geschlossene Fonds, bereit. Denn diese dürfen in der Regel nur dann öffentlich angeboten werden, wenn ein von der BaFin gebilligter Prospekt publiziert ist.

)
www.bafin.de

Aber: Das Gesetz sieht nur eine eingeschränkte Prüfung durch die BaFin vor. Die Behörde achtet darauf, dass die Prospekte vollständig, verständlich und widerspruchsfrei sind. Wenn die BaFin also den Verkaufsprospekt einer Anlage gebilligt hat, bedeutet das nicht, dass es sich dabei um ein gutes Produkt und um einen seriösen Emittenten (Aussteller) mit entsprechender Bonität handelt. Das muss der Anleger selbst prüfen. Eine Liste mit bekannt gewordenen zweifelhaften Anbietern halten die Verbraucherzentralen und die Stiftung Warentest bereit.

Information ist Pflicht

Das Wertpapierhandelsgesetz schreibt Information und Aufklärung der Kunden zwingend vor. In der Regel wird eine Bank einen Kunden also zu einem Beratungsgespräch bitten, wenn er Geld anlegen möchte.

Der Dokumentationsbogen

Der Anlageberater braucht für seine Arbeit einige Informationen von Ihnen. Hierzu verwendet er in der Regel einen Dokumentationsbogen. Hierin ist darzulegen, welche individuellen Erfahrungen und Kenntnisse im Wertpapierhandel bestehen. Ein wichtiger Hinweis vor der Beratung ist, welche Ziele man mit dem Investment verfolgt, insbesondere Alterssicherung oder Vermögensaufbau. Auch die eigenen finanziellen Verhältnisse werden erfragt, soweit dies zur Wahrung der Kundeninteressen und -ziele erforderlich ist. Man ist als Anleger zwar nicht verpflichtet, den Dokumentationsbogen auszufüllen. Ohne die Informationen über die persönliche Situation des Kunden können und dürfen die Banken aber keine Anlageberatung geben.

Das Beratungsprotokoll schafft mehr Transparenz

Seit 2010 müssen Finanzdienstleister jedes Beratungsgespräch zu Wertpapieren protokollieren und dieses Papier dem Verbraucher vor einem Geschäftsabschluss zur Verfügung stellen.



Falls bei telefonischer Beratung der Wertpapierauftrag bereits vor Übergabe des Protokolls ausgeführt werden soll, können Verbraucher von einem im Gespräch erteilten Wertpapierauftrag innerhalb einer Woche zurücktreten, sollte das Protokoll unrichtig oder unvollständig sein.

Das Protokoll enthält Angaben über den Anlass der Anlageberatung, Informationen über die persönliche Situation des Kunden und die im Gespräch vorgestellten Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen. Außerdem skizziert es die wesentlichen Anliegen des Kunden, Dauer und Verlauf des Gesprächs und die Gründe, warum der Berater eine bestimmte Empfehlung ausgesprochen hat.

Das Protokoll macht es einfacher, fehlerhafte Beratungen nachzuweisen. Dafür ist es jedoch wichtig, dieses Beratungsprotokoll ganz genau zu lesen und eine Korrektur zu verlangen oder vom Geschäft Abstand zu nehmen, wenn Angaben falsch sind.

Der Prospekt und das Produktinformationsblatt

Auch der Wertpapier- beziehungsweise Verkaufsprospekt ist ein wichtiger Teil der Information vor jeder Investition.

Zu den Pflichtdaten dieses Dokuments gehören insbesondere:

- Informationen über die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Emittenten (das heißt des Herausgebers des Wertpapiers),
- eine klare Offenlegung von Risikofaktoren,
- die Zahlstellen oder andere Stellen, die bestimmungsgemäß Zahlungen an den Anleger ausführen,
- der Erwerbspreis für das Anlageinstrument oder, sofern noch nicht bekannt, die Einzelheiten und der Zeitplan für seine Festsetzung,

- Informationen über die Mitglieder der Geschäftsführung oder des Vorstandes, Aufsichtsgremien und Beiräte des Emittenten,
- die Beschreibung des Anlageinstruments.

Diese Broschüren sind oft sehr umfangreich und nicht leicht verständlich. Deswegen hat die Bundesregierung seit Mitte 2011 einen „Beipackzettel“ für Wertpapiere zur Pflicht gemacht. Das Produktinformationsblatt darf nicht länger sein als zwei DIN-A4-Seiten (Ausnahme: bei komplexen Produkten wie Zertifikate, Derivate und Termingeschäfte drei DIN-A4-Seiten). Es muss über die Art und Funktionsweise des Anlageproduktes und die damit verbundenen Risiken informieren. Zu den Pflichtangaben gehören auch die Aussichten für die Kapitalrückzahlung und für Erträge unter verschiedenen Marktbedingungen sowie die Kosten, die mit der Anlage verbunden sind.

Um Anleger stärker zu schützen, hat die Bundesregierung das Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagerecht verschärft: Anforderungen an Berater und Vermittler, insbesondere, was die Qualifikation, Registrierung und Berufshaftpflicht angeht, sind nun einheitlich. Für die Beratung und Vermittlung sogenannter Graumarktprodukte gelten strengere Schutzbestimmungen.

Was tun, wenn man sich falsch beraten fühlt?

Wenn eine „todsichere Anlage“ sich plötzlich als finanzielles Fiasko entpuppt, bleibt zu prüfen, ob man Schadenersatz von dem Finanzinstitut fordern kann, das einen beim Kauf dieser Vermögensanlage beraten hat. Die Rechtsprechung und das Wertpapierhandelsgesetz fordern vom Anlageberater, dass er umfassend über die Eigenschaften und die Risiken der Anlage aufklärt. Dabei muss der Berater auch die persönlichen Voraussetzungen und die bisherigen Anlageerfahrungen seines Kunden und dessen Risikobereitschaft berücksichtigen.

Birgt eine Anlage besondere Verlustrisiken, so muss der Berater seinen Kunden hierauf hinweisen.

Nicht haften muss ein Anlageberater für den Fall, dass ein erhoffter Anlageerfolg nicht eintritt. Beispiel Aktie: Der Kurs sinkt, anstatt zu steigen, wie es zum Zeitpunkt des Kaufs noch erwartet wurde. Hierfür ist der Berater nicht zu belangen, sofern er über die allgemeinen Kursrisiken eines Aktieninvestments aufgeklärt hat. Anders stellt sich unter Umständen die Sachlage dar, wenn das Unternehmen insolvent wird, dessen Aktie man gekauft hat. Hier ist zu klären, ob der Anlageberater seine Empfehlung auch sorgfältig genug überprüft hat.

Prospekthaftung: Schadenersatzansprüche können auch dadurch entstehen, dass der die Anlage begleitende Verkaufsprospekt unzureichend oder falsch ist. Allerdings sind diese Forderungen gegenüber dem Emittenten einer Anlage zu erheben.

Berechtigte Schadenersatzansprüche waren in der Vergangenheit oft nicht durchsetzbar, weil Fehler in der Beratung nicht nachgewiesen werden konnten. Das Beratungsprotokoll hilft hier weiter. Außerdem stärkt das Gesetz zur Neuregelung des Schuldverschreibungsrechts die Verbraucher auch dadurch, dass es die Verjährungsfrist bei Schadenersatzansprüchen verlängert. Schadenersatz wegen Falschberatung kann nun innerhalb von bis zu zehn Jahren gefordert werden.

Verbraucher und Verbraucherverbände können sich, wenn sie sich von einer Bank oder Versicherung falsch beraten fühlen, auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) beschweren. Ein Verbraucherbeirat vertritt dort ihre Interessen.

›
www.bafin.de
(Stichwort Verbraucher-
beschwerden und Ansprech-
partner)

Anleger klagen gemeinsam

Das Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz eröffnet geschädigten Anlegern die Möglichkeit, sich zu einem sogenannten Musterverfahren zusammenzuschließen, wenn sie wegen einer falschen, irreführenden oder unterlassenen öffentlichen Kapitalmarktinformation etwa in einem Verkaufsprospekt Schadenersatz einklagen wollen. Rechtsfragen, die sich allen Betroffenen gleichermaßen stellen, können so einmal für alle Seiten verbindlich durch das zuständige Oberlandesgericht entschieden werden. Das spart Zeit und Kosten. Da für solche Prozesse ohnehin Anwaltszwang besteht, sollte man hierfür in jedem Fall den Rat und die Hilfe eines zugelassenen Anwalts in Anspruch nehmen.

Rund um Kredite

So leicht man Geld borgen kann, so schwer ist es mitunter, es mit Zins und Zinseszins wieder zurückzuzahlen. Viele kalkulieren die eigenen Einnahmen und Ausgaben falsch. Dazu kommen häufig unerwartete Ereignisse in der Familie, etwa plötzliche Arbeitslosigkeit oder Krankheit. Oder man lässt sich auf einen Kredit ein, ohne das Kleingedruckte ausführlich zu lesen und gegebenenfalls dazu nachzufragen. Dabei ist ein Kredit letztendlich genauso eine Ware wie ein Fernsehgerät. Das bedeutet: Bevor man sich Geld leiht, sollte man sich genau informieren, Angebote mehrerer Banken einholen, in Ruhe vergleichen und den konkreten Vertragsabschluss gründlich abwägen.

Zentrale Vergleichsgröße ist dabei der effektive Jahreszins, der als Preis für den Kredit anzugeben ist. Er wird in Prozent des Auszahlungsbetrages ausgedrückt und zeigt die jährliche Gesamtbelastung des Kreditnehmers an. In ihm sind nicht nur die Zinsen, sondern grundsätzlich auch alle sonstigen Kosten, die der Kreditnehmer in Zusammenhang mit dem Vertrag zu entrichten hat (Provisionen, Bearbeitungsgebühren und die Abschlussgebühr), ent-

halten. Sind die Konditionen variabel – wird zum Beispiel der Zins an die Entwicklung des Marktzinses gekoppelt, so können jedoch nur die Konditionen verglichen werden, die zum Zeitpunkt des Angebotes oder der Werbung gegeben sind.

Zum besseren Schutz vor Kreditwucher und zur Stärkung der Verbraucherrechte enthält das Bürgerliche Gesetzbuch für Verbraucherdarlehen eine Reihe von Sondervorschriften. Diese gelten sowohl für Darlehensverträge als auch für besondere Finanzierungshilfen aller Art zwischen Unternehmern und Verbrauchern. Ausgenommen sind unter anderem Verbraucherdarlehen und sonstige entgeltliche Finanzierungshilfen mit einem Nettodarlehensbetrag beziehungsweise Barzahlungs- oder Anschaffungspreis unter 200 Euro oder mit einer Rückzahlungsverpflichtung binnen dreier Monate, sofern nur geringe Kosten vereinbart sind.

„Schwarz auf weiß“ ist Pflicht

Alle Verbraucherkreditverträge bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Darüber hinaus macht das Gesetz Vorgaben zum anzugebenden Vertragsinhalt. Danach muss ein Darlehensvertrag unter anderem enthalten:

- den Nettokreditbetrag und auch – soweit möglich – den Gesamtbetrag aller zu entrichtenden Zahlungen inklusive Zinszahlungen, Teilzahlungen und aller sonstigen Kosten,
- den effektiven Jahreszins,
- den Zinssatz, sonstige Kosten inklusive etwaiger Vermittlungskosten,
- die Art und Weise der Rückzahlung oder die Regelung der Vertragsbeendigung,
- die Kosten einer Restschuld- oder sonstigen Versicherung, die in Zusammenhang mit dem Vertrag abgeschlossen wird. Wenn eine Restschuldversicherung zur Bedingung für den Vertragsabschluss gemacht wird,

müssen die damit verbundenen oft erheblichen Kosten in den effektiven Jahreszins eingerechnet werden,

- Angaben zu Verzugsfolgen,
- einen Warnhinweis zu den Folgen ausbleibender Zahlungen,
- die für den Darlehensgeber zuständige Aufsichtsbehörde und
- Angaben zum Verfahren bei Vertragskündigung.

Werden die für den jeweiligen Vertrag erforderlichen Pflichtangaben nicht gemacht, beginnt die Widerrufsfrist des Verbrauchers erst mit Nachholung der Angaben zu laufen (siehe zum Widerruf Seite 90).

Information und Vertragserläuterung

Verbraucher sollen verschiedene Kreditangebote auch aus dem europäischen Ausland besser vergleichen können. Deswegen müssen Darlehensgeber ihren Kunden vor einem Vertragsabschluss Informationen nach einem europaweit einheitlichen Muster bereitstellen. Sobald sich die Wahl eines bestimmten Kredites abzeichnet, müssen dem Verbraucher die Hauptmerkmale des Vertrages erläutert werden.

Wer für den Abschluss von Darlehensverträgen wirbt, darf nicht nur eine einzige Zahl herausstellen, etwa einen besonders niedrigen Zinssatz. Vielmehr muss er auch die weiteren Kosten des Vertrages nennen und diese Angaben mit einem realistischen Beispiel erläutern. Wird in der Werbung etwa der effektive Jahreszins angegeben, muss ein Beispiel die Konditionen veranschaulichen, die auf mindestens zwei Drittel der Kunden zutreffen. Dadurch werden zum einen Lockvogelangebote unterbunden. Zum anderen werden Verbraucher in die Lage versetzt, anhand aussagekräftiger Informationen selbst die Vor- und Nachteile eines Vertragsabschlusses abzuwägen.



Checkliste vor Aufnahme eines Kredites

Zu beachten sind insbesondere folgende Punkte:

Einnahmen-Ausgaben-Übersicht

Bevor man einen Kredit beantragt, sollte man eine Übersicht über seine Einnahmen und Ausgaben erstellen. Damit kann man seine finanzielle Situation besser einschätzen. Die zentrale Frage dabei lautet: Wie hoch darf die monatliche Rate höchstens sein, damit man diese während der gesamten Laufzeit bezahlen kann und nicht in einen finanziellen Engpass gerät? Im Internet gibt es verschiedene Programme, die helfen, die eigene finanzielle Belastbarkeit zu berechnen.

Kreditkonditionen

Man sollte sich bei mehreren Banken deren Kreditkonditionen genau erläutern lassen. Zudem sollte man sich auch bei unabhängigen Stellen wie der Stiftung Warentest oder bei den Verbraucherzentralen informieren. Denn diese veröffentlichen regelmäßig Vergleiche von Kreditkonditionen.

Abtretungsklauseln

Vorsicht bei Lohn- und Gehaltsabtretungsklauseln. Sie stellen einen erheblichen Eingriff in die persönliche Handlungsfreiheit dar.

Kreditvermittler

Kreditvermittler fungieren als Mittler zwischen Bank und Kreditnehmer. Beachten Sie, dass bei einem so zustande kommenden Kredit zusätzlich auch die Vermittlungsleistung zu vergüten ist. Nebenentgelte sind nicht zulässig, die Begleichung „notwendiger und im Einzelnen nachgewiesener Auslagen“ (wie Telefon- und Portokosten) kann jedoch vereinbart werden. Der Vermittler muss mit dem Kunden einen gesonderten schriftlichen Vertrag über seine Vermitt-

lungsleistung abschließen. Er hat sein Honorar erst verdient, wenn das Darlehen an den Kunden ausgezahlt und der Darlehensvertrag nicht widerrufen wird.

Wie der Kreditgeber so hat auch der Vermittler – sofern er nicht lediglich in untergeordneter Funktion tätig ist – weitergehende Unterrichts- und Erläuterungspflichten. Auch er muss sicherstellen, dass der Kreditnehmer die für seine Vertragsentscheidung erforderlichen Erläuterungen erhält.

Umschuldung

Man sollte vermeiden, Schulden mit neuen Schulden zu bezahlen, weil sonst eine „Schuldenspirale“ droht. Denn das wären zusätzliche finanzielle Belastungen, die den Handlungsspielraum weiter einengen.

Diese Form der Kreditablösung ist in der Regel auch teurer, denn es fallen zusätzliche Gebühren und Ablösungszinsen an. Wer in finanziellen Nöten ist, sollte sich an eine der Schuldnerberatungsstellen wenden. Vorsicht ist vor unseriösen Kreditvermittlern geboten, die insbesondere in Zeitungsannoncen leichte und schnelle Kredite versprechen. Oft werden dabei hohe Gebühren verlangt, wobei aber ein Vertragsabschluss nicht unbedingt zustande kommt.

Unterschrift

Nehmen Sie sich genügend Bedenkzeit, bevor Sie einen Kreditvertrag abschließen. Unterschreiben Sie nur, was Sie wirklich verstanden haben. Wenn Sie Zweifel haben, sollten Sie nicht einwilligen und nicht unterschreiben. Unterschreiben Sie auch auf keinen Fall Blankoformulare wie eine Selbstauskunft, sondern nur vollständig ausgefüllte Unterlagen.

› www.meine-schulden.de
www.forumschuldnerberatung.de

Ein Verbraucherkreditvertrag ist nichtig, wenn die schriftliche Form nicht eingehalten wird oder eine der oben genannten Angaben fehlt. Wird unter diesen Umständen ein Kredit ausgezahlt, kommt dennoch ein Vertrag zustande; in diesem Fall gelten jedoch unter bestimmten Voraussetzungen für Verbraucher günstigere Vertragsbedingungen.

Widerruf

Ein Verbraucherkreditvertrag kann innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Über das Recht hierzu muss der Kreditgeber den Kreditnehmer informieren. Die Widerrufsfrist beginnt nicht, bevor der Verbraucher über sein Recht auf Widerruf belehrt worden ist und eine schriftliche Fassung des Vertrages erhalten hat.

Mit dem Gesetz zur Einführung einer Musterwiderrufsinformation für Verbraucherdarlehensverträge hat die Bundesregierung mehr Rechtssicherheit bei Kreditverträgen geschaffen. Ein im Gesetz enthaltenes Muster für die Widerrufsinformation soll sicherstellen, dass Verbraucher vollständig über ihre Rechte beim Abschluss von Verbraucherdarlehensverträgen oder Verträgen über sonstige entgeltliche Finanzierungshilfen informiert werden.

Außerdem kann der Kreditgeber vertragliche Pflichtangaben nachträglich machen. Allerdings muss der Verbraucher in einem solchen Fall ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass erst mit dem Erhalt aller Pflichtangaben die Widerrufsfrist zu laufen beginnt. Macht der Kreditgeber die Pflichtangaben nicht bereits vollständig in der Vertragsurkunde, verlängert sich die Frist für einen Widerruf auf einen Monat statt der üblichen 14 Tage.

SCHUFA und andere Auskunfteien

Um sich bei Darlehen abzusichern, erkundigen sich Banken und andere Kreditgeber bei der SCHUFA oder anderen Auskunfteien (zum Beispiel Creditreform, arvato infoscore).

Die privatwirtschaftliche „Schutzorganisation für allgemeine Kreditsicherung Holding AG“ (kurz SCHUFA) erteilt Kreditgebern Auskunft über die Kreditwürdigkeit von Kunden, um Firmen vor eventuellen Kreditausfällen zu schützen. Entsprechend speichert und verwertet die SCHUFA Angaben der beteiligten Wirtschaftspartner darüber, welche Geschäftsbeziehungen (zum Beispiel Kredite) Kunden haben und ob sie diese vertragsgemäß abwickeln (sogenannte Positivmerkmale).

Auch Informationen über nicht vertragsgemäßes Verhalten – etwa unbezahlte Rechnungen – und gerichtliche Vollstreckungsmaßnahmen gehören dazu (sogenannte Negativmerkmale). Daten etwa zu Einkommens- und Vermögensverhältnissen, Kontostand, Depotguthaben und Ähnliches erfasst die SCHUFA im Gegensatz zu anderen Auskunfteien nicht. Neben den Banken liefern auch andere Wirtschaftsunternehmen, wie Versandhäuser, Telekommunikations- und Wohnungsunternehmen, Informationen an die Auskunfteien.

Wichtig ist: In einigen Fällen muss der Kunde erst zustimmen, damit Unternehmen persönliche Daten an Auskunfteien weitergeben dürfen.

Scoring

Die SCHUFA oder andere Anbieter wie Bürgel, EOS, Experian und Creditreform bewerten das Zahlungsverhalten von Verbrauchern mithilfe eines Punktesystems, des „Scorings“. Dafür prognostizieren die Auskunfteien anhand eines mathematisch-statistischen Verfahrens, ob sich ein Verbraucher risikoreich oder vertragswidrig ver-

halten wird, und vergeben eine entsprechende Punktzahl. Dabei kann schon ein Antrag eines Verbrauchers auf Kredit einen Punktabzug bewirken. Eine bloße Anfrage nach den Konditionen eines möglichen Kredites darf dies dagegen nicht.

Eintragungen bei der SCHUFA oder anderen Auskunfteien, die auf schlechte wirtschaftliche Verhältnisse einer Person hindeuten, können zu deutlich höheren Zinsen führen oder die Vergabe eines Kredites sogar ganz ausschließen. Sie sind aber kein Grund, jemandem die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis zu verweigern.

