



Presse- und Informationsamt  
der Bundesregierung

Ratgeber

# Verbraucherschutz kompakt

Guter Rat in Alltagsfragen





**Ratgeber**

# Verbraucherschutz kompakt

Guter Rat in Alltagsfragen



# Inhalt

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

---

<b>1 Erst informieren, dann kaufen</b>	<b>8</b>
1.1 Verbraucherinformationen	9
1.2 Informationen zu Lebensmitteln	11
Lebensmittelkennzeichnung	11
Siegel bei Lebensmitteln	21
Lebensmittelkontrollen	25
Informationsrechte bei Lebensmitteln	28
1.3 Sichere Produkte	30
Produktsicherheitsgesetz	30
Prüfzeichen und Gütesiegel bei Produkten	30
Nachhaltigkeitszeichen	34
1.4 Waren und Dienstleistungen im Test	36
Stiftung Warentest	37
Tests und Portale im Internet	38
1.5 Werbung	42
Unzulässige Werbung	42
Rabatt, Sonderangebot, Preisnachlass	46

---

<b>2 Kein Tag ohne Vertrag</b>	<b>48</b>
2.1 Was bei Vertragsschluss zu beachten ist	49
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	50
Informationspflichten vor dem Kauf	51
Wenn es ans Bezahlen geht	53
2.2 Verträge müssen eingehalten werden	54
Was tun, wenn man den Kauf bereut?	54
Der Widerruf außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz	54
Orientierung bei Onlinekauf und Versandhandel	57
Schutz vor überhöhten Abmahnkosten	61

2.3 Probleme bei der Vertragserfüllung	62
Wenn der Lieferant nicht klingelt	62
Reklamation bei Sachmängeln – die Gewährleistung	63
Produkt- und Produzentenhaftung	66
Kauf im Ausland und bei ausländischen Anbietern	69
Mehr Transparenz bei Inkassoschreiben	71
2.4 Telefonverträge und Hotlines	72
Den passenden Vertrag wählen	72
Keine teuren Warteschleifen und Kundenhotlines	75
Jugendliche und das Mobiltelefon	76
Elektroschrott – und dann?	79
Telefonate und Datendownload im Ausland	80
<hr/>	
<b>3 Wenn's ums Geld geht</b>	<b>84</b>
3.1 Banken und Sparkassen	85
Das Konto	85
Ein Girokonto für jedermann	85
Pfändungsschutzkonten	87
Besserer Schutz für Erspartes	87
Europaweit einfacher überweisen mit SEPA	91
3.2 Geldanlage	93
Geld anlegen – aber vorher informieren!	93
Was tun, wenn man sich falsch beraten fühlt?	101
3.3 Rund um Kredite	104
Die gebräuchlichsten Kredite	116
Die Adresse für Streitfälle: der Ombudsmann	124
3.4 Versicherungen	125
Was versichern?	125
Der Weg zur Versicherung	141
<hr/>	
<b>4 Ihre Rechte als Kunde</b>	<b>150</b>
4.1 Der Handwerker im Haus	151
Kostenvoranschlag und Auftrag	151
Verzug und Mängel	153
Handwerker aus Europa	157
4.2 Dienstleistung in Weiß: beim Arzt oder im Krankenhaus	158
Behandlungsfehler	159

Vertrags- oder Wunschmedikament	161
Vom Immunstatus bis zur Schönheitsoperation	162
Gut betreut im Alter	164
4.3 Reisen will geplant sein	166
Bezahlen im Ausland	167
Ihr gutes Recht auf Reisen	167
Was darf ins Gepäck?	168
Gesund im Urlaub	169
Für Notfälle	170
<hr/>	
<b>5 Daten schützen und sichern</b>	<b>172</b>
Datenschutz fängt im Kopf an	173
Mit den eigenen Daten geizen	174
Machenschaften per Mausclick	181
Clevere Konfiguration und sichere Software	183
Cookies	184
Onlinebanking	185
Vorsicht, Urheberrechtsverstoß!	187
Daten löschen	188
<hr/>	
<b>6 Recht haben, Recht bekommen</b>	<b>190</b>
Außergerichtliche Streitschlichtung	191
Rechtsberatung durch den Anwalt	195
Rechtsberatung durch Organisationen und Unternehmen	198
Beratungshilfe	199
Prozesskostenhilfe	201
<hr/>	
Register	204
Adressverzeichnis	210
Impressum	220

## Vorwort der Bundeskanzlerin



*Bitte bewahren und lesen,*

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. 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: Unternehmer sind heute auch EU-weit verpflichtet, klar und deutlich über sämtliche Kosten ihrer Produkte und Leistungen zu informieren – auch beim Einkauf im Internet. Zudem gilt für Bestellungen grundsätzlich ein vierzehntägiges Widerrufsrecht.



Auf dem Kapitalmarkt sorgen wir für faire Spielregeln – mit mehr Transparenz, besserer Beratung, verständlicheren Informationen und stärkerer Aufsicht. Insbesondere Kleinanleger genießen mehr Schutz.

Auch beim Datenschutz gibt es weitere Fortschritte: Verbraucherverbände können Unternehmen wegen unzulässiger Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung persönlicher Daten abmahnen und verklagen. Zudem schreibt die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung die hohen deutschen Standards fort und setzt einen europaweit einheitlichen Rechtsrahmen.

Insgesamt garantieren hohe nationale und europäische Standards in Deutschland einen guten Verbraucherschutz. Konsumenten können auf Basis verlässlicher Informationen eigenverantwortlich entscheiden, welche Angebote für sie tatsächlich geeignet sind. So werden Wettbewerb, Innovation und Fortschritt gefördert. Deshalb achtet die Bundesregierung darauf, dass diese Maßstäbe auch in internationalen Handelsvereinbarungen der Europäischen Union festgeschrieben werden.

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. Ich wünsche Ihnen eine gewinnbringende Lektüre.



Angela Merkel  
Bundeskanzlerin



**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 sucht nach Anbietern und geeigneten Angeboten, prüft Unterschiede und Qualität. Er vergleicht Preise und Leistungen. 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 die Verantwortung trägt.**

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

## **1.1. Verbraucherinformationen**

Verbraucher haben nach dem Verbraucherinformationsgesetz (VIG) ein Recht auf Auskunft beziehungsweise Akteneinsicht: Jeder kann selbst aktiv werden und gezielt bei den zuständigen Behörden nachfragen, welche Informationen über Lebensmittel, Futtermittel, Kosmetika sowie Gegenstände des täglichen Bedarfs vorliegen. Seit der Neuregelung des VIG 2012 gilt das auch für Haushaltsgeräte, Heimwerkerartikel und Möbel.

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

›  
[www.bvl.bund.de](http://www.bvl.bund.de)  
 Stichwort: Presse- und  
 Hintergrundinformationen  
 > Für Verbraucher > Ver-  
 braucherinformationsgesetz  
 (Im Artikel finden Sie eine  
 interaktive Karte „Übersicht  
 über die zuständigen Länder-  
 behörden“)  
[www.bfr.bund.de](http://www.bfr.bund.de)  
[www.baua.de](http://www.baua.de)  
 Stichwort: Produktsicher-  
 heitsportal

nachfragen, welche Serie betroffen ist, wenn ein Produkt zurückgerufen wird. Anspruch auf Auskunft haben Verbraucher aber grundsätzlich auch über Kennzeichnung, Herkunft und Beschaffenheit von Produkten, einschließlich deren Ausgangsstoffe und Herstellungsverfahren.

Zuständig sind überwiegend die Lebensmittelüberwachungsbehörden beziehungsweise Gewerbeaufsichtsämter der Länder. Auf Bundesebene können Verbraucher das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL), das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) sowie die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) ansprechen.

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

Der Verbraucher erhält vorab Bescheid, wenn sein Antrag nicht kostenfrei bearbeitet wird. Er kann ihn gegebenenfalls zurücknehmen oder beschränken.

Außerdem gibt es den Verbraucherlotsen. Hier können Verbraucher kompetenten Rat zu Lebensmitteln, zur Ernährung und zum gesundheitlichen Verbraucherschutz einholen.

›  
[www.verbraucherlotse.de](http://www.verbraucherlotse.de)

Auch Siegel und Zeichen klären über ein Produkt auf. Dabei können so unterschiedliche Aspekte wie Herkunft, Gesundheits- und Umweltkriterien oder Sozial- und Sicherheitsfragen eine Rolle spielen. Schätzungsweise 1.000 Zeichen dieser Art gibt es. Die Portale „Label online“ und „Siegelklarheit“ geben Hintergrundinformationen und eine Bewertung zu vorhandenen Siegeln. Sie können auch über eine App genutzt werden.

›  
[www.label-online.de](http://www.label-online.de)  
[www.siegelklarheit.de](http://www.siegelklarheit.de)



Neben privatwirtschaftlichen Kennzeichen gibt es auch solche, die in Rechtsvorschriften geregelt sind und deren Missbrauch bestraft wird. Dabei handelt es sich zum Teil um Pflichtkennzeichnungen.

## 1.2 Informationen zu Lebensmitteln

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.

### Lebensmittelkennzeichnung

Das meiste, was wir zu uns nehmen, wird vorverpackt 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 sogenannte Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) einhalten. Das ist eine EU-Verordnung, die sie dazu verpflichtet, den Verbrau-

chern bestimmte Informationen zur Verfügung zu stellen. Danach sind EU-weit grundsätzlich folgende Angaben auf der Verpackung verpflichtend:

- die Bezeichnung des Lebensmittels,
- die Zutaten des Lebensmittels einschließlich der 14 wichtigsten Stoffe oder Erzeugnisse, die Allergien oder Unverträglichkeiten auslösen können,
- das Mindesthaltbarkeitsdatum oder das Verbrauchsdatum,
- die Nettofüllmenge,
- Name und Anschrift der Firma,
- die Nährwertkennzeichnung (ab Dezember 2016).

Neben den allgemeinen Vorschriften, die grundsätzlich für alle vorverpackten Lebensmittel gelten, enthält die LMIV auch spezielle Pflichtangaben. Sie gelten nur für bestimmte Lebensmittel beziehungsweise deren Zutaten oder bestimmte Arten der Bereitstellung von Lebensmitteln. Zum Beispiel Hinweise auf

- sogenannte Lebensmittelimitate,
- zusammengefügte Fleisch-/Fischstücke,
- (erhöhten) Koffeingehalt

sowie die Kennzeichnung von Zutaten aus technisch hergestellten Nanomaterialien.

Bei vorverpackten Lebensmitteln, die über das Internet verkauft werden, müssen alle Pflichtangaben – mit Ausnahme des Mindesthaltbarkeitsdatums beziehungsweise des Verbrauchsdatums – schon vor Abschluss des Kaufvertrags verfügbar sein.

Alle Pflichtangaben sind in einer Mindestschriftgröße an einer gut sichtbaren Stelle deutlich, gut lesbar und dauerhaft anzubringen.

Schließlich schützt die LMIV generell vor Täuschungen. Verbraucher dürfen weder durch Pflicht- noch durch freiwillige Informationen zu Lebensmitteln in die Irre geführt werden.

›  
[www.bmel.de](http://www.bmel.de)  
 Broschüre: Kennzeichnung  
 von Lebensmitteln.  
 Die neuen Regelungen

### **Aussagen zum Nährwert und zur Gesundheit**

„Hoher Ballaststoffgehalt“ – „Calcium stärkt die Knochen“. Mit diesen oder ähnlichen Angaben haben in der Vergangenheit Hersteller immer häufiger für ihre Produkte geworben. 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. Wird ein Lebensmittel damit beworben, muss sich der Käufer darauf verlassen können, dass diese Aussagen wahr und zutreffend sind.

Die Europäische Kommission führt eine Liste der zulässigen gesundheitsbezogenen Werbeaussagen für Lebensmittel. Alle anderen gesundheitsbezogenen Angaben sind verboten. Die Positivliste umfasst bisher 250 Angaben. So etwa über die Rolle von Calcium für gesunde Knochen oder von Vitamin C für das Immunsystem. Sie kann auf Antrag und auf Grundlage neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse erweitert werden. Rund 2.000 Anträge zu pflanzlichen Stoffen stehen noch zur Entscheidung an.

### **Nährwertkennzeichnung**

Die Nährwertkennzeichnung gibt Auskunft über den Energiegehalt (kJ/kcal) und enthaltene Nährstoffe. Sie ist schon jetzt verpflichtend, wenn auf dem Lebensmittel nährwert- oder gesundheitsbezogene Angaben stehen, zum Beispiel: „Enthält Vitamin C.“ Ab dem 13. Dezember 2016 müssen grundsätzlich alle vorverpackten Lebensmittel eine Nährwertkennzeichnung tragen.

Die Darstellungsform der meist zu verwendenden Nährwerttabelle ist festgelegt. Zur besseren Vergleich-



barkeit müssen die Nährstoffgehalte immer bezogen auf 100 Gramm (g) beziehungsweise 100 Milliliter (ml) angegeben werden. Zusätzliche Angaben, die pro Portion gemacht werden, sind weiterhin zulässig.

Die Tabelle muss Angaben zum Energiegehalt und zu den Mengen an Fett, gesättigten Fettsäuren, Kohlenhydraten, Zucker, Eiweiß und Salz (sogenannte „Big 7“) enthalten. Vitamine und andere Nährwerte (etwa Ballaststoffe) sind dann anzugeben, wenn sie auf der Verpackung herausgestellt werden.

### **Allergene in Lebensmitteln**

EU-weit gilt: Lebensmittelzutaten und Stoffe, die am häufigsten Allergien und Unverträglichkeiten auslösen, müssen auf dem Etikett stehen, wenn sie im Produkt enthalten sind. Sie sind dabei optisch hervorzuheben. 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 sogenannten Hauptallergene sind: glutenhaltiges Getreide – namentlich Weizen (wie Dinkel und Khorasan-Weizen), Roggen, Gerste, Hafer oder Hybridstämme davon –, Krebstiere, Eier, Fische, Erdnüsse, Sojabohnen, Milch (einschließlich Laktose), Schalenfrüchte (wie Mandeln oder Haselnüsse), Sellerie, Senf, Sesamsamen, Schwefeldioxid/Sulfite (ab 10 Milligramm pro Kilogramm oder Liter anzugeben), Lupine sowie Weichtiere (zum Beispiel Muscheln).

Auch Anbieter nicht vorverpackter Lebensmittel – etwa Backwaren und Fleisch an der Theke oder Speisen in Restaurants – müssen über die 14 wichtigsten Stoffe und Erzeugnisse, die Allergien und Unverträglichkeiten auslösen, informieren.

### **Produktspezifische Kennzeichnungsvorschriften**

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

<b>Haltungssystem</b>	<b>Herkunftsland (Beispiele)</b>
0 = Ökologisches Erzeugnis	AT = Österreich
1 = Freilandhaltung	BE = Belgien
2 = Bodenhaltung	DE = Deutschland
3 = Käfighaltung	NL = Niederlande

Betriebs- und Stallnummer: Die ersten beiden Stellen kennzeichnen in Deutschland das Bundesland, zum Bei-

spiel 03 für Niedersachsen, die dritte bis sechste Stelle den Betrieb, die siebte Stelle den Stall.

Bei wichtigen Produktgruppen müssen Hersteller EU-weit zudem das Ursprungsland angeben. Das betrifft Rind-, Geflügel-, Schafs- und Schweinefleisch, Obst und Gemüse, Eier, Wein, Honig, Olivenöl, Bioprodukte und Erzeugnisse aus Aquakulturen.

### **i** Barcode

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



### **Gegen Antibiotika-Resistenzen**

Nur durch den umsichtigen Einsatz von Antibiotika in der Human- und Tiermedizin lässt sich verhindern, dass Antibiotika-Resistenzen entstehen und sich weiter ausbreiten. Die Bundesregierung hat deshalb Regelun-



gen umgesetzt, mit denen der Einsatz von Antibiotika in der Nutztierhaltung minimiert werden soll: Sie dürfen nur dann verabreicht werden, wenn es absolut notwendig ist. Die zuständigen Kontroll- und Überwachungsbehörden der Bundesländer haben nochmals deutlich erweiterte Befugnisse erhalten, um die Umsetzung der Antibiotika-Minimierung durch die Tierhalter noch besser zu überwachen. Die Strategie greift: Seit 2014 geht der Einsatz von Antibiotika in der Tierhaltung stetig zurück.

### **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 Zerlegetriebe.

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.



### **i** Fisch

Um beim Fischkauf eine bewusste Wahl zu treffen, gibt es das blaue Siegel des MSC (Marine Stewardship Council). Der 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 das Nachhaltigkeitssiegel von Island. Es steht sowohl für den isländischen Ursprung der Produkte als auch für verantwortliche Meeresfischerei.

Auch unverarbeitetes, verpacktes Schweine-, Schaf-, Ziegen- und Geflügelfleisch muss verpflichtend mit dem Aufzucht- und dem Schlachtort des Tieres gekennzeichnet sein.

### **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.

Die Kennzeichnungspflicht gilt sowohl für verpackte als auch für unverpackte Lebensmittel. Ebenso für Mahlzeiten in Restaurants und Kantinen.

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 gekennzeichnetes Produkt 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 grundsätzlich keine nachweisbaren gentechnisch veränderten Bestandteile enthält. Das geltende Gentechnikrecht besagt:



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

Seit August 2009 gibt es auf Initiative der Bundesregierung ein Logo für Lebensmittel ohne Gentechnik. Das Siegel vergibt der Verband Lebensmittel ohne Gentechnik e.V. (VLOG), der vom Bund die Markennutzungsrechte an dem Siegel erhalten hat. Es erleichtert Verbrauchern, gentechnikfreie Lebensmittel zu erkennen.

›  
[www.ohnegentechnik.org](http://www.ohnegentechnik.org)

### **Gentechnik und tierische Produkte**

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

- 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. Bei diesem Futter sind unter bestimmten Voraussetzungen GVO-Anteile bis zum Schwellenwert von 0,9 Prozent erlaubt.
- Erlaubt sind Futtermittelzusätze wie Vitamine, Aminosäuren oder Enzyme, bei deren Herstellung gentechnisch veränderte Mikroorganismen eingesetzt wurden. Bei Tieren dürfen auch Arzneimittel oder Impfstoffe zum Einsatz kommen, die mit Gentechnik hergestellt wurden.

## Siegel bei Lebensmitteln

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

### Nationales Bio-Siegel

Das nationale Bio-Siegel erleichtert es Verbrauchern, Bioprodukte auf den ersten Blick zu erkennen. Produkte und Lebensmittel, die das sechseckige Bio-Siegel tragen, werden nach den EU-Rechtsvorschriften für den ökologischen Landbau produziert und kontrolliert. Diese EU-weit gültigen Rechtsvorschriften garantieren einheitliche Standards für den ökologischen Landbau. Verboten sind insbesondere die Bestrahlung, die Verwendung gentechnisch veränderter Organismen, chemisch-synthetische Pflanzenschutzmittel sowie leicht lösliche mineralische Düngemittel. Außerdem sind unter anderem vorgeschrieben:

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

Die Nutzung des deutschen Bio-Siegels ist freiwillig.

### EU-Bio-Logo

Alle vorverpackten, ökologisch erzeugten Lebensmittel, die in einem EU-Mitgliedstaat nach den EU-Rechtsvorschriften für den ökologischen Landbau hergestellt werden, müssen verbindlich mit dem EU-Bio-Logo gekennzeichnet sein. Zusätzlich zum verpflichtenden EU-Bio-Logo dürfen das deutsche Bio-Siegel sowie Zeichen der privaten Verbände und Handelsmarken weiterhin verwendet werden.

Regelmäßige Kontrollen stellen sicher, dass die strengen Qualitätsstandards für Ökoprodukte auf jeder Ebene eingehalten werden. Alle Erzeugungs- und Verarbei-



tungsstufen – etwa vom Stall bis hin zur endgültigen Verpackung in der Molkerei – sind einbezogen.

Bei der Kennzeichnung der Bioprodukte ist die Code-nummer der jeweils zuständigen Öko-Kontrollstelle anzugeben. Auch diese Prüfstellen unterliegen einer regelmäßigen staatlichen Kontrolle.

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

›  
[www.bio-siegel.de](http://www.bio-siegel.de)  
[http://ec.europa.eu/agriculture/organic/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/agriculture/organic/index_de.htm)

### EU-Gütezeichen

Schwäbische Spätzle, Nürnberger Lebkuchen oder Thüringer Rostbratwurst – diese Produkte sind nicht nur weit über Deutschland hinaus bekannt, sie sind auch besonders geschützt.

Drei EU-Gütezeichen bürgen für die Qualität hochwertiger landwirtschaftlicher Erzeugnisse und Lebensmittel und sorgen für angemessenen Schutz der Produktbezeichnungen. Die EU hat verbindlich festgelegt, wann und wie sie genutzt werden dürfen. Die Nutzung eines EU-Gütezeichens setzt voraus, dass die Produktbezeichnung des Lebensmittels auf EU-Ebene genehmigt und in ein Register eingetragen wurde.



„Geschützte Ursprungsbezeichnung“ (g.U.) bedeutet, dass ein Produkt nach einem anerkannten Rezept in einem bestimmten Gebiet erzeugt, verarbeitet und hergestellt wurde. Die Produktqualität hängt ausschließlich mit dem Gebiet und den Fähigkeiten der Erzeuger in der Herstellungsregion zusammen, zum Beispiel bei Allgäuer Bergkäse.



„Geschützte geografische Angabe“ (g.g.A.) steht dafür, dass die Produkte über eine bestimmte Qualität, eine besondere Eigenschaft oder ein besonderes Ansehen verfügen, das mit dem bestimmten Gebiet verbunden ist, zum Beispiel ein gebietstypisches handwerkliches Können. Mindestens eine Herstellungsstufe muss in dem Gebiet erfolgen. Die verwendeten Rohstoffe können aus einem anderen Gebiet stammen, beispielsweise die Mandeln beim Lübecker Marzipan. Regionale Handwerkskunst und überliefertes Wissen werden auf diese Weise geschützt.

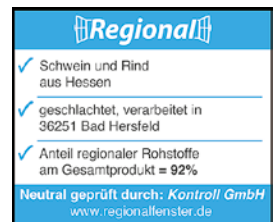


Eine reine Qualitätsangabe ist das Zeichen „Garantiert traditionelle Spezialität“ (g.t.S.). Das tragen Produkte, die nach traditionellen Produktionsmethoden und Rezepten hergestellt werden. Hierbei sind weder die Herkunft der Rohstoffe noch die Herstellung an ein bestimmtes Gebiet gebunden. Entscheidend ist, dass traditionelle Rezepte oder Herstellungsverfahren zum Einsatz kommen, wie zum Beispiel beim Mozzarella.



### Das Regionalfenster

Seit 2014 gibt es das „Regionalfenster“. Verbraucher können mit einem Blick auf das Siegel erkennen, aus welcher Region ein Produkt kommt. Es ist eine freiwillige Kennzeichnung. Über seine Vergabe entscheidet der Trägerverein „Regionalfenster“. Im Auftrag des Bundesernährungsministeriums wurden dafür klare Kriterien erarbeitet.



Ein Produkt darf nur dann ein Regionalfenster tragen, wenn es diese Kriterien erfüllt. So muss die Region eindeutig und nachprüfbar benannt sein. Dabei kann es sich um Landkreise oder Bundesländer handeln, aber auch um gewachsene Regionen wie die Eifel. Bei zusammengesetzten Produkten müssen die Hauptzutat und die wertgebende Zutat, etwa die Erdbeeren im Erdbeeryoghurt, zu 100 Prozent aus der Region stammen. Sie müssen dabei mindestens 51 Prozent des Gesamtgewichts des Produktes ausmachen. Macht die Hauptzutat gewichtsmäßig weniger aus, müssen auch die weiteren Zutaten zu jeweils 100 Prozent aus der Region stammen, bis mindestens 51 Prozent des Gesamtgewichts erreicht sind.



[www.regionalfenster.de](http://www.regionalfenster.de)

Bei zusammengesetzten Produkten wird im Regionalfenster außerdem die Gesamtsumme aller regionalen Rohstoffe mit einer Prozentzahl angegeben. Verpflichtend ist nicht zuletzt die Angabe des Verarbeitungsorts und der Kontrollstelle, die das Produkt zertifiziert hat und die Angaben weiter überwacht.



### Label für mehr Tierschutz

Das Label „Für mehr Tierschutz“ des Deutschen Tierschutzbundes weist auf Lebensmittel hin, die unter besonders hohen Tierschutzstandards erzeugt wurden. Im Einzelnen betrifft das die Haltung, den Transport und die Schlachtung. Es gibt eine Einstiegs- und eine Premiumstufe.

Erzeuger können damit zum einen die Nachfrage nach höheren Tierschutzstandards bedienen. Zum anderen können sie damit für ihre Ware einen höheren Preis erzielen.

Das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft unterstützte Label „Für mehr Tierschutz“ deckt zunächst Schweinefleisch und ganze Hähnchen sowie Eier ab. Es soll auf weitere Tierprodukte – als Nächstes Rind – ausgedehnt werden.



[www.tierschutzlabel.info](http://www.tierschutzlabel.info)



## 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 geltenden 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 Fermentation zu Joghurt, 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

Die behördliche Lebensmittelüberwachung ist in Deutschland Aufgabe der Bundesländer. In den zustän-

digen Länderministerien werden Untersuchungsprogramme entwickelt, die von den Lebensmittelüberwachungs- und Veterinärämtern in den Städten und Landkreisen durchzuführen sind. Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) steht dabei als koordinierende und beratende Bundesstelle zur Seite.

Kontrolliert wird in den Herstellungs- und Verarbeitungsbetrieben für Lebensmittel, Bedarfsgegenstände oder kosmetische Mittel, im Einzelhandel und an den Grenzkontrollstellen. Auch Einrichtungen der Gastronomie und der Gemeinschaftsverpflegung sind regelmäßig zu kontrollieren.

Die zuständigen Lebensmittelüberwachungs- und Veterinärämter in den Städten und Landkreisen legen die Zahl ihrer Stichproben dabei nach Höhe des Risikos fest. Um diese festzustellen, werden Betriebe erfasst und in Risikokategorien eingestuft. Bei akuten Problemen leiten die Behörden umgehend Kontrollen ein und beschließen eventuell weiterführende Maßnahmen.

Tierärzte, Lebensmittelchemiker und entsprechend ausgebildete Kontrolleure führen die Lebensmittelkontrollen durch. Die Proben werden auf verschiedene Inhaltsstoffe, auf Keime und auf die Einhaltung gesetzlich festgelegter Höchstmengen untersucht. Beanstandete Produkte, die die Gesundheit der Verbraucher gefährden, werden aus dem Handel entfernt. Darüber hinaus kontrollieren die Behörden auch die Aufmachung und Kennzeichnung der Produkte.

Das Lebensmittelkontrollsystem wird ständig überprüft und gezielt verbessert. Im Jahr 2015 wurden von der amtlichen Lebensmittelüberwachung in den Ländern 380.000 Proben von Lebensmitteln, Gegenständen, die mit Lebensmitteln in Berührung kommen, sowie Be-

darfsgegenständen, wie beispielsweise Kosmetika, untersucht. Die Experten der Lebensmittelüberwachung kontrollierten risikoorientiert zudem rund 532.000 Betriebe. Dies entspricht etwa der Hälfte aller Betriebe in Deutschland, die Lebensmittel herstellen, verarbeiten oder verkaufen (43,7 Prozent).

› [www.bmel.de](http://www.bmel.de)  
**Broschüre: Lebensmittel-  
sicherheit verstehen –  
Fakten und Hintergründe**

### **Trinkwasserüberwachung**

Trinkwasser muss rein und genusstauglich sein. Es darf keine Krankheitserreger aufweisen und keine Stoffe in gesundheitsschädigenden Mengen enthalten. Das ist in der Trinkwasserverordnung festgeschrieben, die die EU-Trinkwasserrichtlinie von 1998 umsetzt. Sie gibt zentralen Versorgungsunternehmen vor, wie sie Trinkwasser aufzubereiten und zu überwachen haben, um eine bestimmte Qualität sicherzustellen.

In Deutschland hat das Trinkwasser eine gute bis sehr gute Qualität. Das bescheinigte zuletzt der alle drei Jahre erscheinende Bericht der Bundesregierung über die Trinkwasserqualität für den Zeitraum 2011 bis 2013.



Danach weisen alle mikrobiologischen und chemischen Qualitätsmerkmale zu mehr als 99 Prozent Werte unterhalb der jeweiligen Grenzwerte auf. Auch der Grenzwert beim Nitrat wird nur in den seltensten Fällen überschritten. Dafür sind nicht zuletzt die eingeleiteten Aufbereitungsmaßnahmen verantwortlich.

Hauptsächlich am Zapfhahn der Verbraucher gab es immer noch Nachweise von Blei. Ursächlich dafür dürften in erster Linie Bleirohre als Wasserleitungen in älteren Häusern gewesen sein, die nicht mehr dem Stand der Technik entsprechen.

Für Großanlagen zur Trinkwassererwärmung hat der Gesetzgeber zusätzlich vorgesehen, dass sie regelmäßig auch auf Legionellen zu überprüfen sind. Stellen sie Trinkwasser in öffentlichen Einrichtungen wie Kindergärten bereit, müssen Großanlagen jährlich untersucht werden. Anlagen, aus denen Trinkwasser ausschließlich gewerblich abgegeben wird, wie in Mietshäusern, unterliegen alle drei Jahre einer Untersuchungspflicht.

›  
[www.bmg.bund.de](http://www.bmg.bund.de)  
 Stichwort: Service > Begriffe  
 A-Z > Trinkwasser

### Informationsrechte bei Lebensmitteln

Damit sich Verbraucher über Lebensmittel schneller informieren können, sind Behörden verpflichtet, nach dem Verbraucherinformationsgesetz (VIG) auf Anfrage Auskunft zu erteilen (siehe Seite 9 ff.). Für den akuten Fall – speziell zu Lebensmitteln – haben die Bundesregierung und die Bundesländer gemeinsam ein Internetportal eingerichtet. Hier veröffentlichen die zuständigen Behörden entsprechende Warnungen.

›  
[www.lebensmittelwarnung.de](http://www.lebensmittelwarnung.de)

Das vom Bundesernährungsministerium geförderte Internetportal [www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de) ist eine 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](http://www.lebensmittelklarheit.de)

In einem grundlegenden Urteil hat der Bundesgerichtshof am 2. Dezember 2015 entschieden: Etikett, Aufmachung und Bewerbung dürfen nicht den Eindruck vermitteln, eine bestimmte Zutat sei in einem Produkt enthalten, obwohl dies nicht der Fall ist. Nur im Zutatenverzeichnis darüber aufzuklären, reicht nicht aus.

Auch der Pferdefleisch-Skandal im Frühjahr 2013 zeigte Handlungsbedarf in Bezug auf den Täuschungsschutz. Behörden müssen seither bei erwiesener erheblicher Täuschung die Öffentlichkeit informieren; bei Verdacht auf Täuschung haben die Behörden einen Ermessensspielraum.

---

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

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

---

### „Nano“ muss gekennzeichnet sein

Seit 2013 gelten für Nanomaterialien in Kosmetikprodukten neue Regelungen. Grundlage bildet die EU-Kosmetikverordnung. Wenn Kosmetika Nanomaterialien enthalten, muss dies durch den Zusatz „Nano“ in der Liste der Bestandteile gekennzeichnet sein. Damit erhalten Verbraucher die Wahlfreiheit zwischen Produkten mit und ohne Nanopartikel. Seit 2014 müssen auch Lebensmittel, die Nanomaterialien enthalten, nach der EU-Lebensmittel-Informationsverordnung gekennzeichnet sein.



› [www.bfr.bund.de](http://www.bfr.bund.de)  
**Rubrik Fragen und Antworten; Stichwort: Produktsicherheit > Nanotechnologie**

## 1.3 Sichere Produkte

### Produktsicherheitsgesetz

Wer eine Kaffeemaschine kauft, geht davon aus, dass sie technisch einwandfrei Kaffee produziert. Damit 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.

Das Produktsicherheitsportal der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) informiert alle Akteure, einschließlich Verbraucher, über die Sicherheit von Produkten. In einer Datenbank sind in Deutschland gefundene gefährliche Produkte aufgelistet.

### Prüfzeichen und Gütesiegel bei Produkten

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

›  
[www.baua.de](http://www.baua.de), Stichwort:  
Themen A-Z > Produkt-  
sicherheitsportal > Produkt-  
informationen

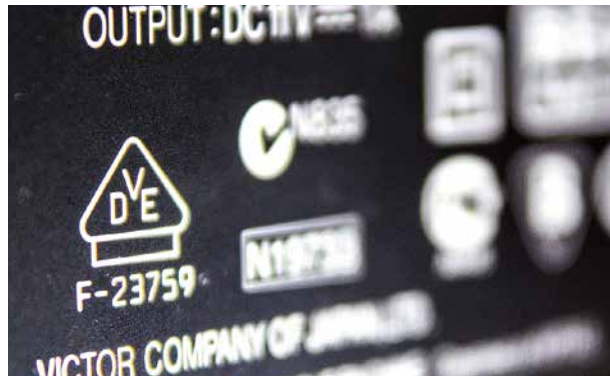




### **Geprüfte Sicherheit – GS**

Produkte, die das Zeichen „GS“ (Geprüfte Sicherheit) tragen, kann man guten Gewissens kaufen. 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 testen lassen, zum Beispiel bei den Technischen Überwachungsvereinen (TÜV), den Prüfstellen der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) oder dem Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e.V. (VDE). Zusätzlich muss er sich einer Fertigungskontrolle 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 ein freiwilliges Prüfzeichen für Produktsicherheit in Europa.



### VDE-Zeichen

Ein weiteres Siegel ist das VDE-Zeichen für elektrotechnische Erzeugnisse. Es steht für die Sicherheit des Produktes hinsichtlich elektrischer, mechanischer, thermischer, toxischer, radiologischer und sonstiger Gefährdung.

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 dies den Hersteller dazu, alle gleichartigen Produkte aus dem eigenen Haus mit dem VDE-Zeichen zu versehen. Er trägt somit die Verantwortung für eine VDE-gerechte Serie.

### EU-Energielabel

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

sollten bei Neuanschaffungen deshalb auf die Energieeffizienz der Geräte achten.

Seit 1998 ist das EU-Energielabel europaweit im Einsatz und wird schrittweise für verschiedene Produktgruppen eingeführt. Heute gilt die Kennzeichnungspflicht bereits unter anderem für Kühl- und Gefriergeräte, Staubsauger, Lampen und Leuchten, Waschmaschinen, Wasch- und Wäschetrockner, Elektrobacköfen, Dunstabzugshauben, Geschirrspüler, Klimageräte sowie Fernseher und Weinlagerschränke. Das Etikett 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 Schleuderwirkung. Auch beim Onlinekauf ist die Verwendung des EU-Labels bei vielen Geräten seit 2015 Pflicht.



Die Geräte sind in sieben Energieeffizienzklassen (A bis G) eingeteilt. Dabei steht A für einen besonders geringen und G für einen sehr hohen Energieverbrauch. Bei einigen Produktgruppen gibt es allerdings auch eine Differenzierung in höhere Effizienzklassen von A+ bis A+++.

Bei diesen kann die Effizienzkategorie A auch eine eher niedrige Effizienz bedeuten.

› [www.stromeffizienz.de](http://www.stromeffizienz.de)  
Stichwort:  
Das EU-Energielabel

Es empfiehlt sich, auf den Energieverbrauch der Haushaltsgeräte zu achten und beim Kauf das effizienteste Produkt zu wählen. Denn das hilft, Energiekosten zu sparen. **TIPP**

Weitere Tipps und Hinweise zum Energiesparen erhalten Sie in der Broschüre „Ratgeber Energie – So gelingt die Energiewende im Alltag“ des Presse- und Informationsamtes der Bundesregierung.

### CE-Kennzeichnung

Das „CE“-Zeichen („Conformité Européenne“ = „Europäische Konformität“) ist keine Verbraucherschutzkenn-

zeichnung 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 ein Hersteller bescheinigt, dass sein Produkt den gesetzlichen Anforderungen an Sicherheit und Gesundheit entspricht.

### Nachhaltigkeitszeichen

Alle Kaufentscheidungen haben Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft. Deswegen empfiehlt es sich, Waren oder Dienstleistungen zu nutzen, die umweltfreundlich, energiesparend und unter sozial fairen Bedingungen entstanden sind beziehungsweise erbracht werden. Mittlerweile gibt es eine Vielzahl von Umwelt- und Sozialsiegeln.



### Blauer Engel

Der Klassiker unter den Umweltlabeln ist der Blaue Engel. 12.000 Waren und Dienstleistungen von rund 1.500 Anwendern tragen derzeit dieses Zeichen.

Der Blaue Engel ist eine vom Staat initiierte und von einer unabhängigen Jury vergebene Kennzeichnung für Produkte. Sie sind im Vergleich zu anderen Produkten gleichen Nutzens umweltverträglicher. Die Vergabe erfolgt auf freiwilliger Basis. Sparsamer Einsatz von Rohstoffen bei der Herstellung und dem Gebrauch, geringe Schadstoffbelastung, lange Lebensdauer und nachhaltige Entsorgung – all diese Aspekte haben bei der Vergabe des Blauen Engels große Bedeutung. 2009 wurde das Logo erweitert. In einer zusätzlichen 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“.

### EU-Umweltzeichen

Ein europaweit gültiges Kennzeichen umweltfreundlicher Produkte ist das EU-Umweltzeichen (auch Euroblume oder EU-Blume). Die EU-Kommission vergibt das Label etwa für Matratzen, Lampen, Wandfarben und Lacke, Kopierpapier, Haus- und Elektrogeräte oder auch PCs. Serviceleistungen wie Campingplätze können ebenfalls das EU-Umweltzeichen tragen. Nationale Stellen in den EU-Mitgliedstaaten sind an der Vergabe beteiligt. In Deutschland das RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. und das Umweltbundesamt.



### Fairtrade-Siegel

Das Fairtrade-Siegel findet man in Deutschland inzwischen auf über 3.000 Produkten in 42.000 Geschäften. Es steht dafür, dass alle aus fairer Produktion erhältlichen Zutaten eines gesiegelten Produkts zu 100 Prozent nach den Regeln der weltweit gültigen Fairtrade-Standards gehandelt wurden, egal ob Eiscreme, Kaffee oder Schokolade. Mit ihrer Kaufentscheidung für Fairtrade-Ware können Verbraucher gezielt etwa bessere Arbeitsbedingungen oder nachhaltige Umweltaspekte fördern. Die Bundesregierung unterstützt dieses Siegel.

) [www.fairtrade-deutschland.de](http://www.fairtrade-deutschland.de)



›  
[www.nachhaltig-einkaufen.de](http://www.nachhaltig-einkaufen.de)  
[www.nachhaltigkeitsrat.de](http://www.nachhaltigkeitsrat.de)  
Sie wollen wissen, welches  
Siegel wofür steht und ob es  
hält, was es verspricht?  
Dabei helfen die Portale  
[www.siegelklarheit.de](http://www.siegelklarheit.de) und  
[www.label-online.de](http://www.label-online.de)



### **Nachhaltigkeit leicht gemacht**

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 Webseite des Rats für Nachhaltige Entwicklung herunterladen.

## **1.4 Waren und Dienstleistungen im Test**

### **Tests bieten zusätzliche Informationen**

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.

Bei Angaben der Hersteller zur Kundenzufriedenheit und über „Testergebnisse“ sollte man grundsätzlich vorsichtig sein. Wie objektiv diese Untersuchungen sind, lässt sich nur schwer beurteilen. Vor allem dann, wenn sie vom Hersteller selbst organisiert wurden oder wenn das Testinstitut dem Unternehmen nahesteht.



### **Tests in Medien**

Fernsehen und Radio bieten Verbrauchersendungen an, in denen regelmäßig Tests und Produktvergleiche durchgeführt und vorgestellt werden. Die Produkttests findet man häufig auf den jeweiligen Webseiten der Sender.



### 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, Umweltverträglichkeit (zum Beispiel Schadstoffe, Verpackung) und – bei ausgewählten Produkten – die Einhaltung sozialer und ökologischer Kriterien bei der Herstellung. Oft geht die Stiftung über die gesetzlichen Anforderungen hinaus, um Verbrauchern umfassende Orientierung zu bieten. Unterstützt wird sie dabei von unterschiedlichen Gremien und Fachleuten: In ihrem Kuratorium, das eine beratende Funktion innehat, sind zu gleichen Teilen die

Anbieterseite, die Verbraucherseite und neutrale Einrichtungen (wie Behörden) vertreten. Für die Durchführung der Tests kann die Stiftung Warentest, die selbst keine eigenen Labore besitzt, auf über 100 spezialisierte Prüfinstitute im In- und Ausland zurückgreifen.

Die Zeitschriften „test“ und „Finanztest“ sowie der Internetauftritt auf [www.test.de](http://www.test.de) stellen die Ergebnisse vor. Viele Produkte werden auch direkt mit dem Qualitätsurteil beworben; die korrekte Verwendung wird überprüft.

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

›  
[www.test.de](http://www.test.de)  
[www.bmjjv.de](http://www.bmjjv.de)  
**Stichwort: Verbraucherportal > Verbraucherinformationen > Stiftung Warentest**

### Tests und Portale im Internet

Das Internet bietet eine Fülle von Seiten, die sich ausschließlich mit Produkt-, Dienstleistungs- und Preisvergleichen beschäftigen. Waren und Dienstleistungen werden außerdem 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 Erfahrungsberichte anderer Internetnutzer können aber 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.



### **i** **Beratungsstellen der Verbraucherzentralen**

Rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen in allen Bundesländern stehen als Ansprechpartner in Verbraucherfragen zur Verfügung – auch in Ihrer Nähe.

### **Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland**

Bei allen grenzüberschreitenden Verbraucherfragen ist auch das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) direkter Ansprechpartner. Es berät etwa beim Einkauf im europäischen Ausland oder bei Reisen und hilft bei Streitigkeiten mit Händlern aus anderen EU-Ländern. Die Leistungen der EVZ sind kostenlos.

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

) [www.evz.de](http://www.evz.de)

### **Strom- und Gasstarife im Internet**

Seit Öffnung der Strom- und Gasmärkte haben Verbraucher die Möglichkeit, ihren Strom- und Gaslieferanten zu wechseln. Der Wechsel stärkt den Wettbewerb auf den Energiemärkten, was sich wiederum auf die Strom- und Gaspreise günstig auswirken kann.

Jeder sollte nach dem für ihn geeigneten Angebot suchen. Dabei kann das Internet helfen: So gibt es die von der Bundesregierung geförderten Webseiten des Verbraucherzentrale Bundesverbands, des Bundes der Energieverbraucher e.V. und des Verbraucherservice der Bundesnetzagentur.

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

Außerdem helfen verschiedene Seiten der Energiewirtschaft und Strom- und Gasstarifrechner. In die Vergleichsrechner sind nur die eigene Postleitzahl und der Strom- beziehungsweise Gasverbrauch des letzten Jahres (siehe Strom-/Gasrechnung) einzutragen – und man erhält entsprechende Angebote. Die sollte der Verbrau-

) [www.bdew.de](http://www.bdew.de)  
[www.verivox.de](http://www.verivox.de)  
[www.strompreisvergleich.net](http://www.strompreisvergleich.net)  
[www.check24.de](http://www.check24.de)

cher allerdings kritisch prüfen und miteinander vergleichen, insbesondere

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

Der Wechsel des Strom- oder Gasanbieters ist kostenlos, in der Regel einfach und meist auch online möglich. Auf alle Fälle kann man Vertragsunterlagen bei den jeweiligen Anbietern über das Internet oder per Post anfordern.

Stromanbieter müssen einen Wechsel innerhalb von drei Wochen nach Anmeldung des neuen Belieferungsvertrages beim Netzbetreiber abwickeln. Bei Verzögerungen des Lieferantenwechsels, die der Lieferant oder der Netzbetreiber verschuldet haben, hat der Stromkunde einen Schadenersatzanspruch.

Gibt es Ärger mit dem Lieferanten, dem Netzbetreiber oder bei der Messung der verbrauchten Energie und lassen sich die Probleme mit dem Vertragspartner nicht

**Ihr Strom-Preisvergleich**

Privat  Gewerbe

Ihre Postleitzahl

kWh/Jahr

Tarif berechnen →

ausräumen, kann sich der Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden. Das Verfahren ist für ihn grundsätzlich kostenlos.

) [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Zusätzlich können sich Verbraucher wegen Fragen zu Strom und Gas auch an den Verbraucherservice Energie der Bundesnetzagentur wenden. Dort erhalten sie Auskunft über das geltende Recht, die Rechte als Haushaltskunden sowie das Schlichtungsverfahren. Gegebenenfalls kann es sich lohnen, die Verbraucherzentrale vor Ort einzuschalten.

) [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)  
Stichwort: Elektrizität und Gas > Verbraucher > Rechte > Schlichtung

---

Die günstigste Kilowattstunde ist die, die man nicht verbraucht. Tipps zum Energiesparen bieten verschiedene Webseiten: unter anderem der Initiative Energieeffizienz der Deutschen Energie-Agentur und des Umweltbundesamtes. Informationen über Ökostromanbieter erhält man zum Beispiel auch beim Verein Energie-Vision e.V.. Die Verbraucherzentralen helfen gegen einen geringen Kostenbeitrag mit einer individuellen Energieberatung.

**TIPP**

Eine Übersicht zum Thema Erneuerbare Energien bietet das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

[www.energie-verstehen.de](http://www.energie-verstehen.de)

[www.dena.de](http://www.dena.de)

[www.ok-power.de](http://www.ok-power.de); Stichwort: Ökostromtarife finden

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

[www.stromeffizienz.de](http://www.stromeffizienz.de)

[www.umweltbundesamt.de](http://www.umweltbundesamt.de); Stichwort: Themen > Klima/Energie

[www.bmwi.de](http://www.bmwi.de); Stichwort: Themen > Energie > Erneuerbare Energien

---

## 1.5 Werbung

### Unzulässige Werbung

Anzeigen, Plakate, Prospekte und Spots wollen auf neue Produkte aufmerksam machen und zum Kauf anregen. Dabei zeigen emotionale Botschaften die größte 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

- bewusst konkrete Unglückssituationen oder die geschäftliche Unerfahrenheit, insbesondere von Kindern, sowie die Leichtgläubigkeit, Angst oder Zwangslagen von Verbrauchern ausnutzt. Etwa, indem unwahre oder zur Täuschung geeignete Angaben über wesentliche Merkmale einer Ware oder Dienstleistung oder das Vorhandensein eines besonderen Preisvorteils gemacht werden,
- bei Zugaben oder Geschenken die Bedingungen für deren Inanspruchnahme nicht klar und eindeutig angibt,
- den Werbecharakter von geschäftlichen Handlungen verschleiert.

Verhält sich ein Unternehmen wettbewerbswidrig, können die Verbraucherzentralen oder andere Verbände wie zum Beispiel die Zentrale zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs (Wettbewerbszentrale) dagegen auf Unterlassung klagen. Ein Gericht kann den Gewinn, den ein Unternehmen aus einer vorsätzlich unlauteren Werbung erzielt, abschöpfen. Zudem stehen dem Verbraucher die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu, wenn er aufgrund der Werbung bestimmte Eigenschaften beim Produkt oder bei der Dienstleistung erwarten kann, diese aber nicht erfüllt werden (siehe Kapitel 2.3).

Eine „schwarze Liste“ im Anhang zu § 3 Absatz 3 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 versendet 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 sie 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 Telefonnummer 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. Sie 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. Der Bundesgerichtshof bewertete sie in seinem Urteil vom 27. März 2014 als Betrug (AZ 3 StR 342/13).

- Lockanrufe mit Gewinnmitteilung: Auch bei diesen meistens automatischen Anrufen soll man eine teure Telefonnummer zurückrufen.
- 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. Zusätzlich kann man mit der Bundesnetzagentur (BNetzA) Kontakt aufnehmen. Sie kann bei Verstößen gegen unerlaubte Telefonwerbung ein Bußgeld von bis zu 300.000 Euro verhängen. In besonders gravierenden Fällen schaltet die BNetzA die rechtswidrig genutzte Nummer sogar ab. 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.

Damit Rufnummernmißbrauch möglichst einfach gemeldet werden kann, hat die BNetzA auf ihrer Webseite ein Formblatt eingestellt. 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.

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.

Wer am Telefon einen Vertrag abgeschlossen hat und diesen später widerrufen möchte, hat dazu grundsätzlich die Möglichkeit (siehe Kapitel 2.2).



### Spam-Mails

Auch E-Mail-Werbung ist nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) 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 widerspro-

chen hat und das Unternehmen bei jeder Verwendung seiner E-Mail-Adresse auf die Widerspruchsmöglichkeit hinweist.

Hat man beispielsweise bei einem Onlineshop Bücher bestellt, darf der Unternehmer eine Werbemail, etwa mit Informationen über Neuerscheinungen, zusenden. Das geschieht meist in Form eines Newsletters. Man kann der Werbung aber 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.

Im Internet finden Sie Tipps, wie Sie sich vor Spams schützen können. Die Beschwerdestelle des Verbandes der Internetwirtschaft e.V. eco nimmt Beschwerden über Werbung entgegen.

›  
[www.  
 internet-beschwerdestelle.de](http://www.internet-beschwerdestelle.de)  
[www.wettbewerbszentrale.de](http://www.wettbewerbszentrale.de)

### **Rabatt, Sonderangebot, Preisnachlass**

Jeder freut sich über ein Sonderangebot oder ein ergatertes Schnäppchen. Doch man sollte das eigene Kaufverhalten genau studieren. Denn Geschäfte setzen Preisnachlässe vor allem als Lockmittel ein: Der Kunde soll hinein in den Laden. Denn einmal drin, ist es sehr wahrscheinlich, dass er auch ein anderes, nicht reduziertes Produkt kauft.

### **Lockvogelangebote prüfen**

Wirbt ein Geschäft mit Sonderangeboten, muss es klar und deutlich darüber aufklären, falls das Produkt nur in begrenzter Menge vorrätig ist. Zum Beispiel mit dem Hinweis „Solange der Vorrat reicht“. Ansonsten gilt die Regel, dass die „Knaller“ und „Preisbrecher“ für mindestens zwei Tage erhältlich sein müssen. Mit einer Preissenkung darf es nur werben, wenn es den ursprünglichen Preis auch tatsächlich für eine gewisse Zeitspanne





gefordert hat. Sogenannte Mondpreise sind als Vergleichsgröße verboten.

Grundsätzlich gilt:

- Nicht zu Stoßzeiten einkaufen, denn dann hat das Verkaufspersonal wenig Zeit, 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 mindestens 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**



Kaufvertrag

2

Kein Tag ohne Vertrag

## 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.**

Ein Vertrag kommt durch Angebot und Annahmestande. 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 ein falscher 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: Bietet ein Fachmarkt günstige Digitalkameras an, kann er beispielsweise die Abgabe pro Person beschränken.

### **Form**

Die meisten Verträge können in unterschiedlichen Formen abgeschlossen werden: mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax, E-Mail oder online. 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 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, muss grundsätzlich im Angebotstext eindeutig darauf hingewiesen werden. Sonst gelten sie nicht als Bestandteil des Vertrags.

### Gesetzwidrige Praktiken

Das BGB enthält eine Liste von Klauseln, die nicht durch AGB festgelegt werden dürfen. Sind sie dennoch enthal-



ten, 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. Sogenannte Dauerschuldverhältnisse wie Zeitungsabonnements bilden allerdings eine Ausnahme. Ferner darf ab Oktober 2016 die sogenannte Schriftform, bestehend aus Text und eigenhändiger Unterschrift, nicht mehr in den AGB gefordert werden. Für Kündigungen oder vergleichbare Erklärungen von Verbrauchern reicht jetzt die „Textform“: Das heißt, jeder kann etwa seinen Handyvertrag auch per E-Mail oder Fax kündigen. Er muss keinen Brief mehr schreiben. Eine Ausnahme bilden notariell beurkundete Verträge.

### **Informationspflichten vor dem Kauf**

Der Kunde hat ein Recht darauf, vor dem Kauf ausreichend über das jeweilige Produkt informiert zu werden. Hierzu hat der Gesetzgeber mit der Umsetzung der EU-Richtlinie über Verbraucherrechte in nationales Recht einiges neu geregelt. Sie gilt seit dem 13. Juni 2014 EU-weit.

Der Unternehmer muss den Verbraucher seither vor Vertragsschluss über wichtige Merkmale seiner Leistung informieren, beispielsweise über

- die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen,
- die Identität des Unternehmers und dessen Kontaktdaten,
- den Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen einschließlich sämtlicher Steuern und Abgaben sowie eventueller Zusatzkosten (zum Beispiel Fracht-, Liefer- oder Versandkosten),

- die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, gegebenenfalls über die Laufzeit des Vertrags und die Kündigungsbedingungen und über
- ein Widerrufsrecht sowie die Widerrufsfrist und die mit dem Widerruf verbundenen Rechtsfolgen.

**i****Bezahlen nur bei vorheriger Information**

Unterrichtet der Verkäufer den Kunden nicht vor Vertragsabschluss über eine kostenpflichtige Leistung, muss der Kunde sie auch nicht bezahlen.

Eine Ausnahme gilt für Geschäfte des täglichen Lebens. Außerdem gelten für Verträge über Finanzdienstleistungen besondere Regelungen.

Die Informationen müssen klar und verständlich sein. Der Verbraucher muss sie vor Vertragsabschluss auf Papier oder in anderer geeigneter Weise erhalten. Etwa per E-Mail oder bei einer Bestellung per Internet auf der Webseite des Anbieters. Im letzteren Fall sollte man sicherheitshalber die Vertragsbedingungen, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gelten, ausdrucken. So ist sichergestellt, dass die Informationen dem Verbraucher auch nach Vertragsschluss noch vorliegen. Das ist



wichtig, damit er sich gegenüber dem Unternehmer auf sie berufen kann.

Nach Vertragsschluss muss der Unternehmer dem Verbraucher eine Kopie des von beiden Vertragsparteien unterzeichneten Vertragsdokuments zur Verfügung stellen. Alternativ kann es auch eine Bestätigung des Vertrages sein, worin der Vertragsinhalt wiedergegeben ist.

### **Den Vertragsabschluss gut überlegen**

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

Vor dem Kauf größerer Elektrogeräte empfiehlt es sich, nach einem örtlichen Reparaturservice zu fragen. Auch das sollte man in seine Kaufentscheidung mit einbeziehen. 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 der Übergabe genau prüfen.

### **Wenn es ans Bezahlen geht**

Erst die Ware, dann das Geld: Selbst bei großen Bestellungen, etwa bei einem neuen Wohnzimmer, muss der Käufer erst zahlen, wenn er die Ware erhalten hat. Das gilt 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.

Seit Mitte Juni 2014 darf der Verkäufer dem Kunden nur die Kosten für die Nutzung eines Zahlungsmittels berechnen, die ihm auch tatsächlich entstehen. Zahlt der Kunde beispielsweise mit Kreditkarte, darf der Verkäufer die Gebühren verlangen, die er an das Kreditkartenunternehmen abführen muss. Unabhängig davon muss er dem Kunden immer eine Zahlungsmöglichkeit anbieten, die keine Zusatzkosten verursacht. Hinweise zum Bezahlen von Online-Bestellungen siehe Seite 59.

## 2.2 Verträge müssen eingehalten werden

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

### Was tun, wenn man den Kauf bereut?

Ein Kauf ist schnell getätigt. Manchmal zu schnell. Dann stellt sich die Frage nach der Rückgabemöglichkeit. Wer in einem Geschäft eingekauft hat und nun den Kauf bereut, kann häufig die Ware innerhalb von 14 Tagen zurückgeben. Die Ware muss allerdings im selben Zustand sein wie beim Kauf, also einwandfrei. Der Händler ist zum Umtausch nicht verpflichtet. Es ist eine freiwillige Leistung. Viele Händler gewähren sie aber aus Kulanz.

### Der Widerruf außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz

Bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz – beispielsweise im Internet – geschlossen werden, haben Verbraucher in der Regel ein Widerrufsrecht, und zwar EU-weit. Das hat der Gesetzgeber mit Umsetzung der EU-Richtlinie über Verbraucherrechte neu geregelt.



### Welche Verträge sind betroffen?



Den Widerruf regelt die EU-Richtlinie über Verbraucherrechte für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, und für Fernabsatzverträge.

Das sind zum einen Verträge, die beispielsweise am Arbeitsplatz, in der Privatwohnung oder im Bereich öffentlich zugänglicher Verkehrsflächen zustande kommen. Dazu zählen auch Verträge in Verkehrsmitteln sowie auf Freizeitveranstaltungen, wie zum Beispiel Kaffeefahrten, die ein Verkäufer durchführt.

Zum anderen sind es Fernabsatzverträge, die grundsätzlich ebenfalls widerrufen werden können. Dabei handelt es sich um Verträge, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel zustande kommen, also per Telefon, E-Mail, Telefax oder Brief. Auch der Versandhandel und der Onlinekauf zählen dazu.

Es gibt aber auch Ausnahmen: Keine Anwendung finden die Widerrufsvorschriften für Fernabsatzverträge, wenn es beispielsweise um maßgefertigte oder schnell verderbliche Waren, um Bau- oder erhebliche Umbaumaßnahmen geht. Außerdem beim Erwerb von Immobilien, bei entsiegelter Software, Zeitschriften (sofern es sich nicht um Abonnementverträge handelt), Buchungen von Hotelzimmern oder Flügen, Taxifahrten oder Käufen an Warenautomaten. Teilweise gibt es allerdings auch spezielle Widerrufsrechte, beispielsweise für Versicherungen (siehe Kapitel 3.4).

Verbraucher können normalerweise innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware widerrufen. Die Frist beginnt aber erst dann, wenn der Anbieter den Käufer ordnungsgemäß über sein Recht zum Widerruf belehrt hat. Geschieht das nicht, erhält der Verbraucher zusätzlich zu den 14 Tagen weitere zwölf Monate Zeit, um zu widerrufen (§ 356 Absatz 3 Satz 2 BGB). Die Frist für den Widerruf kann vertraglich verlängert, aber nicht verkürzt werden.

Der Verkäufer muss den Verbraucher über Frist und Form des Widerrufs vorab informieren. Er ist außerdem verpflichtet, ihn auf ein europaweit einheitliches Muster-Widerrufsformular hinzuweisen. Etwa auf der Webseite seiner Firma, so dass der Verbraucher es online ausfüllen und elektronisch versenden kann.

Der Widerruf kann schriftlich oder (fern-)mündlich erfolgen. Er muss nicht begründet werden. Aus ihm sollte jedoch eindeutig hervorgehen, dass der Verbraucher den Vertrag widerruft. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung beziehungsweise Erklärung des Widerrufs. Die bloße Rücksendung der Ware hingegen ist – anders als früher – nicht mehr ausreichend (§ 355 BGB).

---

**TIPP** Da der Verbraucher im Streitfall den rechtzeitigen Widerruf beweisen muss, ist es ratsam, schriftlich zu widerrufen und sich – wenn möglich – den Widerruf bestätigen zu lassen.

---

### **Mit dem Widerruf erlischt der Vertrag**

Der Käufer ist verpflichtet, nach seinem Widerruf die Ware an den Unternehmer zurückzusenden. Die Kosten hierfür hat – anders als früher – grundsätzlich der Verbraucher zu tragen. Das gilt unabhängig vom Wert der Ware. Darüber muss der Unternehmer den Verbraucher allerdings vor Vertragsschluss informiert haben. Die Kos-

ten für die Rücksendung trägt der Kunde dann nicht, wenn der Unternehmer sich bereiterklärt hat, sie zu übernehmen.

### **Orientierung bei Onlinekauf und Versandhandel**

In Deutschland kaufen immer mehr Verbraucher über das Internet ein. Laut einer repräsentativen Umfrage für den Hightech-Verband BITKOM aus dem Jahr 2016 bestellen mittlerweile 73 Prozent der Deutschen Waren und Dienstleistungen im Internet.

### **Web-Gütesiegel**

Auch beim Einkaufen im 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. Dazu gehören: „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.



) [www.internet-guetesiegel.de](http://www.internet-guetesiegel.de)  
[www.initiatived21.de](http://www.initiatived21.de)

**i** Wichtig zu wissen: Händler, die ihre Produkte über Verkaufsplattformen im Internet anbieten, wie etwa über Amazon, haften für die Angaben, die dort zu finden sind. Und zwar auch dann, wenn Dritte die falschen Informationen eingepflegt haben. Sie trifft eine Pflicht, die Angaben zu überwachen und zu prüfen, so der Bundesgerichtshof in zwei Urteilen vom 3. März 2016 (BGH I ZR 110/15 und BGH I ZR 140/14).

### 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 für einen Umzug macht.

Generell ist Vorsicht oberstes Gebot bei Netzauktionen – zahlreiche Internetkäufer haben schon viel Lehrgeld bezahlt. Denn jeder kann sich innerhalb von Minuten mit beliebigen Personalien und einer kostenlosen 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 E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh), der Polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes sowie die Schlichtungsstelle für den Internethandel.

[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

[www.bevh.org](http://www.bevh.org)

[www.kaufenmitverstand.de](http://www.kaufenmitverstand.de)

[www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)

---

### Nahrungsergänzung und Medikamente im Netz

Besondere Vorsicht gilt beim Bestellen von Nahrungsergänzungsmitteln oder Medikamenten im Internet. Leider werden immer wieder Produkte angeboten, die zum Beispiel unter unhygienischen Verhältnissen entstanden oder von minderer Qualität sind. In einigen Fällen lassen sich gesundheitliche Risiken nicht ausschließen. Im Zweifel lohnt es sich, bei den Verbraucherzentralen nachzufragen.



Ein Register der behördlich zugelassenen Versandapotheken bietet mehr Transparenz beim Kauf von Medikamenten. Mit einem Klick auf das Sicherheitslogo der Web-Apotheken können Verbraucher den entsprechenden Eintrag im Versandhandelsregister beim Deutschen Institut für Medizinische Dokumentation und Information abrufen. Die zugelassenen Versandapotheken sind verpflichtet, das einheitliche EU-Sicherheitslogo auf ihrer Internetseite darzustellen.



[www.dimdi.de](http://www.dimdi.de)

---

Es empfiehlt sich, bei Onlinekäufen die Überweisung erst nach Erhalt einer Rechnung und der Ware vorzunehmen. Man geht so das geringste Risiko ein.

#### TIPP

Bequemer und ebenso 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, sollte man versuchen, sich mit ihm auf ein Lastschriftverfahren zu einigen. Auch die Nutzung eines Treuhand- oder eines Onlinezahlungsservice wie PayPal ist relativ sicher.

---

### Kostenfallen im Internet

Das ganz persönliche Horoskop aus dem Netz? Digitale Hilfe bei der Ahnenforschung? Wer vermeintlich kostenlose Informationsangebote dieser Art nutzt, wurde in der Vergangenheit oft von Rechnungsschreibern überrascht. Unseriöse Geschäftemacher verschleierten häufig die Kosten von Onlineangeboten. Seit August 2012 sind Unternehmen jedoch verpflichtet, für mehr Klarheit zu sorgen. Ein entgeltlicher Vertrag im Internet kommt nach der sogenannten Button-Lösung nur dann zustande, wenn der Verbraucher mit seiner Bestellung die Zahlungsverpflichtung ausdrücklich bestätigt.

Er muss hierbei eindeutig erkennen können, wann ein Mausklick Geld kostet. Der Bestellbutton muss daher unmissverständlich etwa mit „kostenpflichtig bestellen“ oder „kaufen“ beschriftet sein. Daneben ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher vor der Bestellung alle wichtigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Ist der Bestellvorgang nicht eindeutig gekennzeichnet, sollte man sich wehren. Denn ohne eine entsprechende Beschriftung der Schaltfläche kommt ein wirksamer Vertrag nicht zustande. Der Verbraucher ist dementsprechend auch nicht zu einer Zahlung verpflichtet.



### **Voreingestellte Häkchen gelten nicht**

Der Verbraucher muss jede einzelne Leistung ausdrücklich bestellen. Voreingestellte Häkchen oder Kreuze sind seit 2014 untersagt und machen damit eine Bestellung unwirksam. Wird etwa bei der Onlinebuchung einer Pauschalreise eine automatisch eingestellte Reiserücktrittversicherung abgeschlossen, muss der Verbraucher sie nicht bezahlen. Ein leeres Ankreuzfeld hingegen lässt dem Verbraucher die Wahl, ob er ein Kreuz beziehungsweise ein Häkchen setzen will oder nicht.

Wen die Kostenfalle erwischt hat: Die Verbraucherzentralen helfen mit Musterbriefen und Rechtsberatung weiter. Ausführliche Informationen finden Sie ebenfalls beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

) [www.wissen-wappnet.de](http://www.wissen-wappnet.de)  
Stichwort: Konsum im Alltag  
> Kostenfallen im Internet

### **Schutz vor überhöhten Abmahnkosten**

Das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken schützt Verbraucher vor missbräuchlichen urheberrechtlichen Abmahnungen. Die Kosten, die ein Rechtsanwalt etwa für eine Abmahnung verlangen kann, richten sich nach dem sogenannten Gegenstands- beziehungsweise Streitwert. Hat ein Verbraucher erstmalig das Urheberrecht verletzt, darf der Streitwert in der Regel nur noch 1.000 Euro betragen. Die Anwaltskosten für den Abgemahnten betragen dann rund 155 Euro.

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



## 2.3 Probleme bei der Vertragserfüllung

### Wenn der Lieferant nicht klingelt

Wenn die neue Küche trotz vereinbarten Termins nicht geliefert wird, hat man 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, so kann man diesen Schritt im Nachhinein belegen.



## Reklamation bei Sachmängeln – die Gewährleistung

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Kunden die Ware frei von Mängeln zu übergeben. Ein Mangel liegt vor, 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 Ware nicht hält, was die Werbung verspricht (wenn der „extra leise Motor“ laut röhrt oder das „sparsame Auto“ weit mehr Benzin verbraucht als im Katalog angegeben).

### Waren „zweiter Wahl“



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

Weitere Einzelheiten zu Mängeln sind im BGB (§§ 434 ff.) geregelt.

Treten innerhalb von zwei Jahren nach Lieferung Mängel oder Fehler auf, die schon zum Zeitpunkt des Erhalts der Ware vorhanden waren, hat der Verbraucher gegenüber dem Händler Anspruch auf sogenannte Gewährleistung. Sie 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 Händ-

ler dann innerhalb der Frist nicht liefert, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten oder den Preis mindern. Der BGH hat in einem Grundsatzurteil vom 13. Juli 2016 (AZ VIII ZR 49/15) entschieden, dass der Kunde dem Verkäufer für die Nachbesserung keinen genauen Termin setzen muss. Vielmehr kommt es laut BGH darauf an, dass der Käufer durch das Verlangen nach sofortiger, unverzüglicher oder umgehender Leistung oder ähnliche Formulierungen deutlich macht, dass dem Verkäufer für die Nachbesserung nur ein begrenzter Zeitraum zur Verfügung steht.

- Minderung: Wegen eines Mangels darf der Kunde einen Preisabschlag einfordern.
- 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.

Anspruch auf Gewährleistung gibt es auch bei preisreduzierter Ware und Sonderangeboten. Häufig heißt es zwar, bei Sonderangeboten sei ein Umtausch ausgeschlossen. Das gilt jedoch nicht, wenn ein Mangel vorliegt.

Tritt der Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Übergabe der Kaufsache auf, gilt bei Kaufverträgen zwischen Unternehmen und Verbrauchern die Vermutung, dass der Mangel von Anfang an vorhanden war. Der Ver-

---

**TIPP** Bei einer Reklamation wegen eines Mangels muss die Ware nicht in Originalverpackung zurückgegeben werden. Die Verpackung schützt die Ware nur beim Transport. Mehr nicht. 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. Das ist auch mit Hilfe eines Kontoauszuges oder einer Zeugenaussage nachweisbar.

---

käufer muss das Gegenteil beweisen. Danach liegt diese Beweislast beim Käufer.

### **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 sie unwirksam. In diesen Fällen sollte man die Verhandlungen abbrechen. Denn ein Händler, der solche Klauseln verwendet, ist nicht seriös.

**i** **Garantie**

Von der gesetzlichen Gewährleistung zu trennen ist die Garantie. Sie stellt eine Zusicherung dar, dass etwa ein Fotoapparat oder eine Uhr über bestimmte Eigenschaften verfügt und/oder für eine bestimmte Dauer funktionstüchtig ist. Ein Geschäft oder ein Hersteller kann diese Garantie zusätzlich zur Gewährleistung einräumen. Da es sich um eine freiwillige Leistung handelt, darf der Garantiegeber auch deren Umfang und die Umstände bestimmen, unter denen eine Garantieleistung ausgeschlossen sein soll. Auch die Dauer der Garantie legt er fest.

**Produkt- und Produzentenhaftung**

Ein Kabel schmort durch und setzt das Wohnzimmer in Brand, ein Heimwerker verletzt sich an einer fehlerhaften Motorsäge. In solchen Fällen kann dem Verbraucher ein Anspruch auf Schadenersatz aus dem Produkthaftungsgesetz zustehen. Das Produkthaftungsgesetz verpflichtet den Hersteller, Personenschäden und Schäden an Gegenständen zu ersetzen, die durch Fehler in seinen Produkten verursacht worden sind. Das gilt auch dann, wenn nur ein Bestandteil des Produktes den Schaden angerichtet hat und dieser Teil von einem Zulieferer stammt. Bei Ware, die nicht aus einem EU-Land oder aus Norwegen, Liechtenstein beziehungsweise Island stammt, kann der geschädigte Käufer auch den Importeur haftbar machen. Sollte der Verkäufer den Hersteller beziehungsweise den Importeur nicht nennen können, muss er selbst haften.

Das Produkthaftungsgesetz hat Grenzen, was die Höhe des Schadenersatzes anbelangt: Kommen Personen zu Schaden, 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. Das Produkthaftungsgesetz, das als Schutz privater Verbraucher vor großen Schäden gedacht ist, deckt keine Schäden an gewerblich oder freiberuflich genutzten Gegenständen.