In der zum 1. April 2010 in Kraft getretenen Novelle des Bundesdatenschutzgesetzes hat die Bundesregierung allgemeine Voraussetzungen für die Durchführung von Scoring-Verfahren festgelegt:

- Es dürfen nur Daten genutzt werden, die nachweisbar für die Berechnung der Wahrscheinlichkeit eines bestimmten Verhaltens bedeutsam sind. Nur ein wissenschaftlich anerkanntes mathematisch-statistisches Verfahren ist für die Berechnung erlaubt.
- Entscheidungen, die für den Betroffenen rechtliche Folgen haben oder ihn erheblich beeinträchtigen, dürfen grundsätzlich nicht ausschließlich auf ein Scoring gestützt werden.

Auch die Anforderungen an die Unternehmen, die Daten an die Auskunfteien liefern, sind gestiegen:

- Datenübermittlungen an Auskunfteien müssen aktuell und korrekt sein.
- Unternehmen dürfen nicht titulierte (das heißt nicht für eine Vollstreckung bestimmte) oder nicht ausdrücklich anerkannte Forderungen einer Auskunftei nur melden, wenn

- der Betroffene nach Eintritt der Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist,
- zwischen der ersten Mahnung und der Übermittlung an die Auskunftsei mindestens vier Wochen liegen,
- der Betroffene rechtzeitig, jedoch frühestens bei der ersten Mahnung über die bevorstehende Übermittlung unterrichtet wurde und er die Forderung nicht bestritten hat oder
- das der Forderung zugrunde liegende Vertragsverhältnis aufgrund von Zahlungsrückständen fristlos gekündigt werden kann und der Betroffene über die bevorstehende Übermittlung unterrichtet ist.

Nachträgliche Änderungen sind innerhalb von einem Monat mitzuteilen. Lediglich geschätzte Werte sind als solche zu kennzeichnen, damit diese nicht als Fakten über den Betroffenen fehlgedeutet werden.

Lehnt zum Beispiel eine Bank einen Verbraucherkredit aufgrund einer negativen SCHUFA-Auskunft ab, so muss sie den Kunden hierüber sofort informieren. Anderenfalls droht ein Bußgeld.

Eigenauskunft

Nach dem Bundesdatenschutzgesetz hat jeder das Recht, bei einer Auskunftsei eine sogenannte Eigenauskunft über die Daten zu erhalten, die über die eigene Person gespeichert sind. Auf diese Weise kann man prüfen, ob die dort gespeicherten Daten richtig sind. Man hat grundsätzlich auch das Recht zu wissen, wer Informationen zur eigenen Person abgefragt hat. Im Internet besteht die Möglichkeit, die zur eigenen Person bei der SCHUFA gespeicherten Grunddaten online zu erfragen beziehungsweise eine kostenpflichtige Bonitätsauskunft zur Verwendung gegenüber Geschäftspartnern zu bestellen.

Immer wieder hatte sich gezeigt, dass Eigenauskünfte für Betroffene oftmals keine Aussagekraft besitzen, insbesondere wenn Auskunftsteien bestimmte Daten nicht mehr selbst in ihrem Datenbestand vorhalten, sondern bei Bedarf automatisiert von anderen zukaufen. In diesen Fällen ging ein Auskunftsbegehren des Betroffenen in der Vergangenheit ins Leere, da die Auskunftstei oftmals zugekaufte Daten sofort wieder löscht, nachdem sie sie benutzt hat. Aber auch sonstige zum Zeitpunkt einer Unternehmensauskunft oder Score-Berechnung genutzte Daten erfuhr der Verbraucher nicht.

Das ist Vergangenheit. Auskunftsteien sind seit dem 1. April 2010 verpflichtet:

- Verbrauchern Auskunft über die innerhalb der letzten zwölf Monate übermittelten Score-Werte einschließlich des tagesaktuellen Score-Wertes sowie die Namen und letztbekannten Anschriften der Empfänger,
- die genutzten Datenarten und
- das Zustandekommen und die Bedeutung der Score-Werte einzelfallbezogen und nachvollziehbar in allgemein verständlicher Form zu erteilen.

Der Verbraucher soll nachvollziehen können, „woran es gelegen hat“. Dies gilt auch, wenn zugekaufte Daten nach der Nutzung sofort wieder gelöscht oder bei einer anderen Stelle gespeicherte Daten genutzt werden. Auch die aufgrund des Score-Wertes entscheidenden Stellen, wie Banken, trifft eine solche Auskunftspflicht für die innerhalb der letzten sechs Monate erhaltenen oder erstellten Score-Werte. Die Bank kann den Verbraucher für die Auskunft nur dann an die Auskunftstei verweisen, wenn sie deren Score-Wert ohne eigene Bestandteile verwendet. Wird die Auskunft nicht, nicht richtig, unvollständig oder nicht rechtzeitig erteilt, droht nun ein Bußgeld. Gegenüber Auskunftsteien besteht einmal je Kalenderjahr das Recht auf eine unentgeltliche Auskunft.

Machen Sie bei Interesse an einem Darlehen gegenüber der Bank deutlich, dass Sie zunächst nur eine Konditionenabfrage wollen und noch keinen Kreditantrag stellen.

TIPP

Wenn die Bank in diesem Sinne eine SCHUFA-Auskunft einholt, sollte sich die Bewertung der Bonität (Kreditwürdigkeit) bei der SCHUFA nicht verschlechtern.

Denken Sie daran: Generellen Einfluss auf seinen Score-Wert hat man auch, indem man Rechnungen zügig begleicht und Raten pünktlich zahlt.

Ist bei einer Auskunft eine Forderung registriert, die Sie bestreiten? Dann sollten Sie auch die Auskunft davon in Kenntnis setzen.

Die gebräuchlichsten Kredite

Dispositions- und Überziehungskredit

Ein Dispositionskredit („Dispo“) wird beim Girokonto üblicherweise gewährt. Dabei finden die strengen Formvorschriften für Verbraucherkredite meist keine Anwendung. Auch ein Widerrufsrecht besteht in der Regel nicht. Die Voraussetzungen für einen solchen Kredit wie auch für dessen Höhe sind von Bank zu Bank unter-



schiedlich. Er orientiert sich aber in der Regel an der Höhe des monatlichen Einkommens. Für die Rückzahlung gibt es keine feste Regelung.

Will ein Kunde seine Überziehungslinie absenken, muss die Bank das zulassen. Möchte er jedoch den Disporahmen ausweiten, ist das Kreditinstitut nicht gezwungen zuzustimmen. Überschreitet der Kontoinhaber die Grenze des Dispositionskredites oder überschreitet er sein Kontoguthaben ohne die vorherige Vereinbarung eines Dispositionskredites, kann die Bank ihm einen sogenannten Überziehungskredit gewähren. Die Zinsen hierfür sind nochmals deutlich höher als beim Dispositionskredit. Das Gesetz sieht vor, dass im Kontovertrag vereinbart sein muss, dass die Duldung einer solchen Überziehung etwas kostet. Kommt die Bank dem nicht nach oder unterlässt sie bestimmte andere verpflichtende Unterrichtungen, kann sie keine Überziehungszinsen oder sonstigen Kosten verlangen.

Da ein Minus auf dem Girokonto hohe Zinszahlungen nach sich zieht, empfiehlt es sich, diese Kreditform nur kurzzeitig zu nutzen. Wer längerfristig Geld benötigt, für den ist ein günstiger Ratenkredit deutlich preiswerter.

Ratenkredite

Zur Finanzierung ganz unterschiedlicher Dinge bieten Banken und Sparkassen – auch in Zusammenarbeit mit Kauf- und Versandhäusern – Ratenkredite an. Bei der ersten Variante wird ein bestimmter Betrag ausgezahlt und in von vornherein feststehenden Raten getilgt. Bei der zweiten Variante wird ein Höchstbetrag vereinbart, der beliebig in Anspruch genommen werden kann; ferner wird die Höhe der monatlichen Tilgung festgesetzt. Der Zinssatz ist hierbei variabel. Und die Gesamtkosten lassen sich nicht im Voraus bestimmen. Denn weder sind die Höhe des beanspruchten Kredites noch die dafür später berechneten Zinssätze bekannt.

Dient das Darlehen einem Kauf oder einer Dienstleistung und fungiert der Verkäufer, etwa ein Kaufhaus, auch als Darlehensgeber, sind dafür zwei getrennte Verträge abzuschließen. Ist ein Kredit mit dem finanzierten Kauf einer Ware so verbunden, bilden beide Verträge eine wirtschaftliche Einheit. Das wiederum führt bei Widerruf des Darlehensvertrages dazu, dass man auch an den verbundenen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag nicht mehr gebunden ist.

Immobilienkredite

Für die Finanzierung der eigenen vier Wände führt meist kein Weg an einem grundpfandrechtl. gesicherten Darlehensvertrag (einem Grundschuld- oder Hypothekendarlehen) vorbei. In diesem Fall enthält der Vertrag eine zusätzliche „Sicherungsabrede“. Das heißt, der Darlehensgeber sichert seine Rückzahlungsforderung aus dem Vertrag durch ein Recht an dem Grundstück ab. Er kann die Zwangsvollstreckung in das Grundstück betreiben, wenn das Darlehen nicht nach den im Vertrag vorgesehenen Bedingungen zurückgezahlt wird, der Darlehensnehmer also vertragsbrüchig wird.

Gerade bei Immobilienkrediten geht es um viel Geld, und die Zinsbindung währt in der Regel 10 bis 15 Jahre. Deswegen sollte man einen detaillierten Konditionenvergleich machen. Man sollte daran denken, dass schon ein paar Zehntelprozentpunkte sich finanziell deutlich bemerkbar machen.

Beim Immobilienkredit kann eine Reihe besonderer Nebenkosten anfallen:

- Kontoführungsgebühren,
- Bereitstellungszins,
- Kosten für eventuell abzuschließende Versicherungen.

i Besonderer Schutz bei Immobilienkrediten

Vor einem Vertragsabschluss muss der Darlehensgeber darüber aufklären, ob und welche Möglichkeiten bestehen, die Zahlungsforderung oder den ganzen Vertrag an eine andere Bank oder Institution abzutreten.

Den Finanzinstituten ist es nicht möglich, Verbrauchern aufgrund der AGB während der Vertragslaufzeit einen neuen Vertragspartner aufzuzwingen. Solche Klauseln sind unwirksam.

Ferner gilt: Wird eine Darlehensforderung abgetreten oder findet ein Vertragspartnerwechsel statt, ist der Darlehensnehmer darüber unverzüglich zu unterrichten. Außerdem wird die Bank verpflichtet, drei Monate vor Ablauf der Zinsbindung oder des Vertrages über ein Folgeangebot zu informieren. Dem Verbraucher wird hierdurch ermöglicht, Vergleichsangebote für eine Anschlussfinanzierung einzuholen.

Die sogenannten Einreden aus dem Sicherungsvertrag zwischen dem Eigentümer und der Bank, etwa die Erfüllung der Zahlungsforderung, können uneingeschränkt auch einem Erwerber der Grundschuld entgegengehalten werden. Dies gilt auch dann, wenn dieser sich darauf beruft, gutgläubig gewesen zu sein. Unberechtigte Vollstreckungen in das Grundstück werden mit einem verschuldensunabhängigen Schadenersatzanspruch des Kreditnehmers sanktioniert.

Kündigung

Einen Kreditvertrag kann man als Verbraucher – wie alle langfristigen Verträge – kündigen. Die Fristen hierfür variieren jedoch:

- Darlehen mit kürzerer Zinsbindung als die Darlehenszeit können zum Ablauf der Zinsbindung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden, frühestens zum Ablauf des Tages, an dem die Zinsbindung endet. Das gilt nur dann, wenn noch keine neue Vereinbarung über den nächsten gültigen Zinssatz getroffen wurde.
- Darlehen mit einer Zinsbindung von zehn und mehr Jahren können nach Ablauf von zehn Jahren unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten gekündigt werden.
- Darlehen mit einem variablen Zins können jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden.
- Verbraucherdarlehen mit einer unbestimmten Laufzeit sind jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündbar. Dies gilt nicht, wenn das Darlehen durch eine Grundschuld oder Hypothek gesichert wurde. Die Vertragsparteien können im Darlehensvertrag allerdings eine Kündigungsfrist von bis zu einem Monat vereinbaren. Außerdem kann der Darlehensnehmer Verbindlichkeiten aus dem Darlehensvertrag jederzeit vorzeitig erfüllen. Von diesen Regelungen werden nicht nur reine Darlehensverträge, sondern auch andere Finanzierungsgeschäfte erfasst. Damit werden Verbraucher bei Teilzahlungsgeschäften und bei Finanzierungsleasingverträgen grundsätzlich ebenso geschützt wie bei Verbraucherdarlehensverträgen.
- Durch eine Grundschuld oder Hypothek gesicherte Darlehen mit einer Zinsbindung (Immobilienkredit) können vor Ablauf von zehn Jahren in der Regel nicht vorzeitig gekündigt werden. Ausnahme: Der Kreditnehmer hat ein berechtigtes Interesse (zum Beispiel

Verkauf des Hauses, das mit einer Grundschuld belastet ist). Seit dem vollständigen Erhalt des Darlehens müssen außerdem sechs Monate vergangen sein.

Bei einer vorzeitigen Rückzahlung eines Kredites mit einem gebundenen Zinssatz hat die Bank jedoch das Recht, eine sogenannte Vorfälligkeitsentschädigung zu verlangen. Damit kann sie den Schaden decken, der ihr aus der vorzeitigen Kündigung und der Wiederanlage des Geldes in anderer Form entsteht.

i Vorfälligkeitsentschädigung

Diese Art Kündigungsschadenersatz berechnet sich – so zwei Urteile des Bundesgerichtshofs vom Juli 1997 – als Differenz aus Kreditvertrags- und Wiederanlagezins. Dieser Betrag wiederum mindert sich um ersparte Risikokosten, da eine Wiederanlage in festverzinslichen Wertpapieren weniger riskant ist als ein Darlehen an einen Kunden. Bei der Berechnung des Zinsschadens sind auch Tilgungen bis zum Ablauf der Zinsfestschreibungsfrist einzubeziehen. Die errechneten Zinsen sind auf den Tag der vorzeitigen Rückzahlung abzuzinsen. Bei Verbraucherkrediten, die nicht grundpfandrechtlich gesichert sind, schreibt die Verbraucherkreditrichtlinie grundsätzlich eine Deckelung auf 1 Prozent des vorzeitig zurückgezahlten Betrages als Höchstgrenze vor. Bei einer Restlaufzeit des Darlehens von bis zu einem Jahr ist die Vorfälligkeitsentschädigung sogar auf 0,5 Prozent beschränkt. Viele Verbraucherzentralen bieten gegen Entgelt eine Überprüfung der Vorfälligkeitsentschädigung an.

Auch der Darlehensgeber kann einen Darlehensvertrag kündigen. Dies muss entweder im Vertrag vereinbart sein oder der Darlehensnehmer hat seine vertraglichen Pflichten verletzt. Sollte dieser mit den Zahlungen säumig sein, darf der Darlehensgeber jedoch erst kündigen, wenn der Verzug eine gewisse Höhe erreicht hat.

Kündigungen durch den Darlehensgeber sind bei unbestimmten Verträgen nur zulässig, wenn eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten vereinbart ist.

Bei Immobilienkreditverträgen, die vor dem 18. August 2008 geschlossen wurden, muss der Verbraucher mit mindestens 2,5 Prozent der gesamten Darlehenssumme und zwei aufeinanderfolgenden Teilzahlungen im Rückstand sein, ehe ihm gekündigt werden kann. Nach den heute üblichen Konditionen bedeutet dies einen Zahlungsverzug von etwa sechs Monaten.

Die Adresse für Streitfälle: der Ombudsmann

Gibt es Ärger mit der Bank – kündigt sie zum Beispiel ein bestehendes Konto –, kann man sich an den Ombudsmann oder die Schlichtungsstellen wenden. Es gibt für die verschiedenen Bankenverbände – je nach Bankentyp – unterschiedliche Beschwerdestellen. Eine Übersicht findet sich im Anhang der Broschüre und ist ebenso abrufbar bei der staatlichen Kontrolleinstanz für die Kredit- und die Versicherungswirtschaft, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

,
www.bafin.de

Die Verfahren sind für die Antragsteller kostenlos. Sie müssen aber die ihnen entstehenden Kosten zum Beispiel für Porto, Kopien und Telefon selbst tragen. Manche Ombudsleute können bis zu einem bestimmten Streitwert (meist 5.000 Euro) Entscheidungen treffen, die für die Unternehmen verbindlich sind. Die Vorschläge anderer Ombudsleute sind nicht verbindlich, werden aber von den Instituten sehr ernst genommen. Die Spar-

kassen hingegen erkennen die durch ihren Ombudsmann/ihre Schlichtungsstelle ergangenen Schlichtungsprüfungen zum „Bürgerkonto“ als verbindlich an.

TIPP Viele Ombudsleute und andere außergerichtliche Schlichtungsstellen werden erst dann für einen Verbraucher tätig, wenn er sich zuvor bei der Bank beschwert hat und eine schriftliche Ablehnung der Ansprüche seitens des Unternehmens vorlegt.

Wenn Sie mit einer Entscheidung oder Empfehlung nicht einverstanden sind, können Sie diese ablehnen. Sie haben dann immer noch die Möglichkeit, einen Rechtsanwalt einzuschalten und/oder ein Gericht anzurufen.

3.2 Versicherungen

Was versichern?

Risiken richtig zu versichern, ist leichter gesagt als getan. Auf der Suche nach dem richtigen Versicherungsschutz bewegt sich der Verbraucher ständig zwischen zwei Polen: Überversicherung oder unnötig versicherte Risiken auf der einen, Unterversicherung bis hin zu fehlendem Schutz auf der anderen Seite.

Empfehlenswert ist es deshalb, drei Fragen zu klären: Welche Risiken kann und will man nicht selbst tragen? Welche Versicherungspflichten gibt es? Welche Schadenshöhe ist typisch für die jetzigen Lebensumstände, aber auch für künftige Lebensphasen und -situationen?

Alle denkbaren Versicherungsarten können im Rahmen dieser Broschüre nicht abgehandelt werden. Neben Krankheiten sind jedoch zwei Risikosituationen besonders zu erwähnen: Das sind die persönliche Haftung für Schäden, die man anderen zufügt, sowie Ausfälle beim

Familieneinkommen etwa durch Krankheit, Unfall oder Tod.

Krankenversicherung

Die Bürger können bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen wählen, ob sie Mitglied in der gesetzlichen oder der privaten Krankenversicherung werden.

Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)

Die Leistungen der GKV sind im Fünften Sozialgesetzbuch (SGB V) festgeschrieben. Danach erhalten alle Versicherten unabhängig von Einkommen, Alter und Krankheitszustand die benötigten medizinischen Leistungen – auf hohem Niveau und zu bezahlbaren Preisen. An bestimmten Leistungen müssen sich die Versicherten in der Regel bis zu einer Belastungsgrenze durch Eigenanteile und Zuzahlungen beteiligen. Regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen werden in vielen Fällen auch finanziell belohnt.



Die GKV bietet vier wesentliche Arten von Leistungen an:

- Versicherungsschutz im Krankheitsfall: die Versorgung mit Arzneimitteln, Heil- und Hilfsmitteln, ärztliche Behandlungen in Praxis und Krankenhaus sowie Krankengeld,
- Prävention,
- Früherkennung: unter anderem Untersuchungen zur Früherkennung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Diabetes und Krebserkrankungen,
- Vorsorge und Rehabilitation.

Als abhängig Beschäftigter ist man in der GKV pflichtversichert, wenn der regelmäßige Bruttoarbeitsverdienst mehr als 400 Euro monatlich beträgt. Wer auf zwei aufeinander folgende Kalenderjahre regelmäßig brutto mehr verdient als die Versicherungspflichtgrenze (2013:

52.200 Euro), ist nicht mehr in der GKV versicherungspflichtig. Er darf jedoch in der GKV verbleiben.

Außer den Arbeitnehmern sind unter anderem ebenfalls pflichtversichert:

- Studenten der staatlichen und staatlich anerkannten deutschen Hochschulen,
- Praktikanten und Auszubildende des Zweiten Bildungsweges,
- Rentner, wenn sie in der zweiten Hälfte des Erwerbslebens ganz überwiegend Mitglied in der gesetzlichen Krankenversicherung oder dort familienversichert waren,
- behinderte Menschen, die in anerkannten Werkstätten beschäftigt sind oder an berufsfördernden Maßnahmen teilnehmen,
- Arbeitslose, wenn sie Arbeitslosengeld beziehen, sowie Arbeitslose, die Arbeitslosengeld II erhalten und unmittelbar zuvor gesetzlich krankenversichert waren oder der gesetzlichen Krankenversicherung zuzuordnen sind,
- landwirtschaftliche Unternehmer,
- Künstler und Publizisten entsprechend dem Künstlersozialversicherungsgesetz.

Seit 2007 besteht eine Versicherungspflicht in der GKV für Bürger, die keinen anderweitigen Anspruch auf Absicherung im Krankheitsfall haben und die vor der fehlenden Absicherung zuletzt gesetzlich krankenversichert waren. Weitere Voraussetzung ist, dass der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt in Deutschland liegt. Versicherungspflichtig sind auch Personen, die in Deutschland bisher weder gesetzlich noch privat krankenversichert waren und die nicht der privaten Krankenversicherung (PKV) zuzuordnen sind. Der PKV zuzuordnen sind abhängig Beschäftigte, deren Bruttoarbeitsentgelt regelmäßig über der Versicherungspflichtgrenze liegt, hauptberuflich

Selbstständige, Beamte, Berufssoldaten und weitere Personengruppen mit Beihilfeanspruch im Krankheitsfall nach beamtenrechtlichen Vorschriften oder Grundsätzen.