Keine Grenzen dieser Art setzt dagegen die parallel geltende Produzentenhaftung. Sie ergibt sich aus dem „Recht der unerlaubten Handlung“ nach § 823 Absatz 1 BGB. Im Unterschied zur Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz setzt die Produzentenhaftung voraus, dass der Hersteller schuldhaft – das heißt mindestens fahrlässig – gegen seine Verkehrssicherungspflicht verstoßen 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 wenn der Hersteller es versäumt hat, sein Produkt in der Anwendung am Markt zu beobachten, ist ihm das anzulasten. Er ist zudem verantwortlich, wenn falsche oder missverständliche Angaben in der Montageanleitung zu einem Fehler führen oder wenn erforderliche Warnhinweise in der Anleitung fehlen.

---

**TIPP** Hat der Hersteller eine der Pflichten schuldhaft missachtet und ist dem Kunden dadurch ein Schaden entstanden, kann dieser Schadenersatz verlangen. Eventuell kann er zusätzlich ein Schmerzensgeld fordern. Die Rechtsprechung gewährt dem Verbraucher hierbei verschiedene Beweiserleichterungen. Ist ein Produkt fehlerhaft in den Verkehr gelangt, 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 Maßnahmen auch auf Anordnung der Behörden. Ursache ist meist 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 erfolgt bei kleineren Produkten häufig über die Medien, sei es mit Anzeigen in Tageszeitungen oder mit Durchsagen im Rundfunk.

Bei Problemen mit Autos erfolgt die Rückrufaktion über das Kraftfahrt-Bundesamt. Die aktuellen Halter des betroffenen Pkw-Modells können so namentlich ermittelt werden. Nach dem Rückruf muss der Hersteller den Mangel beheben, anfallende Reparaturkosten übernehmen sowie etwaige Schadenersatzforderungen erfüllen.

Sind nur kleinere Mängel am Auto vorhanden, werden ohne Wissen des Kunden Austauschaktionen meist bei

den regelmäßigen Wartungs- und Servicearbeiten in der Werkstatt mit durchgeführt (stiller Rückruf).

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

) [www.lebensmittelwarnung.de](http://www.lebensmittelwarnung.de)

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

) [http://ec.europa.eu/food/safety/rasff\\_en](http://ec.europa.eu/food/safety/rasff_en)  
[https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/)

### **Kauf im Ausland und bei ausländischen Anbietern**

Beim Kauf im Ausland gilt in erster Linie das von den Vertragsparteien gewählte Recht. Unter Umständen gilt dann das Recht des jeweiligen Landes. Das muss kein Nachteil sein, zumal innerhalb der gesamten EU Mindestschutzstandards für Verbraucher gelten – beispielsweise die zweijährige Gewährleistung.

Generell darf die Rechtswahl der Vertragspartner nicht dazu führen, dass ein in Deutschland lebender Verbraucher den Mindestschutz verliert, der ihm nach deutschem Recht zustehen würde. Voraussetzung hierfür ist, dass der Unternehmer seine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit in Deutschland ausübt oder in irgendeiner Weise auf Deutschland ausrichtet, beispielsweise indem

- 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 anderes Recht entschieden, gilt bei Verbraucherverträgen, die unter den oben genannten Bedingungen zustande gekommen sind, deutsches Recht.

Verfügt der Vertragspartner in Deutschland über eine Niederlassung, kann man ihn vor einem deutschen Gericht verklagen, wenn die Streitigkeit aus dem Betrieb dieser Niederlassung herrührt. Hat das Unternehmen seinen Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat, kann man bei einem Verbrauchsgüterkauf in der Regel dennoch Klage 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.

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 2007 besagt: Abgesehen von einigen Ausnahmen wie etwa bei Produkthaftung oder Wettbewerbsverstoß soll grundsätzlich das Recht des Landes gelten, in dem der Schaden eingetreten ist.





Bei der Lösung grenzüberschreitender Streitigkeiten kann die sogenannte EU-Mediationsrichtlinie helfen, 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 spart die Mediation oft Zeit und Kosten. Vor allem gibt es dabei keinen Verlierer.

---

Wer sich weiter über Einkäufe und Verträge im europäischen Ausland informieren möchte, kann das beim Netzwerk der Verbraucherzentren tun. Die darin zusammengeschlossenen Zentren beraten beim Kauf im Ausland oder bei Reklamationen gegen einen Anbieter in einem anderen EU-Land. **TIPP**

[www.evz.de](http://www.evz.de)

[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

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

[www.portal21.de](http://www.portal21.de)

---

### **Mehr Transparenz bei Inkassoschreiben**

Seriöses Inkasso ist wichtig, um berechnete Forderungen einzutreiben. Wer jedoch Ansprüche geltend macht, von denen er weiß oder wissen muss, dass sie nicht bestehen, handelt unseriös und muss mit staatlichen Sanktionen rechnen. Gleiches gilt, wenn jemand nicht korrekt angibt, wer die Forderung erhebt. Die Missachtung bestimmter Inkassovorschriften kann je nach Einzelfall mit Geldbußen bis zu 50.000 Euro geahndet werden (§ 20 Rechtsdienstleistungsgesetz).

## 2.4 Telefonverträge und Hotlines

Neben dem Telefon- und Internetanschluss in den eigenen vier Wänden gehört für die meisten Verbraucher die mobile Kommunikation heute zum Alltag dazu. Gerade Smartphones dienen heute als Alleskönner: Neben dem Telefonieren sind die Internetnutzung oder das Versenden von Bildern und Dateien wichtige Funktionen. Kostenlos stellen die Anbieter diese Dienste nicht zur Verfügung. Der Verbraucher kann aber aus einer Vielzahl von Angeboten auswählen.

### Den passenden Vertrag wählen

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 schreibt der Gesetzgeber allerdings nicht für jede Tarifvariante vor. Den Kunden muss lediglich für jedes 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 Wenig-, Normal- und Vieltelefonierer, Message-Fans, Community-Telefonierer und Internetnutzer. Wer viel mit dem Handy im Internet surft oder häufig Daten-dienste wie Messenger verwendet, muss als Nutzer auch auf das verfügbare Datenvolumen achten.

### **Bei Umzug: Sonderkündigungsrecht**



Wer umzieht, hat ein Sonderkündigungsrecht für seine Telefon- und Internetverträge. Er kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalendermonats kündigen, sofern der Anbieter diese Leistungen am neuen Wohnort nicht anbietet. Bietet er sie hingegen an, darf der Umzug nicht zu einer Verlängerung der Vertragslaufzeiten und der sonstigen Vertragsinhalte führen.

Der Telefonanbieter kann ein angemessenes Entgelt für den Umzug verlangen. Es darf jedoch nicht höher sein als das Entgelt für eine Neuschaltung des Anschlusses.

Wer seinen Telefonanbieter wechseln will, hat folgende Rechte: 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 dürfen höchstens einen Kalendertag andauern. Telekommunikationsanbieter müssen gewährleisten, dass der Kunde die Rufnummer mitnehmen kann – es sei denn, sie ist geografisch gebunden. Mobilfunkkunden können ihre Rufnummer sogar dann mitnehmen, wenn ihr alter Vertrag noch eine gewisse Zeit weiterläuft. Allerdings darf der bisherige Anbieter für die Rufnummernmitnahme eine Gebühr verlangen.

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.

Der Transparenz und Kostenkontrolle dienen auch die Regelungen zur Telefonrechnung: Damit die Rechnung für den Verbraucher übersichtlich ist, muss der Telefonanbieter die Daten in der Rechnung auf das zwingend notwendige Maß begrenzen. Der Kunde hat das Recht, detaillierte Angaben zur Rechnung – meist über eine Hotline – kostenlos zu erfragen. Insbesondere kann er von dem Anbieter für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung verlangen (Einzelverbindungs nachweis). Vorab muss er aber gegebenenfalls alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informieren.

In manchen Fällen stellt der Anbieter dem Verbraucher entgeltliche Leistungen Dritter in Rechnung. Dann muss die Rechnung neben Angaben zu den konkreten Leistungen und den dafür berechneten Entgelten auch den Namen und die ladungsfähige Anschrift sowie eine kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des Dritten enthalten.

Der Verbraucher kann die Telefonrechnung innerhalb einer Frist von acht Wochen, nachdem er sie erhalten hat, beim Telefonanbieter beanstanden.

---

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

---

## **Freie Routerwahl und Transparenz bei Internetanschlüssen**

Internetprovider können ihren Kunden nicht länger vorschreiben, welche Hardware sie zur Einwahl ins Netz benutzen müssen. Nutzer haben seit August 2016 freie Gerätewahl. Außerdem müssen Netzbetreiber die notwendigen Zugangsdaten unaufgefordert herausgeben.

Verbraucher haben aufgrund der Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur demnächst Anspruch darauf, vor Vertragsschluss in einem Produktinformationsblatt einfach und schnell über die wesentlichen Vertragsinhalte informiert zu werden. Dazu zählt beispielsweise die tatsächliche Datenübertragungsrate ihres Mobilfunk- oder Festnetzanschlusses. In der Vergangenheit gab es immer wieder Probleme, weil Provider vertraglich zugesicherte Übertragungsraten nicht einhielten. Anbieter müssen Verbrauchern eine Möglichkeit aufzeigen, die tatsächlich übertragene Datenmenge zu prüfen. Außerdem muss jede Rechnung künftig einen Hinweis darauf enthalten, wann der Kunde den Vertrag kündigen muss, um eine automatische Vertragsverlängerung zu vermeiden.

)  
[breitbandmessung.de](http://breitbandmessung.de)

## **Keine teuren Warteschleifen und Kundenhotlines**

Seit Juni 2013 sind Warteschleifen bei Sonderrufnummern (etwa Kurzwahlnummern sowie 0180er- und 0900er-Rufnummern) nur noch erlaubt, wenn für den Anruf ein Festpreis gilt. Zumindest muss aber die Warteschleife für den Anrufer kostenfrei sein. Das gilt auch für Warteschleifen, in die der Anrufer nach begonnenem Gespräch zwischenzeitlich gelangt. Bei Ortsnetz-, Mobilfunk- und kostenlosen Rufnummern darf es Warteschleifen weiterhin geben.

Für die Nutzung von Kunden- oder Servicehotlines gilt seit Mitte Juni 2014: Ruft der Verbraucher dort wegen

Fragen im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag an, muss er nur die Kosten für die Nutzung der Telefonverbindung als solcher zahlen.

Bestimmte Verträge sind davon ausgenommen:

- Unter anderem Verträge über Pauschalreisen, Personbeförderungsverträge, medizinische Behandlungsverträge. Ebenso außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen die Leistung sofort erbracht und bezahlt wird und das Entgelt unter 40 Euro liegt.
- Hotlines, die der Unternehmer speziell für Nicht-Kunden (beispielsweise Kaufinteressenten) eingerichtet hat, sowie Hotlines, bei denen vor oder während eines Telefonats ein Vertrag geschlossen und die angebotene Dienstleistung im Laufe des Telefonats erbracht wird (etwa ein Auskunftsdienst), können kostenpflichtig sein.

### Ungebetene Telefonanrufe



Oft fanden sich Verbraucher nach aufdringlichen Werbeanrufen in einem ungewollten Vertrag wieder. In der Vergangenheit gab es hier die meisten Probleme bei Verträgen über Gewinnspieldienste. Das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken hat hier einen Riegel vorgeschoben: Sogenannte Gewinnspieldienstverträge können nun nicht mehr am Telefon geschlossen werden. Sie bedürfen der Schriftform, entweder auf Papier oder per E-Mail (siehe Kapitel 1.5).

### Jugendliche und das Mobiltelefon

Rund 86 Prozent der 12- bis 13-Jährigen und 95 Prozent der Jugendlichen besitzen ein Mobiltelefon. Das kann für Jugendliche unter Umständen ein Einstieg in die Ver-



schuldung 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 vertelefonieren 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 zahlen, mitunter bis zu 30 Euro pro Verbindung. Seit der Änderung des Telekommunikationsgesetzes können Kunden von ihren Mobilfunkanbietern verlangen, dass diese die Mehrwertdienste-Rufnummern sperren. Zuvor bestand der Anspruch nur im Festnetzbereich.

**Vor- und Nachteile der Prepaidkarte****i**

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, so dass auch keine Notrufmöglichkeit mehr besteht. Die Benutzung des Telefons ist dann erst nach erneuter Freischaltung möglich.

Schließt ein Kind beim Abruf einzelner Klingeltöne gar Abonnements ab und verschickt es Bilder, Grußkarten und kurze Filme, können hohe Kosten entstehen. Der Kauf eines Handyspiels etwa wird oft mit einem Vertrag über ein Spieleabonnement verbunden, der erhebliche zusätzliche Kosten verursachen kann. Minderjährige aber 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.

Ist Ihr Kind in eine Kostenfalle geraten, 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.



---

Hat Ihr minderjähriges Kind bereits ein Smartphone, ist es ratsam, den Zugang zum Kauf neuer Apps zu beschränken. Das geht am einfachsten, indem Sie die Installation von der Eingabe eines sicheren Passworts abhängig machen und die Möglichkeit von In-App-Käufen deaktivieren.

**TIPP**

Mittlerweile lässt sich sogar die Bezahlungsfunktion von Handys sperren. Auf diese Weise kann man die Abrechnung von im Internet angebotenen Leistungen über die Mobilfunkrechnung verhindern. Diese sogenannte Drittanbietersperre kann man von seinem Mobilfunkanbieter etwa über die Service-Hotline verlangen.

---

### **Elektroschrott – und dann?**

Allein in Deutschland fallen rund 750.000 Tonnen Elektroaltgeräte im Jahr an. Geräte, die der Kommunikation oder Information dienen, machen rund 13 Prozent davon aus. Statistiken zufolge liegen in deutschen Haushalten rund 100 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 lassen. Bis zu 80 Prozent der verbauten Materialien lassen sich wiederverwenden. Nach dem Elektro- und Elektronikgerätegesetz ist der Fachhandel, der über mehr als 400 Quadratmeter Verkaufs- und Lagerfläche verfügt, verpflichtet, Mobilfunktelefone und das Zubehör in seinen Filialen kostenlos zurückzunehmen – unabhängig davon, ob ein neues Gerät gekauft wird. 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 (zum Datenschutz und zur Datenlöschung siehe Kapitel 5).

Weitere Informationen zur Entsorgung von Elektro- und Elektronikaltgeräten erhalten Sie auf der Webseite des Bundesumweltministeriums.

› [www.bmub.bund.de](http://www.bmub.bund.de)  
Stichwort: Elektro- und  
Elektronikgerätegesetz

Die EU-Kommission verpflichtet Hersteller von Handys und Smartphones ab 2017 einheitliche Ladegeräte anzubieten. Dann können kompatible datenfähige Handys verschiedener Marken mit ein- und demselben Gerät aufgeladen werden. Beim Neukauf eines Handys lässt sich also das Ladegerät weiterverwenden.

### **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.

Wer jedoch innerhalb der EU mit seinem Handy telefoniert oder ins Internet geht, zahlt kaum mehr als seinen Heimattarif.

Seit Inkrafttreten der EU-Roaming-Verordnung im Jahr 2007 müssen Mobilfunkunternehmen jährlich ihre



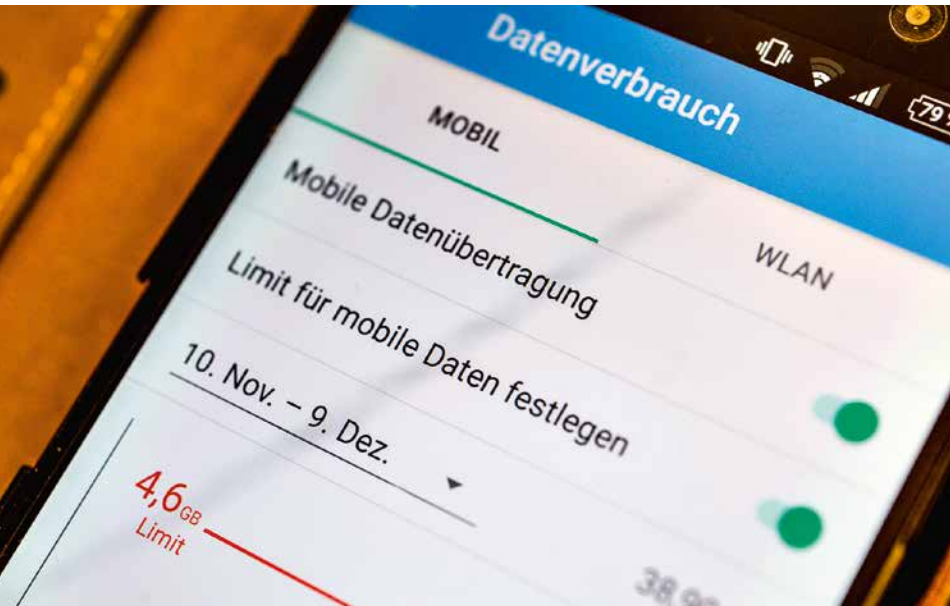
### **i Handygespräche im EU-Ausland**

Verbraucher, die häufiger im Ausland telefonieren, haben meist die Möglichkeit, einen besonderen Tarif für die Auslandsnutzung bei ihrem Anbieter auszuwählen. Ansonsten gilt im EU-Ausland der sogenannte Eurotarif. Für Gespräche, SMS und mobile Internetnutzung dürfen die Aufschläge auf den Inlandstarif die folgenden Beträge nicht übersteigen (jeweils zuzüglich Mehrwertsteuer):

- für abgehende Anrufe 0,05 Euro; für ankommende Anrufe 0,01 Euro pro Minute,
- für das Absenden einer SMS 0,02 Euro; der Empfang von Kurznachrichten ist entgeltfrei,
- für das mobile Surfen im Internet oder die sonstige Datennutzung über Handy, Tablet oder Notebook 0,05 Euro pro Megabyte.

Gebühren fürs Telefonieren aus dem EU-Ausland über Netzgrenzen hinweg (Roaming) absenken. So traten am 30. April 2016 weitere Preissenkungen in Kraft. Zum 15. Juni 2017 sollen die Aufschläge für das Roaming vollständig entfallen, sofern das Mobiltelefon nur zeitweilig im Ausland genutzt wird.

Um Missbrauch zu vermeiden, gibt es jedoch eine Einschränkung: Wer zum Beispiel dauerhaft eine SIM-Karte aus dem Ausland nutzt, um die dort billigeren Tarife auch zu Hause zu erhalten, der muss weiter mit den oben genannten Aufschlägen rechnen. Ab einer gewissen Menge an Anrufen, SMS oder Daten haben die Anbieter dann ein Recht dazu. Sie sind allerdings verpflichtet, die Verbraucher auf dem Display darüber zu informieren, wenn das Nutzungsvolumen über das vereinbarte normale Maß hinausgeht.



### **Zum eigenen Schutz:**

#### **Die automatische Unterbrechung**

Zum weiteren Schutz der Nutzer gibt es außerdem eine automatische Unterbrechung des Datenzugangs, wenn knapp 50 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer oder eine zuvor individuell vereinbarte Obergrenze für das Datenvolumen erreicht ist. Kunden können wahlweise selbst ein niedrigeres oder höheres Limit einrichten lassen.

Sind 80 Prozent des festgelegten Limits erreicht, muss eine entsprechende Meldung an den Kunden erfolgen.

Die nationalen Betreiber sind darüber hinaus verpflichtet, ihren Kunden die Nutzung von Datenroaming-Leistungen alternativer Anbieter zu ermöglichen. Damit sind Verbraucher in der Lage, unter Beibehaltung ihrer SIM-Karte – und somit der Mobilfunknummer – bei unterschiedlichen Anbietern zu kaufen.

### **Telefonieren außerhalb der EU**

Bei Telefonaten außerhalb der EU ist jedoch weiterhin Vorsicht geboten! Bis auf die automatische Unterbrechung beim Surfen gelten diese Regelungen nur EU-weit. Das Telefonieren, SMS-Schreiben oder Surfen, etwa aus beliebten Urlaubsländern Nordafrikas oder Asiens oder auch europäischen Nicht-EU-Staaten (zum Beispiel aus der Schweiz oder der Türkei), umfasst die Regelung nicht. So können höhere Kosten zustande kommen. Verbraucher sollten hierzu den Vertrag ihres Anbieters prüfen.

Und: Wer etwa auf einer Kreuzfahrt mit dem Schiff unterwegs ist, muss beim mobilen Telefonieren vorsichtig sein. Trotz Roaming-Verordnung können dort weiterhin hohe Kosten entstehen. Mitunter kommen spezielle Schiffsnetze mit Satellitenverbindungen zum Einsatz. Die Preise für die Gesprächsminute sind in diesem Fall nicht durch die Roaming-Verordnung gedeckelt.



3

Wenn's ums Geld geht

## 3.1 Banken und Sparkassen

### Das Konto

Wer bei einer Bank oder Sparkasse ein Girokonto eröffnen will, sollte vorher die jeweils anfallenden Gebühren vergleichen. Die Kosten etwa für Überweisungen oder die Überziehung des Kontos variieren. Manche Geldinstitute bieten auch Konten ohne Gebühren an. Daran sind häufig Bedingungen geknüpft, zum Beispiel ein monatlicher Mindesteingang. Die Banken müssen sowohl vor Vertragsschluss als auch während der Vertragslaufzeit über alle Gebühren transparent informieren. Einen umfassenden Überblick bieten Vergleichswebseiten.

Auch unabhängige Verbrauchereinrichtungen geben Rat. Sie sind hier kompetent, weil sie in regelmäßigen Abständen die Konditionen der Banken und Sparkassen vergleichen.

Seit dem 18. September 2016 sind Finanzinstitute verpflichtet, Verbrauchern einen schnellen Kontowechsel zu ermöglichen – und das grundsätzlich gebührenfrei: Das neue Institut muss die ein- und ausgehenden Überweisungen und Lastschriften des alten Kontos übernehmen. Die bisherige Bank hat dazu dem neuen Institut und dem Kunden eine Liste der bestehenden Aufträge zu übermitteln. Das gilt auch bei Kontoeröffnungen im europäischen Ausland. Ein entsprechendes Formular dafür stellt die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) bereit.

›  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
 Stichwort:  
 Verbraucher >  
 Bankgeschäfte & Kredite >  
 Kontenwechsel

### Ein Girokonto für jedermann

Ohne Konto geht es nicht. Gehaltszahlungen, Miete oder Ratenkredite sind ohne eigene Kontoverbindung kaum vorstellbar.

Bereits seit 2012 bieten die Sparkassen ein sogenanntes Bürgerkonto an, das es grundsätzlich jedem Bürger in

Deutschland ermöglicht, am bargeldlosen Zahlungsverkehr teilzunehmen. Gedacht ist es vor allem für Kunden in finanziellen Schwierigkeiten. Dabei handelt es sich im Prinzip um ein normales Girokonto, jedoch mit einer wichtigen Einschränkung: Es kann nur im Guthaben geführt werden. Solange ein Guthaben auf dem Konto ist, kann der Inhaber Überweisungen tätigen oder mit der zugehörigen Girokarte bezahlen. Auch Lastschriften werden akzeptiert, vorausgesetzt, das Konto ist ausreichend gedeckt.

Bisher gab es gegenüber Kreditinstituten keinen Anspruch auf ein Konto. Angesichts der wirtschaftlichen und sozialen Bedeutung eines Kontos war es ein wichtiges Anliegen der Bundesregierung, grundsätzlich allen die Teilhabe am bargeldlosen Zahlungsverkehr zu ermöglichen. Mit Inkrafttreten des Zahlungskontengesetzes (ZKG) am 18. Juni 2016 haben Verbraucher erstmals ein vor Gericht einklagbares Recht auf ein sogenanntes Basiskonto mit grundlegenden Funktionen erhalten. Einen Anspruch darauf haben grundsätzlich alle Verbraucher mit rechtmäßigem Aufenthalt in der Europäischen Union, die noch über kein Zahlungskonto verfügen. Dadurch sollen auch diejenigen, denen bisher ein Konto verweigert wurde, am Zahlungsverkehr teilnehmen können. Das Geldinstitut darf die Eröffnung des Basiskontos deshalb nur in wenigen Fällen ablehnen (zum Beispiel bei vorsätzlichen Straftaten des Verbrauchers gegen das Institut). Für das Basiskonto dürfen nur angemessene, das heißt marktübliche Entgelte vereinbart werden. Außerdem darf die Bank das Konto nur in bestimmten Fällen kündigen. Etwa, wenn der Kunde mit den Kontogebühren im Verzug ist, und zwar mehr als drei Monate lang in Höhe von mindestens 100 Euro. Der Kündigung muss eine Mahnung vorausgehen.



### Pfändungsschutzkonten

Für überschuldete Menschen ist eine weitere Teilhabe am Wirtschaftsleben auch mit Hilfe eines Pfändungsschutzkontos möglich: Jeder Verbraucher hat als Bankkunde das Recht, sein Girokonto in ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) umwandeln zu lassen. Dieses Recht besteht auch, wenn auf dem Konto noch keine Pfändung lastet.

Guthaben bis zu einer Höhe von derzeit 1.073,88 Euro pro Monat sind auf dem P-Konto nicht pfändbar. Dieser Basispfändungsschutz kann unter bestimmten Voraussetzungen erhöht werden, zum Beispiel wegen Unterhaltungspflichten des Schuldners.

Verbraucher, die Probleme bei der Kontoeröffnung haben, können sich an eine Schlichtungsstelle der Geldinstitute, an den Ombudsmann desjenigen Verbandes, dem das Geldinstitut angehört, oder an die nächste Schuldnerberatungsstelle wenden. Zudem kann die BaFin auf Antrag des Verbrauchers den Abschluss eines Basiskonto-Vertrags beziehungsweise die Eröffnung eines solchen Kontos anordnen. Informationen zu den Schlichtungsstellen im Finanzbereich und Hilfe bei der Suche der zuständigen Stelle erhalten Verbraucher auch auf der Ombudsstellen-Webseite der BaFin.

› [www.finanzombudsstellen.de](http://www.finanzombudsstellen.de)

Das Schlichtungsverfahren ist kostenfrei (siehe Kapitel 6).

### Besserer Schutz für Ersparter

Im Falle der Insolvenz eines Kreditinstitutes sind die Ersparnisse von Sparern und Einlegern seit 2015 besser geschützt.

Die neuen Regelungen, die Deutschland mit dem Einlagensicherungsgesetz umgesetzt hat, sehen unter anderem vor:

- eine Deckungssumme bis zu 500.000 Euro für besonders schutzwürdige Einlagen:  
Besonders schutzwürdige Einlagen etwa aus einem Immobilienverkauf oder einer Abfindung sind für sechs Monate bis zu 500.000 Euro abgesichert. Ansonsten gilt, dass Einlagen bis 100.000 Euro gesetzlich geschützt sind.
- Schnellere Auszahlung:  
Im Falle einer Bankinsolvenz erhalten Kunden seit Juni 2016 ihre Einlagen innerhalb von sieben Tagen zurück. Ein Antrag ist grundsätzlich nicht notwendig.
- Bessere Information:  
Banken müssen ihren Kunden bestätigen, dass es sich um geschützte Einlagen handelt, auch auf Kontoauszügen. Mindestens einmal jährlich müssen sie mit einem „Informationsbogen“ über das bestehende Einlagensicherungssystem informieren.
- Umfassende Sicherungspflicht:  
Alle Kreditinstitute müssen einem Einlagensicherungssystem der Bankenverbände angehören.

### **Girokarten/ Kreditkarten**

Girokarten und Kreditkarten sind sowohl in Deutschland als auch innerhalb Europas sehr verbreitet.

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 davor, da der Überblick über die eigenen Ausgaben deutlich erschwert wird.

Leider ist das „Plastikgeld“ nicht nur bei Verbrauchern beliebt. Auch Kriminelle entwickeln immer wieder neue Techniken, um über Giro- 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.

Gebühren für Bargeldabhebungen mit der Girokarte an Geldautomaten fremder Banken und Sparkassen werden in Deutschland 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.

Anders ist es, wenn der Kartenbesitzer grob fahrlässig gehandelt 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 der Karte, der PIN oder 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 und aus dem Ausland (mit der Vorwahl 0049) kostenpflichtig ist. Dieser Notruf gilt für alle Sparkassen und die meisten Banken. Er informiert umgehend den Sperrdienst des jeweiligen Kartenherausgebers. Damit Missbrauch ausgeschlossen ist, muss sich der Anrufende mit Bankleitzahl und Kontonummer legitimieren. Siehe dazu auch Seite 170.

- 
- Eine neue Giro- oder Kreditkarte immer sofort auf der Rückseite unterschreiben. **TIPP**
  - Karte und PIN nach Möglichkeit nicht aus der Hand geben und dabei sein, wenn Ihre Karte in das Lesegerät eingesteckt wird.
  - Straftäter können durch manipulierte Geldautomaten (zum Beispiel Aufsatzlesegeräte) Magnetstreifen von Karten kopieren (sogenanntes Skimming). Es empfiehlt sich, die Kontoauszüge und Kreditkartenbelege sorgfältig aufzubewahren und Kontoauszüge und Kreditkartenabrechnungen zeitnah und gut zu prüfen.
- 

### Europaweit einfacher überweisen mit SEPA

Zahlungen ins Ausland waren in der Vergangenheit oft aufwendig. Die EU hat deswegen einen einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum, kurz SEPA (Single Euro Payments Area), geschaffen. Überweisungen und Lastschriften sind damit innerhalb der EU, Island sowie in Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz einfach, effizient und sicher.

Mit den neuen einheitlichen Regelungen lassen sich Zahlungen auch schneller tätigen: Onlineüberweisungen in Euro müssen die Geldinstitute innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums 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-Lastschriftverfahren gilt für inländische und grenzüberschreitende Euro-Lastschrifteinzüge. 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 dies bequem vom eigenen Konto aus



erledigen. Voraussetzung ist natürlich, dass der Vertragspartner (also der Inhaber der Ferienwohnung oder der Betreiber des Studentenwohnheimes) das SEPA-Lastschriftverfahren als Bezahlmethode anbietet.

Eine SEPA-Basislastschrift kann der Kontoinhaber innerhalb von acht Wochen nach Buchung ohne Angabe von Gründen rückgängig machen.

Für Überweisungen und Lastschriften ist statt der bisherigen Kontonummer und Bankleitzahl die internationale Kontokennung IBAN zu verwenden.

Die IBAN (International Bank Account Number) setzt sich in Deutschland 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 der BIC (Bank Identifier Code, also die Bankleitzahl) finden sich auf dem Kontoauszug, den Kontoinformationen im Onlinebanking und sind teilweise auf den Girokarten aufgedruckt.



---

Verbraucher sollten beim Ausfüllen von Überweisungen sehr sorgfältig sein und ihre Kontoauszüge regelmäßig prüfen. Denn für die Ausführung von Zahlungen ist nur die IBAN maßgeblich. Ein Abgleich zwischen Namen und Kundennummer 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.

**TIPP**

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.

---

## 3.2 Geldanlage

### Geld anlegen – aber vorher informieren!

Der Umgang mit Aktien, Anleihen, Zertifikaten, Fondsanteilen oder kapitalbildenden Lebens-/Rentenversicherungen gehört für Finanzinstitute und Vermögensberater zum täglichen Geschäft. Bei 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 an. Für Verbraucher empfiehlt es sich immer, zusätzlich unabhängige Informationen einzuholen. Sachkundige Hilfe bieten neben der Stiftung Warentest die Verbraucherzentralen an.

Damit Verbraucher Gespräche über ihre Geldanlage optimal für sich nutzen können, sollten sie vorher systematisch Folgendes überdenken:

- Welche Ziele verfolge ich mit meiner Geldanlage?
- 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, das heißt welche Verluste bin ich bereit hinzunehmen?
- Wie ist meine sonstige Finanzsituation?
- Wie ist meine Lebenssituation? Stehe ich am Anfang meiner beruflichen Laufbahn, habe ich eine Familie zu versorgen?

---

**TIPP** 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 und sich in den Medien, einer Bank oder bei einer unabhängigen Stelle über aktuelle Renditechancen informieren. Dabei besteht kein Zeitdruck.
- Je höher die Renditeerwartung oder die in Aussicht gestellten Zinsen, desto höher ist auch das Risiko der Anlage.
- Banken und Finanzdienstleister erhalten für den Verkauf ihrer Produkte in der Regel Provisionen in unterschiedlicher Höhe von dritter Seite. Das kann ihre Empfehlungen beeinflussen.

---

Für Verbraucher bietet die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) verschiedene Broschüren zur Geld- und Vermögensanlage sowie Informationen zum Grauen Kapitalmarkt an. Darüber hinaus kann man bei der BaFin erfahren, ob ein Finanzdienstleister zugelassen ist. Außerdem hält das Internetangebot der Behörde eine Liste der gebilligten Verkaufsprospekte über Wertpapiere und Vermögensanlagen bereit. Denn solche Anlagen dürfen in der Regel nur öffentlich angeboten werden, wenn dazu ein von der BaFin gebilligter Prospekt publiziert ist.





Aber: Das Gesetz sieht nur eine eingeschränkte Prüfung solcher Prospekte durch die BaFin vor. Die Behörde achtet lediglich 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. Die Broschüre „Grauer Markt und schwarze Schafe“ der BaFin beschreibt, woran Produkte des „Grauen Kapitalmarkts“ zu erkennen sind und welche Gefahren damit für Anleger bestehen können. Eine Liste mit bekanntgewordenen zweifelhaften Anbietern halten die Verbraucherzentralen und die Stiftung Warentest bereit.

› [www.test.de](http://www.test.de)  
Stichwort: Geldanlage-  
Produkte > Grauer Kapital-  
markt

### Hohe Anforderungen an Berater

Die Bundesregierung hat das Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrecht verschärft: Anforderungen an Berater und Vermittler, insbesondere was die Qualifi-

kation, Registrierung und Berufshaftpflicht angeht, sind nun einheitlich. Und für die Beratung und Vermittlung sogenannter Graumarktprodukte gelten strengere Schutzbestimmungen.

Der „Graue Kapitalmarkt“ umschreibt den Teil der Finanzmärkte, der für seine Geschäftsmodelle gerade keine Erlaubnis der BaFin benötigt und daher auch nicht der laufenden Aufsicht unterliegt. Erfahrungsgemäß findet sich dort ein größerer Anteil von Anbietern, die sehr risikoorientiert sind.

**i**

Verbraucher sollten genau wissen, welchen Anlageberater sie vor sich haben: entweder einen Berater, der durch den Erhalt von Provisionen vom Verkauf bestimmter Finanzprodukte profitiert, oder einen unabhängigen Berater, dessen Dienst der Kunde selbst auf Honorarbasis vergütet.

Die provisionsfreie Anlageberatung ist seit 2014 durch das Honoraranlageberatergesetz geregelt: Der Honorar-Finanzanlegerberater berät und verkauft Finanzprodukte selbstständig, und zwar auf Honorarbasis. Der Honorar-Anlegerberater, der für Kredit- und Finanzinstitute sowie andere Unternehmen, die Dienstleistungen im Zusammenhang mit Wertpapieren erbringen, tätig ist, erhält ebenfalls keine Provision.

Die BaFin hat auf ihrer Webseite das Honorar-Anlegerberaterregister veröffentlicht. Anleger können sich mit Hilfe dieses Registers informieren, welche Kredit- oder Finanzdienstleistungsinstitute die Honorar-Anlegerberatung anbieten.

)  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
Stichwort: Honorar-  
Anlegerberaterregister  
§ 36 c WpHG

Informationen zu Honorar-Finanzanlageberatern erhalten Sie auf der Webseite des Deutschen Industrie- und Handelskammertags (DIHK).

) [www.vermittlerregister.info](http://www.vermittlerregister.info)

### **Information ist Pflicht**

Das Wertpapierhandelsgesetzbuch und das Kapitalanlagegesetzbuch für Fondsanteile schreiben 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. Er arbeitet in der Regel mit einem Dokumentationsbogen. Hierin ist darzulegen, welche individuellen Erfahrungen und Kenntnisse der Anleger im Geldanlagebereich hat. Ebenso wichtig ist, welche Ziele er mit dem Investment verfolgt, etwa Alterssicherung oder Vermögensaufbau. Auch die finanziellen Verhältnisse werden erfragt, soweit dies zur Wahrung der Kundeninteressen und -ziele erforderlich ist. Anleger sind zwar nicht dazu verpflichtet, den Dokumentationsbogen auszufüllen. Ohne die Informationen über die persönliche Situation des Kunden können und dürfen Anbieter von Wertpapierdienstleistungen aber keine Anlageberatung durchführen.



**Das Beratungsprotokoll schafft mehr Transparenz**

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

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 vor allem die Gründe, warum der Berater eine bestimmte Empfehlung ausgesprochen hat. Das Protokoll ist nur vom Berater zu unterschreiben.

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

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

**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 des Vorstandes oder der Geschäftsführung, Aufsichtsgremien und Beiräte des Emittenten,
- die Beschreibung des Anlageinstruments.

Ähnliche Vorgaben gelten auch für Verkaufsprospekte, die für Anteile an sogenannten Publikumsinvestmentvermögen werben. Das sind Investmentfonds, die von privaten ebenso wie von professionellen Anlegern erworben werden können.

Durch das Kleinanlegerschutzgesetz hat die Bundesregierung 2015 die Anforderungen an Prospekte für hochriskante Vermögensanlagen – sogenannte Graumarktprodukte (geschlossene Fonds, stille Beteiligungen sowie Genussrechte) – verschärft. Der Verkaufsprospekt muss alle wesentlichen Informationen enthalten, die für die Anlageentscheidung von Bedeutung sind. Dazu gehören: das Konzernergebnis, also Gewinne und Verluste, sowie Verpflichtungen und deren Fälligkeit. Darüber hinaus muss der Prospekt personelle Verflechtungen zwischen dem Emittenten und Vertriebspartnern noch transparenter offenlegen. Bei öffentlich angebotenen Vermögensanlagen hat der Anbieter zudem dafür zu sorgen, dass in der Werbung deutlich auf die erheblichen Risiken der Anlage hingewiesen wird. Verkaufsprospekte sind nur noch ein Jahr gültig. Für die Anlage gilt eine Mindestlaufzeit von zwei Jahren ab ihrem erstmaligen Erwerb. Das gibt mehr Sicherheit und Stabilität bei der Investition. Das Unternehmen erhält für die Mindestlaufzeit eine stabile Finanzierungsgrundlage und dem Anleger wird gleichzeitig verdeutlicht, dass seine Vermö-

genganlage eine unternehmerische Investition von gewisser Dauer ist. Schließlich gibt es auch bei nicht mehr aktiv vertriebenen Anlageprodukten bestimmte Informationspflichten.

Verkaufsprospekte für Geldanlagen sind oft sehr umfangreich. Deswegen ist auch ein komprimierter „Beipackzettel“ für Wertpapiere Pflicht. Dieses Produktinformationsblatt hat – je nach Art des Finanzprodukts – unterschiedliche Bezeichnungen. Es darf nicht länger sein als zwei DIN-A4-Seiten. Bei komplexen Produkten wie Zertifikaten, Derivaten und Termingeschäften sind drei DIN-A4-Seiten gestattet. Das Produktinformationsblatt 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.

Bei Fondsanteilen treten an die Stelle des Produktinformationsblatts die sogenannten wesentlichen Anlegerinformationen.

Bei Anlagen im Grauen Kapitalmarkt sind Anleger seit 2015 verpflichtet, vor der Investition auf sogenannten Vermögensanlage-Informationsblättern den dort befindlichen Warnhinweis zu unterzeichnen. Damit will der Gesetzgeber sicherstellen, dass sie über ihr Risiko ausreichend informiert sind.

Ab 2018 soll es für sogenannte verpackte Anlageprodukte zudem europaeinheitliche Basisinformationsblätter geben. Darunter versteht man unter anderem solche Finanzprodukte, die etwa von Banken aus verschiedenen Referenzwerten wie Aktien oder Wechselkursen zusammengestellt werden.

**i** Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hat 2015 weitere Zuständigkeiten zum Schutz der Verbraucher erhalten: Sie ist auch für den sogenannten kollektiven Verbraucherschutz zuständig. Das heißt: Sie wird aktiv, wenn einer ganzen Reihe von Anlegern Schaden droht. Bei Verstößen kann die BaFin Sanktionen verhängen, bis hin zum Vermarktungsverbot einer Vermögensanlage. Darüber informiert sie auf ihrer Internetseite.

### Was tun, wenn man sich falsch beraten fühlt?

Wenn sich eine „todsichere Anlage“ plötzlich als finanzielles Fiasko entpuppt, bleibt zu prüfen, ob man Schadenersatz von dem Finanzinstitut fordern kann, das einen beim Kauf der 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, muss der Berater seinen Kunden darauf 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.

Beispiel Prospekthaftung: Ist der Verkaufsprospekt, der über die Anlage informiert, unzureichend oder falsch, können Sie Schadenersatzansprüche stellen. Allerdings sind diese Forderungen grundsätzlich gegenüber dem Herausgeber (Emittenten) einer Anlage zu erheben. Bei





Fondsanteilen können betroffene Verbraucher ihre Forderungen gegen die Kapitalverwaltungsgesellschaft und in bestimmten Fällen auch gegen den Verkäufer oder den Vermittler der Fondsanteile richten. Letztere können auch haften, wenn die wesentlichen Anlegerinformationen irreführend, unrichtig oder mit dem Verkaufsprospekt unvereinbar sind.

Berechtigte Schadenersatzansprüche waren in der Vergangenheit oft nicht durchsetzbar, weil Fehler in der Beratung nicht nachgewiesen werden konnten. Das Beratungsprotokoll hilft hier weiter. Außerdem wurde die Verjährungsfrist bei Schadenersatzansprüchen verlängert. Schadenersatz wegen Falschberatung kann nun innerhalb von bis zu zehn Jahren gefordert werden.

) [www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
Stichwort: Verbraucher > Beschwerden & Ansprechpartner

Verbraucher können sich, wenn sie sich von einer Bank, Versicherung oder einem Finanzdienstleister falsch beraten fühlen, bei der BaFin beschweren. Sie erreichen die BaFin montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr auch telefonisch unter der Nummer 0228 299 70 299. Hier erhalten Verbraucher außerdem Auskünfte zum Ablauf oder zum Stand eines laufenden Beschwerdeverfahrens. Hilfe gibt es auch von den sogenannten Finanzmarktwächtern der Verbraucherzentralen. Sie beobachten und analysieren den Finanzmarkt aus Sicht der Verbraucher. Auf ihrer Webseite findet man immer die aktuellsten Untersuchungsergebnisse. Mittels eines Beschwerdeformulars kann man über die eigenen Erfahrungen berichten.

) [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)

### **Anleger klagen gemeinsam**

Das Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz eröffnet geschädigten Anlegern die Möglichkeit, sich zu einem sogenannten Musterverfahren zusammenzuschließen, wenn sie Schadenersatz einklagen wollen. Etwa wegen einer falschen, irreführenden oder unterlassenen öffentlichen Kapitalmarktinformation in einem Verkaufsprospekt.



pekt. Tatsachen- und 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.

### 3.3 Rund um Kredite

So leicht man Geld borgen kann, so schwer ist es mitunter, es mit Zins und Zinseszins wieder zurückzuzahlen. Viele Menschen kalkulieren ihre eigenen Einnahmen und Ausgaben nicht richtig. Dazu kommen häufig unerwartete Ereignisse, etwa plötzliche Arbeitslosigkeit oder Krankheit. Oder man lässt sich auf einen Kredit ein, ohne das Kleingedruckte ausführlich zu lesen und gegebenenfalls nachzufragen. Dabei ist ein Kredit eine viel komplexere Ware als etwa ein Fernsehgerät. Das bedeutet: Bevor man sich Geld leiht, sollte man sich genau informieren, Angebote mehrerer Banken einholen, in Ruhe verglei-

chen und den Vertragsabschluss gründlich abwägen. Dazu gehört auch: Im Zweifel ist man besser beraten, das Geld erst zu verdienen, bevor man es ausgibt.

Zentrale Vergleichsgröße bei Krediten ist der effektive Jahreszins. Er bildet sozusagen den Preis für den Kredit. 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 enthalten, die der Kreditnehmer im Zusammenhang mit dem Vertrag zu entrichten hat. Auch eventuell anfallende Provisionen, Bearbeitungs- oder Abschlussgebühren. Sind die Konditionen variabel – wird etwa der Zins an die Entwicklung des Marktzinses gekoppelt – können nur die Konditionen verglichen werden, die zum Zeitpunkt des Angebotes oder der Werbung gelten.

### **Keine Bearbeitungsgebühren bei Verbraucherkrediten**



Der Bundesgerichtshof entschied in zwei Urteilen vom 13. Mai 2014 (BGH XI ZR 170/13 und BGH XI ZR 405/12), dass bei Verbraucherkrediten zusätzlich erhobene Bearbeitungsentgelte unzulässig sind. Denn der Zins ist bereits das Entgelt für das Gewähren des Darlehens einschließlich aller damit verbundenen Kosten.

Ein zusätzliches Entgelt wie zum Beispiel für die Bonitätsprüfung, die ja in erster Linie im Interesse der Bank liegt, benachteiligt den Darlehensnehmer unangemessen und ist deshalb nicht zulässig.



Zum besseren Schutz vor Kreditwucher enthält das Bürgerliche Gesetzbuch für Verbraucherdarlehen eine Reihe von Sondervorschriften. Sie gelten sowohl für Darlehensverträge als auch für besondere Finanzierungshilfen zwischen Unternehmen und Verbrauchern, also zum Beispiel für eine Ratenzahlungsvereinbarung.

Unterschieden wird zwischen dem sogenannten Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag und dem Immobiliär-Verbraucherdarlehensvertrag (siehe Seite 119 ff.)

Ausgenommen von den Regeln für Allgemein-Verbraucherdarlehen sind unter anderem Darlehen und sonstige Finanzierungshilfen mit einem Nettodarlehensbetrag beziehungsweise Anschaffungspreis unter 200 Euro. Weiterhin Darlehen mit einer Rückzahlungsverpflichtung binnen dreier Monate, sofern nur geringe Kosten vereinbart sind.

### **„Schwarz auf weiß“ ist Pflicht**

Alle Verbraucherkreditverträge sind grundsätzlich schriftlich abzuschließen. Darüber hinaus muss ein Darlehensvertrag unter anderem folgende Angaben enthalten:

- den Nettokreditbetrag,
- den effektiven Jahreszins,
- den Zinssatz, sonstige Kosten inklusive etwaiger Vermittlungskosten,
- die Kosten einer Restschuld- oder sonstigen Versicherung, die in Zusammenhang mit dem Vertrag abgeschlossen wird. Wird eine Restschuldversicherung zur Bedingung für den Vertragsabschluss gemacht, sind die damit verbundenen oft erheblichen Kosten in den effektiven Jahreszins einzurechnen.

Bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen sind darüber hinaus folgende Angaben nötig:

- soweit möglich der Gesamtbetrag aller zu leistenden Zahlungen inklusive Zins, Teilzahlungen und aller sonstigen Kosten,
- Angaben zu den Verzugsfolgen,
- ein Warnhinweis zu den Folgen ausbleibender Zahlungen,
- die für den Darlehensgeber zuständige Aufsichtsbehörde und
- Angaben, wie der Vertrag zu kündigen ist.

### **Information und Vertragserläuterung**

Darlehensgeber müssen ihren Kunden vor einem Vertragsabschluss Informationen nach einem europaweit einheitlichen Muster bereitstellen (das sogenannte ESIS-Merkblatt). Denn Verbraucher sollen verschiedene Kreditangebote auch aus dem europäischen Ausland vergleichen können. Sobald sich die Wahl eines bestimmten Kredites abzeichnet, sind dem Verbraucher die Hauptmerkmale des Vertrages zu erläutern.

## **i** **Checkliste vor Aufnahme eines Kredites:**

### **Einnahmen-Ausgaben-Übersicht**

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

### **Kreditkonditionen**

Lassen Sie sich bei mehreren Banken deren Kreditkonditionen genau erläutern. Informieren Sie sich auch bei unabhängigen Stellen wie der Stiftung Warentest oder bei den Verbraucherzentralen. 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 oft auch die Vermittlungsleistung zu vergüten sein kann. Nebentgelte sind nicht zulässig, die Begleichung „notwendiger Auslagen“ (wie Telefon- und Portokosten) kann jedoch vereinbart werden. →

In jedem Fall muss der Vermittler mit dem Kunden einen gesonderten schriftlichen Vertrag über seine Vermittlungsleistung abschließen. Er hat sein Honorar erst verdient, wenn das Darlehen an den Kunden ausgezahlt und der Darlehensvertrag nicht widerrufen wird.

**i**

Wie der Kreditgeber, so hat auch der Vermittler grundsätzlich sicherzustellen, dass der Kreditnehmer die für seine Vertragsentscheidung erforderlichen Erläuterungen erhält.

### **Unterschrift**

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

### **Umschuldung**

Vermeiden Sie, Schulden mit neuen Schulden zu bezahlen. Sonst droht eine „Schuldenspirale“ mit zusätzlichen finanziellen Belastungen. 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 Schuldnerberatungsstelle in seiner Nähe wenden. Vorsicht vor unseriösen Kreditvermittlern, die insbesondere in Zeitungsannoncen leichte und schnelle Kredite versprechen. Oft werden dabei hohe Gebühren verlangt, und zwar auch ohne dass ein Kreditvertrag zustande kommt.

›  
[www.bag-sb.de/ratsuchende](http://www.bag-sb.de/ratsuchende)  
[www.  
forum-schuldnerberatung.de](http://www.forum-schuldnerberatung.de)

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.

Ein Verbraucherkreditvertrag ist nichtig, wenn die schriftliche Form nicht eingehalten wird oder bestimmte Angaben fehlen. Wird unter diesen Umständen ein Kredit ausbezahlt, kommt zwar 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. Darüber muss der Kreditgeber den Kreditnehmer informieren. Die Widerrufsfrist beginnt erst, wenn der Verbraucher über sein Recht auf Widerruf ordnungsgemäß belehrt worden ist und eine schriftliche Fassung des Vertrages mit allen Pflichtangaben erhalten hat. Genannt werden müssen zum Beispiel die Aufsichtsbehörde, die für den Darlehensgeber zuständig ist, und die Kündigungsbedingungen. Die Widerrufsfrist beträgt bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag bei Nachholung der Angaben einen Monat. Eine besondere Erlöschenregelung wie bei Immobilienkrediten (siehe nachfolgend) gibt es nicht.

Bei einem **Immobilienkredit** beginnt die Widerrufsfrist erst dann, wenn die erforderlichen Informationen über



das Widerrufsrecht in die Vertragsurkunde aufgenommen wurden. Fehlen die Informationen, beginnt die Widerrufsfrist, sobald der Kreditgeber das Versäumnis nachgeholt hat. In diesem Fall beträgt die Widerrufsfrist einen Monat. Das Widerrufsrecht erlischt aber spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach dem Vertragsschluss beziehungsweise dem Erhalt der Vertragsurkunde.

Ein Muster für die Widerrufsinformation soll sicherstellen, dass Verbraucher vollständig über ihre Rechte beim Abschluss von Verbraucherdarlehensverträgen oder Verträgen über sonstige entgeltliche Finanzierungshilfen informiert werden.

› [www.bmjv.de](http://www.bmjv.de)  
Stichwort: Themen >  
Finanzen und Angelegerschutz  
> Musterbelehrungen

### **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, Bürgel, EOS, Experian).

Die privatwirtschaftliche „Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung“, kurz SCHUFA, erteilt Kreditgebern Auskunft über die Kreditwürdigkeit von Kunden. Entsprechend speichert und verwertet die SCHUFA Angaben darüber, welche Geschäftsbeziehungen (zum Beispiel Kredite) Kunden haben und ob sie diese vertragsgemäß abwickeln (die sogenannten Positivmerkmale).

Auch Informationen über nicht vertragsgemäßes Verhalten – etwa unbezahlte Rechnungen und gerichtliche Vollstreckungsmaßnahmen (die sogenannten Negativmerkmale) – werden von der SCHUFA gesammelt. Neben Banken liefern auch andere Wirtschaftsunternehmen, wie Versandhäuser, Telekommunikations- und Wohnungsunternehmen, Informationen an die Auskunfteien.



### Scoring

Die SCHUFA oder andere Anbieter bewerten das Zahlungsverhalten von Verbrauchern mit Hilfe eines Punktesystems, des „Scorings“. Dafür prognostizieren die Auskunfteien, ob sich ein Verbraucher risikoreich oder vertragswidrig verhalten wird, und vergeben eine entsprechende Punktzahl.

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.

Im Bundesdatenschutzgesetz sind allgemeine Voraussetzungen für die Durchführung von Scoring-Verfahren festgelegt, zum Beispiel:

- Es dürfen nur Daten genutzt werden, die für die Berechnung der Wahrscheinlichkeit eines bestimmten Zahlungsverhaltens nachweisbar bedeutsam sind. Nur ein wissenschaftlich anerkanntes mathematisch-statistisches Verfahren ist für die Berechnung erlaubt.
- Das Scoring darf sich nicht ausschließlich auf die Anschrift/Wohngegend des betroffenen Verbrauchers stützen.

Auch für Unternehmen, die Daten an Auskunftfeien übermitteln, gelten Regeln. Sie dürfen nicht titulierte (das heißt nicht für eine Vollstreckung bestimmte) oder nicht ausdrücklich anerkannte Forderungen einer Auskunftfeie nur melden, wenn

- der Betroffene nach Eintritt der Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist und
- zwischen erster Mahnung und der Übermittlung an die Auskunftfeie mindestens vier Wochen liegen und
- 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 müssen die meldenden Unternehmen der Auskunftfeie innerhalb eines Monats mitteilen.

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



### Recht auf Eigenauskunft

Nach dem Bundesdatenschutzgesetz hat jeder das Recht, bei einer Auskunft eine sogenannte Eigenauskunft über die Daten zu erhalten, die über ihn gespeichert sind. Auf diese Weise kann jeder prüfen, ob die Angaben dort richtig sind. Man hat grundsätzlich auch das Recht zu wissen, wer Informationen abgefragt hat. Es besteht die Möglichkeit, die zur eigenen Person bei der SCHUFA gespeicherten Grunddaten einmal im Jahr kostenlos online zu erfragen. Außerdem kann man eine kostenpflichtige Bonitätsauskunft zur Verwendung gegenüber Geschäftspartnern bestellen. Die Antwort erhält man per Post.

› [www.meineschufa.de](http://www.meineschufa.de)

Auskunfteien sind verpflichtet, Verbrauchern Auskunft zu erteilen über

- die Score-Werte, die sie innerhalb der letzten zwölf Monate an Dritte übermittelt haben, die Namen und letztbekannten Anschriften der Empfänger sowie den tagesaktuellen Score-Wert,
- die genutzten Datenarten und

- das Zustandekommen und die Bedeutung der Score-Werte – einzelfallbezogen und nachvollziehbar in allgemein verständlicher Form.

Auch die aufgrund des Score-Wertes entscheidenden Stellen, etwa Banken, müssen auf Wunsch eine solche Auskunft über Score-Werte, die sie in den letzten sechs Monaten abgefragt oder erstellt haben, erteilen. Die Bank kann den Verbraucher für diese Information nur dann an die Auskunftstelle verweisen, wenn sie deren Score-Wert bloß übernommen hat. Wird die Auskunft nicht, unrichtig, unvollständig oder nicht rechtzeitig erteilt, droht ein Bußgeld.

---

Verdeutlichen Sie Ihrer Bank bei Interesse an einem Darlehen, dass Sie zunächst nur eine Konditionenabfrage wollen und noch keinen Kreditantrag stellen. **TIPP**

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

Denken Sie daran: Einfluss auf seinen Score-Wert hat man auch, indem man Rechnungen zügig begleicht und Raten pünktlich zahlt. Bei Streitigkeiten sollte man auf Mahnungen reagieren und sie nicht liegen lassen.

Ist bei einer Auskunftstelle eine Forderung registriert, die Sie bestreiten? Dann sollten Sie auch die Auskunftstelle darüber informieren, dass die Forderung aus Ihrer Sicht nicht gerechtfertigt ist.

---



### Die gebräuchlichsten Kredite

#### **Dispositions- und Überziehungskredit**

Üblicherweise wird beim Girokonto ein sogenannter Dispositonskredit („Dispo“) gewährt. Auf den „Dispo“ finden die strengen Formvorschriften für Verbraucher-kredite 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 unterschiedlich. Er orientiert sich aber in der Regel an der Höhe des monatlichen Einkommens. Für die Rückzahlung gibt es keine feste Regelung.

Will ein Kunde seinen Disporahmen absenken, muss die Bank das zulassen. Möchte er ihn jedoch ausweiten, muss das Kreditinstitut nicht zustimmen. Überschreitet der Kontoinhaber die Grenze des Dispositions kredites oder sein Kontoguthaben ohne die vorherige Vereinbarung eines Dispositions kredites, kann die Bank ihm einen sogenannten Überziehungskredit gewähren. Die Zinsen hierfür sind nochmals deutlich höher als beim Dispositions kredit. Das muss aber im Kontovertrag vereinbart sein. Ist das nicht der Fall oder verletzt die Bank bestimmte andere Informationspflichten, kann sie keine Überziehungszinsen oder sonstigen Kosten verlangen.

Die Bundesregierung hat den Verbraucherschutz auch beim Dispositionskredit verbessert. Denn vielfach sind die Zinsen für Dispokredite sehr hoch. Unter bestimmten Voraussetzungen hat die Bank jetzt die Pflicht, ihrem Kunden ein Beratungsangebot zu unterbreiten. In einem persönlichen Gespräch muss die Bank dann insbesondere über mögliche kostengünstige Alternativen zum Dispokredit informieren. Diese Pflicht besteht bei dauerhafter und erheblicher Überziehung des Kontos. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn der Kunde sein Konto sechs Monate lang ununterbrochen überzogen hat, und zwar durchschnittlich mit mehr als 75 Prozent des vereinbarten Höchstbetrags. Damit Verbraucher die Dispokreditzinsen der Institute besser vergleichen können, sind die Banken verpflichtet, die Zinssätze gut sichtbar auf ihrer Homepage zu veröffentlichen.

)  
[www.bmfv.de](http://www.bmfv.de)  
 Stichwort: Verbraucher-  
 portal > Finanzen und Versi-  
 cherungen > Dispozinsen

---

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. **TIPP**

---

### Ratenkredite

Banken und Sparkassen bieten zur Finanzierung ganz unterschiedlicher Dinge – auch in Zusammenarbeit mit Kauf- und Versandhäusern – Ratenkredite an. Das kann auf zweierlei Weise geschehen: Bei der ersten Variante wird ein bestimmter Betrag ausgezahlt und in von vornherein festgelegten Raten getilgt. Bei der zweiten Variante vereinbaren Kunde und Bank einen Höchstbetrag, der beliebig in Anspruch genommen werden kann; ferner wird die Höhe der monatlichen Tilgung festgesetzt. Der Zinssatz ist hierbei variabel. Die Gesamtkosten lassen sich nicht im Voraus bestimmen: weder die Höhe des beanspruchten Kredites noch die dafür später berechneten Zinssätze sind bekannt.

Zwei getrennte Verträge sind abzuschließen, wenn das Darlehen einem Kauf oder einer Dienstleistung dient und der Verkäufer, etwa ein Kaufhaus, auch gleichzeitig Darlehensgeber ist. Dies gilt auch – was häufiger vorkommt –, wenn der Verkäufer den Darlehensvertrag nur vermittelt. Der Kredit ist dann mit dem finanzierten Kauf einer Ware so verbunden, dass beide Verträge eine wirtschaftliche Einheit bilden. Das führt bei Widerruf des Darlehensvertrages dazu, dass man auch an den verbundenen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag nicht mehr gebunden ist.

### **Null-Prozent-Finanzierungen**

Bisweilen gibt es auch Kredite, bei denen der Verbraucher kein Entgelt (Zinsen) für das Darlehen zahlt (sogenannte Null-Prozent-Finanzierungen). Diese Darlehen werden oft im Zusammenhang mit dem Kauf bestimmter Waren angeboten. Aber Achtung, sie sind nicht immer kostenlos. Etwa, weil der Kauf als solcher nicht der günstigste ist oder Zusatzkosten anfallen. So, wenn der Verbraucher zu Kreditausfall- oder Ratenschutzversicherungen verpflichtet wird, die Risiken der Kredittilgung absichern sollen. Die im Ernstfall jedoch wegen zahlreicher Ausnahmen bei Krankheit oder Arbeitslosigkeit nicht oder nicht ausreichend leisten.

Die Gefahr ist hoch, bei Null-Prozent-Krediten mehr zu kaufen, als finanziell verkraftet werden kann. Schnell gerät man damit in eine Schuldenfalle. Verbraucher sind seit kurzem auch bei dieser Finanzierungsart besser geschützt: Der Darlehensgeber hat die Kreditwürdigkeit des Darlehensnehmers zu prüfen. Er darf den Darlehensvertrag nur abschließen, wenn er zu dem Ergebnis kommt, dass der Kunde seiner Verpflichtung aus dem Darlehensvertrag nachkommen kann. Außerdem haben Verbraucher ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Bei einem Widerruf des Darlehensvertrags kann man dann auch vom damit verbundenen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag zurücktreten.



## Immobilienkredite

Immobilienkredite (sogenannte Immobilier-Verbraucherdarlehensverträge) unterliegen besonderen Regeln (vgl. Infokasten). Ein Immobilienkredit liegt in folgenden Fällen vor: Wenn ein Darlehen entweder grundpfandrechtlich (durch das Recht an einem Grundstück) gesichert, oder für den Erwerb oder die Erhaltung des Eigentums an Grundstücken oder Gebäuden bestimmt ist. Durch das Gesetz zur Umsetzung der EU-Wohnimmobilienkreditrichtlinie gibt es für Immobilienkredite zahlreiche Neuerungen, die für Immobiliendarlehen gelten, die ab dem 21. März 2016 abgeschlossen wurden.

Für die Finanzierung der eigenen vier Wände führt meist kein Weg an einem Darlehen vorbei. Die Absicherung erfolgt dabei meist durch das Recht an einem Grundstück. In diesem Fall enthält der Vertrag eine zusätzliche „Sicherungsabrede“. Das heißt, der Darlehensgeber sichert seine Rückzahlungsforderung dadurch ab, dass er sich im Vertrag ein Recht an dem Grundstück einräumt. Er kann das Grundstück zwangsvollstrecken lassen, wenn das Darlehen nicht nach den im Vertrag vorgesehenen Bedingungen zurückgezahlt wird.

Gerade bei Immobilienkrediten geht es oft um viel Geld. Sie haben in der Regel eine Zinsbindung von 10 bis 15 Jahren, in der Raten getilgt und Zinsen gezahlt werden müssen. Deswegen sollte man die Konditionen genau vergleichen. Schon ein paar Zehntelprozentpunkte können sich finanziell deutlich bemerkbar machen.

Beim Immobilienkredit können verschiedene Nebenkosten anfallen, wie

- Kontoführungsgebühren,
- Bereitstellungszinsen (Zinsen für nicht in Anspruch genommene Darlehensbeträge),

## **i** Besonderer Schutz bei Immobilienkrediten

**Prüfung der Kreditwürdigkeit:** Die Bundesregierung hat kürzlich den Schutz bei neu abgeschlossenen Immobilienkrediten ausgeweitet: Die Bank muss die Kreditwürdigkeit ihrer Kunden noch strenger prüfen als bisher, um Verbraucher besser vor Fehlentscheidungen zu schützen. Berät eine Bank fehlerhaft und kann der Verbraucher seinen Kredit nicht bedienen, kann er zivilrechtliche Ansprüche geltend machen.

**Bessere Beratung:** Zudem gibt es nun die geschützte Berufsbezeichnung des Honorar-Immobilienberaters. Das soll eine objektive Beratung sicherstellen: Der Honorar-Immobilienberater hat seiner Beratung einen ausreichenden Marktüberblick zugrunde zu legen und darf für seine Leistungen nur vom Kunden eine Vergütung erhalten. Die Beratung selbst soll nach bestimmten Standards ablaufen und in eine konkrete Empfehlung münden.

**Standard-Informationsblatt:** Vor Abschluss eines Immobilienkredits muss der Darlehensgeber dem Bankkunden die wichtigsten Informationen auf einem Merkblatt übergeben.

**Kreditverkauf an Dritte:** Vor Vertragsabschluss muss der Darlehensgeber auch darüber aufklären, ob und welche Möglichkeiten bestehen, die Zahlungsforderung oder den ganzen Vertrag an eine andere Bank oder Institution abzutreten. Die Finanzinstitute können Verbrauchern aufgrund der AGB während der Vertragslaufzeit nicht einen neuen Vertragspartner aufzwingen. Solche Klauseln sind unwirksam. →

Wie bei allen Verbraucherdarlehen gilt auch bei Immobilienkrediten: Wird eine Darlehensforderung abgetreten oder findet ein Wechsel des Vertragspartners statt, ist der Darlehensnehmer darüber unverzüglich zu unterrichten.

Veräußert oder tritt die Bank ihre Forderung und die Grundschuld an einen Dritten ab, kann der Darlehensnehmer Einwände (sogenannte Einreden) aus dem Sicherungsvertrag auch dem Dritten gegenüber geltend machen. Hat er beispielsweise die Forderung bereits vollständig beglichen, kann der Dritte sie nicht mehr geltend machen. Das gilt auch dann, wenn dieser sich darauf beruft, gutgläubig gewesen zu sein. Wird das Grundstück des Kreditnehmers in einem solchen Fall dennoch gepfändet, hat er Anspruch auf Schadenersatz, und zwar unabhängig von einem Verschulden.

**Kredite in Fremdwährung:** Bei Immobilienkrediten in einer Fremdwährung kann der Verbraucher nun unter bestimmten Voraussetzungen die Umwandlung in ein Darlehen in seiner Landeswährung verlangen.

**Vorfälligkeitsentschädigung:** Bei vorzeitiger Kündigung des Kredits ist meist eine Vorfälligkeitsentschädigung an den Kreditgeber zu zahlen. Der Kreditvertrag muss die entsprechende Vereinbarung enthalten und klare und verständliche Angaben über deren Voraussetzungen und Berechnungsmethoden machen. Sonst kann die Vorfälligkeitsentschädigung nicht geltend gemacht werden. Auch in Allgemein-Verbraucherverträgen müssen entsprechende Angaben zur Berechnungsmethode enthalten sein.

**Folgeangebot:** Außerdem ist die Bank verpflichtet, drei Monate vor Ablauf der Zinsbindung oder des Vertrages über ein Folgeangebot zu informieren. Der Verbraucher kann in dieser Zeit dann Vergleichsangebote für eine Anschlussfinanzierung einholen.



- Kosten für eventuelle Versicherungen, etwa eine Kreditausfall- oder eine Risikolebensversicherung.

### **Kündigung**

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

- Darlehen mit kürzerer Zinsbindung als die Darlehenszeit können zum Ablauf der Zinsbindung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden. 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 variablem Zins kann man jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist kündigen.
- Allgemein-Verbraucherdarlehen mit einer unbestimmten Laufzeit sind jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündbar. 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. Diese Regelungen gelten nicht nur für reine Darlehens-, sondern auch für andere Finanzierungsverträge. Damit werden Verbraucher bei Teilzahlungsgeschäften und beim Leasing grundsätzlich ebenso geschützt wie bei Verbraucherdarlehen.
- Bei Immobilienkrediten besteht die Möglichkeit einer vorzeitigen Rückzahlung. Bei einer Zinsbindung gibt es diese Möglichkeit jedoch nur dann, wenn der Kreditnehmer daran ein berechtigtes Interesse hat (zum Beispiel beim Verkauf eines Hauses, das mit einer Grundschuld belastet ist).

Bei der vorzeitigen Rückzahlung eines Kredites mit einem gebundenen Zinssatz hat die Bank das Recht, eine sogenannte Vorfälligkeitsentschädigung zu verlangen. Damit kann sie den Schaden decken, der ihr aus der vor-

### Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung

Die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung ist kompliziert. Nach zwei Urteilen des Bundesgerichtshofs vom Juli 1997 berechnet sich diese Art Schadenersatz als Differenz aus Kreditvertrags- und Wiederanlagezins. Dieser Betrag wiederum mindert sich um ersparte Risikokosten, da eine Wiederanlage etwa 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 einzu beziehen.

Die errechneten Zinsen sind auf den Tag der vorzeitigen Rückzahlung abzuführen. Das heißt, es ist derjenige Betrag zu ermitteln, der an diesem Tag angelegt werden müsste, um den Zinsausfall auszugleichen.

Bei Verbraucherkrediten, die keine Immobilienkredite 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.

**i**

›

[www.test.de](http://www.test.de)

Rubrik Eigentum & Miete

Stichwort: Immobilienkredit >

Vorfälligkeitsentschädigung

zeitigen Kündigung und der Wiederanlage des Geldes zu einem niedrigeren Zins entsteht.

Auch der Darlehensgeber kann einen Darlehensvertrag mit unbestimmter Laufzeit kündigen. Die gesetzliche Kündigungsfrist beträgt drei Monate. Für Darlehen, die keine Immobilienkredite sind, muss die vertraglich vereinbarte Kündigungsfrist mindestens zwei Monate betragen.

Möglich ist die Kündigung auch, wenn der Darlehensnehmer 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. Nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 16. Februar 2016 hat die Bank keinen Anspruch auf Vorfälligkeitsentschädigung, wenn sie selbst den Kredit wegen Verzugs des Kunden kündigt (BGH XI ZR 103/15).

Bei Immobilienkreditverträgen, die nach 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.

### **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. Sie ist ebenso abrufbar bei der staatlichen Kontrollenrichtung für die Kredit- und die Versicherungswirtschaft, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Die Verfahren sind für die Antragsteller kostenlos. Sie müssen aber die ihnen entstehenden Kosten zum Bei-

spiel 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 Sparkassen etwa erkennen die Schlichtungssprüche ihres Ombudsmanns oder ihrer Schlichtungsstelle zum „Bürgerkonto“ als verbindlich an. Die Vorschläge anderer Ombudsleute sind nicht verbindlich, werden aber von den Instituten im Regelfall akzeptiert. Das Ombudsverfahren ist auch dann eine wertvolle Hilfe für den Verbraucher, wenn seinem Anliegen nicht entsprochen wird. Denn die Rechtsdarlegungen der Ombudsperson können einen Hinweis darauf geben, ob ein möglicher Rechtsstreit Erfolg verspricht.

---

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.

**TIPP**

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.