Die Versicherungspflicht beginnt mit dem ersten Tag ohne anderweitigen Anspruch auf Absicherung im Krankheitsfall. Bei einer verspäteten Meldung des Bürgers bei seiner ehemaligen Krankenkasse oder deren Rechtsnachfolger sind Beiträge für die Zwischenzeit grundsätzlich nachzuzahlen. Mit dieser Regelung soll verhindert werden, dass Personen ohne Absicherung im Krankheitsfall sich erst bei Auftreten einer schweren Erkrankung an ihre ehemalige Krankenkasse wenden.



Die gesetzliche Krankenversicherung umfasst auch eine beitragsfreie Familienversicherung. Ehe- und eingetragene Lebenspartner sowie Kinder bis zu einem bestimmten Alter sind beitragsfrei mitversichert, wenn sie kein Einkommen haben, das einen bestimmten Grenzwert überschreitet.

Der Versicherungsbeitrag wird bei Arbeitnehmern als ein bestimmter Prozentsatz vom Bruttoarbeitsentgelt erhoben, aber von Arbeitnehmer und Arbeitgeber fast paritätisch getragen. Der Beitragssatz beträgt für die GKV-Versicherten bundesweit einheitlich 15,5 Prozent (Arbeitnehmer und Rentner: 8,2 Prozent, Arbeitgeber und Rentenversicherungsträger: 7,3 Prozent). Auf diesem Niveau ist er dauerhaft festgeschrieben.

Krankenkassen haben ergänzend einen Zusatzbeitrag zu erheben, soweit ihr Finanzbedarf aus den Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds nicht gedeckt ist. Jeder Versicherte kann so sehen, wie wirtschaftlich seine Krankenkasse arbeitet. Die Krankenkassen entscheiden eigenständig, in welcher Höhe sie von ihren Mitgliedern Zusatzbeiträge in festen Euro-Beträgen erheben. Darüber hinaus sind aber, wenn die Kosten der Krankenkasse durch die Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds mehr als gedeckt sind, Prämienzahlungen an die jeweiligen Mitglieder möglich.

Wichtig: Die Krankenkassen müssen ihre Mitglieder frühzeitig über eine geplante erstmalige Erhebung oder Erhöhung des kassenindividuellen Zusatzbeitrages informieren. Die Mitglieder dieser Krankenkasse haben in diesen Fällen ein Sonderkündigungsrecht und können in eine andere Krankenkasse wechseln, ohne in diesem Zeitraum den Zusatzbeitrag beziehungsweise die Erhöhung des Zusatzbeitrages ihrer bisherigen Krankenkasse zahlen zu müssen.

Um die Mitglieder vor einer unverhältnismäßigen Belastung durch den Zusatzbeitrag zu schützen, wird ein unbürokratischer Sozialausgleich eingeführt. Der Arbeitgeber oder die Rentenversicherung prüft automatisch, ob ein Mitglied im Einzelfall Anspruch auf Sozialausgleich hat.

Private Krankenversicherung (PKV)

In der PKV können sich Menschen versichern, für die keine Versicherungspflicht in der GKV besteht: abhängig Beschäftigte, deren Einkommen über der Versicherungspflichtgrenze liegt, Beamte, Selbstständige und Freiberufler. Für Studenten bietet die PKV unter bestimmten Voraussetzungen spezielle Studententarife an. Im Gegensatz zu den GKV-Versicherten treten Versicherte privater Krankenkassen bei den Rechnungen von Ärzten und Medikamenten in der Regel finanziell in Vorleistung. Sie bekommen die vereinbart erstattungsfähigen Kosten nachträglich von ihrem Versicherer erstattet. Einige Versicherer bieten die Möglichkeit, auch direkt mit der behandelnden Stelle abzurechnen.

Die PKV bietet einen umfassenden Versicherungsschutz für die ambulante, stationäre und zahnärztliche Versorgung an. Im Unterschied zur gesetzlichen Krankenversicherung kann der Leistungsumfang jedoch individuell angepasst werden.

Die Beiträge in der PKV orientieren sich im Gegensatz zur GKV nicht am Einkommen eines Versicherten. Vielmehr ist die Beitragshöhe in der PKV individuell unterschiedlich und vor allem von Geschlecht, Alter, Gesundheitszustand, Beruf und der zu versichernden Leistung (zum Beispiel Chefarztbehandlung) abhängig.

Ein Teil des Beitrages fließt in die Rückstellungen für das Alter, da mit zunehmendem Lebensalter auch die individuellen Gesundheitskosten steigen. Familienmitglieder sind nicht automatisch mitversichert. Sie müssen sich separat versichern.

Die vergangenen Gesundheitsreformen haben auch für die PKV wichtige Änderungen gebracht:



Seit 2009 gilt auch für alle Personen, die der PKV zugeordnet sind, die Pflicht zur Krankenversicherung. Sie müssen einen Vertrag abschließen, der mindestens ambulante und stationäre Heilbehandlung absichert. Dabei darf maximal ein Selbstbehalt von 5.000 Euro im Jahr vereinbart werden.

Alle privaten Krankenversicherungsunternehmen müssen neben den bestehenden Tarifen einen Basistarif anbieten. Dieser Tarif entspricht in seinen Leistungen denen der GKV. Personen, die eine private Krankenversicherung nach 2008 abgeschlossen haben, können jederzeit in den Basistarif wechseln. Versicherte, deren Krankheitskostenversicherung schon länger besteht, können unter Anrechnung der aus dem Vertrag erworbenen Rechte und der Alterungsrückstellung nur unter besonderen Voraussetzungen in den Basistarif wechseln.

Versicherungsunternehmen können niemanden zurückweisen, der sich zum Basistarif versichern darf. Ebenso wenig dürfen Risikozuschläge verlangt werden. Die Beitragshöhe im Basistarif ist begrenzt: Sie darf den Höchstbeitrag der GKV nicht überschreiten.

Außerdem können Versicherte bei Verträgen seit 2009 die Alterungsrückstellungen bei einem Wechsel der privaten Krankenversicherung bis zu einem gewissen Umfang mitnehmen.

Wer zu einer privaten Krankenversicherung wechseln will, sollte bedenken, dass eine spätere Rückkehr in die GKV nur unter sehr engen Voraussetzungen möglich ist. Es empfiehlt sich, sich hier von einer gesetzlichen Krankenkasse beraten zu lassen.

Hilfe bei Fragen rund um das Gesundheitssystem leistet das Bürgertelefon des Bundesgesundheitsministeriums. Es nennt gesetzliche Grundlagen, klärt über mögliche gesetzliche Ansprüche auf, erörtert individuelle Probleme und vermittelt Adressen und Ansprechpartner. Telefon: 030-340606601 (Krankenversicherung), 030-340606602 (Pflegeversicherung). Es gilt ein Festpreis von 14 Cent/Minute aus dem Festnetz und maximal 42 Cent/Minute aus den Mobilfunknetzen. **i**

Haftpflichtversicherung

Das Gesetz besagt: Wer anderen schuldhaft einen Schaden zufügt, muss Schadenersatz leisten. Der Schädiger haftet grundsätzlich unbegrenzt. Auch Kinder verursachen Schäden. Ab dem vollendeten siebten Lebensjahr sind sie verantwortlich. Für einen Schaden, den Kinder bei einem Unfall mit einem Kraftfahrzeug einem anderen zufügen, sind sie aber erst ab dem vollendeten zehnten Lebensjahr verantwortlich. Haben Eltern die Aufsichtspflicht verletzt, haften sie für den Schaden. Deshalb sind private Haftpflichtversicherungen ein absolutes Muss.

Sie schützen einen Schädiger unter Umständen vor dem finanziellen Ruin. Gesetzlich vorgeschrieben ist die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung. Gegen andere Haftpflichtansprüche sollte man sich freiwillig durch eine entsprechende Privathaftpflichtversicherung absichern.

Risikolebensversicherung

Bei jungen Familien ist der Versorgungsbedarf besonders groß. Entsprechend muss eine Familie für den Fall, dass der oder die Hauptverdienende stirbt, langfristig abgesichert werden.

Die gesetzliche Rentenversicherung zahlt zwar eine Rente an Hinterbliebene (Witwen, Witwer und Waisen). Das aber nur, wenn eine Versicherungszeit von fünf Jahren erfüllt ist. Maßgeblich für die Höhe der Rente sind die Rentenansprüche der versicherten Person. Die Witwen-/Witwerrente wird in der Regel in Höhe von 55 Prozent (nach altem Recht aus Vertrauensschutzgründen in Höhe von 60 Prozent) und die Waisenrente in Höhe von 20 Prozent (Halbwaisenrente 10 Prozent) der Rente des/der Verstorbenen geleistet. Es empfiehlt sich, die Versorgungslücke durch eine Risikolebensversicherung zu schließen. Die Versicherungssumme sollte dabei so hoch sein, dass sie die Hinterbliebenen zusätzlich zur gesetzlichen Rente so lange absichert, bis sie selbst ein angemessenes Einkommen erzielen. Eine Risikolebensversicherung dient auch dazu, Kredite abzusichern, die beispielsweise zur Existenzgründung oder für einen Hausbau aufgenommen wurden.

Davon zu unterscheiden ist die sogenannte gemischte Kapitallebensversicherung. Sie dient vorrangig der Kapitalanlage.



Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherung

Aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in seinem Beruf oder gar nicht mehr arbeiten zu können, ist ein Risiko, das naturgemäß jedem drohen kann. Deshalb ist es je nach persönlicher und finanzieller Situation empfehlenswert, für diesen Fall vorzusorgen.

2001 wurde in der gesetzlichen Rentenversicherung das frühere System der Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsrenten durch eine zweistufige Erwerbsminderungsrente ersetzt. Maßstab für die Feststellung des Leistungsvermögens ist die Erwerbsfähigkeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt. Erwerbsfähig ist derjenige, der irgendeine Tätigkeit, die auf dem Arbeitsmarkt angeboten wird, ausüben kann. Die volle Erwerbsminderungsrente bekommt, wer weniger als drei Stunden am Tag arbeiten kann. Die halbe Rente wird gezahlt, wenn sich die Arbeitsfähigkeit auf unter sechs Stunden pro Tag beschränkt. Im Übrigen besteht der Anspruch auf Erwerbsminderungsrente in der Regel nur, wenn man mindestens fünf Jahre versicherungspflichtig gearbeitet hat.

Der Berufsschutz früheren Rechts ist weggefallen. Als Vertrauensschutz wird Versicherten, die vor dem 2. Januar 1961 geboren sind, weiterhin ein Anspruch auf Rente wegen teilweiser Erwerbsminderung bei Berufsunfähigkeit gegeben. Deshalb ist es sinnvoll, sich zusätzlich privat für den Fall von Berufsunfähigkeit abzusichern. Die Versicherungsgesellschaften bieten hierfür zwei Varianten an: die selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung und die Berufsunfähigkeits-Zusatzversicherung (BUZ).

Die Zusatzversicherung ist die gängige Form. Sie übernimmt aber häufig nur die Beiträge der Hauptversicherung und bietet in diesem Fall nur geringen Versicherungsschutz. Es stellt sich hier die Frage, ob man zugleich Vermögen aufbauen oder für das Alter vorsorgen will.

Entscheidet man sich für eine Kombination, sollte für den Fall der Berufsunfähigkeit neben der Beitragsbefreiung für die Versicherung unbedingt die Zahlung einer Rente vereinbart werden.

Unfallversicherung

Gesetzlich unfallversichert sind unter anderem Arbeitnehmer, Kindergarten- und Schulkinder sowie Studierende bei Wegeunfällen und während des Aufenthalts an der Arbeitsstätte, im Kindergarten, in Schule und Universität. In der Freizeit greift der Versicherungsschutz in der Regel nicht. Kinder sollten deshalb privat unfallversichert werden. Zu überdenken ist auch der Abschluss einer Kinderinvaliditätsversicherung, die sowohl unfall- wie auch krankheitsbedingte Invalidität absichert.

Hausfrauen und Rentner sind von der gesetzlichen Unfallversicherung nicht erfasst (Ausnahme: bestimmte ehrenamtliche Tätigkeiten). Für sie ist eine private Unfallversicherung mit einer Vorsorge für den Invaliditätsfall ebenfalls sinnvoll. Selbstständige und Freiberufler können unter Umständen gesetzlich oder kraft Satzung der zuständigen Berufsgenossenschaft pflichtversichert sein. Außerdem ist eine freiwillige Versicherung mög-

i Für Fragen rund um die gesetzliche Unfallversicherung gibt es das Bürgertelefon des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Dort erhält man Auskunft zum Umfang des Versicherungsschutzes, zu den Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung sowie zu den Unfallversicherungsträgern. Das Bürgertelefon ist erreichbar von Montag bis Donnerstag von 8 bis 20 Uhr unter der Telefonnummer: 030-221911002 (Festnetz 14 Cent/Minute – maximal 42 Cent/Minute aus den Mobilfunknetzen).

lich. Nähere Auskunft gibt jede zuständige Berufsgenossenschaft.

Zusätzliche Altersvorsorge

Der Staat hilft mit Zulagen und Steuervergünstigungen, eine zusätzliche kapitalgedeckte Altersvorsorge aufzubauen. Die betriebliche Altersversorgung unterstützt er außerdem mit Beitragsersparnissen in der Sozialversicherung. Die Rahmenbedingungen für die geförderten privaten Vorsorgeformen, also die sogenannte Riester-Rente und Rürup-Rente, wurden mit dem Alterseinkünftegesetz geregelt und verbessert. Geleistete Sparbeiträge können in der Einkommensteuererklärung als Sonderausgaben steuermindernd geltend gemacht werden. Der abzugsfähige Anteil erhöht sich bis 2025 um zwei Prozent jährlich. Im Jahre 2025 sind also 100 Prozent abzugsfähig, allerdings für Alleinstehende maximal bis zu 20.000 Euro und Ehepaare bis zu 40.000 Euro jährlich. Im Gegenzug erhöht sich schrittweise die Besteuerung der ausbezahlten Renten. Im Jahre 2040 unterliegen sie voll der Steuer. Da der Steuersatz im Rentenalter gegenüber dem im Erwerbsleben für die meisten Menschen niedriger sein wird, ist hiermit der Anreiz zur zusätzlichen Altersvorsorge gegeben. Bei der Rürup-Rente handelt es sich um eine private „Leibrente“.



Bei der Riester-Rente kommen als Anlageformen private Rentenversicherungen sowie Bank- und Fondssparpläne infrage. Das Eigenheimrentengesetz bietet außerdem eine weitere Anlagemöglichkeit: Verbraucher können Darlehens- und Bausparverträge in Form zertifizierter Altersvorsorgeverträge abschließen. Dies gilt auch für Verträge, die den Erwerb weiterer Genossenschaftsanteile zum Ziel haben. Auskunft über betriebliche Angebote geben Arbeitgeber, Betriebsrat oder Gewerkschaften. Zentraler Ansprechpartner für private Vorsorgemöglichkeiten ist allerdings die Deutsche Rentenversicherung.

i Um sich einen Überblick über konkrete Angebote zu verschaffen, können sich Interessenten direkt an verschiedene Anbieter wenden. Die Leistungen und Kosten der Angebote sind jedoch häufig nur schwer vergleichbar. Als neutrale Stellen agieren hier auch die Stiftung Warentest oder die Verbraucherzentralen.

Eine weitere Möglichkeit, sich unabhängig und neutral zu informieren, bietet die Initiative der Bundesregierung „Altersvorsorge macht Schule“.

› www.altersvorsorge-macht-schule.de

Gebäudeversicherung

Wird ein Gebäude zum Beispiel durch Sturm oder aus tretendes Leitungswasser beschädigt oder gar durch ein Feuer völlig zerstört, kommen auf den Hausbesitzer erhebliche Kosten zu. Zumindest für Reparaturen, im ungünstigsten Fall für den vollständigen Wiederaufbau des Hauses.

Hausratversicherung

Ein Abschluss kann empfehlenswert sein, wenn die Wiederbeschaffung des Hausrats im Fall eines Totalverlustes



so teuer ist, dass die finanziellen Mittel hierfür nicht ohne Weiteres aufgebracht werden können.

Der Weg zur Versicherung

Der erste Schritt zu einer Versicherung besteht in der Regel darin, Informationen bei einem Versicherungsunternehmen oder -vermittler einzuholen. Jeder, der eine Versicherung abschließen will, sollte auf jeden Fall vorab mehrere Angebote einholen und diese auf inhaltliche Mindestanforderungen abklopfen. Gegen Gebühr kann man sich von den Verbraucherzentralen und vom Bund der Versicherten beraten lassen.

Gleich ob Kfz-, Haftpflicht-, Hausrat-, Unfall- oder Berufsunfähigkeitsversicherung: keine Unterschrift unter einen Vertrag ohne ausführliche Information und Beratung – und zwar in einer klaren und verständlichen Art und Weise. Jeder, dem ein Versicherungsangebot vorgelegt wird, muss nachvollziehen können, wie lange die Versicherung läuft, wie hoch der tatsächliche Beitrag (die Prämie) ist und wie und in welchem Umfang die Ver-

sicherungsleistung fällig wird. Beim Thema „Lebensversicherung“ sind besonders wichtig: die Überschussbeteiligung des Versicherten und der Betrag, den ein Lebensversicherer bei Beendigung eines Vertrages zahlt (Rückkaufswert). Hat man sich daraufhin für einen Versicherer entschieden, stellt man einen Versicherungsantrag. Wird dieser vom Versicherer angenommen, kommt es zu einem Versicherungsvertrag. Wichtigstes Vertragsdokument ist der Versicherungsschein, die „Police“. Sie nennt die Vertragsparteien und enthält die wichtigsten Informationen zur Versicherung. Die Einzelheiten zum Vertrag ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), dem „Kleingedruckten“. Die Versicherungsbedingungen können je nach Vertrag auch aus mehreren Dokumenten bestehen.

i Seit 2008 sind durch das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) die Rechte der Versicherten deutlich gestärkt: Versicherer müssen ihrem Kunden – wie bei anderen Verträgen auch – die Vertragsbestimmungen und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen überlassen, bevor dieser den Antrag auf Vertragsabschluss stellt. Die Unterlagen müssen schriftlich übermittelt werden per Brief, Telefax, E-Mail oder auf einer CD.

Zu den Unterlagen, die vor Vertragsabschluss überreicht werden müssen, gehört auch ein „Produktinformationsblatt“. Es enthält in übersichtlicher und verständlicher Form diejenigen Informationen, die für den Abschluss und die Erfüllung des Vertrages besonders wichtig sind. Das sorgt für mehr Transparenz und erleichtert bei komplexeren Verträgen den Zugang zu den Vertragsbestimmungen.

Bei einer Lebensversicherung mit Überschussbeteiligung ist der Versicherer außerdem verpflichtet, eine Modellrechnung zur sogenannten Ablaufleistung zu überlassen. Darin sind Angaben zur Entwicklung der Versicherungssumme inklusive der Überschüsse, die der Lebensversicherer über die vertraglich garantierte Mindestverzinsung hinaus erwirtschaftet, enthalten. Die Berechnung muss von allen Versicherern auf einheitlichen Zinsgrundlagen erstellt werden. Die Details sind in der VVG-Informationspflichtenverordnung geregelt.

Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler müssen ihre Kunden auch von sich aus besser beraten. Das Beratungsgespräch ist auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden hin auszurichten und muss dokumentiert werden. Wenn Anlass besteht, hat der Versicherer auch Altkunden bei einem laufenden Versicherungsvertrag zu beraten. So ist ein Versicherer, der seinen Lebensversicherungsvertrag kündigen möchte, darauf hinzuweisen, dass auch die Möglichkeit besteht, den Vertrag ohne Prämienzahlung für eine bestimmte Zeit fortzusetzen.

Verletzen Berater oder Vermittler ihre Beratungs- oder Dokumentationspflichten, können sie sich schadenersatzpflichtig machen. Der Beratungsfehler ist über die Dokumentation, die dem Versicherungsnehmer zu übermitteln ist, feststellbar.

Verzichtet man als mündiger Bürger auf die Beratungspflicht, muss man dies gesondert schriftlich erklären. Sonst ist der Verzicht nicht wirksam.

Widerruf

Wer einen Versicherungsvertragsabschluss widerrufen will, kann dies innerhalb von zwei Wochen ohne jede Begründung tun.

Die Zweiwochenfrist beginnt auch hier erst, wenn man die Ware erhalten hat, das heißt, wenn die vollständigen Vertragsunterlagen sowie eine Belehrung über das Widerrufsrecht ausgehändigt worden sind. Bei Lebensversicherungen beträgt die Frist 30 Tage. Der Widerruf muss schriftlich – per Brief, Telefax oder E-Mail – erfolgen. Ist die Frist abgelaufen, kann man den Vertrag vorzeitig nur durch Kündigung beenden. Das ist allerdings in der Regel nur zu bestimmten Terminen möglich.