---

### 3.4 Versicherungen

#### Was versichern?

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

Es ist deshalb empfehlenswert, drei Fragen zu klären: Welche Versicherungspflichten gibt es? Welche Risiken kann und will ich nicht selbst tragen? Welche Schadenshöhe muss die Versicherung abdecken, damit sie mir im Schadensfall wirklich hilft?

Welche Risiken der Einzelne versichern möchte, ist eine sehr individuelle Entscheidung. 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**

Jeder, der in Deutschland lebt, muss sich krankenversichern. Die meisten Menschen, fast 90 Prozent, sind in der gesetzlichen Krankenversicherung. Überwiegend sind sie pflichtversichert. Wahlfreiheit, ob man sich gesetzlich oder privat versichern möchte, besteht nur

- für Arbeitnehmer und Angestellte, wenn ihr Einkommen die Versicherungspflichtgrenze übersteigt. Im Jahr 2016 liegt diese Grenze bei einem Jahresbruttoeinkommen von 56.250 Euro,
- für Selbstständige und Freiberufler,
- für Beamte,
- für Studenten und Ärzte im Praktikum.

### **Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)**

Die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) ist die zentrale Säule des Gesundheitssystems in Deutschland. Sie basiert auf Solidarität: Die Gesunden helfen den Kranken. Alle Versicherten erhalten die gleiche umfassende Versorgung.

Der Beitrag richtet sich nach der finanziellen Leistungsfähigkeit der Versicherten, nicht nach Alter, Geschlecht und individuellem Krankheitsrisiko.



Der Versicherungsschutz erstreckt sich auch auf die Familienmitglieder der Versicherten. Sofern diese kein oder nur ein sehr geringes Einkommen beziehen, können Ehe- und eingetragene Lebenspartner sowie Kinder bis zu einem bestimmten Alter beitragsfrei mitversichert werden.

Die Leistungen der GKV sind im Fünften Sozialgesetzbuch (SGB V) festgeschrieben. Die GKV hat die Aufgabe, die Gesundheit der Versicherten zu erhalten, wiederherzustellen oder ihren Gesundheitszustand zu verbessern. Sie soll die Versicherten aufklären, beraten und auf eine gesunde Lebensführung hinwirken.

Die gesetzliche Krankenversicherung ist kein einheitlicher Versicherungsträger. Vielmehr gibt es über 100 verschiedene Kassen, die zum Teil unterschiedlich ausgerichtet sind, beispielsweise regional, berufsständisch oder branchenspezifisch. Die Versicherungsnehmer können zwischen diesen Kassen wählen. Grundsätzlich unterscheiden sich die medizinischen Leistungen, die die Kassen zahlen, nicht voneinander. Denn der Gemeinsame Bundesausschuss entscheidet, welche Leistungen von der GKV bezahlt werden. Er ist das oberste Beschlussgremium der Selbstverwaltung im Gesundheitswesen. Ihm gehören Vertreter der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen an.





Dennoch gibt es Unterschiede zwischen den Kassen: beispielsweise bei der Mitfinanzierung von Fitnesskursen, Brillen oder professioneller Zahnreinigung, bei Bonusprogrammen und der Beratungsqualität. Für Versicherte lohnt sich zu prüfen, welche Krankenkasse am besten passt.

Der Versicherungsbeitrag wird bei Arbeitnehmern als ein bestimmter Prozentsatz vom Bruttoarbeitsentgelt erhoben und von Arbeitnehmer und Arbeitgeber paritätisch getragen. Der Beitragssatz beträgt seit Anfang 2015 für die GKV-Versicherten bundesweit einheitlich 14,6 Prozent. Arbeitnehmer/Rentner übernehmen 7,3 Prozent; Arbeitgeber/Rentenversicherungsträger ebenfalls 7,3 Prozent.

Trotzdem können sich Kassen bei den Kosten unterscheiden. Denn seit Anfang 2015 kann jede Krankenkasse von ihren Mitgliedern einen einkommensabhängigen Zusatzbeitrag erheben. Im Jahr 2016 beträgt der durchschnittliche Zusatzbeitrag 1,1 Prozent. Wie hoch er ausfällt, legt jede Krankenkasse einzeln fest. Die Krankenkasse muss ihre Mitglieder schriftlich über dessen Höhe informieren.

Erhebt eine Kasse einen Zusatzbeitrag erstmals oder erhöht sie ihn, hat jedes Krankenkassenmitglied die Möglichkeit, zu einer anderen Krankenkasse zu wechseln. Nähere Informationen zu diesem Sonderkündigungsrecht finden Sie unter „Kündigen der Krankenversicherung“ (siehe Seite 147 ff.).

### **Private Krankenversicherung (PKV)**

In der PKV können sich Menschen versichern, für die keine Versicherungspflicht in der GKV besteht. Private Krankenversicherungen sind privatrechtlich organisierte Unternehmen, die eine Absicherung gegen krankheitsbedingte Kosten anbieten. Die Beiträge der Versicherten in der PKV errechnen sich nach dem Eintrittsalter, Gesundheitszustand und den gewünschten Versicherungsleistungen. Für Familienmitglieder sind dementsprechend eigene Versicherungsverträge mit entsprechenden Beiträgen abzuschließen.

Anders als bei der GKV treten die Mitglieder der PKV bei den Rechnungen von Ärzten und Medikamenten in der Regel finanziell in Vorleistung. Sie bekommen die vereinbarten erstattungsfähigen Kosten nachträglich von ihrem Versicherer zurück. 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.

Ein Teil des Beitrages fließt in die Rückstellungen für das Alter, da mit zunehmendem Lebensalter auch die individuellen Gesundheitskosten steigen. Versicherte, die seit dem 1. Januar 2009 eine private Krankenversicherung abgeschlossen haben, können die Alterungsrückstellun-

gen bei einem Wechsel der privaten Krankenversicherung in einem gewissen Umfang mitnehmen.

Alle privaten Krankenversicherungsunternehmen müssen 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 Versicherung schon vor dem 1. Januar 2009 bestand, können in der Regel auch in den Basistarif wechseln. Allerdings haben sie keinen Anspruch darauf, die Altersrückstellungen aus dem alten Vertrag in den neuen zu überführen.

Versicherungsunternehmen müssen jeden aufnehmen, der sich zum Basistarif versichern darf. Sie dürfen auch keine Risikozuschläge verlangen. Die Beitragshöhe im Basistarif ist begrenzt: Sie darf den Höchstbeitrag der GKV nicht überschreiten.

Ein Wechsel aus der GKV in die PKV ist meist eine Entscheidung fürs Leben. Eine Rückkehr in die GKV ist nur in sehr begrenzten, wenigen Ausnahmefällen möglich. Daher sollte ein Wechsel gut überlegt sein. Denn in der Regel steigen im Alter die Beiträge, während mit Rentenbeginn das eigene Einkommen zurückgeht.



Es ist auch zu bedenken, wie weitere Familienmitglieder abgesichert werden sollen.

Hilfe bei Fragen rund um das Gesundheitssystem leistet das Bürgertelefon des Bundesgesundheitsministeriums. Es nennt gesetzliche Grundlagen, klärt über mögliche gesetzliche Ansprüche auf und vermittelt Adressen und Ansprechpartner. Sie erreichen das Bürgertelefon unter folgenden Nummern:

- bei Fragen zur Krankenversicherung:  
030 340 60 66-01,
- bei Fragen zur Pflegeversicherung:  
030 340 6066-02.

Es gelten die normalen Festnetz- und Mobilfunktarife.

Hilfe bietet auch die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD). Das kostenlose Angebot der UPD richtet sich an alle Interessierten und Patienten – egal, ob gesetzlich, privat oder nicht krankenversichert. Die Beratung ist auf Deutsch, Türkisch und Russisch telefonisch oder online möglich.

Sie können die UPD unter folgenden Nummern anrufen:

- Beratung auf Deutsch: 0800 011 77-22, montags bis freitags von 8:00 bis 22:00 Uhr und samstags von 8:00 bis 18:00 Uhr;
- Beratung auf Türkisch: 0800 011 77-23 und auf Russisch: 0800 011 77-24 jeweils montags bis samstags von 8:00 bis 18:00 Uhr

Der Anruf ist gebührenfrei aus allen Netzen.



[www.bmg.bund.de](http://www.bmg.bund.de)  
Rubrik Service; Stichwort:  
Bürgertelefon



[www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)

Für privat Krankenversicherte, die mit ihren Beiträgen im Rückstand sind, hat der Gesetzgeber den sogenannten Notlagentarif eingeführt. Wenn sie das gesetzlich vorgegebene Mahnverfahren durchlaufen haben, stuft ihre Krankenversicherung sie bis zum Begleichen der offenen Beiträge in diesen Tarif ein. In dieser Zeit erstattet die Krankenversicherung nur Leistungen, die nötig sind, um akute Erkrankungen und Schmerzzustände zu behandeln, sowie bei Schwangerschaft und Mutterschutz. Für versicherte Kinder und Jugendliche werden auch Kosten für gesetzliche Vorsorgeuntersuchungen und für bestimmte Schutzimpfungen erstattet.

### **Haftpflichtversicherung**

Wer anderen schuldhaft einen Schaden zufügt, muss Schadenersatz leisten. Ein Missgeschick oder ein Unfall kann schnell geschehen: sei es, dass man die Brille eines Freundes beschädigt oder einen Fahrradfahrer ungewollt zu Fall bringt. Der Schädiger haftet grundsätzlich unbegrenzt. Auch Kinder verursachen Schäden. Ab dem vollendeten siebten Lebensjahr sind sie dafür – bei entsprechender Einsichtsfähigkeit – verantwortlich. Für einen Schaden, den Kinder anderen im Straßenverkehr nicht vorsätzlich 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, die entsprechende Risiken absichern, ein absolutes Muss. Sie schützen unter Umständen vor dem finanziellen Ruin.

Gesetzlich vorgeschrieben ist die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung. Gegen andere Haftpflichtansprüche sollte man sich freiwillig durch eine entsprechende Privathaftpflichtversicherung wappnen. Für den Fall, dass man selbst einen Schaden erleidet und der Schädiger mittellos ist, helfen Haftpflichtversicherungen mit einer sogenannten Forderungsausfalldeckung. Sie überneh-



men unter bestimmten Voraussetzungen auch Schäden, die jemand verursacht hat, der mittellos ist.

### **Risikolebensversicherung**

Eine Risikolebensversicherung ist besonders für Familien mit Kindern wichtig. Sie dient dazu, die Familie im Todesfall des oder der Hauptverdienenden langfristig abzusichern.

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 Hinterbliebenenrente sind die Rentenansprüche des/der Verstorbenen. Die Witwen-/Witwerrente wird in der Regel in Höhe von 55 Prozent und die Waisenrente in Höhe von 20 Prozent (Halbwaisenrente 10 Prozent) der Rente des/der Verstorbenen geleistet. Man sollte die Versorgungslücke durch eine Risikolebensversicherung 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 Kapitallebensversicherung. Sie dient vorrangig der Absicherung im Alter und dem Vermögensaufbau.

### **Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherung**

Aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in seinem Beruf oder gar nicht mehr arbeiten zu können, ist ein Risiko, das jedem drohen kann. Für die Versicherten der Deutschen Rentenversicherung gibt es deshalb eine Erwerbsminderungsrente. Der Maßstab für die Erwerbsminderungsrente ist die Erwerbsfähigkeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt. Erwerbsfähig ist derjenige, der eine Tätigkeit ausüben kann, die auf dem Arbeitsmarkt angeboten wird. Die volle Erwerbsminderungsrente bekommt, wer weniger als drei Stunden am Tag arbeiten kann. Die halbe Erwerbsminderungsrente erhält, wer weniger als sechs Stunden pro Tag arbeiten kann. Der Anspruch darauf besteht erst, wenn in den letzten fünf Jahren mindestens drei Jahre Pflichtbeiträge gezahlt worden sind. Außerdem müssen Beitragszeiten von insgesamt fünf Jahren bei der Deutschen Rentenversicherung oder Knappschaft nachgewiesen werden.

Die jeweilige Höhe der Erwerbsminderungsrente richtet sich nach der individuellen Erwerbsbiografie. Hier hat die Bundesregierung mit dem Rentenpaket seit 1. Juli 2014 die Situation vieler Neurentner mit Erwerbsminderung verbessert. Sie werden so gestellt, als ob sie zwei Jahre länger weitergearbeitet hätten (Zurechnungszeit). Das bringt eine durchschnittliche Erhöhung um rund 40 Euro monatlich. Zudem wird im Rahmen einer „Günstigerprüfung“ festgestellt, ob gegebenenfalls die letzten vier Jahre vor Eintritt der Erwerbsminderung die Berechnungsgrundlage negativ beeinflusst



haben. Ist das der Fall, fallen sie aus der Berechnung, die auf Grundlage des Durchschnittsverdienstes während des gesamten Erwerbslebens erfolgt, heraus. Häufig sind Menschen in dieser Zeit schon krank oder können krankheitsbedingt nicht mehr so viel arbeiten. Ist das der Fall, werden die letzten vier Jahre bei der Berechnung des Durchschnittsverdienstes des gesamten Erwerbslebens nicht berücksichtigt. So wird verhindert, dass sie sich negativ auf die Höhe der Erwerbsminderungsrente auswirken.

Wer eine mögliche Versorgungslücke durch Erwerbsminderung schließen will, muss privat vorsorgen.

Versicherte, die vor dem 2. Januar 1961 geboren sind, genießen Vertrauensschutz. Sie haben einen Anspruch auf Rente wegen teilweiser Erwerbsminderung bei Berufsunfähigkeit bei gesundheitlichen Einschränkungen, die allein ihren bisherigen Beruf betreffen. Diese Rente erhält, wer wegen Krankheit oder Behinderung in seinem erlernten oder einem gleichwertigen Beruf nur noch weniger als sechs Stunden täglich arbeiten kann, in einem anderen Beruf aber noch mindestens sechs Stunden täglich einsetzbar ist. Für alle anderen ist es sinnvoll, sich für den Fall der Berufsunfähigkeit zusätzlich privat abzusichern. Die Versicherungsgesellschaften bieten hierfür zwei Varianten an: die selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung und die Berufsunfähigkeits-Zusatzversicherung (BUZ).

)  
[www.deutsche-  
rentenversicherung.de](http://www.deutsche-<br/>rentenversicherung.de)  
 Rubrik Rente und Reha;  
 Stichwort:  
 Erwerbsminderungsrente

Sie sollten sich beraten lassen, um die richtige Entscheidung treffen zu können.

### **Unfallversicherung**

Auf dem Weg zur und während der Arbeit können Unfälle passieren. Es gibt außerdem Berufskrankheiten und Gesundheitsgefahren, die von einer bestimmten Tätigkeit ausgehen. Die gesetzliche Unfallversicherung

›  
www.bmas.de  
Rubrik Service;  
Stichwort: Bürgertelefon

**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 8:00 bis 20:00 Uhr unter der Telefonnummer 030 221 911 002 zu den normalen Festnetz- beziehungsweise Mobilfunkgebühren.

Die Infoline der Gesetzlichen Unfallversicherung ist unter der Telefonnummer 0800 60 50 40 4 montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr zu erreichen.

ist dafür da, in einem solchen Fall die Gesundheit und die Arbeitsfähigkeit der Versicherten wiederherzustellen. Neben Arbeitnehmern sind auch Kindergarten- und Schulkinder sowie Studierende bei Wegeunfällen und während des Aufenthalts im Kindergarten, in Schule und Universität gesetzlich unfallversichert.

Es kann sinnvoll sein, eine private Unfallversicherung abzuschließen. Denn in der Freizeit greift der Versicherungsschutz in der Regel nicht. Ebenso nicht für Hausfrauen und Rentner, denn sie sind von der gesetzlichen Unfallversicherung nicht erfasst. Ausnahmen gibt es bei der häuslichen Pflege und bei bestimmten ehrenamtlichen Tätigkeiten.

Selbstständige und Freiberufler können unter Umständen gesetzlich oder kraft Satzung der zuständigen Berufsgenossenschaft pflichtversichert sein. Außerdem



ist eine freiwillige Versicherung möglich. Nähere Auskunft gibt jede zuständige Berufsgenossenschaft.

### **Zusätzliche Altersvorsorge**

Das deutsche Rentensystem beruht auf drei Säulen: der gesetzlichen Rentenversicherung, der betrieblichen und der privaten Altersvorsorge. Eine zusätzliche Absicherung ist notwendig, um den erreichten Lebensstandard beibehalten zu können. Der Staat hilft mit Zulagen und Steuervergünstigungen, eine zusätzliche kapitalgedeckte Altersvorsorge aufzubauen. Geleistete Sparbeiträge kann man in der Einkommensteuererklärung als Sonderausgaben steuermindernd geltend machen. Der abzugsfähige Anteil erhöht sich bis 2025 um zwei Prozent jährlich. Im Jahre 2025 sind also 100 Prozent abzugsfähig. Im Gegenzug erhöht sich schrittweise die Besteuerung der ausgezahlten Renten. Im Jahre 2040 unterliegen sie voll der Steuer. Da aber der Steuersatz im Rentenalter gegenüber dem im Erwerbsleben für die meisten Menschen niedriger sein wird, ist ein Anreiz zur zusätzlichen Altersvorsorge gegeben.

### **Betriebliche Vorsorge**

Eine betriebliche Altersvorsorge ist klassischerweise eine freiwillige Leistung des Arbeitgebers. Seit 2002 haben Arbeitnehmer jedoch einen individuellen Anspruch

darauf, einen Teil ihres Lohns oder ihres Gehalts zugunsten einer betrieblichen Altersvorsorge umzuwandeln (sogenannte Entgeltumwandlung). Der Staat unterstützt dies mit Steuer- und Sozialabgabensparnissen bei der Gehaltszahlung. Denn die Versicherungsbeiträge des Arbeitgebers werden innerhalb bestimmter Beitragsgrenzen pauschal versteuert und sozialabgabenfrei direkt aus dem Bruttogehalt bezahlt. Das mindert die Steuer- und Sozialabgabenlast.

### **Private Vorsorge**

Die **Riester-Rente** ist die bekannteste Variante der privaten Altersvorsorge. Hier 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 die Arbeitgeber.

Die Riester-Förderung erfolgt auf zwei Wegen: mit finanziellen Zuschüssen (Zulagen) und durch zusätzliche Steuervergünstigungen (Sonderausgabenabzug). Um die volle Zulagenförderung zu bekommen, muss man einen Mindestbetrag zahlen. Der Eigenbetrag beträgt vier Prozent des rentenversicherungspflichtigen Einkommens des Vorjahres. Die Grundzulage für die Riester-Rente beträgt 154 Euro und die Kinderzulage 185 Euro jährlich. Für jedes seit 2008 geborene Kind fließen sogar jährlich 300 Euro auf das Riester-Konto. Wer über kein oder nur ein geringes Einkommen verfügt, muss nur 60 Euro im Jahr beziehungsweise 5 Euro im Monat als Eigenbetrag in die Riester-Rente investieren – und erhält trotzdem die vollen Zulagen (Grund- und Kinderzulage). Im Rahmen der Einkommensteuererklärung können bis zu 2.100 Euro als zusätzliche Altersvorsorgeaufwendungen

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

**i**

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat ein Bürgertelefon zum Thema Rente geschaltet: Unter der Telefonnummer 030 221 91 10 01 ist es montags bis donnerstags zwischen 8:00 und 20:00 Uhr zu den normalen Festnetz- beziehungsweise Mobilfunkgebühren erreichbar.

Auch die Deutsche Rentenversicherung informiert kostenlos über betriebliche und private Vorsorgemöglichkeiten unter der Telefonnummer 0800 1000 480 17, montags bis donnerstags von 7:30 bis 19:30 Uhr und freitags bis 15:30 Uhr.

›

[www.deutsche-rentenversicherung.de](http://www.deutsche-rentenversicherung.de)  
 Rubrik Rente und Reha;  
 Stichwort:  
 Privat vorsorgen – Chancen nutzen

(Eigenbeiträge und staatliche Zulagen) steuermindernd geltend gemacht werden.

Auch die Rürup-Rente ist eine private, kapitalgedeckte Rentenversicherung. Sie ist besonders für Selbstständige, Freiberufler und Gewerbetreibende interessant. Zusätzlich zur gesetzlichen Alterssicherung eignet sie sich auch für Arbeiter, Angestellte und Beamte. Wie die Riester-Rente wird auch die Rürup-Rente steuerlich gefördert. Sie garantiert eine monatliche, lebenslange Rente. Dafür werden die Beiträge monatlich, jährlich oder als Einmalbetrag in diese individuelle Versicherung eingezahlt.

Ab 1. Januar 2017 ist für alle vom Staat geförderten Altersvorsorgeangebote ein allgemein verständliches

Produktinformationsblatt verpflichtend. Aus dem Produktinformationsblatt müssen zum Beispiel die Renditerwartung, das Anlagerisiko und die Verwaltungskosten hervorgehen. Nur so kann der Anleger die Produkte wirklich vergleichen.

### **Gebäudeversicherung**

Wird ein Gebäude zum Beispiel durch Sturm oder austretendes 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. Hier kann eine Gebäudeversicherung helfen. Für besonders schwere Naturereignisse wie Hochwasser, Lawinen oder Erdbeben kann man eine sogenannte Elementarschadenzusatzversicherung abschließen. Das empfiehlt sich, wenn solche Ereignisse in der Region wahrscheinlich sind.

### **Hausratversicherung**

Der Abschluss einer Hausratversicherung ist zu empfehlen, wenn die Wiederbeschaffung des Hausrats bei einem Totalverlust 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, sich bei einem Versicherungsunternehmen oder -vermittler zu informieren. Jeder, der eine Versicherung abschließen will, sollte auf jeden Fall vorab mehrere Angebote einholen und sie auf inhaltliche Mindestanforderungen abklopfen. Gegen Honorar kann man sich von einem unabhängigen Versicherungsberater, von den Verbraucherzentralen und vom Bund der Versicherten beraten lassen.

) [www.vermittlerregister.info](http://www.vermittlerregister.info)

## Beratung

Ganz 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 Versicherungsleistung fällig wird. Beim Thema Lebensversicherung ist besonders wichtig, in welcher Höhe der Versicherungsnehmer an den Überschüssen beteiligt wird und welchen Betrag der Versicherer auszahlt, wenn der Vertrag vorzeitig endet (Rückkaufswert).

Versicherungsunternehmen und Vermittler müssen ihre Kunden beraten. Das Beratungsgespräch ist auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden auszurichten und muss dokumentiert werden. Wenn Anlass besteht, hat der Versicherer auch Altkunden bei einem laufenden Versicherungsvertrag zu beraten. So ist ein Versicherungsnehmer, der seinen Riester-Vertrag kündigen möchte, auf die Möglichkeit hinzuweisen, dass der Vertrag beitragsfrei fortgesetzt werden kann. Dies kann gegebenenfalls die bessere Alternative sein.

**i** Das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) hat die Rechte der Versicherten deutlich gestärkt: Versicherer müssen ihre Kunden – wie bei anderen Verträgen auch – über die Vertragsbestimmungen und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen informieren, bevor diese den Antrag auf Vertragsabschluss stellen. Die Unterlagen müssen schriftlich übermittelt werden per Brief, Telefax, E-Mail oder auf einer CD.

Zu den Unterlagen, die vor Vertragsabschluss überreicht werden müssen, gehören auch ein Produktinformationsblatt und ein Dokumentationsbogen. Das Produktinformationsblatt enthält in übersichtlicher und verständlicher Form diejenigen Informationen, die für den Abschluss und die Erfüllung des Vertrages besonders wichtig sind. Der Dokumentationsbogen gibt Auskunft über die Wünsche und Bedürfnisse sowie den abschließenden Rat und die Entscheidung des Kunden.

Hat man sich 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“. Sie können je nach Vertrag auch aus mehreren Dokumenten bestehen.

Verletzen Berater oder Vermittler ihre Beratungs- oder Dokumentationspflichten, können sie sich schadenersatzpflichtig machen. Der Beratungsfehler lässt sich über



die Dokumentation feststellen, die dem Versicherungsnehmer auszuhändigen ist.

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

### **Widerruf**

Wer den Abschluss eines Versicherungsvertrages widerrufen will, kann das innerhalb von zwei Wochen ohne jede Begründung tun.

Die Zweiwochenfrist beginnt, 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**

Es ist üblich, 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.



len. Direktversicherer, also Versicherungen, die ohne Außendienst auskommen und mit dem Versicherungsnehmer per Internet und Post in Kontakt treten, sind oft günstiger. Allerdings muss man bisweilen Abstriche beim Service in Kauf nehmen. Bei allen Versicherungen gilt es, pünktlich und regelmäßig den Beitrag zu entrichten, sonst droht der Verlust des Versicherungsschutzes.

### Schadensfall

Tritt ein Schaden auf, gegen den man versichert ist, muss man ihn bei der Versicherung sofort melden. Außerdem müssen Versicherte und der Versicherungsnehmer zur Aufklärung des Schadensfalles beitragen und schwerwiegende Vorfälle wie Hausbrand, Einbruch oder Diebstahl auch der Polizei melden.

Dann 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 derer sie entschädigen muss. Sind die Ermittlungen zum Schadensfall aber nach einem Monat noch nicht abgeschlossen, besteht ein 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 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 kann er eine Empfehlung aussprechen.

›  
[www.versicherungsumbudsmann.de](http://www.versicherungsumbudsmann.de)

Die privaten Krankenversicherer haben eine eigene Schlichtungsstelle, den Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung.

›  
[www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

Auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hilft mit Informationen und Möglichkeiten der Beschwerde weiter. Sie kann allerdings keine Streitigkeiten im Einzelfall entscheiden.

) [www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
 Stichwort: Versicherungen & Altersvorsorge > Schadenfall

### **Verjährung**

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

Die dreijährige Verjährungsfrist beginnt in der Regel mit dem Schluss des Jahres, in dem die Versicherungsgesellschaft die notwendigen Feststellungen zum Versicherungsfall abgeschlossen und den Versicherungsnehmer 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 Versicherungsperiode kündigen (ordentliche Kündigung). Die Kündigungsfrist liegt zwischen einem (bei Kfz-Versicherungen) und drei Monaten. Die Versicherungsperiode erstreckt sich vom Beginn bis zum Ablaufdatum des Versicherungsscheins (Police). Unter einer Versicherungsperiode versteht man den Zeitraum, für den die Versicherungsprämie berechnet wird; normalerweise sind das zwölf Monate. Bei der Kfz-Versicherung decken sich in der Regel Versicherungs- und Kalenderjahr.

Manchmal werden Versicherungsverträge von vornherein über einen längeren Zeitraum abgeschlossen. Dann ist eine vorzeitige Kündigung grundsätzlich nicht möglich. Nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG) besteht



eine Ausnahme allerdings für Verträge, die für die Dauer von mehr als drei Jahren geschlossen worden sind. Der Versicherungsnehmer kann solche Verträge mit einer dreimonatigen Frist zum Schluss des dritten oder jedes darauffolgenden Jahres vorzeitig kündigen.

Nach Eintritt eines Schadensfalls können beide Vertragsseiten kündigen (ohne dass dies den aktuellen Schadensfall betrifft). 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, das heißt: Die Kündigung wird nach einem Monat wirksam. Der Versicherungsnehmer kann fristlos kündigen oder jeden anderen Zeitpunkt zwischen dem Kündigungseingang beim Versicherer und dem Ende des laufenden Versicherungsjahres wählen.



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

Stichwort: Kapitallebensversicherung

[www.bunddersicherten.de](http://www.bunddersicherten.de)

### **Kündigen der Lebensversicherung**

Wer eine Lebensversicherung mit Sparvorgang (Kapitallebensversicherung) kündigt, macht oft ein schlechtes Geschäft. Das zeigt der Vergleich des Rückkaufswerts mit den eingezahlten Beiträgen. Eine Alternative wäre eine Beitragsfreistellung (ohne Auszahlung). Wer das ange-

sparte Kapital dringend benötigt, kann eventuell die Police auf dem Zweitmarkt verkaufen. Nähere Informationen geben die Verbraucherzentralen oder der Bund der Versicherten.

### **Kündigen der Krankenversicherung**

Die gesetzliche Krankenversicherung ist zwar für die meisten Mitglieder eine Pflichtversicherung, jedes Mitglied kann aber aus den über 100 gesetzlichen Kassen seine Krankenkasse auswählen. Wenn man die Kasse wechseln will, kann man eine bestehende Mitgliedschaft zum Ablauf des übernächsten Monats kündigen. Voraussetzung: Sie besteht seit mindestens 18 Monaten. Dies gilt nicht für freiwillig in der GKV Versicherte, die in eine private Krankenversicherung wechseln möchten. Hier wird die Kündigung wirksam, sobald das Mitglied seiner bisherigen Krankenkasse eine Mitgliedsbescheinigung der neuen Kasse vorlegt.

Wenn die Krankenkasse einen Zusatzbeitrag erstmals erhebt oder ihn erhöht, ist die Versicherung sofort kündbar, unabhängig von der Dauer der Mitgliedschaft. Hier greift das Sonderkündigungsrecht. Krankenkassen sind verpflichtet, jedes Mitglied über eine Erhebung beziehungsweise eine Erhöhung des Zusatzbeitrages zu informieren. Sie müssen auf das darin begründete Sonderkündigungsrecht hinweisen.

Nimmt ein Versicherter sein Sonderkündigungsrecht wahr, muss er bis zum Ablauf des Monats kündigen, für den die Krankenkasse einen Zusatzbeitrag erstmals erhebt oder ihn erhöht. Wirksam wird die Kündigung zum Ablauf des übernächsten Kalendermonats. Bis dahin zahlt das Mitglied den einkommensabhängigen Zusatzbeitrag.

Wer privat krankenversichert ist, kann grundsätzlich zum Ende jedes Versicherungsjahres mit einer Frist von drei Monaten kündigen. Eine möglicherweise vereinbarte Mindestversicherungsdauer muss dann allerdings abgelaufen sein. Werden Beiträge erhöht, kann innerhalb von zwei Monaten nach Zugang der entsprechenden Änderungsmitteilung sofort gekündigt werden. Eine Kündigung sollte aber gut überlegt sein. Da eine Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung nur in Ausnahmefällen möglich ist, muss man in der Regel einen neuen Vertrag mit einem anderen privaten Versicherungsunternehmen abschließen. Neue Verträge bedeuten neue Gesundheitsprüfungen und damit oftmals höhere Risikozuschläge.

Sowohl für gesetzlich Versicherte als auch für Privatversicherte gilt: Eine Kündigung wird nur wirksam, wenn der Versicherungsnehmer binnen zwei Monaten nachweist, dass er anderweitig krankenversichert ist.

### **Kündigung bei Beitragserhöhung**

Auch Verträge zur Unfall-, Haftpflicht-, Glas-, Wohngebäude-, Hausrat- oder Rechtsschutzversicherung können nach einer Beitragserhöhung gekündigt werden. Die Kündigung ist bei jeder Erhöhung der Beiträge möglich. Sie muss innerhalb eines Monats erfolgen, nachdem die Mitteilung über die Erhöhung zugegangen ist. Bei Verträgen, die aus der Zeit vor dem 29. Juli 1994 stammen, kann – sofern der Versicherer die Allgemeinen Versicherungsbedingungen nicht wirksam geändert hat – das Kündigungsrecht noch von der Höhe der Beitragsanhebung abhängen.

### **Datenschutz**

Die Versicherungswirtschaft hat eine Datenbank, das Hinweis- und Informationssystem (HIS), eingerichtet. Das HIS erfasst die Sparten Kfz-, Unfall-, Rechtsschutz-, Sach-, Lebens-, Berufsunfähigkeits-, Transport-, Reise-

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. Diese sind: atypische Schadenhäufigkeit, besondere Schadenfolgen, erschwerte Risiken und Auffälligkeiten im Schadens- oder Leistungsfall. Die Meldungen sind spartenspezifisch, separiert und nicht miteinander vernetzt.

›  
[www.gdv.de](http://www.gdv.de)

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 HIS GmbH, Abteilung Datenschutz, Kreuzberger Ring 68, 65205 Wiesbaden. Diese Selbstauskunft ist einmal jährlich unentgeltlich. Ist eine Meldung zu Unrecht erfolgt, besteht ein Anspruch auf Berichtigung oder Löschung.

›  
[www.informa-his.de](http://www.informa-his.de)

---

Eine „Risiko-Anfrage“ sollte man getrennt von einem Versicherungsantrag stellen, und zwar anonym. Eine anonyme Anfrage können Verbraucher über Versicherungsberater und -makler stellen. Wer zum Beispiel mit Vorerkrankungen selbst direkt einen Versicherungsantrag gegen Berufsunfähigkeit stellt, riskiert nicht nur, deswegen abgelehnt zu werden. Die Daten des Antragstellers werden dann nämlich im HIS gespeichert und verringern so auch seine Erfolgsaussichten, von anderen Anbietern aufgenommen zu werden.

---

**TIPP**



# 4

## Ihre Rechte als Kunde



## 4.1 Der Handwerker im Haus

**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.**

### Kostenvoranschlag und Auftrag

Bevor man einen Handwerksbetrieb beauftragt, sollte man sich einen Überblick über die voraussichtlichen Kosten verschaffen. Bei größeren Aufträgen ist es ratsam, mehrere schriftliche Angebote über die Ausführung der Leistung einzuholen. Durch solche Kostenvoranschläge lassen sich Stundensätze und Materialpreise vergleichen. Im Normalfall ist der Kostenvoranschlag kostenlos. Eine Vergütung darf ein Betrieb dafür 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 mit dem Handwerker die Art der Arbeit festlegen und eine Frist für die Ausführung schriftlich vereinbaren.

Die im Kostenvoranschlag enthaltene Kalkulation ist unverbindlich. Wesentliche Preisüberschreitungen des Voranschlages, die sich während der Arbeiten ergeben, sind dem Besteller jedoch unverzüglich mitzuteilen. Er 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 ausdrü-

cken, sondern bestimmt sich nach dem jeweiligen Einzelfall.

Als Richtschnur gilt: Preisüberschreitungen von 15 bis 20, in Ausnahmefällen 25 Prozent, können als wesentliche Überschreitungen des Kostenvoranschlages gelten.

Besteller und Unternehmer können alternativ auch einen Festpreis ohne Möglichkeit der Überschreitung vereinbaren.

Ist die Arbeit erbracht, muss der Kunde die Leistung abnehmen. Das tut er am besten in Anwesenheit des Handwerkers. Liegen Mängel vor, sollte er sich in jedem Fall seine Gewährleistungsrechte vorbehalten. Dafür muss der Kunde ausdrücklich erklären, dass er trotz der Abnahme die Arbeiten in bestimmten Punkten immer noch für mangelhaft hält und dass er deshalb nicht auf seine Rechte verzichtet. Die Forderungen werden am besten schriftlich festgehalten, beispielsweise auf dem Lieferschein. So hat man im Falle eines Falles einen



Beleg. 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 Unternehmern, die unangemeldet an der Tür klingeln und Dachsanierungen, Fenstererneuerungen oder Ähnliches anbieten. Hier geht man ein hohes Risiko ein. Denn häufig sind nähere Informationen über die Firma, die ihre Dienste anbietet, nicht bekannt. Auch hier greifen die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs über außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (siehe Kapitel 2.2). Das heißt: Ein so zustande gekommener Auftrag kann bis 14 Tage nach Abschluss widerrufen werden.