Beitragszahlungen

In der Regel sind die Beitragszahlungen, im Versicherungswesen auch Prämien genannt, jährlich zu entrichten. Wer eine halb-, vierteljährliche oder monatliche Zahlung vorzieht, muss sich auf geringfügig höhere Beiträge einstellen. Direktversicherer, also Versicherungen, die ohne Außendienst auskommen und mit den Versicherten per Internet und Post in Kontakt treten, sind oft billiger. Allerdings muss man bisweilen Abstriche beim Service in Kauf nehmen. Bei allen Versicherungen gilt es, pünktlich und regelmäßig den Beitrag zu entrichten, weil sonst der Verlust des Versicherungsschutzes droht.



Schadensfall

Sollte ein Schaden auftreten, gegen den man versichert ist, muss man diesen sofort melden (Schadensanzeige). Außerdem muss der Versicherte zur Aufklärung des Tatbestands beitragen und schwerwiegende Vorfälle wie Hausbrand, Einbruch oder Diebstahl auch der Polizei melden.

Im Schadensfall zeigt sich, wie gut eine Versicherung ist. Wie schnell wird die Meldung bearbeitet und ist die Entschädigung korrekt berechnet? So schwerwiegend der Schaden für den Betroffenen auch sein mag: Die Versicherung ist nicht verpflichtet, bestimmte Fristen einzuhalten, innerhalb deren sie entschädigen müsste. Sind die Ermittlungen zum Schadensfall aber nach einem

Monat noch nicht abgeschlossen, hat der Versicherte Anspruch auf einen angemessenen Vorschuss. Voraussetzung ist, dass die Leistungspflicht des Versicherungsunternehmens dem Grunde nach feststeht.

Gibt es Streit mit einem Versicherungsunternehmen, kann man sich an den Versicherungsombudsmann des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) wenden. Der Schlichter darf Beschwerden bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro für die Unternehmen verbindlich entscheiden. Bei höheren Streitwerten von bis zu 100.000 Euro darf er eine Empfehlung aussprechen.

Die privaten Krankenversicherer haben eine eigene Schiedsstelle, den Ombudsmann „Private Kranken- und Pflegeversicherung“.

Auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hilft mit Informationen und Möglichkeiten der Beschwerde weiter.

www.bafin.de

Ansprüche aus Versicherungsverträgen verjähren – wie alle sonstigen vertraglichen Ansprüche auch – einheitlich in drei Jahren. Verjährte Ansprüche können nicht mehr eingeklagt werden: Der Versicherer, der sich zu Recht auf Verjährung beruft, ist zur Leistung nicht verpflichtet.

TIPP

Die dreijährige Verjährungsfrist beginnt in der Regel mit dem Schluss des Jahres zu laufen, in dem die Versicherungsgesellschaft die notwendigen Feststellungen zum Versicherungsfall abgeschlossen und den Versicherten von ihrer Entscheidung über die Versicherungsleistung unterrichtet hat.

Kündigung

Eine dauernde Versicherung – also ein Versicherungsvertrag, der auf unbestimmte Zeit eingegangen wurde – kann man nur zum Schluss der laufenden Versiche-

rungsperiode kündigen (ordentliche Kündigung). Die Kündigungsfrist liegt zwischen einem (bei Kfz-Versicherungen) und drei Monaten. Die Versicherungsperiode beginnt und endet mit dem Beginn und dem Ablaufdatum des Versicherungsscheins (Police). Bei der Kfz-Versicherung sind Versicherungs- und Kalenderjahr gleich.

Manchmal werden Versicherungsverträge von vornherein über einen längeren Zeitraum abgeschlossen. Dann ist eine vorzeitige Kündigung grundsätzlich nicht möglich. Nach dem VVG besteht eine Ausnahme allerdings für Verträge, die für die Dauer von mehr als drei Jahren geschlossen worden sind. Der Versicherte kann solche Verträge mit einer dreimonatigen Frist zum Schluss des dritten oder jedes darauffolgenden Jahres vorzeitig kündigen.

Einen besonderen Anlass zu kündigen stellt der Schadensfall dar. Dann können beide Vertragsseiten kündigen. Die Kündigung ist nur bis zum Ablauf eines Monats nach Abschluss der Verhandlungen über die Entschädigung zulässig. Das Versicherungsunternehmen hat eine Kündigungsfrist von einem Monat einzuhalten. Der Versicherte kann fristlos kündigen oder jeden anderen Zeitpunkt zwischen dem Eingang beim Versicherer und dem Ende des laufenden Versicherungsjahres wählen. Wenn der Versicherte kündigt, muss er der Versicherung dennoch die Prämie bis zum Ende des Versicherungsjahres zahlen; nicht allerdings noch darüber hinaus. Deshalb empfiehlt es sich, die Kündigung zum Ende des Versicherungsjahres auszusprechen.



Lebensversicherung

Wer Ratenzahlungen vereinbart hat, kann eine Lebensversicherung zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts kündigen. Frühestens jedoch zum Schluss des ersten Versicherungsjahres. Es gilt hier eine Frist von einem Monat. Bei jährlichen Zahlungen ist die Kündigung

jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres möglich. Steuerlich geförderte Verträge (Riester-Renten) kann man mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres kündigen.

Wer jedoch eine Lebensversicherung mit Sparvorgang (Kapitallebensversicherung) kündigt, macht oft ein schlechtes Geschäft. Das zeigt der Vergleich Rückkaufswert mit den eingezahlten Beiträgen. Eine Alternative ist vielleicht eine Beitragsfreistellung (ohne Auszahlung). Wer das angesparte Kapital dringend benötigt, kann eventuell die Police auf dem Zweitmarkt verkaufen. Nähere Informationen geben die Verbraucherzentralen oder der Bund der Versicherten.

Krankenversicherung

Die gesetzliche Krankenversicherung ist zwar für die meisten Mitglieder eine Pflichtversicherung. Sie bietet aber weitgehende Wahlrechte: Jedes Mitglied kann zwischen mehreren Krankenkassen wählen. Eine bestehende Mitgliedschaft kann man nach einer Bindungsfrist von 18 Monaten kündigen, um dann in eine andere Krankenkasse zu wechseln. Die Kündigung wird wirksam, sobald das Mitglied seiner bisherigen Krankenkasse eine Mitgliedsbescheinigung der neuen Kasse vorlegt. Außerhalb der 18-Monats-Frist kann man aber auch dann kündigen, wenn die Krankenkasse einen Zusatzbeitrag erstmals erhebt, erhöht oder eine Prämienzahlung verringert. Freiwillig Versicherte können zur privaten Krankenversicherung ohne Einhaltung der Mindestbindungsfrist wechseln.

Wer privat versichert ist, kann seine Krankenversicherung grundsätzlich zum Ende jedes Versicherungsjahres mit einer Frist von drei Monaten kündigen. Für die ersten Jahre der Vertragslaufzeit wird jedoch häufig eine Mindestversicherungsdauer vereinbart. Auch diese Verträge sind aber nach einer Beitragserhöhung innerhalb

eines Monats kündbar. Insbesondere nach mehrjähriger Vertragslaufzeit sollte man eine private Krankenversicherung nicht vorschnell kündigen. Denn bei Neuverträgen müssen oft hohe Risikozuschläge in Kauf genommen werden, wenn Vorerkrankungen bestehen. Die Kündigung einer Krankheitskostenvollversicherung in der PKV wird zudem erst wirksam, wenn der Versicherungsnehmer nachweist, dass die versicherte Person bei einem neuen Versicherer ohne Unterbrechung versichert ist.

Beitragserhöhungen bei anderen Versicherungen

Auch langfristige Verträge zur Unfall-, Haftpflicht-, Glas-, Wohngebäude-, Hausrat- oder Rechtsschutzversicherung können nach einer Beitragserhöhung gekündigt werden. Bei Verträgen, die aus der Zeit vor dem 29. Juli 1994 stammen, gelten je nach Datum des Vertragsabschlusses unterschiedliche Prozentsätze bei der Beitragserhöhung, ab denen ein Kündigungsrecht besteht. Bei Versicherungen aus der Zeit nach dem 29. Juli 1994 ist die Kündigung bei jeder Erhöhung der Beiträge möglich. Diese muss aber innerhalb eines Monats nach der Mitteilung über die Erhöhung erfolgen.

i Umfassende Informationen zum Versicherungsvertragsrecht findet man auf der Internetseite des Bundesjustizministeriums unter www.bmj.de unter dem Thema „Verbraucherschutz“.

Datenschutz

Die Versicherungswirtschaft hat eine Datenbank, das „Hinweis- und Informationssystem (HIS)“, eingerichtet. Das HIS erfasst die Sparten Kfz-, Unfall-, Rechtsschutz-, Sach-, Lebens-, Berufsunfähigkeits-, Transport- und Reiserücktritt- sowie Haftpflichtversicherung. Versicherungen speichern darin Daten über ihre Versicherten,

um Risiken und Leistungsfälle besser prüfen zu können. Damit will man Versicherungsbetrug und -missbrauch vorbeugen. 2011 wurde das HIS grundlegend reformiert. Seitdem erfolgen Meldungen an das HIS nach vordefinierten, feststehenden Kriterien (atypische Schadenhäufigkeit, besondere Schadenfolgen, erschwerte Risiken, Auffälligkeiten im Schadens- oder Leistungsfall). Die Meldungen sind spartenspezifisch, separiert und nicht miteinander vernetzt.

Jede Meldung an das HIS muss dem Betroffenen vom Versicherer mitgeteilt werden. Jeder Versicherte hat die Möglichkeit, schriftlich zu erfragen, ob er in der Datei eingetragen ist. Anfragen müssen folgende Mindestangaben enthalten: Nachname (Geburtsname), Vorname, Geburtsdatum, aktuelle Anschrift, Voranschriften der letzten fünf Jahre. Sie sind nur per Post einzureichen bei der eigens dafür geschaffenen informa Insurance Risk and Fraud Prevention GmbH (IIRFP), Abteilung Datenschutz, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden. Diese Selbstauskunft ist einmal jährlich unentgeltlich. Ist eine Meldung zu Unrecht erfolgt, besteht ein Anspruch auf Berichtigung oder Löschung.

Eine „Risiko-Anfrage“ sollte man jedoch getrennt von einem Versicherungsantrag stellen, und zwar anonym. Eine anonyme Anfrage können Verbraucher bei Versicherungsberatern und -maklern stellen. Wer zum Beispiel mit Vorerkrankungen direkt einen Versicherungsantrag gegen Berufsunfähigkeit stellt, riskiert nicht nur, deswegen abgelehnt zu werden. Wegen seiner damit im HIS gespeicherten Daten verringert man außerdem die Erfolgsaussichten von Anträgen bei anderen Anbietern.



4

Dienst ist Dienst

4.1 Der Handwerker im Haus

Kostenvoranschlag und Auftrag

Wenn im Haus oder in der Wohnung Reparaturen die eigenen Heimwerkerkünste überfordern, ist ein Experte gefragt. Vor allem Störungen in der Elektroinstallation oder der Gas- und Wasserversorgung sollten Fachleute beheben.

Bevor man einen Handwerksbetrieb beauftragt, sollte man sich einen Überblick über die voraussichtlichen Kosten verschaffen. Bei größeren Aufträgen ist es ratsam, sogar mehrere schriftliche Angebote über die Ausführung der Leistung (Kostenvoranschläge) einzuholen. So lassen sich Stundensätze und Materialpreise vergleichen. Im Normalfall ist der Kostenvoranschlag kostenlos. Eine Vergütung hierfür darf ein Betrieb nur verlangen, wenn er vorab ausdrücklich auf die dadurch entstehenden Kosten hingewiesen hat.

Juristisch gesehen ist die Beauftragung eines Handwerkers in den meisten Fällen ein Werkvertrag. Man ist gut beraten, vor dem Auftrag zu klären, welchen Umfang die Arbeiten haben und wie viel Zeit sie in Anspruch genommen werden. Denn der Streit mit Handwerkern entzündet sich meist an der Dauer der Montage oder Reparatur. Deshalb gemeinsam mit dem Handwerker die Art der Arbeit schriftlich festlegen und eine Frist setzen.

Die im Kostenvoranschlag enthaltene Kalkulation ist unverbindlich. Wesentliche Preisüberschreitungen des Voranschlages, die sich während der Arbeiten ergeben, müssen dem Auftraggeber jedoch unverzüglich mitgeteilt werden. Dieser kann daraufhin den Vertrag kündigen, muss aber vereinbarte und bereits erbrachte Teilleistungen bezahlen. Wann eine wesentliche Preisüberschreitung vorliegt, lässt sich nicht in einer konkreten Prozentzahl ausdrücken, sondern bestimmt sich nach dem

jeweiligen Einzelfall. Als Richtschnur können Preisüberschreitungen von 15 bis 20 – in Ausnahmefällen 25 – Prozent als wesentliche Überschreitungen des Kostenvoranschlages gelten.

Auftraggeber und -nehmer können aber auch einen Festpreis ohne Möglichkeit der Überschreitung vereinbaren.

Ist die Arbeit erbracht, muss der Auftraggeber die Leistung abnehmen. Dies sollte in Anwesenheit des Handwerkers geschehen. Liegen Mängel vor, sollte man sich in jedem Fall seine Gewährleistungsrechte vorbehalten. Dies geschieht, indem man ausdrücklich erklärt, dass man trotz der Abnahme die Arbeiten in bestimmten Punkten immer noch für mangelhaft hält und dass man daher nicht auf seine Rechte verzichtet. Wegen der besseren Beweisbarkeit ist es am besten, dies genau schriftlich festzuhalten, beispielsweise auf dem Lieferschein. Ist alles in Ordnung, gilt es abschließend, die Rechnung genau zu überprüfen und mit der tatsächlichen Leistung zu vergleichen. Arbeiten ohne vorherigen Auftrag müssen nicht bezahlt werden.

Vorsicht vor Dienstleistern, die unangemeldet an der Türklingeln und Dachsanierungen, Fenstererneuerungen oder Ähnliches anbieten. Hier geht man ein hohes Risiko

TIPP Der Schlüssel steckt, die Tür fällt zu – und die Notlage ist da. Leider wird genau diese Situation häufig von unseriös arbeitenden Schlüsseldiensten ausgenutzt. Deshalb sollte man schon beim Anruf des Schlüsseldienstes detailliert nach den Kosten fragen, vor allem, was die Anfahrt kostet und ob gegebenenfalls Zuschläge wegen besonderer Arbeitszeiten (Nacht oder Sonntag) zu entrichten sind. Ist die Tür geöffnet, sollte man auf einer genauen schriftlichen Rechnung bestehen sowie den Namen des ausführenden Handwerkers notieren.

Weitere Informationen geben Verbraucherzentralen und regionale Handwerkskammern.

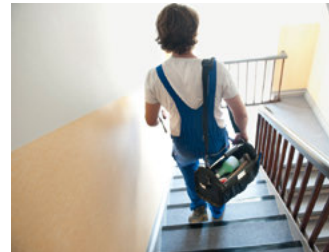
ein, weil es häufig an näheren Informationen über die Firma fehlt, die ihre Dienste anbietet. Auch hier greifen die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs über Haustürgeschäfte (siehe Kapitel 2.2). Das heißt: Ein so zustande gekommener Auftrag kann bis 14 Tage nach Abschluss widerrufen werden.

Verzug und Mängel

Vor allem folgende Vorkommnisse verursachen Konflikte bei Reparaturen oder Montagen:

Fall 1: Termine werden nicht eingehalten

Wichtig in dieser Situation ist, zu klären, ob ein Arbeitsbeginn festgelegt war. Ist das der Fall, so gerät der beauftragte Betrieb sofort nach Verstreichen dieses Termins in Verzug, wenn er die Verspätung zu verantworten hat. Bei ungenauen Terminangaben muss der Auftraggeber zunächst eine Mahnung schreiben. Lässt der Handwerker einen wieder sitzen, gerät er in Verzug. Die Folgen hieraus bestehen vor allem in der Schadenersatzpflicht der Werkstatt für etwaige Verzögerungsschäden sowie in einer verschärften Haftung dafür, dass die Leistung noch erbracht wird.



Hat man dem Handwerksbetrieb eine erneute angemessene Frist zur Leistung gesetzt und ist diese erfolglos abgelaufen, kann man

- vom Vertrag zurücktreten oder
- die Mehrkosten, die sich durch die Beauftragung einer anderen Firma ergeben, als Schadenersatz beim ersten Vertragspartner geltend machen. Dieser muss die ausgebliebene Leistung zu verantworten haben.

War der erste Betrieb preislich sehr günstig, sollte man sich für Schadenersatz entscheiden. Erhält man auf seiner Suche nach einer neuen Firma ein deutlich günstigeres Zweitangebot, sollte man vom Vertrag mit dem ersten Unternehmen zurücktreten.

TIPP



Fall 2: Die Tapete löst sich – die Arbeit ist mangelhaft

Nicht nur beim Kauf einer Ware, sondern auch beim Werkvertrag haben Kunden Rechtsansprüche. Diese bestehen zum einen in der „Erfüllung“ des Vertrages, wenn der Mangel vor der Abnahme der Leistung auftritt (siehe zum Beispiel Fall 1). Zum anderen gibt es das Recht auf „Nacherfüllung“, wenn man den Mangel erst später erkennt oder ihn sich bei der Abnahme vorbehalten hat. Die Kosten hierfür trägt jeweils der Handwerksbetrieb.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), die die Kosten einer Nacherfüllung auf den Kunden abwälzen, sind auch bei Werkverträgen unwirksam. Hier gilt es, wachsam zu sein: Manchmal argumentieren Handwerker, es handle sich um einen neuen Fehler, weshalb die Nachbesserung zulasten des Kunden gehe. Weitergehende Rechte hat man in der Regel nur, wenn man dem Handwerker eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gegeben hat und diese ergebnislos verstrichen ist. Dann kann man den Mangel selbst beseitigen und Ersatz für seine Aufwendungen verlangen, den Vertrag rückgängig machen (Rücktritt) oder eine Preismäßigung (Minderung) fordern. Wenn den Handwerker ein Verschulden trifft, kann man Schadenersatz in Geld verlangen.

Sicherlich ist es nicht immer sinnvoll, einen Vertrag rückgängig zu machen – vor allem dann nicht, wenn schon erhebliche Teile des Auftrags erledigt sind. Wenn zum Beispiel bei einem neu verlegten Teppichboden eine Ecke schlecht verklebt ist, hat es wenig Sinn, von dem Vertrag zurückzutreten. Hier bietet sich eher an, den Preis zu mindern. Dann findet man sich mit dem Fehler ab oder lässt ihn anderweitig beheben.

Ob Reparatur oder Schadenersatz, Rücktritt oder Preisminderung, auch beim Werkvertrag bestehen Verjährungsfristen für Gewährleistungsansprüche. Und zwar:

- bei „normalen“ Arbeiten an einer Sache wie Herstellung, Wartung, Veränderung, Planung: zwei Jahre,
- bei Bauwerken oder Planungs- und Überwachungsleistungen für Bauwerke: fünf Jahre,
- bei sonstigen Werken, zum Beispiel Gutachten, die sich nicht auf ein Bauwerk beziehen: drei Jahre.

Dies ist gesetzlich festgelegt. Davon kann ein Handwerksbetrieb oder sonstiger Dienstleister jedoch – wie beim Kaufvertrag – vertraglich abweichen. Das ist oft in den AGB geregelt, was aber nur begrenzt zulässig ist. Zudem gilt auch hier: Die AGB sind nur wirksam in den Vertrag mit einbezogen, wenn der Text des Vertragsangebotes darauf Bezug nimmt.



Üblicherweise schränken Unternehmen in ihren AGB die Gewährleistungsrechte ihrer Kunden auf bloße Nachbesserung ein. Das ist grundsätzlich zulässig, allerdings nur, wenn Rücktritt vom Vertrag und Minderung als nachrangige Rechte erhalten bleiben. Bei Bauleistungen kann das Rücktrittsrecht auch vollständig ausgeschlossen werden.

Zu Möglichkeiten der Streitschlichtung und Vermittlung siehe Kapitel 6.

Wer sein Haus oder seine Wohnung modernisiert oder renoviert, kann Steuern sparen. 20 Prozent von maximal 6.000 Euro des Arbeitslohns aus einer Handwerkerrechnung kann man in der Steuererklärung geltend machen, das sind bis zu 1.200 Euro. Das gilt für alle handwerklichen Renovierungs-, Erhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen, die im Haushalt anfallen.

TIPP

Wichtig: Nur der Arbeitslohn des Handwerkers, jedoch nicht das Arbeitsmaterial ist absetzbar. Handwerksbetriebe müssen daher ihre Rechnungen nach Arbeitslohn und sonstigen Kosten genau aufschlüsseln.

Handwerker aus Europa

Heutzutage kann man am heimischen PC Dienstleistungen aus ganz Europa vergleichen und erwerben. Doch: Welche Rechtsvorschriften gelten, welche Geschäftsmethoden sind im Nachbarland üblich, welche Vertragsklauseln sind typisch, was muss man beachten?

Zwar unterscheiden sich die Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten nach wie vor in mancher Hinsicht. Jedoch hat sich durch EU-Recht europaweit bereits ein Verbraucherschutzniveau durchgesetzt, das die Interessen aller europäischen Verbraucher gleichermaßen wahrt.

Das „Portal 21“, so benannt nach Artikel 21 der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie, hilft Verbrauchern bei der Entscheidung, einen Dienstleister aus dem EU-Ausland zu beauftragen. Denn zu jedem Land bietet das Portal Informationen über die Rechtslage etwa bei Haustürgeschäften, Internet oder Reisen.

›
www.portal21.de

4.2 Dienstleistung in Weiß: beim Arzt oder im Krankenhaus

Die Gesundheit sollte einem viel wert sein. Deswegen ist es ratsam, auf seine Rechte auch in diesem Zusammenhang nicht zu verzichten. Die Konsultation eines Arztes ist eigentlich nichts anderes als die Wahrnehmung einer Dienstleistung, für die man einen Behandlungsvertrag schließt. Der Arzt schuldet im Rahmen dieses Vertrages zwar nicht einen bestimmten Heilerfolg, auch wenn dieser im Regelfall das Ziel der ärztlichen Bemühungen ist; die Behandlung muss aber den anerkannten fachlichen Standards entsprechen.

Zu den Pflichten des Arztes gehört es außerdem, den Patienten vor einer Behandlung über mögliche Vor- und Nachteile, Behandlungsalternativen sowie Risiken auf-





zuklären und zu beraten. Denn eine medizinische Behandlung kann grundsätzlich nur durchgeführt werden, wenn der Patient damit einverstanden ist. Für den Patienten ist eine eingehende Information erforderlich, ob er eine Behandlung durchführen lassen will oder nicht. Daher ist eine umfassende und rechtzeitige Aufklärung durch den Arzt Voraussetzung für eine wirksame Einwilligung durch den Patienten.

Der Arzt ist auch dazu verpflichtet, alle wichtigen diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen zu dokumentieren und diese im Regelfall zehn Jahre aufzubewahren. Der Patient darf diese Unterlagen einsehen und auf eigene Kosten Kopien für sich verlangen.

Behandlungsfehler

Bei einem Behandlungsfehler kommt ein Schadenersatzanspruch des Patienten gegen den Arzt in Betracht, wenn dieser den Patienten durch den Fehler geschädigt hat. Hat die Behandlung im Krankenhaus stattgefunden, kommt unter bestimmten Voraussetzungen eine zusätzliche Haftung des Krankenhausträgers in Betracht. Ein Behandlungsfehler liegt vor, wenn die Behandlung nicht den anerkannten Regeln der ärztlichen Kunst entspricht. Maßgeblich hierfür ist der Stand der medizinischen Wissenschaft zum Zeitpunkt der Behandlung.

Beispiele für eine fehlerhafte Behandlung:

- Ein Medikament wird zu hoch dosiert oder vertauscht.
- Ein Medikament, das in die Vene gespritzt werden muss, wird versehentlich in die Arterie gespritzt.



- Bei Verdacht auf Krebs wird versäumt, eine Gewebeuntersuchung durchzuführen, oder ein Organ wird unnötig entfernt.

Voraussetzung für einen Schadenersatzanspruch des Patienten ist aber auch, dass der Arzt schuldhaft, das heißt vorsätzlich oder fahrlässig, gehandelt hat. Von Fahrlässigkeit spricht man, wenn der Arzt die erforderliche Sorgfalt außer Acht gelassen hat.

Haftung und Beweispflicht

Der Arzt haftet für sämtliche Vermögensschäden, die durch den Behandlungsfehler entstanden sind. Dies sind zum Beispiel Kosten für die weitere Behandlung und Verdienstausfall. Zu prüfen ist, ob auch Schmerzensgeldansprüche des Patienten bestehen.

Im Regelfall muss der Patient nachweisen, dass die Behandlung durch den Arzt fehlerhaft war, dadurch ein Schaden entstanden ist und der Arzt schuldhaft gehandelt hat. In bestimmten Fällen kommen jedoch Beweiserleichterungen in Betracht, was neuerdings im Patientenrechtegesetz geregelt ist. Zum Beispiel muss bei einem groben Behandlungsfehler nicht der Patient beweisen, dass die fehlerhafte ärztliche Behandlung einen Schaden verursacht hat. Vielmehr hat der Arzt zu belegen, dass der Schaden nicht auf den Fehler zurückzuführen ist. Somit ist die Patientenakte bei Streitigkeiten das wichtigste Dokument.

Sobald man den Verdacht hat, fehlerhaft behandelt worden zu sein, sollte man dies unverzüglich seiner Krankenkasse melden. Diese soll einen Patienten bei Schadenersatzforderungen wegen Behandlungsfehlern unterstützen (§ 66 des Fünften Sozialgesetzbuchs). **TIPP**

Schieds- und Gutachterstellen

Wer meint, falsch behandelt worden zu sein, sollte zunächst das Gespräch mit dem Arzt suchen. Zudem kann man Einsicht in die Behandlungsunterlagen nehmen oder einen Rechtsanwalt damit beauftragen. Führt das nicht zu einer Klärung, kann sich der Patient an die Ärztekammern wenden. Diese haben Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen eingerichtet, um es den Beteiligten zu erleichtern, Streitfälle in Arzthaftpflichtsachen außergerichtlich beizulegen.

,
www.bundesaerztekammer.de

Neue Wahlfreiheit: Vertragsmedikament oder Wunschmedikament

Krankenkassen können mit Arzneimittelherstellern Preisrabatte aushandeln. Durch solche Rabattverträge, zum Beispiel für oft verschriebene Arzneimittel, können die Kassen bei den Arzneimittelkosten sparen. Vertragsmedikamente unterscheiden sich in erster Linie lediglich durch den Preis. Die Wirkstoffe sind gleich. Für Patienten kann es jedoch individuelle Gründe geben, sich bewusst für ein bestimmtes, gegebenenfalls teureres Medikament zu entscheiden.

Seit Anfang 2011 können Versicherte frei wählen und sich für ein anderes als das rabattierte Medikament ihrer Kasse entscheiden. Wer diesen Weg gehen möchte, bezahlt zunächst sein Wunschmedikament in der Apotheke aus eigener Tasche. Die Rezeptkopie kann er dann bei seiner Krankenkasse zur Erstattung einreichen. Wie viel erstattet wird, orientiert sich am Listenpreis des rabattbegünstigten Arzneimittels, maximal bis zum geltenden Festbetrag. Insofern kann es sein, dass der Patient einen Teil der Kosten selbst tragen muss.

Vom Immunstatus bis zur Schönheitsoperation

Nicht immer übernimmt die Krankenkasse die Kosten eines Arztbesuchs. Dies gilt etwa bei kosmetischen Behandlungen wie dem Entfernen von Tätowierungen,

bei Impfungen vor der Reise oder bei einer umweltmedizinischen Beratung. Leistungen dieser Art sind medizinisch nicht notwendig beziehungsweise nicht wirtschaftlich, oder ihre Qualität und ihre Wirkung sind nicht ausreichend gesichert. Bei Behandlungen und Untersuchungen dieser Art spricht man von „Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL)“.

Der Gesetzgeber hat dieses Problem erkannt und eine Pflicht zur wirtschaftlichen Information über IGeL vorgesehen. Weiß der Behandelnde, dass eine vollständige Übernahme der Behandlungskosten durch die Krankenkasse nicht gesichert ist, ist er in der Pflicht: Er muss den Patienten vor Beginn der Behandlung schriftlich über die voraussichtlichen Kosten informieren.

Unterbreitet der Arzt eine Individuelle Gesundheitsleistung, dann sollte man Folgendes beachten:

- Die gesetzliche Krankenkasse zahlt grundsätzlich alle medizinisch notwendigen Behandlungen. Deshalb ist genau zu prüfen, ob die selbst zu finanzierende Zusatzbehandlung wirklich erforderlich ist. Es empfiehlt sich immer eine Rücksprache mit der Krankenkasse.



- Für die vorgeschlagene Individuelle Gesundheitsleistung sollte man immer ein schriftliches Angebot beziehungsweise einen Kostenvoranschlag verlangen. Dabei muss der Arzt die angegebenen Kosten nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) erläutern.

Vor der Zustimmung zu einer Individuellen Gesundheitsleistung sollte man mit dem Arzt klären:

- Welchen Nutzen hat die zusätzliche Behandlung?
- Welche wissenschaftlichen Untersuchungen gibt es zu dieser Methode?
- Welche Risiken sind mit der Behandlung verbunden?
- Gibt es Behandlungsalternativen?
- Was passiert, wenn man sich gegen die Behandlung entscheidet?

Jeder kann sich zum Thema „IGeL“ an Patientenberatungen, an die Verbraucherzentralen oder auch an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung wenden. Auf der Website des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen finden sich ausführliche Informationen und Bewertungen bestimmter Individueller Gesundheitsleistungen.

›
www.patientenbeauftragter.de
www.mds-ev.org
www.igel-monitor.de

Gut betreut im Alter

Immer mehr Menschen stehen vor der Entscheidung, in ein Seniorenheim zu gehen. Dieser Schritt bedeutet für die Betroffenen in der Regel einen erheblichen Einschnitt. Er muss häufig innerhalb kurzer Zeit geschehen. Bei der Suche nach einem geeigneten Seniorenheim ist neben einer guten Pflege immer mehr die Frage nach der angebotenen Wohnqualität wichtig.

Datenbank zur Lebensqualität in Heimen



Unter www.heimverzeichnis.de betreibt die Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung (BIVA) e.V. eine bundesweite unabhängige Datenbank zur Lebensqualität in Altenpflegeeinrichtungen. Heime, die in den drei Bewertungsteilen Menschenwürde, Autonomie und Teilhabe jeweils 80 Prozent der Kriterien erfüllen, bekommen den „Grünen Haken“ für ihre Verbraucherfreundlichkeit verliehen. Damit sind sie auch in der Datenbank gekennzeichnet.



5

Daten schützen und sichern

Wenn wir die Wohnung verlassen, schließen wir die Wohnungstür ab. Ungebetenen Gästen wollen wir den Zutritt zu unserem Eigentum verwehren. Mit unseren persönlichen Daten gehen wir häufig nicht so sorgfältig um. Dabei sind selbst scheinbar belanglose Daten wie Postanschrift, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer für viele, insbesondere Unternehmen, von großem Interesse. Denn sie geben ihnen die Möglichkeit, den eigenen Kundenstamm durch Werbung zu erweitern. Es gibt sogar Unternehmen, deren Geschäftsgrundlage es ist, Adressdatenbanken und Kundenprofile zu erstellen und zu verkaufen.

In welcher Größenordnung Daten gehandelt werden, zeigte sich bereits Ende 2008, als es dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gelang, sechs Millionen Datensätze für nur 850 Euro zu erwerben – davon vier Millionen mit Kontoverbindungen. Fast 120.000 Datensätze erhielt der vzbv rund ein Jahr später aus einem sozialen Netzwerk im Internet. Die Inhalte stammten aus geschützten Bereichen und sollten nicht öffentlich zugänglich sein.

Datenschutz fängt im Kopf an

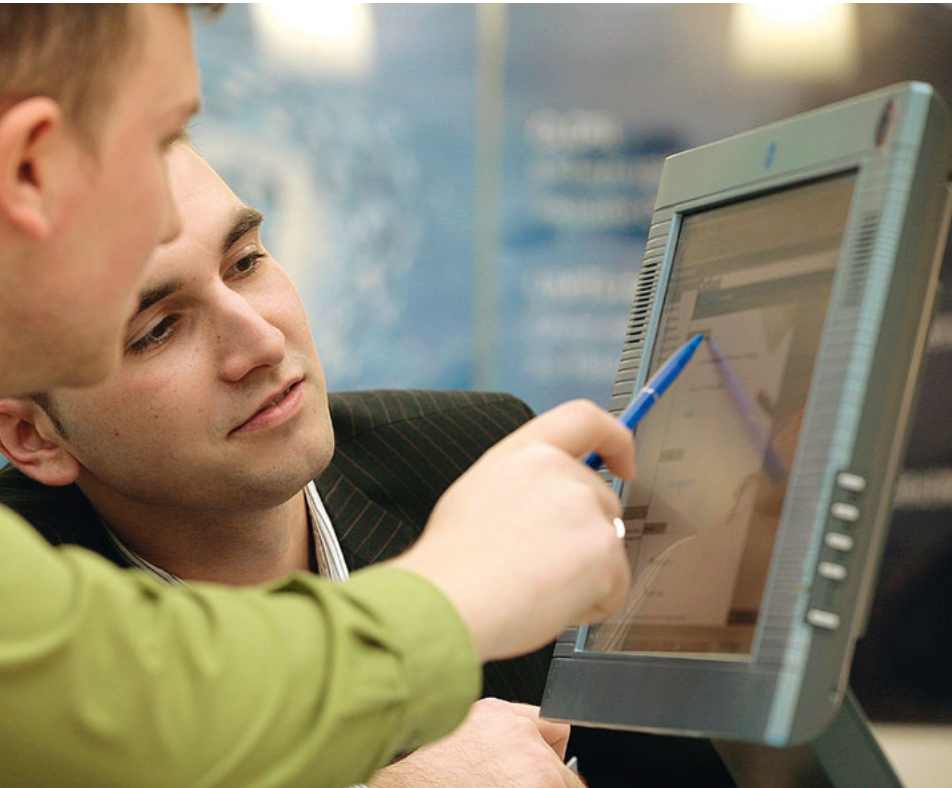
Der gesetzliche Datenschutz sieht strenge Regeln für den Umgang mit Daten vor. Unternehmen und andere nicht öffentliche Stellen dürfen personenbezogene Daten nur unter bestimmten Voraussetzungen erheben, speichern, nutzen oder an Dritte übermitteln. Grundsätzlich ist dies beispielsweise erlaubt, wenn es für die Durchführung eines Vertrages oder zur Wahrung eigener berechtigter Interessen erforderlich ist – zum Beispiel, um die eigene Kundschaft zu betreuen.

Es ist zudem erlaubt, Daten zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen, wenn es sich um allgemein zugängliche Daten handelt. Zumal dann, wenn der Kunde hierin wirksam eingewilligt hat. Ist eine entsprechende Einwil-



ligungsklausel in den Vertragsformularen enthalten, muss sie allerdings besonders hervorgehoben sein.

Ein wichtiger Grundsatz des Bundesdatenschutzgesetzes ist: Jeder soll selbst über die Preisgabe und Verwendung der eigenen Daten entscheiden können. Jeder kann auch unter den im Bundesdatenschutz näher geregelten Voraussetzungen Auskunft über seine persönlichen gespeicherten Daten verlangen. Wenn zu Unrecht Daten über eine Person erhoben und gespeichert werden, kann diese fordern, dass der dafür Verantwortliche das Datenmaterial löscht.



Mit den Daten geizen

Man sollte stets darauf achten, was man unterschreibt – egal, was man bestellt, kauft oder in Auftrag gibt. Die Novelle des Bundesdatenschutzgesetzes von 2009 schränkt die Möglichkeiten ein, personenbezogene Daten für Werbung, Markt- und Meinungsforschung zu nutzen und zu verarbeiten. Wie viel Verbraucher an Werbung bekommen, hängt vor allem davon ab, wie sorgfältig sie mit ihren Daten umgehen.

Für zusammengefasste sogenannte Listendaten (Gruppenzugehörigkeit, Name, Anschrift, Geburtsjahr, Beruf sowie akademische Grade und Titel) gilt: Für Werbezwecke dürfen Dritte diese grundsätzlich nur mit Einwilligung der Dateninhaber verarbeiten. Ausnahmen sind:

- Eigenwerbung gegenüber den bisherigen Kunden.
- Eigenwerbung mittels Angaben aus allgemein zugänglichen Adress-, Rufnummern- oder Branchenverzeichnissen, berufsbezogene Werbung an die berufliche Anschrift.
- Auch Spendenwerbung gemeinnütziger Organisationen bedarf keiner Einwilligung, wenn lediglich Listendaten genutzt werden.
- Einer Einwilligung bedarf es ferner nicht, wenn der Betroffene anhand der Werbung erkennen kann, welches Unternehmen seine persönlichen Daten hierfür übermittelt oder genutzt hat. Bei einer Nutzung eigener Kundendaten für fremde Werbezwecke muss das nutzende Unternehmen – neben dem werbenden – aus der Werbung eindeutig erkennbar sein. Kommt es zu einer oder mehreren Datenübermittlungen für Werbezwecke, muss das übermittelnde Unternehmen für zwei Jahre jeweils Herkunft und Empfänger dokumentieren und auf Anfrage dem Betroffenen hierüber Auskunft erteilen. Auch danach muss aus der Werbung jedenfalls eindeutig hervorgehen, wer die Daten erstmals erhoben hat.

Beruft sich ein Unternehmen darauf, man hätte mündlich eingewilligt, die Daten für Werbezwecke verarbeiten oder nutzen zu dürfen, so muss es sich dies zuvor von einem schriftlich bestätigen lassen. Will ein Unternehmen eine schriftliche Einwilligung zur Werbung bereits in einem Vertrag zusammen mit anderen Einwilligungen einholen, muss die Werbeeinwilligung in dem Dokument – etwa durch eine große oder fette Schrift – erkennbar hervorgehoben werden.

Und: Den Abschluss eines Vertrages darf ein Unternehmen nicht davon abhängig machen, dass der Verbraucher gleichzeitig einwilligt, Werbung zu erhalten. Es sei denn, gleichwertige Leistungen sind in zumutbarer Weise „auf dem Markt“ auch ohne Einwilligung in Werbung erhältlich.

Muss ein Betroffener nicht einwilligen, behält dieser das Recht, der Verarbeitung oder Nutzung seiner Daten zu widersprechen. Wer diesen Widerspruch nicht beachtet, dem droht ein Bußgeld. Über sein Widerspruchsrecht ist der Betroffene bereits bei der ersten werblichen Ansprache oder der Begründung eines Vertragsverhältnisses zu unterrichten. Für den Widerspruch darf ein Vertragspartner keine strengere Form verlangen als für die Begründung des Vertragsverhältnisses.

Das Bundesdatenschutzgesetz enthält außerdem verschärfte Sanktionen bei Zuwiderhandlung. So sind bei formalen Verstößen Bußgelder bis zu 300.000 Euro möglich. Wenn Verstöße zu weitergehenden Gewinnen führen, kann das Bußgeld entsprechend höher ausfallen. Zudem gibt es erweiterte Eingriffsbefugnisse der Aufsichtsbehörden. Diese können unzulässige Datenverarbeitungen als letztes Mittel sogar untersagen.

Bei den Verbraucherzentralen sind Musterbriefe für den Widerruf einer Einwilligung in die Datenweitergabe erhältlich.

TIPP

Wer meint, durch den Umgang mit seinen Daten seitens einer nicht öffentlichen Stelle in seinen Rechten verletzt zu sein, kann sich an die Aufsichtsbehörde des jeweiligen Landes wenden. Die örtliche Zuständigkeit richtet sich nach dem Sitz der nicht öffentlichen Stelle.

Die Anschriften der Landesbehörden können zum Beispiel auf der Website des Bundesdatenschutzbeauftragten abgerufen werden: www.bfdi.bund.de.

Kundenkarten haben nicht nur Vorteile

Jeder Deutsche hat inzwischen im Durchschnitt vier Kundenkarten in seiner Brieftasche. Sehr verbreitet sind „PAYBACK“ und „DeutschlandCard“, bei denen verschiedene Unternehmen zusammenarbeiten. Außerdem gibt es Hunderte von Bonuskarten einzelner Firmen. Für den Verbraucher besteht der Reiz darin, mit den Karten Punkte bei angeschlossenen Partnerunternehmen (etwa Supermärkte, Möbelgeschäfte, Reisebüros) zu sammeln und dafür Rabatte beim Einkauf oder einen speziellen Bonus zu erhalten. Hinzu kommen noch Coupons mit höheren Rabatten zum Beispiel für Sonderverkaufsaktionen. Wie die Zeitschrift „Finanztest“ in einer Untersuchung feststellte, ist die Ersparnis jedoch gering. Sie liegt oft nur zwischen 0,5 und 3 Prozent, sofern sich die Sammelpunkte überhaupt in Geld umrechnen lassen.

Den Anbietern geht es mit der Karte nicht nur darum, Kunden an ihr Haus zu binden. Die persönlichen Daten, die der Verbraucher bei der Beantragung der Karte angeben muss und die beim Einsatz der Karte entstehen, sind wertvolles Kapital. Sie ermöglichen es, zielgenau für einzelne Produkte zu werben. Von finanziellem Nutzen sind solche Karten zudem, wenn die Daten an andere Firmen weiterverkauft werden.



Besitzer von Kundenkarten müssen Briefwerbung in Kauf nehmen, wenn sie bei Vertragsabschluss eine entsprechende Einwilligungsklausel in den Geschäftsbedingungen nicht gestrichen haben.

Das Datenschutzrecht schützt Verbraucher besser vor Werbung per E-Mail, Telefax oder SMS: Sie ist nur erlaubt, wenn der Empfänger ausdrücklich zugestimmt hat.