---

Der Schlüssel steckt, die Tür fällt zu – und die Notlage ist da. Leider wird genau diese Situation häufig von unseriös arbeitenden Schlüsseldiensten ausgenutzt. Deshalb sollten Sie schon beim Anruf des Schlüsseldienstes detailliert nach den Kosten fragen: Was kostet die Anfahrt? Werden Nacht- oder Wochenendschläge erhoben? Ist die Tür geöffnet, sollten Sie auf eine genaue schriftliche Rechnung bestehen sowie den Namen des ausführenden Handwerkers notieren.

**TIPP**

Weitere Informationen geben Verbraucherzentralen und regionale Handwerkskammern.

[www.verbraucherzentrale.de/schlüsseldienste](http://www.verbraucherzentrale.de/schlüsseldienste)

---

## Verzug und Mängel

Folgende Sachverhalte verursachen oft Konflikte bei Reparaturen oder Montagen:

### Fall 1: Termine werden nicht eingehalten

Wichtig ist, in dieser Situation zu klären, ob ein Arbeitsbeginn festgelegt war. Ist das der Fall, 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, in der eine Frist festgelegt ist. Lässt der Handwerker den Kunden wieder sitzen, gerät er in Verzug. Daraus ergeben sich vor allem eine Schadenersatzpflicht des Handwerksbetriebes für etwaige Verzögerungsschäden sowie eine verschärfte 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.

---

**TIPP** War der erste Betrieb preislich sehr günstig, sollten Sie 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.

---

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

Nicht nur beim Kauf einer Ware, sondern auch beim Werkvertrag haben Kunden Rechtsansprüche. Sie bestehen in der „Erfüllung“ des Vertrages. Dabei muss der Besteller das Werk nur abnehmen, wenn die geschuldeten Leistungen erbracht sind und keine wesentlichen Mängel vorliegen. Nach der Abnahme steht dem Besteller ein Recht auf „Nacherfüllung“ zu, wenn er einen Mangel erst später erkennt oder ihn sich bei der Abnahme vorbehalten hat. Die Kosten der Nacherfüllung trägt 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 Preisermäßigung (Minderung) fordern. Wenn den Handwerker ein Verschulden trifft, kann man Schadenersatz verlangen.

Sicherlich ist es nicht immer sinnvoll, einen Vertrag rückgängig zu machen – vor allem dann nicht, wenn schon erhebliche Teile des Auftrages 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 Preiserminderung: Auch beim Werkvertrag bestehen Verjährungsfristen für Gewährleistungsansprüche:



- 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.

Verjährungsfristen sind gesetzlich festgelegt. Davon kann ein Handwerksbetrieb oder sonstiger Dienstleister jedoch – wie beim Kaufvertrag – vertraglich abweichen. Das regeln oft die AGB, 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.

Manchmal ist es schwierig, sich mit einem Handwerksbetrieb gütlich zu einigen. In diesem Fall gibt es einige Möglichkeiten der Streitschlichtung und Vermittlung (siehe Kapitel 6).

---

**TIPP** 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 – also bis zu 1.200 Euro. Das gilt für alle handwerklichen Renovierungs-, Erhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen, die im Haushalt anfallen.

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 zuvor sollte man Informationen zu folgenden Fragen einholen:

- Welche Rechtsvorschriften gelten?
- Welche Geschäftsmethoden sind im Nachbarland üblich?
- Gibt es typische Vertragsklauseln?
- Was muss man sonst noch beachten?

Zwar unterscheiden sich die Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten nach wie vor in mancher Hinsicht. Das EU-Recht gewährleistet jedoch ein einheitliches Verbraucherschutzniveau für alle europäischen Verbraucher.

Das „Portal 21“, so benannt nach Artikel 21 der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie, hilft 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](http://www.portal21.de)  
 Rubrik Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungen  
[www.evz.de](http://www.evz.de)  
 Stichwort: Dienstleistungen



## 4.2 Dienstleistung in Weiß: beim Arzt oder im Krankenhaus

Wer zum Arzt geht, nimmt eine Dienstleistung in Anspruch. Mit dem Arztbesuch entsteht ein Vertragsverhältnis, mit dem – wie bei anderen Verträgen auch – Rechte und Pflichten verbunden sind. Im Regelfall ist ein bestimmter Heilerfolg das Ziel ärztlicher Bemühungen. Aber Medizin hat ihre Grenzen; einen Anspruch auf Heilung hat ein Patient daher nicht. Er hat aber Anspruch auf eine Behandlung, die allgemein anerkannten fachlichen Standards entspricht.

Eine medizinische Behandlung kann grundsätzlich nur durchgeführt werden, wenn der Patient sich damit einverstanden erklärt.



Für diese Entscheidung benötigt er entsprechende Informationen. Zu den Pflichten des Arztes gehört es deshalb, den Patienten vor einer Behandlung über mögliche Vor- und Nachteile, Behandlungsalternativen sowie Risiken eingehend aufzuklären und zu beraten.

Der Arzt ist auch dazu verpflichtet, alle wichtigen diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen zu dokumentieren. Die Dokumente muss er nach Abschluss der Behandlung im Regelfall zehn Jahre aufbewahren. Der Patient darf diese Unterlagen einsehen und auf eigene Kosten Kopien für sich verlangen.

### **Behandlungsfehler**

Bei einem Behandlungsfehler kommt ein Schadenersatz-beziehungsweise Schmerzensgeldanspruch des Patienten gegen den Arzt in Betracht. Ein solcher Anspruch entsteht nur, wenn der Fehler dem Patienten auch nachweislich geschadet hat. Fand die Behandlung im Krankenhaus oder einer sonstigen medizinischen Einrichtung statt, haftet unter bestimmten Voraussetzungen zusätzlich der Träger der Einrichtung. Ein Behandlungsfehler liegt vor, wenn die Behandlung nicht den seinerzeit geltenden allgemein anerkannten fachlichen Standards entspricht.

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 auch, dass der Arzt schuldhaft, das heißt vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat. Fahrlässigkeit

bedeutet, dass der Arzt die erforderliche Sorgfalt außer Acht gelassen hat.

### **Haftung und Beweispflicht**

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 bestehen allerdings Beweiserleichterungen zugunsten des Patienten, die in § 630h Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) ausdrücklich geregelt sind. 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 seinen Fehler zurückzuführen ist. Deshalb ist die Patientenakte bei Streitigkeiten das wichtigste Dokument.

---

**TIPP** Hat ein Patient den Verdacht, fehlerhaft behandelt worden zu sein, sollte er das unverzüglich seiner Krankenkasse melden. Diese ist nämlich gesetzlich dazu angehalten, ihre Versicherten bei Schadenersatzforderungen wegen Behandlungsfehlern zu unterstützen (§ 66 des Fünften Sozialgesetzbuchs, SGB V).

---



### 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 oder den medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) wenden. Dort sind Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen eingerichtet, die es den Beteiligten erleichtern, Streitfälle in Arzthaftpflichtsachen außergerichtlich beizulegen.

)  
[www.bundesaerztekammer.de](http://www.bundesaerztekammer.de)  
 Stichwort: Patientensicherheit  
[www.mdk.de](http://www.mdk.de)  
 Stichwort: Versicherte >  
 Behandlungsfehler

### Verjährung

Die Verjährungsfrist für Schadenersatz- und Schmerzensgeldansprüche wegen Behandlungsfehlern beträgt in der Regel drei Jahre. Gesundheitliche Schäden zeigen sich jedoch manchmal erst lange nach einem fehlerhaften Eingriff. Daher beginnt die Verjährungsfrist erst mit Ende des Jahres, in dem man von einem möglichen Behandlungsfehler erfahren hat oder hätte erfahren können – auch wenn das erst 10 oder 15 Jahre nach der Behandlung der Fall ist. Spätestens 30 Jahre nach dem Eingriff verjährt der Anspruch jedoch vollends.

### Vertrags- oder Wunschmedikament

Oft gibt es Medikamente mit gleichen Wirkstoffen, aber mit anderen Namen zu unterschiedlichen Preisen. Um Arzneimittelkosten zu sparen, können Krankenkassen mit Arzneimittelherstellern Preisrabatte aushandeln. Ärzte sind angehalten, bei wirkstoffgleichen Medikamenten das kostengünstigere aus dem Rabattvertrag zu wählen.

Für Patienten kann es jedoch individuelle Gründe geben, sich bewusst für ein bestimmtes, gegebenenfalls teureres, Medikament zu 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.

### **Vom Immunstatus bis zur Schönheitsoperation**

Kosmetische Behandlungen wie Tattoo-Entfernungen, Impfungen vor einer Reise, umweltmedizinische Beratungen oder Akupunktur während der Schwangerschaft: Nicht alle medizinischen Leistungen werden von den Krankenversicherungen übernommen. Solche „Individuellen Gesundheitsleistungen“ (IGeL) müssen von den Patienten meist selbst gezahlt werden.

Individuelle Gesundheitsleistungen gehen über das hinaus, was nach aktuellem medizinischen Stand einer ausreichenden und bedarfsgerechten Versorgung des Patienten entspricht. Ihr Nutzen ist nicht immer ausreichend belegt. Deshalb sind diese Leistungen nicht im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) zu finden.

Wer eine solche individuelle Leistung in Anspruch nehmen möchte, sollte vor der Behandlung klären:

- Welchen Nutzen und welche Risiken hat die zusätzliche Behandlung? Liegen Erkenntnisse über ihre Wirksamkeit vor? Gibt es Behandlungsalternativen?
- Wie teuer wird die Behandlung? Ärzte müssen bei IGeL darauf hinweisen, welche Kosten dem Patienten voraussichtlich entstehen. Und sie müssen diese nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) erläutern.
- Ist meine Krankenkasse bereit, zumindest einen Anteil zu übernehmen, auch wenn die Leistung nicht zum regulären Leistungskatalog gehört? Manche Krankenkassen übernehmen freiwillig einzelne individuelle Gesundheitsleistungen.



Jeder kann sich zum Thema IGeL an Patientenberatungen, zum Beispiel an die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD), an die Verbraucherzentralen oder an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung wenden. Auf der Webseite des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen finden sich ausführliche Informationen und Bewertungen bestimmter individueller Gesundheitsleistungen.

› [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)  
 › [www.patientenbeauftragter.de](http://www.patientenbeauftragter.de)  
 › [www.mds-ev.de](http://www.mds-ev.de)  
 › [www.igel-monitor.de](http://www.igel-monitor.de)

Die Verbraucherzentralen sammeln Beschwerden auf einer eigens eingerichteten Webseite.

› [www.igel-aerger.de](http://www.igel-aerger.de)



### Gut betreut im Alter

Ältere Menschen, die so lange wie möglich in den „eigenen vier Wänden“ leben möchten, können auf ein großes Angebot von kleineren und größeren Dienstleistungen rund um das Haus und die Alltagsbewältigung zurückgreifen. Der Markt für diese „haushaltsnahen Dienstleistungen“ ist allerdings recht unübersichtlich: Man weiß oftmals nicht, was die Dienstleistungen beinhalten, welche Qualifikation die Anbieter haben und welche Kosten entstehen. Hilfestellung bei der Auswahl haushaltsnaher Dienstleistungen geben zwei Informationsportale des Bundesfamilienministeriums „Zuhause im Alter“ sowie „Hilfe im Haushalt – Ihr verlässlicher Wegweiser bei haushaltsnahen Dienstleistungen“. Haushaltsnahe Dienstleistungen sind im Übrigen bis zu einer bestimmten Höhe steuerlich absetzbar (siehe Seite 156).

› [www.hilfe-im-haushalt.de](http://www.hilfe-im-haushalt.de)  
[www.serviceportal-zuhause-im-alter.de](http://www.serviceportal-zuhause-im-alter.de)

Immer mehr Menschen stehen im Alter jedoch vor der Entscheidung, in ein Seniorenheim zu gehen. Dieser Schritt bedeutet für die Betroffenen in der Regel einen erheblichen Einschnitt. Häufig erfolgt er unter Zeitdruck. Wer ein geeignetes Seniorenheim sucht, hat viele Fragen: Wie ist die Pflege, wie die angebotene Wohnqualität?

### Wer hilft, wenn Pflege nötig wird?



Wer im Alter Unterstützung braucht, kann Leistungen der sozialen Pflegeversicherung in Anspruch nehmen. Das Leistungsspektrum ist sehr vielfältig. Es reicht von Hilfen beim Wohnungsumbau für ein altersgerechtes Wohnen über Unterstützung für pflegende Angehörige bis zur Übernahme von Pflegekosten in einem Heim. Der „Pflegeleistungs-Helfer“ – ein Onlineangebot des Bundesgesundheitsministeriums – zeigt Ihnen, welche Leistungen Sie in Anspruch nehmen können, wie Sie Pflegeleistungen beantragen und wo Sie sich gezielt weiter informieren können.



[www.bmg.bund.de](http://www.bmg.bund.de)  
Stichwort:  
Pflegeleistungs-Helfer

### „Zu Hause gut versorgt“

Unter diesem Titel hat die Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e. V. (BAGSO) einen Ratgeber zu Dienstleistungen für ältere Menschen herausgebracht, der die Angebote transparenter machen und dazu ermutigen möchte, sich die nötige Unterstützung zu holen. Die Broschüre kann kostenfrei bei der BAGSO angefordert werden. Die Anschrift der BAGSO finden Sie im Adressverzeichnis.



[www.bagso.de](http://www.bagso.de)  
Stichwort: Publikationen

Verschiedene Portale versuchen, Betroffenen und Angehörigen eine Orientierung bei der Suche nach einer guten und geeigneten Einrichtung zu geben.

- Die Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebedingte Menschen e.V. (BIVA) betreibt eine bundesweite unabhängige Datenbank zur Lebensqualität von Pflegeeinrichtungen. Altenheime, Pflegeheime und Seniorenresidenzen können sich freiwillig zur Begutachtung melden. Wer bei den Qualitätsmerkmalen



[www.biva.de](http://www.biva.de)  
Stichwort: Informationsportal Pflegegüte

›  
[www.pflegelotse.de](http://www.pflegelotse.de)

›  
[www.mds-ev.de](http://www.mds-ev.de)  
 Stichwort: MDS-Pflege-  
 Qualitätsberichte

›  
[www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)  
 Stichwort: Tipps für  
 Verbraucher > Reisen und  
 Verkehr

[www.bmi.bund.de](http://www.bmi.bund.de)  
 Rubrik Publikationen  
 Stichwort: Schengen-Raum-  
 Karte

[www.vz-berlin.de](http://www.vz-berlin.de)  
 Stichwort: Reise-Spezial:  
 Tipps für Urlauber

Menschenwürde, Autonomie und Teilhabe überzeugt, bekommt den „Grünen Haken“ verliehen.

- Der Verband der Ersatzkassen bietet eine Internetseite mit Informationen über Pflegeeinrichtungen aus dem gesamten Bundesgebiet an, beispielsweise über die Größe, die Kosten sowie besondere Versorgungsformen.
- Der Medizinische Dienst der Krankenversicherungen prüft die Qualität von Pflegeeinrichtungen. Die Kurzzusammenfassungen der Prüfberichte sind öffentlich zugänglich.

### 4.3 Reisen will geplant sein

Im Urlaub geht es oft auf große Fahrt. Und die sollte gut vorbereitet sein. Das gilt besonders für Reisen in ferne Länder. Wenn dort Probleme auftreten, wird guter Rat schnell teuer.

#### Alle Papiere beisammen?

Innerhalb der Europäischen Union gibt es für EU-Bürger grundsätzlich keine Passkontrollen mehr. Es reicht, den Personalausweis dabeizuhaben. Für Fernreisen braucht man einen Reisepass, außerdem häufig noch ein Einreisevisum.





---

Rechtzeitig vor Reiseantritt über die Sicherheitslage im jeweiligen Land und über die Einreisebestimmungen informieren! Auch darüber, was zu tun ist, wenn Ausweis und Geld verloren gehen. **TIPP**

[www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de) Stichwort: Reise & Sicherheit

Für all diese Fragen bietet das Auswärtige Amt eine Reise-App an.

[www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de)

Stichwort: Reise-App

---

### Bezahlen im Ausland

Ein dicker Geldbeutel mit vielen Geldscheinen ist nicht nur unpraktisch, er zieht auch Diebe an. Deshalb sollten Sie keine größeren Bargeldmengen mit sich führen.

)  
[www.evz.de](http://www.evz.de)  
 Stichwort: Verbraucher-  
 themen > Geld und Kredite >  
 Im Ausland bezahlen

Mit der Girokarte oder der Kreditkarte bekommen Sie weltweit Bargeld an vielen Geldautomaten. Die Konditionen bei den Banken sind unterschiedlich. Vergleichen lohnt sich.

Beim Abheben von Fremdwährungen an Bankautomaten sollte man die Option „direkte Auszahlung“ oder „ohne Währungsumrechnung“ wählen. Damit erfolgt die Umrechnung zu einem fairen Kurs. Bei der Option „fester Tauschkurs“ oder „Währungsumrechnung in Euro“ wird der Tauschkurs vom Automatenbetreiber bestimmt und ist dann häufig ungünstiger. Das gilt auch beim Bezahlen mit Kreditkarte oder Girokarte in Hotels, Tankstellen oder Geschäften.

### Ihr gutes Recht auf Reisen

Sie möchten sicher ans Ziel gelangen und sich im Urlaub wohlfühlen. Doch was ist, wenn Flugzeug oder Bahn zu spät kommen oder das Hotel neben einer Baustelle liegt?

Dann ist es gut, wenn Sie Ihre Rechte kennen:

- Ist ein Flug oder die Bahn überbucht, verspätet oder gar ausgefallen, können Sie verschiedene Ansprüche geltend machen: Betreuung (Verpflegung, Hotel, Transfer), Erstattung des Reisepreises sowie gegebenenfalls weitere Ausgleichsleistungen; außerdem Rück- oder anderweitige Beförderung.
- Pauschalreisen muss der Reiseveranstalter ohne Mängel durchführen. Bei Mängeln, die über bloße Unannehmlichkeiten hinausgehen, können Sie Abhilfe beanspruchen. Etwa indem Sie vor Ort doch noch das vertraglich zugesagte Zimmer mit Meerblick erhalten.

**i** **Achtung: Mängel müssen Sie der vom Reiseveranstalter benannten Stelle – etwa der örtlichen Reiseleitung – melden und Sie sollten die Mängel in Ihrem Interesse auch dokumentieren. Eine Anzeige bei der Hotelrezeption genügt in der Regel nicht.**

Hilft der Reiseveranstalter einem Mangel nicht innerhalb einer von Ihnen gesetzten angemessenen Frist ab, können Sie selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Für die Zeit, in der ein Reisemangel vorliegt, können Sie den Reisepreis mindern. Bei einer erheblichen Beeinträchtigung der Reise infolge eines Mangels haben Sie sogar ein Kündigungsrecht. Unter Umständen steht Ihnen auch Schadenersatz zu, zum Beispiel wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit.

)  
[www.bmjjv.de](http://www.bmjjv.de)  
 Rubrik Verbraucherportal >  
 Urlaub & Reisen  
[www.evz.de](http://www.evz.de)  
 Stichwort: EU-Fluggast-  
 rechte  
 Schlichtungsstelle für den  
 öffentlichen Personenver-  
 kehr e. V. (söp)  
[www.soeop-online.de](http://www.soeop-online.de)

### Was darf ins Gepäck?

Was darf man mitnehmen und was aus fremden Ländern mit nach Hause bringen? Darf auch der Hund mit

nach Spanien? Damit es an der Grenze nicht zu bösen Überraschungen kommt, sollten Sie die Bestimmungen kennen:

- Generell dürfen Sie Waren für den persönlichen Bedarf abgabefrei mitbringen oder ausführen. Für Produkte wie Kaffee, Alkohol oder Tabak gelten bestimmte Höchstmengen. Für andere Waren – etwa Kleidung – gibt es Wertgrenzen.
- Die Ein- und Ausfuhr bestimmter Produkte ist verboten. So ist die Mitnahme von Nachahmerpräparaten von Arzneimitteln oder von besonders gefährlichen Dopingstoffen nicht erlaubt. Ebenso nicht das Mitbringen geschützter Tiere und Pflanzen – etwa Schmuck aus Elfenbein und Korallen.
- Bargeld ab 10.000 Euro muss man innerhalb der EU auf Befragen mündlich anzeigen und nachweisen. Wer in Nicht-EU-Staaten ausreist, muss den Bargeldbetrag schriftlich beim Zoll melden. Gleiches gilt, wenn man aus diesen Staaten nach Deutschland zurückkehrt.

› [www.bundesfinanzministerium.de](http://www.bundesfinanzministerium.de)  
 Broschüre: Reisezeit – Ihr Weg durch den Zoll;  
 App: Zoll und Reise  
[www.zoll.de](http://www.zoll.de)  
 Stichwort: Privatpersonen > Reisen  
[www.bmel.de](http://www.bmel.de)  
 Stichwort: Reisen mit dem Haustier

### Gesund im Urlaub

Der Arzt im Ausland kann teuer werden: Deshalb sollten Sie sich vorher informieren, welche Leistungen die Krankenkasse übernimmt. Ist womöglich eine zusätzliche Reisekrankenversicherung notwendig? Und mit welchen Impfungen oder Verhaltensregeln kann man vorbeugen?

› [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)  
 Stichwort: Gesundheitstipps für den Urlaub  
[www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de)  
 Stichwort: Reise & Sicherheit

---

Es ist sinnvoll, die Krankenversicherungskarte mitzunehmen, auf deren Rückseite die „Europäische Krankenversicherungskarte“ (EHIC) ausgewiesen ist. Die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) übernimmt Krankheitskosten zwar nur im Inland. Durch zwischenstaatliche Vereinbarungen bezahlt die GKV medizinische Behandlungen aber auch in den EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz. Auch mit Israel, Kroatien, Tunesien, der Türkei und weiteren Ländern gibt es entsprechende Abkommen.

---

**TIPP**

Allgemeine Informationen, welche Schutzimpfungen notwendig sind, erhält man beim Auswärtigen Amt. Nur ein Arzt kann jedoch individuell und professionell beraten.

Weitere nützliche Informationen rund um das Thema Reisen erhalten Sie in der Broschüre „Reisen – gut geplant in den Urlaub“ des Presse- und Informationsamtes der Bundesregierung sowie in der Broschüre „Reisezeit – Ihre Rechte“ des Bundesverbraucherministeriums.

Auch für barrierefreies Reisen gibt es nützliche Tipps unter [www.einfach-teilhaben.de](http://www.einfach-teilhaben.de) Stichwort: Mobilität & Freizeit, barrierefreies Reisen.

### **i** Für Notfälle

#### **Die einheitliche Notrufnummer 112**

gilt in allen Mitgliedstaaten der EU

[www.evz.de](http://www.evz.de)

**Stichwort: Verbraucherthemen > Reisen**

#### **Notrufnummern zur Kreditkartensperrung**

(+49) 116 116

+49 (0) 1805 021 021

[www.sperr-notruf.de](http://www.sperr-notruf.de)

[www.kartensicherheit.de](http://www.kartensicherheit.de)

#### **Was tun bei Handyklau?**

Für den Fall, dass das Handy abhandenkommt, sollten Sie die SIM-Karte sofort sperren lassen. Teilweise ist das über die Rufnummer 116 116 möglich. Oder aus dem Ausland über die Telefonnummer +49 30 40 50 40 50. Verschiedene Anbieter sind jedoch nur über eigene Sperr-Rufnummern erreichbar. →

**i** Informieren Sie sich deshalb spätestens vor Antritt der Reise über die jeweiligen Bedingungen. Das Sperren ist in den meisten Fällen kostenpflichtig.

Um die nötigen Handydaten bei einer Verlustmeldung möglichst immer griffbereit zu haben, bietet die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eine SOS-Handy-Card an, auf der die wichtigsten Angaben notiert werden können. Die Karte passt in jedes Portemonnaie und kann kostenlos heruntergeladen und ausgedruckt werden.

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

Stichwort: SOS-Handy-Card

**Botschaften: Hilfe zur Selbsthilfe**

[www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de)

Stichwort: Botschaften und Konsulate

> Auslandsvertretungen

**Hotline für vermisste Kinder in Europa 116 000**

[www.hotline116000.eu](http://www.hotline116000.eu)

**Weitere Informationen**

[www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de)

Stichwort: Reise-App



# 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 Unternehmen von großem Interesse. Denn sie geben ihnen die Möglichkeit, den eigenen Kundstamm durch gezielte Werbung zu erweitern. Es gibt nicht wenige Unternehmen, deren Geschäftsgrundlage es ist, Adressdatenbanken und Kundenprofile zu erstellen und zu verkaufen.**

### **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 verarbeiten, also speichern, nutzen oder an Dritte übermitteln. Grundsätzlich ist die Verarbeitung personenbezogener Daten nur erlaubt, wenn es für die Durchführung eines Vertrages oder zur Wahrung berechtigter Interessen erforderlich ist – zum Beispiel, um die eigene Kundschaft zu betreuen. Auch die Einwilligung des Kunden spielt in der Praxis eine wichtige Rolle.

Wichtiger Grundsatz des Bundesdatenschutzgesetzes: Jeder soll selbst entscheiden, welche Daten er von sich preisgibt und verwendet. Er kann auch unter den dort näher geregelten Voraussetzungen Auskunft über seine persönlichen gespeicherten Daten verlangen. Werden zu Unrecht Daten über eine Person erhoben und gespeichert, kann sie fordern, dass der dafür Verantwortliche das Datenmaterial löscht.

---

**TIPP** Achten Sie stets darauf, was Sie unterschreiben – egal, was Sie bestellen, kaufen oder in Auftrag geben. Vor allem sollten Sie nicht in eine Verarbeitung personenbezogener Daten einwilligen, die für die Vertragsabwicklung nicht erforderlich sind.

---

### Mit den eigenen Daten geizen

Das Bundesdatenschutzgesetz schränkt die Möglichkeiten ein, personenbezogene Daten für Werbung, Markt- und Meinungsforschung zu nutzen und zu verarbeiten. Wie viel Werbung Verbraucher erhalten, hängt vor allem davon ab, wie sorgfältig sie mit ihren Daten umgehen.

Zu Werbezwecken dürfen personenbezogene Daten grundsätzlich nur mit Einwilligung der Betroffenen verarbeitet werden. Für zusammengefasste Listendaten (Gruppenzugehörigkeit, Name, Anschrift, Geburtsjahr, Beruf sowie akademische Grade und Titel) gelten jedoch Ausnahmen, und zwar bei

- Eigenwerbung, wenn sie sich an bisherige Kunden richtet oder an Adressen aus allgemein zugänglichen Verzeichnissen,
- berufsbezogener Werbung, wenn sie an berufliche Anschriften geschickt wird,
- Spendenwerbung gemeinnütziger Organisationen.

Überlässt ein Unternehmen eigene Kundendaten für fremde Werbezwecke, muss es – neben dem werbenden Unternehmen – aus der Werbung eindeutig erkennbar sein. Das die Daten übermittelnde Unternehmen muss dann für zwei Jahre jeweils die Herkunft sowie den Empfänger der Daten dokumentieren. Auf Anfrage muss es dem Betroffenen dazu Auskunft erteilen. Auch danach muss aus der Werbung eindeutig hervorgehen, wer die Daten erstmals erhoben hat.





Eine mündliche Einwilligung, dass Daten für Werbezwecke verarbeitet oder genutzt werden dürfen, muss der Betroffene in der Regel schriftlich bestätigen. Oftmals versuchen Unternehmen, diese schriftliche Einwilligung zusammen mit anderen Einwilligungen einzuholen, also gewissermaßen zu verstecken. Das ist allerdings nicht erlaubt. Die Werbeeinwilligung muss in dem betreffenden Dokument – etwa durch eine große oder fette Schrift – erkennbar hervorgehoben sein.

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.

Jeder hat das Recht, der Verarbeitung oder Nutzung seiner Daten zu widersprechen – auch dann, wenn eine Einwilligung nicht erforderlich ist. Unternehmen, die

diesen Widerspruch nicht beachten, droht ein Bußgeld. Über sein Widerspruchsrecht ist der Betroffene bereits bei der ersten werblichen Ansprache oder bei Vertragsabschluss zu unterrichten. Für den Widerspruch darf ein Vertragspartner keine strengere Form verlangen als für den Abschluss des Vertrages selbst.

Bei Verstößen sind Bußgelder bis zu 300.000 Euro möglich. Führen die Verstöße zu weitergehenden Gewinnen, kann das Bußgeld entsprechend höher ausfallen. Außerdem können die Aufsichtsbehörden einschreiten und die Datenverarbeitung sogar untersagen.

Auch Verbraucherschutzverbände können Unternehmen wegen unzulässiger Datenerhebung abmahnen und verklagen.

---

**TIPP** Bei den Verbraucherzentralen sind Musterbriefe erhältlich, mit denen die Betroffenen ihre Einwilligung in die Datenweitergabe widerrufen können. [www.verbraucherzentrale.nrw.de](http://www.verbraucherzentrale.nrw.de); Stichwort: Themen > Medien + Telefon > Datenschutz > Musterbriefe Datenschutz

Wer meint, durch den Umgang mit seinen Daten durch Dritte in seinen Rechten verletzt zu sein, kann sich an die Aufsichtsbehörde des Bundeslandes wenden, in dem der Dritte seinen Sitz hat.

Die Anschriften der Landesbehörden können zum Beispiel auf der Webseite der Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) abgerufen werden: [www.bfdi.bund.de](http://www.bfdi.bund.de); Stichwort: Infothek > Anschriften und Links.

---

### **EU-Datenschutz-Grundverordnung stärkt Rechte der Verbraucher**

Künftig wird die EU-Datenschutz-Grundverordnung europaweit einen einheitlichen Rechtsrahmen für die Verarbeitung personenbezogener Daten setzen. Die hohen Standards des deutschen Datenschutzrechts wer-

den damit fortgeschrieben. Das „Marktortprinzip“ stellt dann sicher, dass sich auch Anbieter, die ihren Sitz außerhalb der EU haben, aber Waren und Dienstleistungen innerhalb der EU anbieten, an die hohen Datenschutzstandards halten müssen.

### **Kundenkarten haben nicht nur Vorteile**

Jeder Deutsche besitzt im Durchschnitt vier Kundenkarten. Sehr verbreitet sind PAYBACK und Deutschland-Card, 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 Supermärkten, Möbelgeschäften, 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 ange-



ben muss und die beim Einsatz der Karte entstehen, sind wertvolles Kapital. Sie ermöglichen es, zielgenau für einzelne Produkte zu werben. Zudem behalten sich viele Anbieter auch vor, die gesammelten Daten an andere Firmen weiterzuverkaufen.

---

**TIPP** Bevor Sie unterschreiben, suchen Sie stets nach Informationen, wofür Ihre Daten verwendet werden. Widersprechen Sie gegebenenfalls. Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) 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. Deswegen ist höchste Aufmerksamkeit geboten: Informieren Sie sich auf den Webseiten, über die Sie bestellen, wie der Onlineanbieter die erhobenen Daten weiterverwendet, die beim Bestellvorgang anfallen. Die Informationen finden Sie in den AGB und der Datenschutzerklärung.

Viele Menschen gehen mit ihren Daten im Internet fahrlässig um. Sie offenbaren sich und ermöglichen jedermann einen Zugang zu persönlichen Informationen: etwa über eine eigene Homepage, besonders jedoch in sozialen Netzwerken. Oder indem sie Onlineformulare bis ins Detail ausfüllen. Die einzelnen Daten für sich genommen scheinen wenig wert; interessant werden sie erst in der Kombination. Aus vielen Puzzlestücken lässt sich ein konkretes Bild von einer Person konstruieren, das sämtliche Lebensbereiche abdeckt: Beruf, familiäre Situation, Finanzen und Hobbys.

Vor allem Gewinnspiele, Preisausschreiben und Dienste, die sich nur nach dem Ausfüllen langer Fragebögen nut-

zen lassen, versorgen Datensammler mit vielen Informationen. Datensparsamkeit ist deshalb im Netz erstes Gebot. Machen Sie nur sehr reduziert Angaben über die eigene Person. Vor allem sollten Sie Ihre E-Mail-Adresse nicht sorglos weitergeben. Das Anlegen einer zweiten E-Mail-Adresse nur für den Bekannten- und Freundeskreis ist durchaus sinnvoll.

### Richtig surfen



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

**Privatleben:** Das Internet vergisst nichts. Bedenken Sie das bei jeder Veröffentlichung im Internet.

**Anbietercheck:** Achten Sie beim Ausfüllen von Formularen auf Datenschutzerklärungen. Machen Sie von Ihrem Recht Gebrauch und widersprechen Sie der Datenweitergabe an Dritte zu Werbezwecken.

**Einspruch per Einschreiben:** Kosten verstecken sich oft im Kleingedruckten. Weisen Sie unberechtigte Forderungen zurück – möglichst per Einschreiben mit Rückschein.

**Benutzername:** Überlegen Sie sich, ob Sie sich mit dem echten Namen oder einem Spitznamen („Nickname“) anmelden. Da auch anhand Ihres Nicknamens Profile erstellt werden können, ist es sinnvoll, für verschiedene Anwendungen unterschiedliche Nicknamen zu verwenden.

**i Soziale Netzwerke:** Seien Sie zurückhaltend mit der Preisgabe Ihrer persönlichen Informationen und lesen Sie aufmerksam die AGB des Netzwerks und die Bestimmungen zum Datenschutz. Prüfen Sie, welche Rechte an den eigenen Daten Sie durch Ihre Registrierung und Nutzung den Betreibern einräumen.

**Gefährliche Links:** Lassen Sie sich mit „Hey, bist das du auf dem Foto: <http://bit.ly/1kwJemF?>“ nicht zum Anklicken von nicht erkennbaren Internetadressen verleiten! Denn hinter solchen Mini-URLs können sich Virenverbreiter und Datendiebe verstecken. Erst ein Blick auf die Langversion, wofür das Netz mehrere Programme anbietet, verrät mehr über den Absender (beispielsweise mit <http://unshortme.com>). Es empfiehlt sich auch, Mini-URLs vor dem Öffnen einem Viren-Check zu unterziehen.

**Suchmaschinen:** Achten Sie bei der Anmeldung zu einer Internetgemeinschaft darauf, dass Ihr Profil nicht über Suchmaschinen auffindbar ist. Googeln Sie sich auch regelmäßig selbst, um zu überprüfen, was über Sie im Netz steht.

**Urheber- und Persönlichkeitsrechte:** Hat jemand unerlaubt Fotos oder Texte von Ihnen ins Netz gestellt, können Sie von ihm verlangen, dass er sie löscht. Jeder hat ein „Recht am eigenen Bild“.

**Passwörter:** Verwenden Sie unterschiedliche Passwörter für verschiedene Dienste. Ihr Passwort sollte mindestens zwölf Zeichen lang und eine zufällige Reihenfolge von Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen sein.