TIPP Bevor Sie unterschreiben, stets nach Informationen suchen, wofür Ihre Daten verwendet werden, gegebenenfalls widersprechen. Das Datenschutzgesetz verlangt, dass die Anbieter ihre Kunden klar darauf hinweisen, welche Daten sie erheben und was sie damit tun.

„Fußstapfen“ im Internet

Auch im Internet gilt der Datenschutz. Trotzdem gibt es unter den Anbietern insbesondere kommerzieller Seiten viele schwarze Schafe, die es damit nicht so genau nehmen. Deswegen ist höchste Aufmerksamkeit geboten: Man sollte sich auf den Websites, über die man etwas bestellt, informieren, wie der Onlineanbieter die erhobenen Daten, die beim Bestellvorgang anfallen, weiterverwendet.

Viele Menschen gehen mit ihren Daten im Internet fahrlässig um. Sie offenbaren sich und ermöglichen jedermann einen Zugang zu persönlichen Daten: Zum einen tun sie dies über eine persönliche Homepage oder auch in sozialen Netzwerken. Zum anderen, indem sie Onlineformulare bis ins Detail ausfüllen. Die einzelnen Daten für sich genommen scheinen wenig wert; interessant werden sie erst in der Kombination. Denn aus vielen Detailinformationen lässt sich ein konkretes Bild von einer Person konstruieren, das unter Umständen sämtliche Lebensbereiche (Beruf, familiäre Situation, Finanzen und Freizeitbeschäftigungen) abdeckt.

Vor allem Gewinnspiele, Preisausschreiben und Dienste, die sich nur nach dem Ausfüllen langer Fragebögen nutzen lassen, versorgen Datenspione mit vielen Informationen. Deswegen ist Datensparsamkeit im Netz das erste Gebot. Es gilt, nur sehr reduziert Angaben über die eigene Person zu machen. Insbesondere sollte man die E-Mail-Adresse nicht sorglos weitergeben. Oftmals ist das Anlegen einer zweiten E-Mail-Adresse sinnvoll, die man nur im Bekannten- und Freundeskreis einsetzt.

Richtig surfen



Datensparsamkeit: Je weniger von der eigenen Privatsphäre zugänglich ist, desto weniger Angriffsfläche haben unbefugte Nutzer und potenzielle Betrüger. Fragen nach Alter, Hobbys, Wohnort oder Einkommen in Onlineformularen nicht beantworten.

Privatleben: Das Internet vergisst nichts. Dies sollte man bei jeder Veröffentlichung im Internet bedenken.

Anbietercheck: Beim Ausfüllen von Formularen auf Datenschutzerklärungen achten. Man sollte stets von seinem Recht Gebrauch machen, der Datenweitergabe an Dritte zu Werbezwecken zu widersprechen.

Einspruch per Einschreiben: Kosten verstecken sich oft im Kleingedruckten. Unberechtigte Forderungen sollte man zurückweisen – möglichst per Einschreiben mit Rückschein.

Benutzername: Man sollte sich stets überlegen, ob man sich mit dem echten Namen oder einem Spitznamen („Nickname“) anmeldet.

Soziale Netzwerke: Stets zurückhaltend sein, wenn es darum geht, persönliche Informationen preiszugeben. Man sollte sich über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Netzwerks und die Bestimmungen zum Datenschutz erkundigen. Ebenso ist kritisch zu prüfen, welche Rechte an den eigenen Daten man durch seine Registrierung und Nutzung den Betreibern einräumt.

Suchmaschinen: Bei der Anmeldung zu einer Internetgemeinschaft sollte man darauf achten, dass das Profil nicht über Suchmaschinen auffindbar ist.

Eigener Ruf: Regelmäßig mithilfe der Suchmaschinen prüfen, was über einen selbst im Netz steht.

Urheber- und Persönlichkeitsrechte: Wenn jemand unerlaubt Fotos oder Texte von einem ins Netz gestellt hat, kann man von demjenigen verlangen, dass er diese löscht. Jeder hat ein „Recht am eigenen Bild“.

Passwörter: Möglichst nicht ein Passwort für mehrere Dienste verwenden. Es sollte mindestens acht Zeichen lang und eine zufällige Reihenfolge von Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen sein.

›
[www.bsi-fuer-buerger.de/
SozialeNetzwerke](http://www.bsi-fuer-buerger.de/SozialeNetzwerke)

Machenschaften per Mausclick

Immer mehr Menschen gehen online, zugleich aber leider ebenso mehr und mehr Kriminelle. Deren Ziel: persönliche Daten zu stehlen, um sich damit einen – meist finanziellen – Vorteil zu verschaffen.

Klassische Phishing-Mails (Kunstwort aus „password“ und „fishing“), um Kunden auf gefälschte Websites von

Kreditinstituten zu locken, gibt es kaum noch. Inzwischen setzen Datendiebe fast ausschließlich sogenannte Trojanische Pferde ein. Das sind Schadprogramme, die sich harmlos getarnt Eingang im Computer verschaffen.

Vor wenigen Jahren missbrauchten Betrüger vorwiegend noch Nutzerdaten von Onlinebanking und Kreditkarten. Mittlerweile sammeln sie nicht mehr nur kurzfristige Zugangs- und Transaktionsdaten. Informationen zur Identität wie etwa Geburtsdatum, Anschrift und Führerscheinnummer sind ebenfalls begehrt. Denn sie werden zum Beispiel in E-Commerce-Angeboten eingesetzt, um andere Internetuser zu betrügen.

Identitätsdiebstahl wird aber nicht nur durch die kriminelle Energie von Betrügern ermöglicht, sondern zunehmend durch aktives Zutun der Nutzer vereinfacht. Die Popularität von sozialen Netzwerken, in denen Mitglieder freiwillig eine Vielzahl privater Daten preisgeben, lädt zum Identitätsdiebstahl geradezu ein.

Einfallstor „Schadprogramme“

Die Einteilung von Schadprogrammen in verschiedene Kategorien wie Viren, Würmer, Trojanische Pferde wird zunehmend schwierig. Denn die meisten Schadprogramme verfügen inzwischen über mehrere Schadfunktionen. So kann beispielsweise ein Trojanisches Pferd über Backdoor- und Spyware-Funktionen verfügen. Backdoor- und Spyware-Funktionen sind heimliche Programme, die auf einen Fernzugriff abzielen. Mit einem Keylogger können heimlich die Eingaben des Benutzers am Computer mit protokolliert werden. Das dient der Rekonstruktion – auch zur externen, missbräuchlichen Überwachung. Wenn ein Trojanisches Pferd einen befallenen Computer an ein Botnetz anschließt, kann der Computer im Onlinezustand damit heimlich ferngesteuert werden. Kriminelle verwenden diese Methode, um Websites lahmzulegen oder auch Spams zu versenden. Derart aufgebaute Bot-



netze werden sogar an Dritte vermietet! Dieses Problem hat zuletzt stark zugenommen. Möglich ist das durch die gestiegene Zahl an Breitbandanschlüssen fürs Internet. Hinzu kommt, dass nicht wenige Computer wegen der Flatrates rund um die Uhr angeschaltet sind. Zudem verfügen die meisten Computer über Updatefunktionen, sodass neue Programme oder Tarnmechanismen jederzeit nachgeladen werden können.

Haben Bürger bis vor einigen Jahren die meisten Schadprogramme noch per E-Mail versandt, geht die Gefahr mittlerweile zunehmend von sogenannten Drive-by-Downloads aus. Angreifer manipulieren dabei vermehrt auch seriöse Websites, um vom Nutzer unbemerkt Schadcodes auf den PC zu schleusen. Ausgenutzt werden hierzu Sicherheitslücken in Webbrowsern wie Internet Explorer, Mozilla Firefox oder in installierten Zusatzkomponenten (Plug-ins). Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik sieht die meisten Schwachstellen in Webbrowsern mit ActiveX-Steuerelementen, die zur Darstellung von aktiven Inhalten verwendet werden.

Clevere Konfiguration und sichere Software

Jedem muss klar sein: So flüchtig das Internet erscheint und so schnell man sich durchklicken kann, so breit ist die Datenspur, die man im Netz hinterlässt. Das liegt vor allem an der „Redseligkeit“ der Rechner. Schon der sogenannte Proxy Server des eigenen Internetproviders speichert die IP-Adresse, die Identifikationsnummer jedes Rechners, und auf welche Inhalte dieser zugreift. Zusätzlich fragt der Proxy Server oft noch die Browserversion des Nutzers ab, außerdem Daten zum Betriebssystem und zur Konfiguration des Rechners.

Der Nutzer gibt also schon jede Menge Daten preis, sobald er einfach nur ins Netz geht. Um sich in diesem zwangsläufig öffentlichen Raum so sicher wie möglich zu bewegen, bedarf es also guter Ausrüstung. Diese fängt



mit der installierten Software an: Mit der richtigen Software und den richtigen Einstellungen zum Beispiel am Webbrowser ist viel gewonnen. Gegen Bedrohungen wie Trojanische Pferde, Viren, Cookies oder die Cookie-ähnlichen Webbugs (Wanzen) gibt es mittlerweile Softwarelösungen, die Unternehmen im Internet zum überwiegenden Teil für Privatanwender kostenlos anbieten. Es gibt folgende Sicherheitssoftware:

- Firewalls schützen vor unberechtigtem Zugriff von außen,
- Kryptografieprogramme verschlüsseln Daten,
- digitale Signaturen ermöglichen bei elektronischen Rechtsakten, die Echtheit von Identitäten zu prüfen,
- Antivirusprogramme filtern Viren aus den E-Mails und spüren Trojanische Pferde auf,
- Spamfilter fischen unerwünschte Werbung aus dem Posteingang.

Man sollte stets darauf achten, für jede der genannten Gefahren Sicherheitsvorkehrungen zu treffen und nicht nur für eine. Ein konstant zunehmender Trend ist das – auf Fehlern in der benutzten Software beruhende – Ausnutzen von Sicherheitslücken durch entfernte Angreifer. Wichtig sind daher regelmäßige Up-dates der auf dem Rechner installierten Software, insbesondere der Antiviren-Schutzprogramme und des Betriebssystems.

Bei Cookies handelt es sich um kleine Textinformationen, die auf dem Rechner gespeichert werden, um diesen und damit den einzelnen Nutzer „wiederzuerkennen“. Es gibt unproblematische und datensensible Cookies – je nachdem, für wie lange sie sich selbst auf einem Rechner installieren. „Session Cookies“, die nach Schließen des Browsers verschwinden, sind weniger problematisch: Sie ermöglichen das bequeme Surfen auf einer Seite. Zum Beispiel kann dank der Session Cookies, die ein Onlineshop setzt, ein User seinen „Warenkorb“ füllen und sich auf den Seiten des Onlineshops beliebig bewegen, ohne die getroffene Vorauswahl an Produkten zu verlieren.

TIPP

Doch sogenannte persistente Cookies, die sich zum Teil auf Jahre im PC ein-nisten, setzen Internetanbieter gezielt ein, um Aufschluss über das Surf-verhalten anderer zu erhalten. Deswegen sollte man bei den Einstellungen des Browsers Session Cookies zulassen und persistente Cookies sperren, auch wenn sich das bei manchen Webforen einschränkend auswirkt.

Es ist empfehlenswert, eine Firewall und die Antiviren-Schutzsoftware zu installieren und diese sowie die auf dem Rechner genutzte Software aktuell zu halten. Sodann empfehlen sich regelmäßige Updates des Betriebssystems.

Auch bei **Mobiltelefonen** sind die Sicherheitsrisiken nicht zu unterschätzen. Viren, die sich über den Download von Klingeltönen, Logos, Bildschirmscho-nern, Musikstücken und Handyspielen ausbreiten, können beträchtliche Kos-ten verursachen. Schalten Sie also nicht benötigte Funkschnittstellen Ihres Handys ab. Deaktivieren Sie die Bluetooth-Funktionen standardmäßig und aktivieren Sie sie immer nur so lange, wie Sie sie konkret benötigen.

Onlinebanking

Mittlerweile ist Onlinebanking für mehr als die Hälfte der deutschen Internetnutzer eine Selbstverständlich-keit. Dafür gibt es gute Gründe: Onlinetransaktionen sind günstiger als Geschäfte am Bankschalter und sind rund um die Uhr möglich. Leider ist das Onlinebanking aber mit einigen Risiken verbunden. Die Banken bemü-hen sich deswegen verstärkt um Schutzmaßnahmen, damit der Datentransfer via Internet sicher abläuft. Ein Teil der Verantwortung liegt jedoch beim Onlinekunden.

Die weiter oben beschriebenen Schutzmaßnahmen sind daher insbesondere auch für Internetnutzer, die das Onlinebanking nutzen, Standard.

Noch immer versuchen Kriminelle, an die Transaktions-daten von Onlinebanking-Nutzern zu gelangen. Dem Bundeskriminalamt wurden für das Jahr 2011 über 6.400



Phishing-Fälle gemeldet. Im Jahr 2010 waren es gut 5.300 und 2009 sogar erst knapp 3.000 gemeldete Fälle.

)
www.bka.de/Cybercrime

Ein seriöses Kreditinstitut würde niemals seine Kundschaft per E-Mail auffordern, einem Link zu folgen, um persönliche Daten wie PINs (persönliche Identifikationsnummern) und TANs (Transaktionsnummern) einzugeben. Erhält man dennoch eine solche E-Mail, sollte man stets bei der Bank nachfragen.

Folgende Anhaltspunkte weisen auf einen Phishing-Angriff hin:

- Der Log-in-Prozess dauert ungewohnt lange und/oder die Verifizierung beziehungsweise die angezeigten Informationen sehen anders aus als auf der echten Website,
- es werden mehr Informationen abgefragt als eigentlich nötig, zum Beispiel wird ein zusätzlicher Nachweis oder unnötige persönliche Informationen verlangt und
- im Browser ist kein Schlosssymbol zu finden; denn legitime Websites, die vertrauliche Informationen abfragen, verschlüsseln die Seite mit dem Netzwerkprotokoll „Secure Sockets Layer (SSL)“, das durch ein Schlosssymbol in der unteren Leiste der Website angezeigt wird.

Damit der Verbraucher nicht in eine Falle tappt, sollte er sich immer vergewissern, mit wem er es zu tun hat. Die Adresse des Kreditinstitutes sollte man zu diesem Zweck am besten immer selbst direkt in den Browser eingeben beziehungsweise gespeicherte Lesezeichen hierfür verwenden. Ein Indiz dafür, dass man sich auf der geschützten Seite seiner Bank befindet, ist der Beginn der Internetadresse mit „https://“.

)
www.bsi.de
www.bsi-fuer-buerger.de
www.bfdi.bund.de
www.klicksafe.de

Vorsicht, Rechtsverstoß!

Das Internet ist grenzenlos. Das heißt aber nicht, dass man auch alle dort abrufbaren Dateien – insbesondere Musik, Filme und Software – uneingeschränkt nutzen kann. Musikstücke, Filme und etwa Spiele sind das Ergebnis oft jahrelanger kreativer Arbeit. Deswegen haben ihre Urheber ein Recht darauf, dass die Nutzung ihrer Werke bezahlt wird – es sei denn, sie geben diese selbst frei.

Wer zum Beispiel Musik illegal aus einer Tauschbörse herunterlädt, muss mit Folgen rechnen. Über die IP-Adresse des Rechners lässt sich feststellen, wann und wie der Inhaber des Onlineanschlusses die Börse genutzt hat. Die mögliche Folge: Post von einem Anwalt. Darin verlangt er, eine Unterlassungserklärung zu unterschreiben. Es kann eine Klage wegen Verletzung der Urheberrechte drohen. Außerdem kann der Anwalt bislang einige Tausend Euro an Schadenersatz und anteilige Anwaltskosten fordern. Zum Schutz des Verbrauchers vor unseriösen Geschäftspraktiken sieht ein Gesetzentwurf der Bundesregierung vor, den Streitwert, das heißt den Geldwert des eingeklagten Beseitigungs- oder Unterlassungsanspruchs, auf in der Regel 1.000 Euro zu begrenzen. Die Anwaltskosten beliefen sich damit auf rund 155 Euro.

Grundsätzlich ist es erlaubt, Lieder und Filme sowie Software für den privaten Gebrauch herunterzuladen. Doch gilt dies nur, wenn sie nicht aus offensichtlich rechtswidrigen Quellen stammen. Das heißt, Nutzer dürfen die Werke weder zum Download anbieten noch selbst herunterladen, wenn diese urheberrechtlich geschützt sind. Dies ist oft bei Liedern oder Filmen der Fall, die gerade erst in den Hitparaden beziehungsweise in den Kinos laufen.

Wer sich mit einer Abmahnung und Schadenersatzforderung konfrontiert sieht, sollte Folgendes tun: **TIPP**

- sofort juristischen Rat einholen, am besten bei einem Urheberrechtsspezialisten,
 - Frist verlängern lassen: Eine möglicherweise geforderte Unterlassungserklärung nicht sofort abgeben, sondern stattdessen eine Fristverlängerung beantragen,
 - Forderungen und Abmahngebühren durch einen Anwalt prüfen lassen: Auch für den Fall, dass die Abmahnung berechtigt ist, sind Schadenersatzforderungen und die davon abhängigen Gebühren des gegnerischen Anwalts oft zu hoch. Bei Bagatellverstößen sind sie auf 100 Euro begrenzt.
-

SCHÖNFELDER
**Deutsche
Gesetze**
Ergänzungsband

SCHÖNFELDER
**Deutsche
Gesetze**

Bedürftige Kurz-Kommentare

Palandt

**Bürgerliches
Gesetzbuch**

bearbeitet von
Bassenge, Brudermüller, Dierckx,
Edenhofer, Ellenberger, Emswiler,
Sprau

6

Recht haben,
Recht bekommen

Sei es bei der Reklamation fehlerhafter Ware oder etwa bei einem Streit um Schadenersatz: Verbraucher sind meist nicht so gut gerüstet wie die Gegenseite. Unternehmen verfügen oft über ganze Rechtsabteilungen und sind auf diese Weise für rechtliche Auseinandersetzungen gewappnet. Die wichtigsten Anlaufstellen in Streitfragen wie allen anderen verbraucherrechtlichen Fragen sind die Verbraucherzentralen und die örtlichen Verbraucherberatungsstellen.

Neben der allgemeinen Information über Verbraucherrechte gibt es dort kompetente Rechtsberatung und eventuell auch eine Vertretung im Streitfall gegen ein Unternehmen. Das kann beispielsweise dadurch geschehen, dass die Verbraucherschützer mit der Gegenseite in Kontakt treten. Daneben können Verbraucherzentralen an sie abgetretene Forderungen auch gerichtlich geltend machen. Bei Zahlungsklagen vor den Amtsgerichten können sie Verbraucher als Bevollmächtigte vertreten. Jährlich setzt sich allein der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) in rund 400 Fällen wegen Verstoßes gegen Verbraucherrechte juristisch ein.

)
www.vzbv.de

Außergerichtliche Streitschlichtung

Wer sich zum Beispiel mit einem Verkäufer erfolglos streitet, sollte zunächst versuchen, bei der Geschäftsführung Gehör und Recht zu bekommen. Erfolgt keine Einigung, ist der nächste Schritt, sich an einen Schlichter (Schlichtungs- oder Schiedsstelle, Ombudsmann, Einigungsstelle, Vermittlungsstelle, Gütestelle oder Ähnliches) zu wenden. Ein Schlichtungsverfahren – für den Verbraucher häufig kostenfrei – ist der Klage vorzuziehen. Denn ein Gerichtsprozess kann sehr teuer werden.

Bei der Auswahl der richtigen Schlichtungsstelle helfen die Verbraucherzentralen. Hier einige Beispiele:

Handel, Handwerk und deren Berufsorganisationen haben Schlichtungsstellen eingerichtet. Feste Regeln, wie sich diese Stellen im Einzelfall zusammensetzen und wie sie bei der Streitschlichtung vorgehen, gibt es nicht. Bei problematischen Reparaturen an einem Fahrzeug etwa kann man sich an eine Schiedsstelle des Kfz-Handwerks wenden. Für Streitfälle bei der Nutzung von Fernverkehrsmitteln (Bahn, Flugzeug, Bus, Schiff) gibt es die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp).

›
www.online-schlichter.de

Bei den Banken und Versicherungen sind es die Ombudsleute, die Verbraucher im Streitfall konsultieren können (siehe auch Kapitel 3.1 und 3.2). Für den Internethandel gibt es den beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. angesiedelten Online-Schlichter (siehe auch Kapitel 2.4). Bei Streitigkeiten rund um Telefon- und Telekommunikationsdienstleistungen hilft die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur weiter (siehe auch Kapitel 1.4). Entsprechende Stellen der Ärztekammern gibt es bei Auseinandersetzungen über ärztliche Behandlungen (siehe Kapitel 4.2).

›
www.euroinfo-kehl.eu

Bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland ist das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland eine geeignete Kontaktstelle.

›
www.s-d-r.org

Eine neue neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle für Rechtsanwälte besteht bei der Bundesrechtsanwaltskammer. Der Schlichter vermittelt in Auseinandersetzungen zwischen Rechtsanwälten und ihren Mandanten und ergänzt so die bereits von den regionalen Rechtsanwaltskammern angebotenen Schlichtungsmöglichkeiten.