## Machenschaften per Mausclick

Immer mehr Menschen gehen online, ebenso leider auch immer 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 Webseiten von Kreditinstituten zu locken, gibt es immer wieder. Diese Mails werden immer professioneller und sind oft kaum vom Original zu unterscheiden. Außerdem werden die Mails durch Auswertung von Daten immer persönlicher. Dabei geht es nicht mehr nur um Kreditinstitute, sondern auch um beliebte Onlineshops wie Amazon. Schadprogramme, die sich harmlos getarnt Eingang zum Computer verschaffen, sogenannte Trojaner oder auch trojanische Pferde, sind häufig in solche Mails eingebettet. Oder sie installieren sich automatisch, wenn durch Klick auf die in der Mail enthaltenen Links die Seite geöffnet wird.

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 Internetshops eingesetzt, um auf Kosten anderer Internetnutzer einzukaufen.

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 oder trojanische Pferde wird zunehmend schwierig. Denn die meisten Schadprogramme verfügen inzwischen über mehrere Schadfunktionen. So kann ein trojanisches Pferd über Backdoor- und Spyware-Funktionen verfügen. Das sind heimliche Programme, die auf einen Fernzugriff abzielen. Mit einem Keylogger können unbemerkt die Eingaben des Benutzers am Computer mitprotokolliert werden. Das dient der Rekonstruktion – auch zur externen, missbräuchlichen Überwachung. Schließt ein trojanisches Pferd einen befallenen Computer an ein Botnetz an, kann der Computer im Onlinezustand damit heimlich ferngesteuert werden.

› [www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)  
 Unter der Rubrik „Risiken“  
 finden Sie Informationen zu  
 Botnetzen, Identitätsdiebstahl  
 und Schadprogrammen

Kriminelle verwenden diese Methode, um Webseiten lahmzulegen oder auch Spams zu versenden. Derart aufgebaute Botnetze werden sogar an Dritte vermietet! Dieses Problem hat 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, so dass neue Programme oder Tarnmechanismen jederzeit nachladbar sind.



Versandten Betrüger bis vor einigen Jahren die meisten Schadprogramme noch per E-Mail, geht die Gefahr mittlerweile zunehmend von sogenannten Drive-by-Downloads aus. Angreifer manipulieren dabei vermehrt auch seriöse Webseiten, um unbemerkt schädliche Codes auf Computer zu schleusen. Ausgenutzt werden hierzu Sicherheitslücken in Webbrowsern wie Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox oder in installierten Zusatzkomponenten (Plug-ins). Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) 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 Proxyserver des eigenen Internetproviders speichert die IP-Adresse, die Identifikationsnummer jedes Rechners, und auf welche Inhalte dieser zugreift. Zusätzlich fragt der Proxyserver 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.
- Virenschutzprogramme filtern Viren aus den E-Mails und spüren trojanische Pferde auf.
- Spamfilter fischen unerwünschte Werbung aus dem Posteingang.

---

**TIPP** Achten Sie stets darauf, 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 Updates der auf dem Rechner installierten Software, insbesondere der Antivirenprogramme und des Betriebssystems.

---

Das seit Juli 2015 gültige IT-Sicherheitsgesetz verstärkt den Schutz der Verbraucher in zweierlei Hinsicht: Zum einen sind die Telekommunikationsanbieter nunmehr verpflichtet, ihre Kunden zu warnen, wenn sie feststellen, dass deren Anschluss für Angriffe missbraucht wird. Wenn möglich, sollen sie die betroffenen Kunden auch auf angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Beseitigung eines solchen Angriffs hinweisen. Für Betreiber kommerzieller Webangebote wurde die Verpflichtung eingeführt, ihre Angebote gegen unerlaubte Zugriffe, Verletzungen des Datenschutzes und Störungen durch äußere Eingriffe zu schützen. Das gilt für Webshops ebenso wie zum Beispiel für soziale Netzwerke.

### Cookies

Cookies sind kleine Dateien, die sich nach dem Besuch einer Internetseite auf dem PC ablegen. Cookies dienen dazu, den Rechner beziehungsweise einzelnen Nutzer



„wiederzuerkennen“. Der Anwender soll damit einerseits eine vertraute Umgebung vorfinden und andererseits einmal gemachte Angaben nicht ständig wiederholen müssen. 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 Anwender seinen „Warenkorb“ füllen und sich auf den Seiten des Onlineshops beliebig bewegen, ohne die getroffene Vorauswahl an Produkten zu verlieren.

Doch sogenannte persistente Cookies, die sich zum Teil auf Jahre im PC einnisten, setzen Internetanbieter gezielt ein, um Aufschluss über das Surfverhalten 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.

### **Onlinebanking**

Mittlerweile ist Onlinebanking für viele Internetnutzer eine Selbstverständlichkeit. Dafür gibt es gute Gründe: Onlinetransaktionen sind günstiger als Geschäfte am Bankschalter und rund um die Uhr möglich. Onlinebanking ist jedoch mit einigen Risiken verbunden. Die Banken bemühen sich deswegen verstärkt um Schutzmaßnahmen, damit der Datentransfer via Internet sicher abläuft. Ein Teil der Verantwortung liegt jedoch beim Onlinekunden.

Trotz aller Schutzmaßnahmen versuchen Kriminelle, an die Transaktionsdaten von Onlinebanking-Nutzern zu gelangen. Die weiter oben beschriebenen Schutzmaßnahmen sollten deshalb auch für Bankkunden, die Onlinebanking nutzen, selbstverständlich sein.

---

**TIPP** Auch bei **Mobiltelefonen** sind die Sicherheitsrisiken nicht zu unterschätzen. Viren, die sich über den Download von Klingeltönen, Logos, Bildschirmschonern, Musikstücken und Handyspielen ausbreiten, können beträchtliche Kosten verursachen. Schalten Sie also nicht benötigte Funkschnittstellen Ihres Handys ab. Deaktivieren Sie zum Beispiel die Bluetooth-Funktion standardmäßig und schalten Sie sie immer nur so lange ein, wie Sie sie konkret benötigen.

---

Ein seriöses Kreditinstitut würde niemals seine Kunden per E-Mail auffordern, einem Link zu folgen und dort 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 Überprüfung beziehungsweise die angezeigten Informationen sehen anders aus als auf der echten Webseite.
- Es werden mehr Daten abgefragt als eigentlich nötig, zum Beispiel ein zusätzlicher Nachweis oder unnötige persönliche Informationen.
- Im Browser ist kein Schlosssymbol zu finden: Legitime Webseiten, die vertrauliche Informationen abfragen, verschlüsseln die Seite mit dem Netzwerkprotokoll „Secure Sockets Layer (SSL)“, das an einem Schlosssymbol neben der URL erkennbar ist.

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. Ein Indiz dafür, dass man sich auf der geschützten Seite

seiner Bank befindet, ist der Beginn der Internetadresse mit „https://“.

›  
[www.bsi.bund.de](http://www.bsi.bund.de)  
[www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)  
[www.bfdi.bund.de](http://www.bfdi.bund.de)  
[www.mobilsicher.de](http://www.mobilsicher.de)  
[www.klicksafe.de](http://www.klicksafe.de)

### **Vorsicht, Urheberrechtsverstoß!**

Das Internet ist nicht an Landesgrenzen gebunden. Das heißt aber nicht, dass man auch alle dort abrufbaren Dateien – insbesondere Musik, Filme und Software – uneingeschränkt nutzen kann. Musikstücke, Filme oder Spiele sind das Ergebnis oft jahrelanger kreativer Arbeit. Deswegen haben die Rechteinhaber – also Autoren, Musiker, Verleger oder Firmen, die Spiele entwickeln – einen Anspruch darauf, dass die Nutzung ihrer Werke bezahlt wird. Es sei denn, sie geben diese selbst frei.

Wer zum Beispiel Musik illegal aus dem Netz herunterlädt, muss mit Folgen rechnen. Über die IP-Adresse des Rechners lässt sich jederzeit feststellen, wann und wie der Inhaber des Onlineanschlusses die Musikdateien genutzt hat. Die mögliche Folge: Post von einem Anwalt, der verlangt, eine Unterlassungserklärung zu unterschreiben. Es kann eine Klage wegen Verletzung der Urheberrechte drohen. In der Vergangenheit konnte der Geschädigte sogar einige Tausend Euro an Schadenersatz und anteilige Anwaltskosten fordern. Das neue Gesetz zum Schutz des Verbrauchers vor unseriösen Geschäftspraktiken begrenzt unter Umständen die entstehenden Kosten, die aber immer noch erheblich sein können.

Grundsätzlich ist es erlaubt, Lieder und Filme sowie Software für den privaten Gebrauch zu kopieren. Das gilt jedoch nur, wenn sie nicht aus offensichtlich rechtswidrigen Quellen stammen. Dies ist oft bei Liedern oder Filmen der Fall, die gerade erst in den Charts beziehungsweise in den Kinos laufen. Sind Werke urheberrechtlich geschützt, dürfen Nutzer sie nicht selbst zum Download anbieten oder herunterladen, ohne gegebenenfalls dafür zu bezahlen.

---

**TIPP** Wer sich mit einer Abmahnung und Schadenersatzforderungen konfrontiert sieht, sollte

- sofort juristischen Rat einholen, am besten bei einem Urheberrechtsspezialisten,
  - 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.
- 

## Daten löschen

### Daten endgültig löschen

Einfaches Anklicken der Löschtaste verlagert Daten nur in den Papierkorb. Auch das Leeren des Papierkorbs löscht nur die Verweise, wo die Dateien gespeichert sind, und gibt den Speicherplatz zum erneuten Überschreiben frei. Solange auf demselben Speicherort nichts erneut gespeichert wird, bleibt das zuvor Gespeicherte weiterhin lesbar. Um das zu verhindern, muss also der Speicherort komplett überschrieben werden. Auch das Neuformatieren oder Zurücksetzen des Speichers löscht nur das Inhaltsverzeichnis, die Daten jedoch nicht.

Deswegen sollten Sie sensible Daten unwiederbringlich löschen! Im Zweifel können Sie das Gerät beziehungsweise die Festplatte physisch zerstören. Aber Achtung: Alle weiter benötigten Daten müssen Sie zuvor anderweitig sichern.

### Daten auf dem PC löschen

- Intakte Festplatten mit spezieller Software bis zu siebenfach komplett überschreiben lassen! Das BSI emp-

fehlt Programme, die von einem bootfähigen Medium, zum Beispiel CD oder USB-Stick, zu starten sind.

- Moderne Festplatten zusätzlich mit dem „Secure Erase“-Befehl zum Löschen auffordern! Dabei handelt es sich um ein spezielles Löschkommando, das als Tool unter anderem im Internet zu finden ist.
- Für Windows-betriebene PCs ist das Löschen etwa mit den kostenlosen Programmen „Disk Wipe“ und „Eraser“ möglich. Auch Daten auf Speicherkarten oder USB-Sticks lassen sich damit zuverlässig löschen.

### **Daten auf dem Smartphone und Tablet löschen**

- Für iPhones eignen sich die Apps „Secure Wipe“ und „iErase“. Beide löschen und überschreiben Speicher mehrfach. Das ist die sicherste Methode, um Daten endgültig zu löschen.
- Für mobile Geräte mit Android-Betriebssystem empfiehlt es sich, seine Daten zunächst zu verschlüsseln. Hinweise dazu bietet beispielsweise das BSI auf seiner Webseite. Wird das Gerät anschließend zurückgesetzt, sind wiederherstellbare Daten ohne eine Entschlüsselung nicht mehr lesbar. Um die Wiederherstellung zu erschweren, sollte der Speicher überschrieben werden, am besten mit großen Mengen an unsinnigen Daten. Dann kann man das Gerät erneut zurücksetzen. Um ganz sicher zu gehen, diese Schritte mehrfach wiederholen.
- Falls die SIM-Karte nicht weiter verwendet wird, sollte sie mechanisch zerstört werden.

Weitere Informationen zur Datensicherheit erhalten Sie in der Broschüre „Sicher unterwegs im Netz“. Sie ist über die Internetseite der Bundesregierung zu bestellen und herunterzuladen.

) [www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)  
 Stichwort: Empfehlungen >  
 Verschlüsselung > Datenver-  
 schlüsselung > Verschlüsse-  
 lung auf mobilen Geräten

) [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)





**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 über ganze Rechtsabteilungen und sind für rechtliche Auseinandersetzungen bestens gewappnet. Die wichtigsten ersten Anlaufstellen in Streitfragen wie allen anderen verbraucherrechtlichen Fragen sind die Verbraucherzentralen und die örtlichen Verbraucherberatungsstellen.**

Neben allgemeinen Informationen über Verbraucherrechte gibt es dort kompetente Einzelfallberatung und eventuell auch eine Vertretung im Streitfall gegen ein Unternehmen. Daneben können Verbraucherzentralen an sie übertragene Ansprüche auch gerichtlich geltend machen. Bei Zahlungsklagen vor den Amtsgerichten sind sie bevollmächtigt, Verbraucher zu vertreten. Beim Finden der jeweils zuständigen Verbraucherzentrale und ihrer Beratungsangebote vor Ort hilft das gemeinsame Onlineportal.

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

Auch der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) als Dachorganisation der 16 Verbraucherzentralen und 25 weiterer verbraucherorientierter Einrichtungen setzt sich regelmäßig bei Verstößen gegen Verbraucherrechte juristisch ein.

) [www.vzbv.de](http://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. Viele Unternehmen haben Kundenbeschwerdestellen eingerichtet, um Streitfälle zu lösen. Erfolgt keine Einigung, ist der nächste Schritt, sich an einen Schlichter zu wenden (Schlichtungs- oder Schiedsstelle, Ombudsmann, Einigungsstelle, Vermittlungsstelle, Gütestelle oder Ähnliches). Der Versuch einer Schlichtung – für den Verbraucher häufig kostenfrei – ist einer Klage zunächst in der

Regel vorzuziehen. Denn er ermöglicht eine konstruktive und befriedende Konfliktlösung, die für beide Parteien vorteilhaft sein kann.

Seit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am 1. April 2016 steht Verbrauchern in Deutschland erstmals ein flächendeckendes Angebot (außergerichtlicher) Verbraucherschlichtungsstellen zur Verfügung. Verbraucher können Streitigkeiten aus Verträgen so

- vor staatlich anerkannten Schlichtungsstellen klären lassen.
- Die Streitmittler müssen, um die staatliche Anerkennung zu erhalten, hohe Qualitätsanforderungen erfüllen, zum Beispiel unabhängig und neutral sein.
- Für den Verbraucher ist die Schlichtung im Regelfall kostenlos.
- Das Verfahren ist unkompliziert und leicht zugänglich.
- Ein bestimmtes Schlichtungsverfahren ist nicht vorgesehen, die Schlichtungsstellen können ihr Verfahren in einer Verfahrensordnung frei wählen.
- Gibt es einen Schlichtungsvorschlag, entscheiden die Verbraucher und die Unternehmen selbst, ob sie die vorgeschlagenen Lösungen annehmen oder nicht.
- Die Verjährung wird durch das Schlichtungsverfahren gehemmt.

› [www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de)  
 Stichwort: Themen > Bürgerdienste > Verbraucherschutz > Verbraucherstreitbeilegung > Liste der Verbraucherschlichtungsstellen

Eine Liste aller nach dem VSBG anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland finden Sie auf der Webseite des Bundesamtes für Justiz.

Eine Übersicht der wichtigsten Schlichtungsstellen finden Sie auch beim Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ).

Das EVZ hilft bei der Auswahl der richtigen Schlichtungsstelle, wenn es Streit mit Unternehmen in einem

anderen EU-Land, Island, Liechtenstein oder Norwegen gibt.

In Deutschland helfen viele, meist branchenspezifische Einrichtungen, einen Streit außergerichtlich beizulegen. Schlichtungsstellen gibt es zum Beispiel in den Bereichen Energie, Banken, Versicherungen, Telekommunikation, Rechtsanwälte, Handwerk und Bauwesen, Reisen, Einzelhandel, öffentlicher Personenverkehr und Kfz-Gewerbe. Bei problematischen Reparaturen an einem Fahrrad etwa kann man sich – weil eine eigene Einrichtung für die Fahrradbranche fehlt – an eine Schiedsstelle des Kfz-Handwerks wenden.

Bei der Auswahl der richtigen Schlichtungsstelle innerhalb Deutschlands helfen die Verbraucherverbände.

Für Streitfälle bei der Nutzung von Fernverkehrsmitteln (Bahn, Flugzeug, Bus, Schiff) gibt es die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp, siehe Kapitel 4.3). Gerade bei Reisen existieren mittlerweile aber auch spezifische Schlichtungsstellen.

Bei Bahnfahrten im Nahverkehr beispielsweise können Kunden gegebenenfalls folgende regionale Schlichtungsstellen anrufen:

- Schlichtungsstelle Nahverkehr Niedersachsen und Bremen e. V. (SNUB)  
[www.nahverkehr-snub.de](http://www.nahverkehr-snub.de)
- Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalen (snv)  
[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)
- Schlichtungsstelle Nahverkehr Mitte für Hessen, Rheinland-Pfalz und das Saarland  
[www.schlichtungsstelle-nahverkehr-mitte.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr-mitte.de)
- Ombudsstelle Nahverkehr Baden-Württemberg  
Schlichtungsstelle unter [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

)  
[www.evz.de](http://www.evz.de)  
Stichwort: Schlichtung und  
Online-Streitbeilegung >  
Beratung zur Schlichtung  
und  
Stichwort: Ihr Problem lösen  
> Weitere Anlaufstellen

)  
[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

›  
[www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de)  
 Stichwort: Themen > Bürger-  
 dienste > Schlichtungsstelle  
 Luftverkehr

Für Beschwerden zu Flugreisen kann man sich an das Bundesamt für Justiz (BfJ) wenden, wenn die Fluglinie keiner Schlichtungsstelle angeschlossen ist.

›  
[www.ecrcs.eu](http://www.ecrcs.eu)

Bei Beschwerden hinsichtlich grenzüberschreitender Fahrzeugvermietungen innerhalb Europas hilft der „European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)“.

Bei den Banken und Versicherungen sind es die Ombudsleute, die Verbraucher im Streitfall konsultieren können (siehe Kapitel 3.1 und 3.2).

›  
[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

Für den Internethandel – etwa für Online-Reisebuchungen – gibt es den beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. angesiedelten Online-Schlichter (siehe Kapitel 2.2).

›  
[www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Bei Streitigkeiten zur Strom- und Gasversorgung können Verbraucher sich an die Schlichtungsstelle Energie e.V. wenden.

Die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur hilft bei Streitigkeiten rund um Telefon, Handy und Internet. (siehe Kapitel 1.4 und 2.4). Entsprechende Stellen bei Ärztekammern gibt es für Auseinandersetzungen über ärztliche Behandlungen (siehe Kapitel 4.2).

›  
[www.verbraucherschlichter.de](http://www.verbraucherschlichter.de)

Bei Streitigkeiten in Branchen, in denen es keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt, können sich Verbraucher an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. wenden, die ihren Sitz in Kehl hat.

Eine neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle für Rechtsanwälte besteht bei der Bundesrechtsanwaltskammer. Der Schlichter vermittelt in vermögensrechtlichen Auseinandersetzungen zwischen Rechtsanwälten und ihren Mandanten. Er ergänzt so die bereits von den regio-



nenal Rechtsanwaltskammern angebotenen Schlichtungsmöglichkeiten.

›  
**Schlichtungsstelle der  
 Rechtsanwaltschaft**  
[www.s-d-r.org](http://www.s-d-r.org)

Informationen rund um das Thema Streitschlichtung bietet auch ein Informationsportal sowie die dazugehörige App (für iOS und Android) des Bundesverbraucherministeriums.

›  
[www.wissen-wappnet.de](http://www.wissen-wappnet.de)  
**Stichwort: Schlichtung**

### **Rechtsberatung durch den Anwalt**

Wer umfassend beraten werden will oder erwägt, vor Gericht zu ziehen, sollte einen Rechtsanwalt kontaktieren. Es gibt zwar keine Fachanwälte für Verbraucherrecht. Inzwischen haben sich aber sehr viele Rechtsanwälte auf dieses Rechtsgebiet spezialisiert. Bei der Suche nach einem geeigneten Anwalt helfen ebenfalls 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, erhält der Rechtsanwalt die übliche Vergütung. „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 Beratungsge-



spräch 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 Anwalt ein Erfolgshonorar zu vereinbaren. In einem Gerichtsverfahren dürfen Mandant und Anwalt für den Fall des Misserfolgs aushandeln, dass keine oder eine geringere als die gesetzliche Vergütung zu zahlen ist. Das ist allerdings nur zulässig, wenn für den Erfolgsfall ein angemessener Zuschlag auf die gesetzliche Vergütung vereinbart wurde. Eine solche Vereinbarung ist nur möglich, wenn der Mandant aufgrund seiner wirtschaftlichen Verhältnisse sonst von einer Rechtsverfolgung absehen würde. Ein solcher Fall kann etwa vorliegen, wenn jemand einen wertvollen, aber unsicheren Anspruch geltend machen will, aber 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, hat der 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: Hat man ein Erfolgshonorar vereinbart, bleiben einem bei Misserfolg nur die Kosten des eigenen Anwalts erspart. Man muss in dem Fall aber die Gerichtskosten und Anwaltskosten des Gegners tragen.

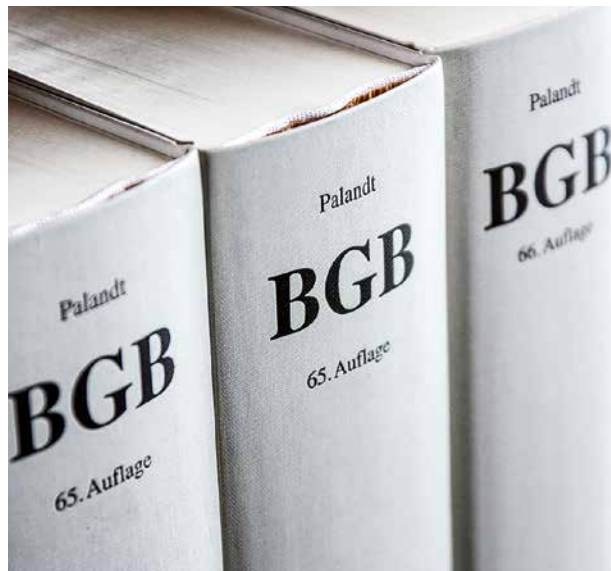
---

**TIPP** Wenn Sie ein Erfolgshonorar mit Ihrem Anwalt vereinbaren, muss in der Vergütungsvereinbarung genau festgelegt sein, welche Vergütung in welchem Falle zu zahlen ist.

---

### Rechtsberatung durch Organisationen und Unternehmen

Das Rechtsdienstleistungsgesetz gewährt gemeinnützigen Einrichtungen und karitativen Stellen, etwa der Arbeiterwohlfahrt oder dem Paritätischen Wohlfahrtsverband, außergerichtliche Beratungsbefugnisse. Diese Organisationen können – wie die Verbraucherzentralen – im Rahmen ihres Aufgabenbereichs im Einzelfall rechtlich beraten. Ebenso dürfen Banken, Versicherungen und andere Wirtschaftsunternehmen Rechtsrat erteilen, wenn er im Zusammenhang mit ihrer eigentlichen Leistung steht.





### **Durchsetzung der Verbraucherrechte europaweit**

Das europäische Behördennetzwerk CPC (Consumer Protection Cooperation) koordiniert die europäische Zusammenarbeit bei der europaweiten Durchsetzung von kollektiven Verbraucherrechten. Das heißt: Wird eine Vielzahl von Verbrauchern auf dieselbe Art und Weise geschädigt oder droht eine solche Schädigung, treten die zuständigen Behörden im Netzwerk in Aktion. Sie können dann Maßnahmen ergreifen, um solche grenzüberschreitenden Verstöße abzustellen. Ziel ist es, beispielsweise unlautere Geschäftspraktiken, unfaire Geschäftsbedingungen und Verstöße gegen die sogenannte Verbraucherrechterichtlinie zu unterbinden.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) ist in Deutschland nach dem EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz für die meisten Fälle grenzüberschreitender Verbraucherrechtsverstöße zuständig.

) [www.bmfv.de](http://www.bmfv.de)  
**Stichwort: Verbraucherportal**  
**> Verbraucherinformationen**  
**> CPC**

### **Beratungshilfe**

Nach dem Beratungshilfegesetz stehen Verbrauchern mit niedrigem Einkommen Rechtsberatung und -vertretung außerhalb eines gerichtlichen Verfahrens zu. Das 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.

Ist kein vernünftiger Grund für den Wunsch nach rechtlicher Klärung erkennbar, gibt es keine Beratungshilfe. Sie entfällt auch, wenn andere Behörden oder Rechtsberatungsstellen ebenso gut helfen können. Bevor das Amtsgericht einen Berechtigungsschein für die Bera-



tungshilfe 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 Mietvertrag mit. Mit dem Berechtigungsschein geht man dann zum Anwalt seiner Wahl.

Wird zuerst der Anwalt kontaktiert, so kann er nachträglich einen schriftlichen Antrag auf Bewilligung der Beratungshilfe durch das Amtsgericht stellen. Der Antrag muss aber spätestens vier Wochen nach Beginn der

Beratungshilfe beim Amtsgericht eingehen. Der Weg ist jedoch mit zusätzlichem Aufwand und Unsicherheiten verbunden.

Wer zu einem Rechtsanwalt geht, muss sich mit einer festen Gebühr von 15 Euro an dessen Honorar beteiligen. Der Anwalt kann sie erlassen, wenn sie für den Betroffenen nur schwer aufzubringen ist.

### 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 notwendig, kommt das Honorar für den Anwalt hinzu. Entsprechende Kosten können entstehen, wenn sich jemand gegen eine Klage verteidigt. Die Prozesskostenhilfe will denjenigen, die diese Kosten nicht aufbringen können, die Verfolgung oder Verteidigung ihrer Rechte ermöglichen.

---

Man sollte immer daran denken, dass das Prozessrisiko, einen 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. **TIPP**

---

Wer Prozesskostenhilfe erhält, muss keine Gerichtskosten vorauszahlen. Prozesskostenhilfe erhält man, wenn

- die beabsichtigte Rechtsverfolgung hinreichende Aussicht auf Erfolg hat und nicht mutwillig erscheint,

- man aufgrund seiner persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse die Kosten der Prozessführung nicht, nur zum Teil oder nur in Raten aufbringen kann.

Hierüber entscheidet das jeweils zuständige Gericht.

Der Staat übernimmt die Gerichtskosten und die Kosten für die Rechtsvertretung, sofern das Gericht einen Anwalt „beißordnet“. Er wird beigeordnet, 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.

Ob man sich mit Monatsraten an den Kosten zu beteiligen hat, hängt von der Höhe des Einkommens ab. Wer Prozesskostenhilfe erhält, muss vier Jahre lang nach dem Ende des Verfahrens mitteilen, ob sich die eigene finanzielle Situation wesentlich verbessert hat.

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, der Antragsteller stimmt einer Offenlegung zu oder der Gegner hat einen gesetzlich begründeten Anspruch auf Auskunft über Einkünfte und Vermögen des Antragstellers.

)  
**Justizportal des Bundes und  
der Länder**  
[www.justiz.de](http://www.justiz.de)  
**Stichwort: Formulare**  
[www.bmju.de](http://www.bmju.de)  
**Stichwort: Publikationen >  
Beratungs- und Prozesskos-  
tenhilfe**

# Register

- Abmahngebühren 188
- Abmahnung 45, 61, 188
- Abnahme 152, 154
- Abonnementverträge 55
- Aktien 93, 100, 102
- Allergene 14, 15
- Allergien 12, 14, 15
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) 50, 51, 53, 65, 120, 155, 156, 178, 180
- Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle (Zentrum für Schlichtung e. V.) 194
- Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) 142, 148
- Allgemein-Verbraucherdarlehen 106, 107, 111, 122
- Alterssicherung 97, 139
- Altersvorsorge 137, 138, 139
- Anbietercheck 179
- Angebot 9, 36, 38, 39, 49, 53, 58, 72, 105, 131, 138, 139, 141, 151, 164, 165, 184, 192
- Anlageberater 96, 97, 101, 102
- Anlageberaterregister 96
- Anlageberatung 93, 96, 97, 98
- Anlageprodukte 100
- Anlegerinformationen 100, 103
- Anleihen 93
- Anschlussfinanzierung 121
- Antibiotika-Resistenzen 16
- Antivirenprogramme 184
- Anwaltskosten 61, 187, 197
- Anzahlung 53
- App 10, 79, 169, 171, 189, 195
- Aromen 20
- Arzneimittel 20, 162, 169
- Arzt 126, 127, 129, 158, 159, 160, 161, 162, 169, 170
- Arzthaftpflichtsachen 161
- Aufklärungs- und Hinweispflichten 197
- Auftrag 23, 85, 151, 153, 155, 174
- Auktionen 58
- außergerichtliche Streitschlichtung 191
  
- Backdoor- und Spyware-Funktionen 182
- Ballaststoffgehalt 13
- Barcode 16
- Bargeld 167, 169
- barrierefreies Reisen 170
- Basisinformationsblätter 100
- Basiskonto 86, 87
- Basispfändungsschutz 87
- Bauleistungen 156
- Bausparverträge 138
- Bearbeitungsgebühr 105
  
- Behandlungsfehler 159, 160, 161
- Behandlungsvertrag 76
- Beitragsfreistellung 146
- Benutzername 179
- Beratung 96, 98, 103, 120, 131, 141, 143, 162, 196, 197
- Beratungs- und Prozesskostenhilfe 203
- Beratungshilfe 199, 200, 201
- Beratungsprotokoll 98, 103
- Bereitstellungszinsen 119
- Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsversicherung 134
- Berufshaftpflicht 96
- Berufsunfähigkeits-Zusatzversicherung (BUZ) 135
- Beschwerdeverfahren 103
- Bestellbutton 60
- betriebliche (Alters-)Vorsorge 137, 179
- Betriebsnummer 15
- Beweislast 65
- Beweispflicht 160
- BIC (Bank Identifier Code) 92
- Bio-Siegel 21
- Blauer Engel 34
- Bluetooth-Funktion 186
- Bonitätsauskunft 114
- Bonitätsprüfung 105
- Bonuskarten 177
- Botnetz 182
- Browser 185, 186
- Bürgerkonto 85, 125
- Bürgertelefon 131, 136, 139
- Bundesamt für Justiz (BfJ) 192, 194
- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) 183, 211
- Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) 10, 26, 69, 211
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) 10, 30, 212
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) 85, 87, 94, 95, 96, 101, 103, 124, 145, 211
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO) 165, 217
- Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) 176, 211
- Bundesdatenschutzgesetz 113, 114, 173, 174, 178
- Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) 10, 29, 210
- Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e. V. (BIVA) 165, 212
- Bundesnetzagentur (BNetzA) 39, 41, 44, 75, 194, 211
- Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e. V. (bevH) 58
- Button-Lösung 60

- Call-by-Call 74
- CE-Kennzeichnung 33
- Charge Card 88
- Codenummer 22
- Cold Calls 44
- Cookies 183, 184, 185
  
- Darlehensvertrag 106, 107, 109, 110, 118, 122, 124
- Datendiebe 180
- Datendienste 73
- Datendownload 80
- Datenerhebung 176
- Daten löschen 188
- Datenschutz 79, 148, 149, 173, 176, 178, 180, 184
- Datenschutzerklärung 178, 179
- Datenschutz-Grundverordnung 7, 176
- Datensparsamkeit 179
- Datenweitergabe 176, 179
- Dauerschuldverhältnis 51
- Deutsche Energie-Agentur (dena) 41, 217
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 31
- Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) 97, 217
- Deutsche Rentenversicherung (siehe auch Knappschaft) 134, 135, 139, 217
- Deutscher Tierschutzbund 24
- Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung (RAL) 35, 218
- Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI) 59, 212
- DeutschlandCard 177
- digitale Signaturen 184
- Dispositionscredit (Dispo) 116, 117
- Drive-by-Download 183
  
- Ecolabel der EU 35
- EHI Geprüfter Online-Shop 57
- Eigenakunft 114
- Eigenkontrollen 25
- Einlagensicherungssystem 88
- Einlagensicherungsgesetz 87
- Einnahmen-Ausgaben-Übersicht 108
- Einreisebestimmungen 167
- Einwilligung 43, 44, 173, 174, 175, 176
- Einzelbindungsnachweis 74
- Einzugsermächtigung 40, 59
- Elektro- und Elektronikgerätegesetz 79
- Elektroaltgeräte 79
- Elektroschrott 79
- Energieeffizienzklasse 33
- Eraser 189
- Erfolgshonorar 197, 198
- Ersatzlieferung 63
  
- Erwerbsminderung 134, 135
- Erwerbsminderungsrente 134, 135
- ESIS-Merkblatt 107
- Etikettierung 18
- EU- Mediationsrichtlinie 71
- EU-Bio-Logo 21
- EU-Datenschutz-Grundverordnung 7, 176
- EU-Energielabel 32, 33
- EU-Fluggastrechte 168
- EU-Güteszeichen 22
- EU-Kosmetikverordnung 29
- EU-Label 33
- EU-Lebensmittel-Informationsverordnung 29
- EU-Richtlinie über Verbraucherrechte 51, 54, 55
- EU-Roaming-Verordnung 80, 83
- Euroblume 35
- Euro-Lastschriftinzüge 91
- Europäische Dienstleistungsrichtlinie 157
- Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) 169
- Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) 39, 192, 213
- Eurotarif 81
- Euro-Zahlungsverkehrsraum 91
- EU-Sicherheitslogo 59
- EU-Trinkwasserrichtlinie 27
- EU-Umweltzeichen 35
- EU-Vorschriften für den ökologischen Landbau 21, 22
- EU-Wohnimmobilienkreditrichtlinie 119
  
- Fälligkeit 99, 113
- Fahrgastrechte 216
- Fahrlässigkeit 90, 159
- Fairtrade-Siegel 35
- Falschberatung 103
- Fernabsatzverträge 54, 55
- Fernreisen 167
- Finanzanlageberater 96, 97
- Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrecht 95
- Finanzdienstleister 88, 93, 94, 98, 103
- Finanzdienstleistungen 52
- Finanzierung 117, 118, 119, 122
- Finanzierungshilfen 106, 111
- Finanzmarktwächter 103
- Finanzprodukte 96, 100
- Firewall 184
- Flatrate 182
- Forderungen 71, 102, 103, 113, 152, 179, 188, 196
- Forderungsausfalldeckung 132
- freie Routerwahl 75
- Fremdwährung 121, 167
- Frist 56, 62, 63, 64, 73, 74, 122, 143, 144, 146, 148, 151, 154, 155, 168
- Fristverlängerung 188

- Fristwahrung 56
- Futtermittel 9, 21
- Futtermittelzusätze 20
  
- Garantie 66
- Gebäudeversicherung 140
- Gebrauchsgüter 65
- Gentechnik 19, 20
- gentechnisch veränderte Organismen 18, 19, 20, 21
- Geprüfte Sicherheit (GS) 31
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 42, 45
- Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) 126, 127, 128, 129, 130, 147, 148, 162, 169
- Gesprächsgebühren 78
- Gesundheitsleistungen 162, 163
- Gewährleistung/Gewährleistungsrechte 42, 51, 63, 64, 65, 66, 69, 152, 155, 156
- Gewerbeaufsichtsämter 10
- Gewinnspieldienste 76
- Gewinnspiele 47, 178
- Girokonto 85, 86, 87, 112, 116, 117,
- Girokonto für jedermann 85
- Grauer Kapitalmarkt 94, 95, 96, 100
- Grundschuld 121, 122
- Gütesiegel 30, 57
- Gütestelle 191
- Gütezeichen 22, 43
  