Rechtsberatung durch den Anwalt

Wer umfassend beraten werden will oder erwägt, vor Gericht zu ziehen, sollte einen Rechtsanwalt kontaktieren. Es gibt keine Fachanwälte für Verbraucherrecht. Inzwi-

schen haben sich aber sehr viele Rechtsanwälte auf dieses Rechtsgebiet spezialisiert. Bei der Suche nach einem geeigneten Anwalt helfen die Verbraucherzentralen.

Das Anwaltshonorar für eine Beratung ist nicht gesetzlich geregelt, Mandanten müssen es jeweils konkret mit dem Rechtsanwalt vorab vereinbaren. Dabei sind Stundensätze oder ein Pauschalbetrag möglich.

Ist nichts vereinbart, so erhält der Rechtsanwalt die übliche Vergütung, deren konkrete Höhe jedoch im Gesetz nicht geregelt ist. „Üblich“ ist eine Vergütung, die für gleiche oder ähnliche Dienstleistungen an dem betreffenden Ort mit Rücksicht auf die persönlichen Verhältnisse gewöhnlich gilt. Das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz setzt allerdings eine Höchstgebühr fest, um Verbraucher vor unverhältnismäßigen Forderungen zu schützen. So darf der Anwalt, wenn nichts anderes vereinbart ist, in Verbraucherschutzfällen für ein erstes



Beratungsgespräch nicht mehr als 190 Euro fordern. Für eine darüber hinausgehende Beratung kann er in diesen Fällen nicht mehr als 250 Euro, jeweils zuzüglich Mehrwertsteuer, abrechnen.

Es ist im Einzelfall auch möglich, mit dem Rechtsanwalt ein Erfolgshonorar zu vereinbaren. Im gerichtlichen Verfahren dürfen Mandant und Anwalt für den Fall des Misserfolgs vereinbaren, dass keine oder eine geringere als die gesetzliche Vergütung zu zahlen ist. Dies gilt allerdings nur, wenn sie für den Erfolgsfall einen angemessenen Zuschlag auf die gesetzliche Vergütung vereinbart haben. Voraussetzung für eine solche Vereinbarung ist, dass der Mandant aufgrund seiner Vermögensverhältnisse sonst von der Rechtsverfolgung abgehalten würde. Ein solcher Fall kann etwa vorliegen, wenn jemand einen wertvollen, aber unsicheren Wiedergutmachungsanspruch geltend machen will und die Anwaltskosten hierfür nicht aufbringen kann. Auch eine hohe streitige Schmerzensgeldforderung kann für einen Geschädigten unter Umständen nur durchsetzbar sein, wenn er für den Fall, dass er unterliegt, keine oder geringere Anwaltskosten zu tragen hat.

Wird ein Erfolgshonorar vereinbart, trifft den Anwalt eine Reihe von Aufklärungs- und Hinweispflichten. Sie gewährleisten, dass der Mandant die Entscheidung, ein Erfolgshonorar zu vereinbaren, nicht überstürzt oder in Unkenntnis der wirtschaftlichen Folgen trifft. So ist der Rechtsanwalt insbesondere verpflichtet, in der Honorarvereinbarung die Vergütung anzugeben, die er statt eines Erfolgshonorars verlangen könnte.

Zu bedenken ist stets, dass einem bei Misserfolg nur die Kosten des eigenen Anwalts erspart bleiben. Die Pflicht, Gerichtskosten und die Anwaltskosten des Gegners zu tragen, wird durch die Vereinbarung eines Erfolgshonorars hingegen nicht berührt.

Wenn man ein Erfolgshonorar mit seinem Anwalt vereinbaren möchte, muss in der Vergütungsvereinbarung genau feststehen, welche Vergütung in welchem Falle zu zahlen ist. **TIPP**

Rechtsberatung durch Organisationen und Unternehmen

Mit dem Rechtsdienstleistungsgesetz 2008 haben gemeinnützige Einrichtungen und karitative Stellen, etwa die Arbeiterwohlfahrt oder der Paritätische Wohlfahrtsverband, mehr außergerichtliche Beratungsbefugnisse erhalten. Diese Organisationen können – ebenso wie die Verbraucherzentralen – im Einzelfall auch rechtlich beraten. Auch Banken, Versicherungen und andere Wirtschaftsunternehmen dürfen Rechtsrat erteilen, wenn er im Zusammenhang mit ihrer eigentlichen Leistung steht.



Durchsetzung der Verbraucherrechte europaweit

Das europäische Behördennetzwerk CPC-Netz (Consumer Protection Cooperation Network) koordiniert die europäische Zusammenarbeit bei der europaweiten Durchsetzung von Verbraucherrechten mit Allgemeininteresse. Ziel ist es, beispielsweise Verstöße bei Verbraucherkrediten, Pauschalreisen oder Fluggastrechten zu unterbinden.

Wenn eine Vielzahl von Verbrauchern auf immer dieselbe Art und Weise geschädigt wird oder wenn eine solche Schädigung droht, treten die zuständigen Behörden im Netzwerk in Aktion. Sie können dann Maßnahmen ergreifen, um solche grenzüberschreitenden Verstöße abzustellen.

Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) ist in Deutschland nach dem EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz für die meisten Fälle grenzüberschreitender Verbraucherrechtsverstöße

zuständig. Es ist die zentrale Kontaktstelle zur Europäischen Kommission und zu den Behörden in anderen Mitgliedstaaten. Es hat unter den zuständigen deutschen Behörden eine Koordinierungsfunktion.

Beratungshilfe

Nach dem Beratungshilfegesetz stehen Verbrauchern mit niedrigem Einkommen Rechtsberatung und -vertretung außerhalb eines gerichtlichen Verfahrens zu. Dies gilt auch für Streitigkeiten mit Firmen, die in einem anderen EU-Staat niedergelassen sind. Ansprechpartner sind die Amtsgerichte. Wer sich geschädigt fühlt, kann zum nächsten Amtsgericht gehen und sein Problem schildern. Eventuell kann der Rechtspfleger durch direkte Auskunft helfen. In manchen Städten befindet sich im Gericht eine eigens eingerichtete Beratungsstelle, in der Rechtsanwälte Beratungshilfe geben.



Wenn kein vernünftiger Grund für den Wunsch nach rechtlicher Klärung erkennbar ist, entfällt die Beratungshilfe. Sie entfällt auch, wenn andere Behörden oder Rechtsberatungsstellen ebenso gut helfen können. Bevor das Amtsgericht einen Berechtigungsschein für die Beratungshilfe ausstellt, prüft es außerdem die Einkommens- und Vermögensverhältnisse des Ratsuchenden. Dafür bringt man am besten gleich die Lohn- oder Gehaltsabrechnung, Bescheide über Sozialleistungen und den eigenen Mietvertrag mit. Mit dem Berechtigungsschein geht man dann zum Anwalt seiner Wahl.

Wird die Kanzlei zuerst kontaktiert, so kann diese auch nachträglich einen schriftlichen Antrag auf Bewilligung der Beratungshilfe durch das Amtsgericht stellen. Das ist jedoch zusätzlich mit Aufwand und Unsicherheiten verbunden.

Wer zu einem Rechtsanwalt geht, muss sich mit einer festen Gebühr von 10 Euro an dessen Honorar beteiligen.

Der Anwalt kann sie erlassen, wenn der Betroffene sie nur schwer aufbringen kann.

Prozesskostenhilfe

Ein Rechtsstreit vor einem Gericht kostet Geld. Wer eine Klage erheben will, muss für das Verfahren in der Regel Gerichtskosten zahlen. Ist eine anwaltliche Vertretung vorgeschrieben oder aus sonstigen Gründen nötig, kommen die Kosten für diese hinzu. Entsprechende Kosten entstehen einem Beklagten, der sich gegen eine Klage verteidigt. Die Prozesskostenhilfe will denjenigen, die



diese Kosten nicht aufbringen können, die Verfolgung oder Verteidigung ihrer Rechte ermöglichen.

TIPP Man sollte immer daran denken, dass das eigentliche Prozessrisiko, nämlich den Rechtsstreit zu verlieren, bestehen bleibt. Die Prozesskostenhilfe befreit den Unterliegenden keineswegs von der Pflicht, dem Gegner dessen Kosten zu ersetzen. Trotz Prozesskostenhilfe sollte man sich also in jedem Fall sehr genau überlegen beziehungsweise entsprechend beraten lassen, wie die Erfolgsaussichten in einem Rechtsstreit sind.

Wer Unterstützung erhält, hat keine Gerichtskosten vor auszuzahlen. Der Staat übernimmt die Gerichtskosten sowie die Kosten für die Rechtsvertretung, sofern das Gericht einen Anwalt „beordnet“. Dies geschieht, wenn

- eine Vertretung durch Anwälte vorgeschrieben ist, zum Beispiel beim Landgericht,
- die Vertretung durch einen Rechtsanwalt erforderlich zu sein scheint oder der Gegner durch einen Rechtsanwalt vertreten ist.

Anspruch auf Prozesskostenhilfe hat jeder, der nach seinen persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen die Kosten der Prozessführung nicht, nur zum Teil oder nur in Raten aufbringen kann. Um Prozesskostenhilfe zu bekommen, muss die beabsichtigte Rechtsverfolgung hinreichende Aussicht auf Erfolg haben und nicht mutwillig erscheinen. Über beide Voraussetzungen entscheidet das jeweils zuständige Gericht. Ob man sich mit Monatsraten an den Kosten zu beteiligen hat, hängt von der Höhe des Einkommens ab.

Um als Kläger oder Beklagter Prozesskostenhilfe zu erhalten, muss man selbst oder die eingeschaltete Anwaltskanzlei bei dem Gericht einen Antrag stellen, das für den Rechtsstreit zuständig ist. Dem Antrag ist eine

Erklärung über die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse beizufügen. Hierfür gibt es beim Gericht entsprechende Vordrucke. Der Gegner erhält in die Erklärung keinen Einblick, es sei denn, er hat einen gesetzlich begründeten Anspruch auf Auskunft über Einkünfte und Vermögen des Antragstellers.



Register

- Ablaufleistung 117
- Allergene 15, 16
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) 42, 43, 54, 58, 76, 98, 128, 129, 146
- Allgemeine Versicherungsbedingungen 116
- Altersvorsorge 113, 114
- Anlageberatung 78, 79, 80, 81, 82
- Antivirusprogramme 149
- Anwaltskosten 62, 152, 158
- Auktionen 59, 60
- Auskunftspflicht 94
- außergerichtliche Beratungsbefugnisse 159
- außergerichtliche Streitschlichtung 155
- Barcode 15
- Basistarif 108
- Behandlungsfehler 132, 133
- Behandlungsvertrag 130
- Beitragsfreistellung 121
- Beratungshilfe 160
- Beratungsprotokoll 81, 82, 84
- Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherung 111, 115, 122
- Bestellbutton 60
- BIC (Bank Identifier Code) 77
- Biolebensmittel 20
- Bio-Siegel 19, 20
- Blauer Engel 28, 29
- Botnetz 147
- Bundesamt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) 10
- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik 148, 168
- Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) 10, 11, 21, 23, 24, 30, 53, 159, 167
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht 80, 101, 119, 168
- Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE) 21, 168
- Bundesdatenschutzgesetz 92, 93, 140, 141, 142
- Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) 10, 167
- Bundesnetzagentur 32, 36, 37, 156, 168
- Bürgerkonto 72, 73, 102
- Bürgertelefon 109, 112
- Button-Lösung 6, 60
- Call by Call 64
- CE-Kennzeichnung 28
- Codenummer 20
- Cold Calls 36
- Cookies 149, 150
- Darlehensverträge 86, 87, 89, 97, 99, 101
- Datenschutz 122, 123, 139, 144, 146, 168
- Dienst 29, 36, 69, 74, 79, 124, 127, 145, 146
- digitale Signatur 149
- Dispositionalkredit 95, 96
- Drive-by-Download 148
- Eigenauskunft 93, 94
- Eigenkontrolle 20, 21
- Einwilligungsklausel 139, 144
- Einzugsermächtigung 33, 57
- Elektroaltgeräte 67
- Energieeffizienzklassen 27
- Erfolgshonorar 158, 159
- Ersatzlieferung 50
- Etikettierung 16, 21
- EU-Energielabel 26, 27
- Euroblume 29
- Europäisches Verbraucherzentrum 32, 156, 170
- EU-Verbraucher-Richtlinie 61
- Fahrlässigkeit 74, 133
- Fernabsatz 46
- Fernabsatzverträge/Fernabsatzgeschäft 44, 45, 46
- Firewall 149, 150
- Fristwahrung 45
- Futtermittel 9, 18, 19
- Garantie 49
- Gebäudeversicherung 114
- Gebrauchtwaren 53
- Gentechnik 18
- gentechnisch veränderte Organismen 17, 18
- Geprüfte Sicherheit 12, 25
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 34, 37
- Gewährleistung 48, 49, 50, 54
- Gewerbeaufsichtsämter 10
- Gewinnspieldienste 47
- Gewinnspiele 39, 145
- Girokonto 71, 72, 92, 95, 96
- Gütesiegel 25, 58
- Haftpflichtversicherung 109, 115, 122
- Haftung 54, 74, 102, 127, 132, 133
- Hausratversicherung 114, 115
- Haustürgeschäfte 44, 127, 130
- Health-Claims-Verordnung 14
- Heimverzeichnis 137, 169
- Hinweis- und Informationssystem (HIS) 122
- https:// 151

- IBAN (International Bank Account Number)** 77
Identitätsdiebstahl 147
Immobilienkredite 97, 98
Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) 135, 136
Informations- und Identifikationspflichten 25
Inkasso 61, 62
Internet-Beschwerde-Stelle 38
Kaufvertrag 41, 49, 50, 54, 129
Kennzeichnungsvorschriften 14
Kinder/Jugendliche 34, 65, 66, 105, 109, 112
Kostenfalle 6, 60, 61, 66, 67
Kostenvoranschlag 125, 126, 136
Kraftfahrzeugversicherung (Kfz-Versicherung) 115, 120, 122
Krankenversicherung 103, 104, 105, 107, 108, 109, 121, 122
Kredit 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 95, 96, 97, 100, 110
Kreditkarten 73, 75, 147
Kryptografieprogramme 149
Kundenkarte 143, 144
Kündigung 47, 73, 99, 100, 101, 118, 119, 120, 121, 122
Kündigungsfrist 33, 99, 101, 120
Ladegerät 39, 67
Lastschriftverfahren 57, 76
Lebensmittel 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 45, 50, 53
Lebensmittelkontrolle 20, 24
Lebensmittel-Monitoring 24
Lebensmittelrecht 12, 24
Lebensmittelüberwachung 21, 22, 24
Lebensmittelüberwachungsbehörden 10
Lebensmittelwarnung 23, 53
Lebensversicherung 116, 117, 118, 120, 121
Mängel 24, 39, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 126, 127
Mediation 56
Mehrwertdienste-Rufnummer 65
Minderung 50, 128, 129
Mindesthaltbarkeits-/Verbrauchsdatum 12, 24
Mindestschutz 55
MSC (Marine Stewardship Council) 17
Nachbesserung 42, 128, 129
Nacherfüllung 49, 50, 128
Nachhaltigkeit 29
Nährwertkennzeichnung 12
Nährwert- und gesundheitsbezogene Aussagen 14
Nationaler Rückstandskontrollplan 23
Nettodarlehensbetrag 86
Ombudsmann 72, 73, 101, 102, 119, 155, 172, 173
Onlinebanking 147, 150
Onlinekauf 44, 57
Onlineshop 37, 57, 58, 149
Passwort 146
Patientenbeauftragter 136, 169
Pflichtangaben 13, 58, 83, 87, 90
Pflichtkennzeichnungen 12, 28
Phishing 146, 151
PIN (Persönliche Identifikationsnummer) 73, 75, 151
P-Konto 72
Prämien/Prämienzahlung 106, 117, 118, 121
Preisausschreiben 39, 145
Prepaidkarten 65, 68
Produktinformationen 11, 27
Produktinformationsblatt 82, 83, 116
Produktsicherheit 26
Produkt- und Produzentenhaftung 51
Proxy Server 148
Prozesskostenhilfe 161, 162
Prüfzeichen 25, 26
Ratenkredit 71, 96
Rechtsberatung 61, 155, 156, 159, 160
Rechtsrat 159
Referenznummer 16
Reklamation 48, 51, 56, 155
Rentenversicherung 78, 106, 110, 111, 114, 174
Reparatur 50, 114, 125, 127, 128, 156
Risikolebensversicherung 109, 110
Rückgaberecht 47, 48
Rückkaufswert 116, 121
Rückrufaktion 52, 53
Rücktritt vom Vertrag 50, 129
Rufnummernmissbrauch 36, 168
Schadenersatz 48, 51, 52, 83, 84, 85, 109, 127, 128, 152, 155
Schadenersatzforderung 53, 133, 153
Schadenersatzpflicht 127
Schadensfall 9, 55, 118, 120
Schadprogramme 147, 148
Schadstoffbelastung 10
Schiedsstelle 119, 155, 156, 172, 174
Schlichtungsstelle 33, 60, 72, 73, 101, 102, 134, 155, 156, 173, 174
Schmerzensgeld 52
SCHUFA 91, 92, 93, 94, 175
Schutzprogramme 149

- Scoring 91, 92
- Seniorenheim 136
- SEPA (Single Euro Payments Area) 75
- Sicherheitssoftware 149
- Siegel 11, 17, 18, 19, 26
- Skimming 75
- Software 39, 45, 148, 149, 150, 152
- Sonderangebote 38, 48
- Sozialausgleich 106
- Soziale Netzwerke 146
- Spam 37, 38, 147
- Spamfilter 149
- Stiftung Warentest 7, 31, 63, 78, 80, 88, 114, 170
- Strom- und Gasarife 32
- TAN (Transaktionsnummer) 151
- Täuschung 12, 13, 23
- Telefonmarketing 35
- Telefonwerbung 6, 36
- Tierarzneimittel 24
- Überschussbeteiligung 116, 117
- Überwachungsplan 21, 24
- Überweisung 57, 71, 72, 75, 76, 77
- Überziehungskredit 95, 96
- Umtausch 48, 50
- Unfallversicherung 112, 115, 122
- unseriöse Geschäftspraktiken 36, 47, 61, 152
- Urheberrechte 152
- Verbraucherberatungsstellen 155
- Verbraucherdarlehen 86, 99
- Verbraucherfinanzen 79
- Verbraucherinformationsgesetz 6, 9
- Verbraucherkredit 6, 93, 95, 100, 159
- Verbraucherlotse 11, 167
- Verbraucherzentrale 7, 34, 37, 59, 61, 66, 78, 80, 88, 100, 114, 115, 121, 126, 136, 139, 143, 155, 157, 159, 169, 170, 171, 172
- Verdienstaussfall 133
- Verjährungsfristen 128
- Verpackung 12, 16, 20, 31, 51
- Versandhandel 44, 47, 57
- Versicherungspflicht 102, 104, 105, 107
- Versicherungsschein 116, 120
- Vertragsabschluss 9, 33, 43, 63, 85, 86, 87, 89, 98, 116, 122, 144
- Vertragslaufzeit 33, 63, 64, 69, 98, 121, 122
- Vertragsmedikament 134
- Verzug 101, 127
- Vorfälligkeitsentschädigung 100
- Werbearufe 35, 37, 45, 46
- Werbemail 37
- Werkvertrag 125, 128
- Wertpapiere 80, 81, 83, 100
- Widerruf 44, 45, 46, 47, 48, 87, 90, 97, 117, 118, 143
- Widerrufsrecht 44, 45, 47, 58, 61, 95, 118
- Widerspruchsrecht 142
- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs 37, 175
- Zinsbindung 97, 98, 99
- Zusatzstoffe 12, 18
- Zutatenliste 15, 16

Adressverzeichnis

EINRICHTUNGEN DES BUNDES

Einheitliche Behördenrufnummer 115

Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr zur Verfügung (7 Cent/Min. aus dem Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen). Diese Rufnummer ist bereits in vielen Regionen eingerichtet.
Gehörlose erhalten über die SIP-Adresse 115@gebaerdentelefon.d115.de Informationen.
Internet: www.d115.de

Presse- und Informationsamt der Bundesregierung

Dorotheenstraße 84
10117 Berlin
Telefon: 030 18272-2720
Telefax: 030 1810272-0
E-Mail: InternetPost@bundesregierung.de
Internet: www.bundesregierung.de oder
www.bundespresseamt.de

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Rochusstraße 1
53123 Bonn
Telefon: 0228 99 529-0
Telefax: 0228 99 529-4262
E-Mail: poststelle@bmelv.bund.de
info@verbraucherlotse.de
Internet: www.bmelv.de oder
www.verbraucherministerium.de
www.verbraucherlotse.de

Bundesministerium der Justiz

Mohrenstraße 37
10117 Berlin
Telefon: 030 18580-0
Telefax: 030 18580-9525
E-Mail: poststelle@bmj.bund.de
Internet: www.bmj.de
Das Bundesjustizministerium stellt zusammen mit der Juris GmbH fast das gesamte aktuelle Bundesrecht im Netz bereit unter www.gesetze-im-internet.de

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

Scharnhorststraße 34-37
10115 Berlin
Telefon: 030 18615-0
Telefax: 030 18615-7010
E-Mail: info@bmwi.bund.de
Internet: www.bmwi.de

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Glinkastraße 24
10117 Berlin
Telefon: 030 20179130
Telefax: 030 18555-4400
E-Mail: info@bmfsfjservice.bund.de
Internet: www.bmfsfj.de

Bundesministerium für Gesundheit

Rochusstraße 1
53123 Bonn
Telefon: 030 3406066-01/-02/-03
Telefax: 0228 99 441-1921
E-Mail: info@bmg.bund.de
Internet: www.bmg.bund.de

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Wilhelmstraße 49
10117 Berlin
Telefon: 030 18527-0
Telefax: 030 18527-1830
E-Mail: info@bmas.bund.de
Internet: www.bmas.bund.de

Bundesinstitut für Risikobewertung

Max-Dohrn-Straße 8-10
10589 Berlin
Telefon: 030 18412-0
Telefax: 030 18412-4741
E-Mail: poststelle@bfr.bund.de
Internet: www.bfr.bund.de

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit

Bundesallee 50
Gebäude 247
38116 Braunschweig
Telefon: 0531 21497-0
Telefax: 0531 21497-299
E-Mail: poststelle@bvl.bund.de
Internet: www.bvl.bund.de
www.clewwa.de

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung

Deichmanns Aue 29
53179 Bonn
Telefon: 0228 6845-0
Telefax: 0228 6845-3444
E-Mail: info@ble.de
Internet: www.ble.de

Bundesprogramm Ökologischer Landbau und andere Formen nachhaltiger Landwirtschaft

Deichmanns Aue 29
53179 Bonn
Telefon: 0228 6845-3280
Telefax: 0228 6845-2907
E-Mail: boeln@ble.de
Internet: www.oekolandbau.de
www.bundesprogramm.de

Umweltbundesamt

Wörlitzer Platz 1
06844 Dessau-Roßlau
Telefon: 0340 2103-0
Telefax: 0340 2103-2285
E-Mail: info@umweltbundesamt.de
Internet: www.umweltbundesamt.de

Rat für Nachhaltige Entwicklung

Geschäftsstelle c/o GIZ
Potsdamer Platz 10
10785 Berlin
Telefon: 030 408190-121
Telefax: 030 408190-125
E-Mail: info@nachhaltigkeitsrat.de
Internet: www.nachhaltigkeitsrat.de

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Postfach 20 03 63
53133 Bonn
Telefon: 0228 99 9582-0
Bürgeranfragen: 01805 274100
(14 Cent/Min. aus dem Festnetz,
max. 42 Cent/Min. aus dem Mobilfunknetz)
Telefax: 0228 99 9582-5400
E-Mail: bsi@bsi.bund.de
Internet: www.bsi.bund.de oder
www.bsi-fuer-buerger.de

Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit

Husarenstraße 30
53117 Bonn
Telefon: 0228 997799-0
Telefax: 0228 997799-550
E-Mail: poststelle@bfdi.bund.de
Internet: www.bfdi.bund.de

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4
53113 Bonn
Telefon: 0228 14-0
Verbraucherservice: 030 22480 500
Telefax: 0228 14-8872
E-Mail: info@bnetza.de
Internet: www.bundesnetzagentur.de
Bei Rufnummernmissbrauch:
Nördeltstraße 5
59872 Meschede
Telefon: 0291 9955-206
Telefax: 06321 934-111
E-Mail: Rufnummernmissbrauch@bnetza.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon: 0228 4108-0
Verbraucher-Telefon: 0228 29970299
Telefax: 0228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
Internet: www.bafin.de

Bundesrepublik Deutschland – Finanzagentur GmbH

Lurgiallee 5
60439 Frankfurt am Main
Anfragen rund um das Schuldbuchkonto:
Telefon: 069 25616-2222
Telefax: 069 25616-1476
E-Mail: info@deutsche-finanzagentur.de
Internet: www.deutsche-finanzagentur.de

Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V.

Mohrenstraße 20 – 21
10117 Berlin
Telefon: 030 20619-0
Telex: 030 20619-460
E-Mail: info@zdh.de
Internet: www.zdh.de

Bundesversicherungsamt

Friedrich-Ebert-Allee 38
53113 Bonn
Telefon: 0228 619-0
Telefax: 0228 619-1870
E-Mail: poststelle@bva.de
Internet: www.bva.de

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle

Frankfurter Straße 29 – 35
65760 Eschborn
Telefon: 06196 908-0
Telefax: 06196 908-800
E-Mail: poststelle@bafa.bund.de
Internet: www.bafa.de

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Ostmerheimer Straße 220
51109 Köln
Telefon: 0221 8992-0
Telefax: 0221 8992-300
E-Mail: poststelle@bzga.de
Internet: www.bzga.de

Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information

Waisenhausgasse 36 – 38 a
50676 Köln
Telefon: 0221 4724-1
Telefax: 0221 4724-444
E-Mail: posteingang@dimdi.de
Internet: www.dimdi.de

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Friedrich-Henkel-Weg 1–25
44149 Dortmund
Telefon: 0231 9071-0
Telefax: 0231 9071-2454
E-Mail: poststelle@baua.bund.de
Internet: www.baua.de

Der Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten

Friedrichstraße 108
10117 Berlin
Telefon: 030 18441-3420
Telefax: 030 18441-3422
E-Mail: info@patientenbeauftragter.de
Internet: www.patientenbeauftragter.de

VERBRAUCHERORGANISATIONEN UND -INSTITUTE**Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)**

Markgrafenstraße 66
10969 Berlin
Telefon: 030 25800-0
Telefax: 030 25800-518
E-Mail: info@vzbv.de
Internet: www.vzbv.de

Arbeitskreis Medizingeschädigter Bundesverband AKMG e. V.

Patientenbüro
Salzstraße 18
88316 Isny
Telefon: 07562 3995
Telefax: 07562 981468
E-Mail: m.hauser@akmg.de
Internet: www.akmg.de

BundesArbeitsGemeinschaft der PatientInnenstellen und -Initiativen (BAGP)

Waltherstraße 16 a
80337 München
Telefon: 089 76755131
Telefax: 089 7250474
E-Mail: mail@bagp.de
Internet: www.bagp.de

Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung (BIVA) e. V.

Vorgebirgsstraße 1
53913 Swisttal
Telefon: 02254 7045 oder 02254 2812
Telefax: 02254 7046
E-Mail: info@biva.de
Internet: www.biva.de
www.heimverzeichnis.de

Bund der Bankkunden e. V.

Fruchtheim 24 a
85123 Karlskron
Telefon: 08450 8876
Telefax: 08450 91921
E-Mail: info@bankkunden.de
Internet: www.bankkunden.de

Bund der Energieverbraucher e. V.

Frankfurter Straße 1
53572 Unkel
Telefon: 02224 9227-0
Telefax: 02224 10321
E-Mail: info@energieverbraucher.de
Internet: www.energieverbraucher.de

Bund der Versicherten e. V.

Postfach 11 53
24547 Henstedt-Ulzburg
Telefon: 04193 94222
Telefax: 04193 94221
E-Mail: info@bundderversicherten.de
Internet: www.bundderversicherten.de

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V.

Friedrichsplatz 10
34117 Kassel
Telefon: 0561 771093
Telefax: 0561 711126
E-Mail: info@bag-sb.de
Internet: www.bag-sb.de

Deutsche Gesellschaft für Versicherte und Patienten (DGVP) e. V.

Brückenstraße 2
67551 Worms
Telefon: 06247 904499-0
Telefax: 06247 904499-9
E-Mail: info@dgvp.de
Internet: www.dgvp.de

Deutscher Mieterbund e. V.

Littenstraße 10
10179 Berlin
Telefon: 030 22323-0
Telefax: 030 22323-100
E-Mail: info@mieterbund.de
Internet: www.mieterbund.de

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland c/o

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Telefon: 07851 99148-0
Telefax: 07851 99148-11
E-Mail: info@cec-zev.eu
Internet: www.eu-verbraucher.de
www.cec-zev.eu

I.D.I. Interessenverband Deutsches Internet e. V.

Johanneskirchner Straße 66
81927 München
Telefax: 089 424236
E-Mail: info@idi.de
Internet: www.idi.de

Stiftung Warentest

Lützowplatz 11 – 13
10785 Berlin
Telefon: 030 2631-0
Telefax: 030 2631-2727
E-Mail: email@stiftung-warentest.de
Internet: www.stiftung-warentest.de

Die Verbraucher Initiative e. V. (Bundesverband)

Elsenstraße 106
12435 Berlin
Telefon: 030 536073-3
Telefax: 030 536073-45
E-Mail: mail@verbraucher.org
Internet: www.verbraucher.org
www.label-online.de

VERBRAUCHERZENTRALEN IN DEN BUNDESLÄNDERN**Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.**

Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
Telefon: 0711 669110
Telefax: 0711 669150
E-Mail: info@vz-bw.de
Internet: www.vz-bawue.de
Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Bayern e. V.

Mozartstraße 9
 80336 München
 Telefon: 089 539870
 Telefax: 089 537553
 E-Mail: info@vzbayern.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Hardenbergplatz 2
 10623 Berlin
 Telefon: 030 21485-0
 Telefax: 030 2117201
 E-Mail: mail@verbraucherzentrale-berlin.de
 Internet: www.vz-berlin.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.

Templiner Straße 21
 14473 Potsdam
 Telefon: 0331 29871-0
 Telefax: 0331 29871-77
 E-Mail: info@vzb.de
 Internet: www.vzb.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Bremen e. V.

Altenweg 4
 28195 Bremen
 Telefon: 0421 160777
 Telefax: 0421 1607780
 E-Mail: info@verbraucherzentrale-bremen.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-bremen.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Kirchenallee 22
 20099 Hamburg
 Telefon: 040 24832-0
 Telefax: 040 24832-290
 E-Mail: info@vzh.de
 Internet: www.vzh.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Große Friedberger Straße 13 – 17
 60313 Frankfurt am Main
 Telefon: 01805 972010
 (14 Cent/Min. aus dem Festnetz,
 max. 42 Cent/Min. aus dem Mobilfunknetz)
 Telefax: 069 972010-40
 E-Mail: vzh@verbraucher.de
 Internet: www.verbraucher.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.

Strandstraße 98
 18055 Rostock
 Telefon: 0381 2087050
 Telefax: 0381 2087030
 E-Mail: info@nvzmv.de
 Internet: www.nvzmv.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstraße 14
 30159 Hannover
 Telefon: 0511 91196-0
 Telefax: 0511 91196-10
 E-Mail: info@vzniedersachsen.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27
 40215 Düsseldorf
 Telefon: 0211 3809-0
 Telefax: 0211 3809-216
 E-Mail: vz.nrw@vz-nrw.de
 Internet: www.vz-nrw.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Seppel-Glückert-Passage 10
 55116 Mainz
 Telefon: 06131 2848-0
 Telefax: 06131 2848-66
 E-Mail: info@vz-rlp.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-rlp.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.

Haus der Beratung
 Trierer Straße 22
 66111 Saarbrücken
 Telefon: 0681 50089-0
 Telefax: 0681 50089-22
 E-Mail: vz-saar@vz-saar.de
 Internet: www.vz-saar.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Katharinenstraße 17
 04109 Leipzig
 Telefon: 01805 797777
 (14 Cent/Min. aus dem Festnetz,
 max. 42 Cent/Min. aus dem Mobilfunknetz)
 Telefax: 0341 6892826
 E-Mail: vzs@vzs.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

Steinbockgasse 1
 06108 Halle
 Telefon: 0345 2980317
 Telefax: 0345 2980326
 E-Mail: vzsa@vzsa.de
 Internet: www.vzsa.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Andreas-Gayk-Straße 15
 24103 Kiel
 Telefon: 0900 177544-1/-2/-3
 (1,80 Euro/Min. aus dem Festnetz,
 hiervon abweichend aus dem Mobilfunknetz)
 Internet: www.verbraucherzentrale-sh.de
 Zu bestimmten Themen siehe entsprechende
 Rufnummern auf der Internetseite

Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

Eugen-Richter-Straße 45
 99085 Erfurt
 Telefon: 0361 55514-0
 Telefax: 0361 55514-40
 E-Mail: info@vzth.de
 Internet: www.vzth.de
 Zur Beratung siehe entsprechende
 Kontaktmöglichkeiten auf der Internetseite

OMBUDSLEUTE UND SCHIEDSSTELLEN

a) Banken

**Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband
 der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken**
 Schellingstraße 4
 10785 Berlin
 Telefon: 030 2021-0
 Telefax: 030 2021-1900
 E-Mail über Internet: www.bvr.de

**Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband
 deutscher Banken**

Postfach 04 03 07
 10062 Berlin
 Telefon: 030 1663-3166
 Telefax: 030 1663-3169
 E-Mail: ombudsmann@bdb.de
 Internet: www.bdb.de/ombudsmann

**Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband
Öffentlicher Banken Deutschlands**

Postfach 11 02 72
10832 Berlin
Telefon: 030 8192-295
Telefax: 030 8192-299
E-Mail: ombudsmann@voeb.de
Internet: www.voeb.de

Ombudsmann der privaten Bausparkassen

Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Telefon: 030 590091-500
Telefax: 030 590091-501
Internet: www.bausparkassen.de

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main
Telefon: 069 2388-1907
Telefax: 069 2388-1919
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: www.bundesbank.de

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.

Schlichtungsstelle
Charlottenstraße 47
10117 Berlin
Telefon: 030 20225-1510
Telefax: 030 20225-1515
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@dsgv.de
Internet: www.dsgv.de

**Kundenbeschwerdestelle beim Verband
deutscher Pfandbriefbanken**

Postfach 64 01 36
10047 Berlin
Telefon: 030 20915-100
Telefax: 030 20915-101
E-Mail: tietz@pfandbrief.de
Internet: www.pfandbrief.de

b) Versicherungen

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Telefon: 0800 3696000
Telefax: 0800 3699000
E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

**Ombudsmann für Private Kranken- und
Pflegeversicherung**

Postfach 06 02 22
10052 Berlin
Telefon: 01802 550444
(6 Cent/Min. aus dem Festnetz,
max. 42 Cent/Min. aus dem Mobilfunknetz)
Telefax: 030 20458931
Internet: www.pkv-ombudsmann.de

c) Verkehr

**Schlichtungsstelle für den öffentlichen
Personenverkehr e. V.**

Fasanenstraße 81
10623 Berlin
Telefon: 030 6449933-0
Telefax: 030 6449933-10
E-Mail: kontakt@soep-online.de
Internet: www.soep-online.de

**Schlichtungsstelle Nahverkehr des Landes
Nordrhein-Westfalen**

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Telefon: 0211 3809380
Telefax: 0211 3809666
E-Mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de
Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

**Ombudsstelle Nahverkehr Baden-Württemberg
c/o VDV-Landesgruppe Baden-Württemberg**

Postfach 80 10 06
70510 Stuttgart
Telefon: 0711 78857201
Telefax: 0711 78857202
E-Mail: vdv.bw@mail.ssb-ag.de

**Ombudsstelle Nahverkehr Bayern
c/o VDV-Landesgruppe Bayern**

Postfach 20 20 52
80020 München
Telefon: 089 4702484

**d) Gutachter- und Schlichtungsstellen
der Ärztekammern**

**Bundesärztekammer – Arbeitsgemeinschaft
der deutschen Ärztekammern**

Herbert-Lewin-Platz 1
10623 Berlin
Telefon: 030 400456-0
Telefax: 030 400456-388
E-Mail: info@baek.de
Internet: www.bundesaerztekammer.de

e) Sonstige

Der Europäische Bürgerbeauftragte

1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex
Telefon: 0033 3 88 17 23 13
Telefax: 0033 3 88 17 90 62
E-Mail: euro-ombudsman@europarl.eu.int
Internet: www.ombudsman.europa.eu

**Schlichtungsportal für elektronischen
Geschäftsverkehr**

Der Online-Schlichter
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.
Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Telefon: 07851 99148-0
Telefax: 07851 99148-11
E-Mail: mail@online-schlichter.de
Internet: www.online-schlichter.de

Schiedsstellen für Kfz-Streitigkeiten

www.kfz-schiedsstelle.de

Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen

www.dtv-bonn.de

**WEITERE EINRICHTUNGEN UND
ORGANISATIONEN**

aid infodienst

Ernährung, Landwirtschaft,
Verbraucherschutz e. V.
Heilsbachstraße 16
53123 Bonn
Telefon: 0228 8499-0
Telefax: 0228 8499-177
E-Mail: aid@aid.de
Internet: www.aid.de

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)

Chausseestraße 128 a
10115 Berlin
Telefon: 030 726165-600
Telefax: 030 726165-699
E-Mail: info@dena.de
Internet: www.dena.de

Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft e. V.

Eschborner Landstraße 122
60489 Frankfurt am Main
Telefon: 069 24788-0
Telefax: 069 24788-112
E-Mail: info@dlg.org
Internet: www.dlg.org

**Deutscher Industrie- und Handelskammertag
(DIHK) e. V.**

Breite Straße 29
10178 Berlin
Telefon: 030 20308-0
Telefax: 030 20308-1000
E-Mail: info@dihk.de
Internet: www.dihk.de

Deutsche Rentenversicherung

Ruhrstraße 2
10709 Berlin
Kostenloses Servicetelefon: 0800-10004800
Internet: www.deutsche-rentenversicherung.de

**Europäische Behörde für
Lebensmittelsicherheit – EFSA**

Via Carlo Magno 1A
I-43126 Parma
Telefon: 0039 0521 036111
Telefax: 0039 0521 036110
E-Mail: info@efsa.europa.eu
Internet: www.efsa.eu/de

eco – Verband der deutschen Internetwirtschaft e. V.

Lichtstraße 43 h
50825 Köln
Telefon: 0221 700048-0
Telefax: 0221 700048-111
E-Mail: info@eco.de
Internet: www.eco.de

**Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V. GDV**

Wilhelmstraße 43/43 g
10117 Berlin
Kostenlose Hotline für Verbraucher:
0800 3399399
Telefax: 030 2020-6000
E-Mail: berlin@gdv.de
Internet: www.gdv.de

**Handelsverband Deutschland – HDE e. V.
Der Einzelhandel**

Am Weidendamm 1 a
10117 Berlin
Telefon: 030 726250-0
Telefax: 030 726250-99
E-Mail: hde@einzelhandel.de
Internet: www.einzelhandel.de

**Medizinischer Dienst des Spitzenverbandes
Bund der Krankenkassen e. V. (MDS)**

Theodor-Althoff-Straße 47
45133 Essen
Telefon: 0201 8327-0
Telefax: 0201 8327-100
E-Mail: office@mds-ev.de
Internet: www.mds-ev.de

**RAL Deutsches Institut für Gütesicherung
und Kennzeichnung e. V.**

Siegburger Straße 39
53757 Sankt Augustin
Telefon: 02241 1605-0
Telefax: 02241 1605-11
E-Mail: RAL-Institut@RAL.de
Internet: www.ral.de

SCHUFA Holding AG

Kormoranweg 5
65201 Wiesbaden
Telefon: 0611 9278-0
Telefax: 0611 9278-109
E-Mail: kontakt@schufa.de
Internet: www.schufa.de

**VDE Verband der Elektrotechnik Elektronik
Informationstechnik e. V.**

Stresemannallee 15
60596 Frankfurt am Main
Telefon: 069 6308-0
Telefax: 069 6308-9865
E-Mail: service@vde.com
Internet: www.vde.com

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren
Wettbewerbs e. V.**

Landgrafenstraße 24 B
61348 Bad Homburg vor der Höhe
Telefon: 06172 1215-0
Telefax: 06172 84422
E-Mail: mail@wettbewerbszentrale.de
Internet: www.wettbewerbszentrale.de

Impressum

Herausgeber

Presse- und Informationsamt
der Bundesregierung, 11044 Berlin

Stand

März 2013
4. aktualisierte Auflage

Druck

Zarbock GmbH & Co. KG,
60386 Frankfurt am Main

Gestaltung

MetaDesign AG, 10629 Berlin

Bildnachweis

BMVEL: Seite 18
Sebastian Bolesch: Seite 8, 25 (u.), 43, 124, 127, 128,
129
Andreas Buck: Seite 31 (o.)
Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung:
Seite 19
Transit/Busse: Seite 163
Laurence Chaperon: Seite 6
Dong-Ha Choe: Seite 120
Ulf Dieter: Seite 70, 95, 139, 140, 157
BMU/Edelhoff: Seite 62
Marlene Hrubesch: Seite 131, 132
Jens Komossa: Titel, 57, 61, 72, 81
Marco Laux: Seite 39, 47, 76, 143
EC/Milenkovic: Seite 20
Burkhard Peter: Seite 78, 103, 105, 107, 110, 113,
118, 130, 135, 161
Photothek.net: Seite 16, 22, 115, 138, 160
Bundesregierung/Stutterheim: Seite 12, 15, 17,
25 (o.), 31 (u.), 33, 40, 49, 66, 147, 148, 150, 154, 159

Publikationsbestellung

Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09
18132 Rostock
Servicetelefon: 030 18 272 272 1
Servicefax: 030 18 10 272 272 1
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de

Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit
der Bundesregierung. Sie wird kostenlos abgege-
ben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.