- Haftpflichtversicherung 132, 149,
- Haftung (inkl. Sachmängelhaftung und Prospekt-  
haftung) 65, 67, 90, 102, 126, 154, 160
- Handyvertrag 51, 72, 78
- Hardware 75
- Hauptallergene 15
- Hausratversicherung 140
- Haustürgeschäfte 157
- Health-Claims-Verordnung 13
- Heimattarif 80
- Herkunftsland 15
- Herstellungsregion 22
- Hinweis- und Informationssystem (HIS) 148, 149
- Höchstgebühr 196
- Honorar-Anlageberater 96
- Honorar-Anlageberaterregister 96
- Honorarbasis 96
- Honorar-Finanzanlageberater 96, 97
  
- IBAN (International Bank Account Number) 92, 93
- Identitätsdiebstahl 181, 182
- Immobilienkredite (sogenannte Immobilien-Verbraucherdarlehensverträge) 110, 111, 119, 120, 121, 122, 123, 124
- In-App-Käufe 79
  
- Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) 162, 163
- Informations- und Identifikationspflichten 30
- Initiative D21 57
- Inkasso 71
- Inkassoschreiben 71
- Inlandstarif 81
- Internet 6, 9, 12, 38, 39, 40, 46, 52, 54, 57, 59, 60, 61, 73, 74, 79, 80, 81, 108, 144, 157, 178, 179, 182, 183, 185, 187, 189, 194,
- internet privacy standards (ips) 57
- Internetanbieter 57, 185
- Internetversicherung (GKV) 126, 127, 128, 129, 130, 147, 148, 162, 169
- Internet-Beschwerdestelle 46
- Internethandel 58, 194
- Internetprovider 75, 183
- Internetverträge 73
- IP-Adresse 183, 187
- IT-Sicherheitsgesetz 184
  
- Jugendtarife 77
  
- Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz 103
- Kapitallebensversicherung 134, 146
- Kartenmissbrauch 90
- Kaufvertrag 12, 64, 65, 156
- Kennzeichnungs- und Informationspflichten 9
- Kinder/Jugendliche 28, 42, 76, 78, 127, 132, 133, 136, 138, 171
- Klauseln 40, 50, 53, 65, 108, 120, 157
- Kleinanlegerschutzgesetz 7, 99
- Kleingedrucktes 50, 104, 142, 179
- Konto 59, 85, 86, 87, 91, 92, 93, 117, 124
- Kontoführungsgebühren 119
- Kontowechsel 85
- Kontrollstelle 22, 24, 26
- Kostenfalle 60, 61, 78
- Kostenkontrolle 74
- Kostenvoranschlag 151, 152
- Kraftfahrzeugversicherung (Kfz-Versicherung) 145
- Krankenversicherung 126, 127, 129, 130, 131, 132, 147, 148, 161, 162, 166, 169
- Kredit 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 116, 117, 118, 120, 121, 123, 124, 134
- Kreditablösung 109
- Kreditausfall- oder Ratenschutzversicherungen 118
- Kreditkarte 54, 88, 89, 91, 167, 170, 181
- Kreditkonditionen 108
- Kreditvermittler 108, 109
- Kreditwürdigkeit 111, 115, 118, 120
- Kryptografieprogramme 184
- Kündigung 51, 86, 121, 122, 124, 143, 145, 146, 147, 148
- Kündigungsfrist 40, 122, 124, 145, 146
- Kundenbeschwerdestellen 191



- Kundendienst 53, 74
- Kundenhotlines 75
- Kundenkarte 177
- Kundenprofile 173
  
- Label 10, 24, 32, 33, 34, 35, 36
- Ladegerät 47, 80
- Lastschriftverfahren 59, 91, 92
- Lebensmittel 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 68
- Lebensmittelimitate 12
- Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) 11
- Lebensmittelkennzeichnung 11
- Lebensmittelkontrollen 25, 26
- Lebensmittelrecht 11, 16, 25
- Lebensmittelsicherheit 10, 26, 27, 69
- Lebensmittelüberwachungsbehörden 10
- Lebensmittelwarnung 28, 69
- Lebensversicherung 141, 143, 146
- Liefer- und Leistungsbedingungen 52
- Liefertermin 62
- Log-in-Prozess 186
  
- Mangel/Mängel (auch Warenmängel, Sachmängel etc.) 6, 29, 30, 47, 63, 64, 65, 67, 68, 152, 153, 154, 155, 168
- Mahnung 86, 113, 115, 154
- Mahnverfahren 132
- Markennutzungsrechte 20
- Markortprinzip 177
- Mediation 71
- Medikamente 59, 129, 161
- Medizinischer Dienst 161, 163, 166, 218
- Mehrkosten 154
- Mehrwertdienste-Rufnummern 77
- Minderjährige 78, 79
- Minderung 64, 155, 156
- Mindesthaltbarkeits-/Verbrauchsdatum 12, 29
- Mindestschutz 69
- Mobilfunk 73, 75, 79, 80, 82, 131, 136, 139
- Mobilfunkanbieter 76, 77, 78, 79
- Mobilfunkrechnung 79
- MSC (Marine Stewardship Council) 19
- Muster-Widerrufsformular 56
  
- Nachbesserung 51, 64, 155, 156
- Nacherfüllung 63, 154, 155
- Nachhaltigkeitszeichen 34
- Nahrungsergänzungsmittel 59
- nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben 13
- Nährwertkennzeichnung 12, 13
- Nanopartikel 29
- Netz 58, 59, 60, 75, 179, 180, 183, 187, 189
- Netzauktionen 58
- Notlagentarif 132
- Notrufnummern 78, 170
- Null-Prozent-Kredite 118
- Nutz- und Gebrauchswert 37
- Nutzerdaten 181
  
- Ombudsmann/-frau/-leute 87, 124, 125, 144, 191, 193, 194, 215, 216
- Ombudsverfahren 125
- Onlinebanking 92, 181, 185
- Onlineformulare 178, 179
- Onlinekauf 33, 55, 57, 59
- Online-Schlichter 58, 194, 217
- Onlineshop 46, 181, 185
- Onlinezahlungsservice 59
  
- Password 79, 180
- Patientenbeauftragter 163, 212
- Patientenberatung 131, 163
- Pauschalreisen 76, 168
- Personenbeförderungsverträge 76
- Persönlichkeitsrechte 180
- Pfändungsschutzkonto (P-Konto) 87
- Pflanzenschutzmittel 21
- Pflegeeinrichtungen 166
- Pflegeversicherung 131, 144, 165
- Pflichtangaben 12, 100, 110, 111
- Pflichtbeiträge 134
- Pflichtkennzeichnungen 11
- Phishing 181, 186
- PIN (Persönliche Identifikationsnummer) 89, 90, 91, 186
- Ping-Anrufe 43
- Plug-ins 183
- Prämie 141, 143, 145
- Preisabschlag 64, 65
- Preisänderungen 74
- Preisausschreiben 47, 178
- Preisermäßigung (Minderung) 155
- Preisminderung 155
- Preisnachlass 46, 47, 59
- Prepaidkarte 78
- Private Krankenversicherung (PKV) 129, 130, 132, 144, 147, 148
- Privathaftpflichtversicherung 132
- Produkt- und Produzentenhaftung 66
- Produktinformationsblatt 75, 98, 100, 139, 142
- Produktsicherheit 29, 30, 31
- Produktsicherheitsportal 10, 30
- Proxyserver 183
- Prozesskostenhilfe 201, 203
- Prüfzeichen 30, 31

- RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung 35, 218
- RAPEX (Rapid Exchange of Information System) 69
- RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) 69
- Ratenkredit 85, 117
- Ratenschutzversicherungen 118
- Ratenzahlungsvereinbarung 106
- Rechtsberatung 61, 195, 198, 199
- Rechtsstreit 125, 201, 203
- Rechtsverteidigungskosten 61
- Referenznummer 18
- Regionalfenster 23, 24
- Reisemangel 168
- Reiserücktrittversicherung 61, 149
- Reiseveranstalter 168
- Reklamation 63, 64, 71, 191
- Rendite 93, 94, 139
- Rentenversicherung 93, 128, 133, 134, 135, 137, 138, 139, 217
- Reparatur 53, 63, 140, 151, 153, 155, 193
- Reparaturkosten 68
- Restschuldversicherung 107
- Riester-Rente 138, 139, 141
- Risikolebensversicherung 122, 133
- Roaming 81, 82
- Rückgabemöglichkeit 54
- Rückkaufswert 141, 146
- Rückrufaktion 68
- Rücksendung der Ware 56, 57
- Rücktritt vom Vertrag 64, 155, 156
- Rürup-Rente 139
- Rufnummernmissbrauch 44, 211
  
- Sachmängelhaftung 65
- Schadenersatz 40, 62, 66, 68, 101, 102, 103, 121, 123, 132, 142, 154, 155, 159, 160, 161, 168, 187, 188, 191
- Schadensfall 9, 126, 144, 146
- Schadprogramme 181, 182, 183
- Schadstoffbelastung 9, 34
- Schiedsstelle 191, 193, 215, 217
- Schlichter 144, 191, 194
- Schlichtung 41, 191, 192, 193, 195
- Schlichtungsstelle 41, 58, 87, 124, 125, 144, 161, 168, 192, 193, 194, 195, 216
- Schlichtungsverfahren 41, 87, 192
- Schmerzensgeld 68, 159, 161, 197
- Schriftform 51, 76
- SCHUFA 111, 112, 114, 115, 218
- Schuldnerberatungsstelle 87, 109
- Schuldverhältnisse 51, 70
- schwarze Liste 43
- Score-Wert 115
- Scoring 112, 113
  
- Secondhandware 65
- Secure Sockets Layer (SSL) 186
- Secure Wipe 189
- Seniorenheim 164
- SEPA (Single Euro Payments Area) 91, 92
- Servicehotlines 75
- Session Cookies 185
- Sicherheitslogo 59
- Sicherheitsmängel 30
- Sicherheitsprüfung 30
- Sicherheitssoftware 183
- Siegel 10, 19, 20, 21, 23, 32, 34, 35, 36
- Skimming 91
- Software 47, 55, 183, 184, 187, 188
- Sonderangebote 46, 64
- Sonderkündigungsrecht 73, 129, 147
- Sonderrufnummern 75
- Sonderverkaufsaktionen 177
- soziale Netzwerke 178, 180, 181, 184
- Spam 43, 45, 46, 182
- Spamfilter 184
- Spieleabonnement 78
- Stiftung Warentest 7, 37, 38, 73, 93, 95, 108, 139, 213
- Streitbeilegungsverfahren 71
- Streitschlichtung 156, 191, 195
- Streitwert 61, 125, 144
- Strom- und Gasarifrechner 39
  
- TAN (Transaktionsnummer) 186
- Täuschung 11, 13, 29, 42
- Tauschkurs 167
- Technischer Überwachungsverein (TÜV) 31
- Teilleistung 151
- Telefon- und Internetverträge 73
- Telefonrechnung 74
- Telefonwerbung 44
- Tierhaltung 17, 21
- Tierschutz 24
- Transaktionsdaten 181, 185
- Trinkwasserverordnung 27
- Trojaner 181
- Trusted Shops 57
  
- Überweisung 59, 85, 86, 91, 92, 93
- Überziehungskredit 116
- Umschuldung 109
- Umtausch 54, 64
- Umweltbundesamt (UBA) 35, 41, 211
- Umweltverträglichkeit 37
- Umweltzeichen 35
- Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) 131, 163
- unfaire Geschäftsbedingungen 199

- Unfallversicherung 31, 135, 136
- unseriöse Geschäftspraktiken 61, 76, 187
- Unterlassungserklärung 187, 188
- Untersuchungspflicht 28
- Unterversicherung 125
- Updatefunktionen 182
- Urheberrechte 187
- Urheberrechtsverstoß 61, 187
  
- VDE-Zeichen 32
- Verband Lebensmittel ohne Gentechnik e. V. (VLOG) 20
- Verbraucherberatungsstellen 191
- Verbraucherdarlehen 106, 107, 111, 119, 121, 122
- Verbraucherinformation 9, 38, 199
- Verbraucherinformationsgesetz (VIG) 9, 10, 28
- Verbraucherkredite 105, 116, 123
- Verbraucherkreditvertrag 107, 110
- Verbraucherlotse 10, 210
- Verbraucherportal 38, 117, 168, 199
- Verbraucherrechte 51, 54, 55, 191, 199
- Verbraucherrechterichtlinie 199
- Verbraucherschutzverbände 176
- Verbraucherservice Energie 41
- Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) 192
- Verbraucherverträge 70, 121
- Verbraucherzentrale 7, 39, 41, 42, 45, 59, 61, 93, 95, 103, 108, 123, 139, 141, 146, 147, 153, 163, 171, 176, 191, 195, 198, 212, 213, 214, 215
- Verbrauchsgüterkauf 70
- Verjährungsfrist 103, 145, 155, 156, 161
- Verkaufsplattformen 57
- Verkehrssicherungspflicht 67
- Verpackung 12, 14, 22, 37, 64
- Versandapotheken 59
- Versandapothekenregister 59
- Versandhandel 55, 57, 58
- Verschlüsselung (von Daten) 59, 184, 186, 189
- Verschuldung 76
- Versicherungen 55, 93, 117, 118, 122, 125, 129, 132, 133, 138, 143, 144, 145, 149, 162, 166, 193, 194, 198, 216
- Versicherungspflicht 126, 129
- Versicherungspflichtgrenze 126
- Versicherungsschein (Police) 142, 145, 147
- Vertragsabschluss 9, 52, 53, 72, 105, 107, 110, 120, 142, 176
- Vertragsbedingungen 50, 52, 110
- Vertragsbindung 78
- Vertragserfüllung 62
- Vertragsfreiheit 49
- Vertragslaufzeit 40, 73, 74, 85, 120
- Vertragsunterlagen 40, 143
- Verzögerungsschäden 154
- Verzug 86, 107, 124, 153, 154
  
- Viren-Check 180
- Vorauszahlung 59
- Vorfälligkeitsentschädigung 121, 123, 124
- Vorkasse 40, 59
  
- Währungsumrechnung 167
- Warteschleife 75
- Wartungs- und Servicearbeiten 69
- Web-Apotheken 59
- Webbrowser 183
- Webbugs (Wanzen) 183
- Web-Gütesiegel 57
- Werbeanrufe 43, 44, 45, 76
- Werbemail 45, 46
- Werbung 42, 43, 44, 45, 46, 63, 99, 110, 173, 174, 175, 184
- Werkvertrag 151, 154, 155
- Wertpapiere 94, 96, 98, 100, 123, 212
- Wettbewerbsverstoß 70, 218
- Widerrufsrecht 6, 52, 54, 55, 110, 111, 116, 118, 143
- Widerrufsformular 56
- Widerspruchsrecht 176
- Wunschmedikament 161
  
- Zahlungsaufforderung 43
- Zahlungsbedingungen 52
- Zahlungskontengesetz (ZKG) 86
- Zahlungskonto 86
- Zahlungsmodalitäten 40
- Zahlungsverkehr 86
- Zahlungsverpflichtung 60, 106
- Zeitungsabonnements 51
- Zinsbindung 119, 121, 122
- Zinsfestschreibungsfrist 123
- Zoll 169
- Zusatzkosten 51, 54, 118
- Zusatzstoffe 20
- Zutatenliste 14
- Zweitangebot 154

# Adressverzeichnis

## EINRICHTUNGEN DES BUNDES

### Einheitliche Behördennummer 115

Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht die einheitliche Behördennummer 115 von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr zur Verfügung.

Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten. Eine verbindliche Auskunft zu den entstehenden Anruferkosten erhalten 115-Anrufer bei ihrem Anbieter.

Diese Rufnummer ist bereits in vielen Regionen eingerichtet.

Gehörlose erhalten über die SIP-Adresse 115@gebaerdentelefon.d115.de Informationen.  
Internet: [www.115.de](http://www.115.de)

### Presse- und Informationsamt der Bundesregierung

Dorotheenstraße 84

10117 Berlin

Telefon: 030 18 272-0

Telefax: 030 18 10 272-2555

E-Mail: [Posteingang@bpa.bund.de](mailto:Posteingang@bpa.bund.de)

Internet: [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)

### Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

Wilhelmstraße 54

10117 Berlin

Telefon: 030 18 529-0

Telefax: 030 18 529-4262

E-Mail: [poststelle@bmel.bund.de](mailto:poststelle@bmel.bund.de)

Internet: [www.bmel.de](http://www.bmel.de)

Verbraucherlotse für Ernährung, Landwirtschaft und gesundheitlichen Verbraucherschutz des BMEL bei der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)  
53168 Bonn

Telefon: 0228 24 25 26 27 (Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 17:00 Uhr)

Telefax: 0228 68 45 71 11

E-Mail: [info@verbraucherlotse.de](mailto:info@verbraucherlotse.de)

Internet: [www.verbraucherlotse.de](http://www.verbraucherlotse.de)

### Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Mohrenstraße 37

10117 Berlin

Telefon: 030 18 580-0

Telefax: 030 18 580-9525

E-Mail: [poststelle@bmjv.bund.de](mailto:poststelle@bmjv.bund.de)

Internet: [www.bmjv.de](http://www.bmjv.de)

Das Bundesjustizministerium stellt zusammen mit der juris GmbH fast das gesamte aktuelle Bundesrecht im Netz bereit unter [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de).

### Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Scharnhorststraße 34-37

10115 Berlin

Telefon: 030 18 615-0

Telefax: 030 18 615-7010

E-Mail: [kontakt@bmwi.bund.de](mailto:kontakt@bmwi.bund.de)

Internet: [www.bmwi.de](http://www.bmwi.de)

### Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Glinkastraße 24

10117 Berlin

Telefon: 030 20 655-0

Telefax: 030 18 555-1145

Servicetelefon: 030 201 791 30 (Montag bis

Donnerstag von 9:00 bis 18:00 Uhr)

E-Mail: [poststelle@bmfjsfj.bund.de](mailto:poststelle@bmfjsfj.bund.de)

De-Mail: [poststelle@bmfjsfj-bund.de-mail.de](mailto:poststelle@bmfjsfj-bund.de-mail.de)

Internet: [www.bmfjsfj.de](http://www.bmfjsfj.de)

### Bundesministerium für Gesundheit

Friedrichstraße 108

10117 Berlin

Telefon: 030 18 441-0

Telefax: 030 18 441-4900

E-Mail: [poststelle@bmg.bund.de](mailto:poststelle@bmg.bund.de)

De-Mail: [poststelle@bundesgesundheitsministerium.de-mail.de](mailto:poststelle@bundesgesundheitsministerium.de-mail.de)

Internet: [www.bmg.bund.de](http://www.bmg.bund.de)

### Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Wilhelmstraße 49

10117 Berlin

Telefon: 030 18 527-0

Telefax: 030 18 527-1830

E-Mail: [info@bmas.bund.de](mailto:info@bmas.bund.de)

De-Mail: [poststelle@bmas.de-mail.de](mailto:poststelle@bmas.de-mail.de)

Internet: [www.bmas.de](http://www.bmas.de)

### Bundesinstitut für Risikobewertung

Max-Dohrn-Straße 8-10

10589 Berlin

Telefon: 030 18 412-0

Telefax: 030 18 412-4741

E-Mail: [poststelle@bfr.bund.de](mailto:poststelle@bfr.bund.de)

Internet: [www.bfr.bund.de](http://www.bfr.bund.de)

**Bundesamt für Verbraucherschutz und  
Lebensmittelsicherheit**

Bundesallee 50  
Gebäude 247  
38116 Braunschweig  
Telefon: 0531 21 497-0  
Telefax: 0531 21 497-299  
E-Mail: poststelle@bvl.bund.de  
Internet: www.bvl.bund.de

**Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung**

Deichmanns Aue 29  
53179 Bonn  
Telefon: 0228 99 68 45-0  
Telefax: 0228 99 68 45-3444  
E-Mail: info@ble.de  
Internet: www.ble.de

**Bundesprogramm Ökologischer Landbau und  
andere Formen nachhaltiger Landwirtschaft**

Deichmanns Aue 29  
53179 Bonn  
Telefon: 0228 68 45-3280  
Telefax: 0228 68 45-2907  
E-Mail: boeln@ble.de  
Internet: www.bundesprogramm.de und  
www.oekolandbau.de

**Umweltbundesamt**

Wörlitzer Platz 1  
06844 Dessau-Roßlau  
Telefon: 0340 21 03-0  
Telefax: 0340 21 03-2285  
E-Mail: buergerservice@uba.de  
E-Mail: info@umweltbundesamt.de  
Internet: www.umweltbundesamt.de

**Rat für Nachhaltige Entwicklung**

Geschäftsstelle c/o GIZ  
Potsdamer Platz 10  
10785 Berlin  
Telefon: 030 33 84 24-121  
Telefax: 030 33 84 24-125  
E-Mail: info@nachhaltigkeitsrat.de  
Internet: www.nachhaltigkeitsrat.de

**Bundesamt für Sicherheit in der  
Informationstechnik**

Godesberger Allee 185-189  
53175 Bonn  
Telefon: 0228 99 95 82-0  
Telefax: 0228 99 95 82-5400  
Bürgeranfragen: 0800 27 41 000 (Montag bis Freitag

von 8:00 bis 18:00 Uhr, (kostenlos aus dem deutschen  
Fest- und Mobilfunknetz)  
E-Mail: bsi@bsi.bund.de oder  
mail@bsi-fuer-buerger.de  
Internet: www.bsi.bund.de oder  
www.bsi-fuer-buerger.de

**Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz  
und die Informationsfreiheit**

Husarenstraße 30  
53117 Bonn  
Telefon: 0228 99 77 99-0  
Telefax: 0228 99 77 99-550  
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  
Telefax: 0228 14-8872  
Verbraucherservice: 030 22 480-500  
E-Mail: info@bnetza.de  
Internet: www.bundesnetzagentur.de  
Bei Rufnummernmissbrauch:  
Bundesnetzagentur  
Nördeltstraße 5  
59872 Meschede  
Telefon: 0291 99 55-206  
Telefax: 06321 934-111  
E-Mail: rufnummernmissbrauch@bnetza.de

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Telefon: 0228 41 08-0  
Telefax: 0228 41 08-1550  
Verbrauchertelefon: 0228 299 70-299 (Montag bis  
Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr)  
E-Mail: poststelle@bafin.de  
De-Mail: poststelle@bafin.de-mail.de  
Internet: www.bafin.de

**Bundesrepublik Deutschland – Finanzagentur  
GmbH**

Lurgiallee 5  
60439 Frankfurt am Main  
Telefon: 069 25 616-0  
Telefax: 069 25 616-1476  
E-Mail: info@deutsche-finanzagentur.de  
Internet: www.deutsche-finanzagentur.de  
Anfragen rund um das Schuldbuchkonto und zu

**Bundeswertpapieren:**

Telefon: 069 25 616-2222 (Montag und Donnerstag  
8:00 bis 16:30 Uhr, Dienstag, Mittwoch und Freitag  
8:00 bis 13:00 Uhr)  
Telefax: 069 25 616-1477  
E-Mail: schuldbuch@deutsche-finanzagentur.de

**Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V.**

Mohrenstraße 20/21  
10117 Berlin  
Telefon: 030 206 19-0  
Telefax: 030 206 19-460  
E-Mail: info@zdh.de  
Internet: www.zdh.de

**Bundesversicherungsamt**

Friedrich-Ebert-Allee 38  
53113 Bonn  
Telefon: 0228 619-0 (Montag bis Donnerstag von  
9:00 bis 15:00 Uhr und Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr)  
Telefax: 0228 619-1870  
E-Mail: poststelle@bvamt.bund.de  
De-Mail: poststelle@bvamt.de-mail.de  
Internet: www.bundesversicherungsamt.de

**Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle**

Frankfurter Straße 29-35  
65760 Eschborn  
Telefon: 06196 908-0  
Telefax: 06196 908-1800  
E-Mail: poststelle@bafa.bund.de  
De-Mail: poststelle@bafa.de-mail.de  
Internet: www.bafa.de

**Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung**

Maarweg 149-161  
50825 Köln  
Telefon: 0221 89 92-0  
Telefax: 0221 89 92-300  
E-Mail: poststelle@bzga.de  
Internet: www.bzga.de

**Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information**

Waisenhausgasse 36-38 a  
50676 Köln  
Telefon: 0221 47 24-1  
Telefax: 0221 47 24-444  
E-Mail: posteingang@dimdi.de  
Internet: www.dimdi.de

**Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin**

Friedrich-Henkel-Weg 1-25  
44149 Dortmund  
Telefon: 0231 90 71-0  
Telefax: 0231 90 71-2454  
E-Mail: poststelle@baua.bund.de  
De-Mail: poststelle@baua.bund.de-mail.de  
Internet: www.baua.de

**Der Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten sowie Bevollmächtigter für Pflege**

Friedrichstraße 108  
10117 Berlin  
Telefon Patientenrechte: 030 18 441-3424  
Telefon Pflege: 030 18 441-3425  
Telefax: 030 18 441-3422  
E-Mail: pflege-patientenrechte@bmg.bund.de  
Internet: www.patientenbeauftragter.de

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

Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin  
Telefon: 030 25 800-0  
Telefax: 030 25 800-518  
E-Mail: info@vzbv.de  
Internet: www.vzbv.de

**BundesArbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen und -Initiativen (BAGP)**

Waltherstraße 16 a  
80337 München  
Telefon: 089 76 75 51 31  
(Dienstag bis Donnerstag von 13:00 bis 14:00 Uhr)  
Telefax: 089 725 04 74  
E-Mail: mail@bagp.de  
Internet: www.bagp.de

**Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e. V. (BIVA)**

Siebenmorgenweg 6-8  
53229 Bonn  
Telefon: 0228 90 90 48-0  
Telefax: 0228 90 90 48-22  
E-Mail: info@biva.de  
Internet: www.biva.de

**Schutzverein für Rechte der Bankkunden e. V.**

Kainzenweg 1  
94036 Passau  
Telefon: 0851 9 88 40-11  
E-Mail: [info@schutzverein.org](mailto:info@schutzverein.org)  
Internet: [www.schutzverein.org](http://www.schutzverein.org)

**Bund der Energieverbraucher e. V.**

Frankfurter Straße 1  
53572 Unkel  
Telefon: 02224 92270  
Telefax: 02224 10321  
E-Mail: [info@energieverbraucher.de](mailto:info@energieverbraucher.de)  
Internet: [www.energieverbraucher.de](http://www.energieverbraucher.de)

**Bund der Versicherten e. V.**

Tiedenkamp 2  
24558 Henstedt-Ulzburg  
Telefon: 04193 94 222  
Telefon: 04193 99 040 (speziell für Mitglieder)  
(Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 18:00 Uhr und  
Freitag von 9:00 bis 13:00 Uhr)  
Telefax: 04193 94 221  
E-Mail: [info@bunddersicherten.de](mailto:info@bunddersicherten.de)  
Internet: [www.bunddersicherten.de](http://www.bunddersicherten.de)

**Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V.**

Markgrafendamm 24 (Haus SFm)  
10245 Berlin  
Telefon: 030 34 65 56 66-0 (Montag bis Donnerstag  
von 10:00 bis 14:00 Uhr)  
Telefax: 030 34 65 56 66-1  
E-Mail: [info@bag-sb.de](mailto:info@bag-sb.de)  
Internet: [www.bag-sb.de](http://www.bag-sb.de)

**Bürger Initiative Gesundheit e. V.**

Viktoriastraße 2  
86150 Augsburg  
Telefon: 0821 6610 1910  
(Montag bis Freitag von 8:30 bis 13:00 Uhr)  
E-Mail: [info@buenger-initiative-gesundheit.de](mailto:info@buenger-initiative-gesundheit.de)  
Internet: [www.buenger-initiative-gesundheit.de](http://www.buenger-initiative-gesundheit.de)

**Deutscher Mieterbund e. V. (DMB)**

Littenstraße 10  
10179 Berlin  
Telefon: 030 22 323-0  
Telefax: 030 22 323-100  
E-Mail: [info@mieterbund.de](mailto:info@mieterbund.de)  
Internet: [www.mieterbund.de](http://www.mieterbund.de)

**Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.**

Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
Telefon: 07851 99 148-0  
(Dienstag bis Donnerstag von 9:00 bis 12:00 Uhr und  
13:00 bis 17:00 Uhr)  
Telefax: 07851 99 148-11  
E-Mail: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)  
Internet: [www.evz.de](http://www.evz.de) und [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

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

Johanneskirchner Straße 56  
81927 München  
Telefax: 089 42 42 36  
E-Mail: [info@idi.de](mailto:info@idi.de)  
Internet: [www.idi.de](http://www.idi.de)

**Stiftung Warentest**

Lützowplatz 11-13  
10785 Berlin  
Telefon: 030 26 31-0  
Telefax: 030 26 31-2727  
E-Mail: [email@stiftung-warentest.de](mailto:email@stiftung-warentest.de)  
Internet: [www.test.de](http://www.test.de)

**Die Verbraucher Initiative e. V. (Bundesverband)**

Elsenstraße 106  
12435 Berlin  
Telefon: 030 53 60 73-3  
Telefax: 030 53 60 73-45  
E-Mail: [mail@verbraucher.org](mailto:mail@verbraucher.org)  
Internet: [www.verbraucher.org](http://www.verbraucher.org) und  
[www.label-online.de](http://www.label-online.de)

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

Paulinenstraße 47  
70178 Stuttgart  
Telefon: 0711 66 91 10  
Telefax: 0711 66 91 50  
E-Mail: [info@vz-bw.de](mailto:info@vz-bw.de)  
Internet: [www.vz-bawue.de](http://www.vz-bawue.de)  
Zu bestimmten Themen siehe entsprechende  
Rufnummern auf der Internetseite

**Verbraucherzentrale Bayern e. V.**

Mozartstraße 9  
80336 München  
Telefon: 089 55 27 94-0

Telefax: 089 53 75 53

E-Mail: [info@vzbayern.de](mailto:info@vzbayern.de)

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

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

#### **Verbraucherzentrale Berlin e. V.**

Hardenbergplatz 2

10623 Berlin

Telefon: 030 214 85-0 (Montag bis Freitag von 10:00 bis 16:00 Uhr)

Termintelefon: 030 214 85-150 (Dienstag bis Freitag von 10:00 bis 12:00 Uhr und 14:00 bis 16:00 Uhr)

Telefax: 030 211 72 01

E-Mail: [mail@verbraucherzentrale-berlin.de](mailto:mail@verbraucherzentrale-berlin.de)

Internet: [www.vz-berlin.de](http://www.vz-berlin.de)

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

#### **Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.**

Babelsberger Straße 12

14473 Potsdam

Telefon: 0331 29 871-0

Termintelefon: 0331 98 22 999 5 (Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr)

E-Mail: [info@vzb.de](mailto:info@vzb.de)

Internet: [www.vzb.de](http://www.vzb.de)

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

#### **Verbraucherzentrale Bremen e. V.**

Altenweg 4

28195 Bremen

Telefon: 0421 160 777 (Montag bis Donnerstag von 10:00 bis 16:00 Uhr und Freitag von 10:00 bis 13:00 Uhr)

Telefax: 0421 160 7780

E-Mail: [info@verbraucherzentrale-bremen.de](mailto:info@verbraucherzentrale-bremen.de)

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

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

#### **Verbraucherzentrale Hamburg e. V.**

Kirchenallee 22

20099 Hamburg

Telefon: 040 24 832-0 (Montag bis Freitag von 10:00 bis 16:00 Uhr)

Termintelefon: 040 24 832-107 (Montag bis Freitag von 10:00 bis 13:00 Uhr)

Telefax: 040 24 832-290

E-Mail: [info@vzh.de](mailto:info@vzh.de)

E-Mail: [termine@vzh.de](mailto:termine@vzh.de)

Internet: [www.vzh.de](http://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: 069 97 20 10-900 (Montag bis Donnerstag von 10:00 bis 16:00 Uhr und Freitag von 10:00 bis 15:00 Uhr)

Telefax: 069 97 20 10-40

E-Mail: [vzh@verbraucher.de](mailto:vzh@verbraucher.de)

Internet: [www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de)

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

#### **Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.**

Strandstraße 98

18055 Rostock

Telefon: 0381 20 870-0

Servicetelefon: 0381 20 870-50 (Hier können Sie die Verbraucherzentrale über Missstände und Dinge informieren, die Ihnen aufgefallen sind.)

Telefax: 0381 20 870-30

E-Mail: [info@verbraucherzentrale-mv.eu](mailto:info@verbraucherzentrale-mv.eu)

Internet: [www.verbraucherzentrale-mv.eu](http://www.verbraucherzentrale-mv.eu)

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

#### **Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.**

Herrenstraße 14

30159 Hannover

Servicetelefon: 0511 9 11 96-0 (Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr)

Telefax: 0511 9 11 96-10

E-Mail: [info@vzniedersachsen.de](mailto:info@vzniedersachsen.de)

Internet:

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

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite

#### **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

Telefon: 0211 38 09-0

Telefax: 0211 38 09-216

E-Mail: [kontakt@verbraucherzentrale.nrw](mailto:kontakt@verbraucherzentrale.nrw)

Internet: [www.verbraucherzentrale.nrw.de](http://www.verbraucherzentrale.nrw.de)

Zu bestimmten Themen siehe entsprechende Rufnummern auf der Internetseite



**Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.**

Seppel-Glückert-Passage 10  
55116 Mainz  
Telefon: 06131 28 48-0  
Telefax: 06131 28 48-66  
E-Mail: [info@vz-rlp.de](mailto:info@vz-rlp.de)  
Internet: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://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 50 089-0  
Telefax: 0681 50 089-22  
E-Mail: [vz-saar@vz-saar.de](mailto:vz-saar@vz-saar.de)  
Internet: [www.vz-saar.de](http://www.vz-saar.de)  
Zu bestimmten Themen siehe entsprechende  
Rufnummern auf der Internetseite

**Verbraucherzentrale Sachsen e. V.**

Katharinenstraße 17  
04109 Leipzig  
Sachsenweites Termintelefon und  
Verbraucheranfragen: 0341 696 29 29  
(Verbraucherberatung Montag bis Freitag von 9:00  
bis 16:00 Uhr)  
Telefax: 0341 68 92 826  
E-Mail: [vzs@vzs.de](mailto:vzs@vzs.de)  
Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)  
Zu bestimmten Themen siehe entsprechende  
Rufnummern auf der Internetseite

**Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.**

Steinbockgasse 1  
06108 Halle  
Telefon: 0345 2 98 03 29  
Telefax: 0345 2 98 03 26  
E-Mail: [vzsa@vzsa.de](mailto:vzsa@vzsa.de)  
Internet: [www.vzsa.de](http://www.vzsa.de)  
Zu bestimmten Themen siehe entsprechende  
Rufnummern auf der Internetseite

**Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.**

Andreas-Gayk-Straße 15  
24103 Kiel  
Telefon: 0431 590 99-0  
Telefax: 0431 590 99-77  
E-Mail: [info@vzsh.de](mailto:info@vzsh.de)  
Internet: [www.vzsh.de](http://www.vzsh.de)  
Zu bestimmten Themen siehe entsprechende  
Rufnummern auf der Internetseite

**Verbraucherzentrale Thüringen e. V.**

Eugen-Richter-Straße 45  
99085 Erfurt  
Telefon: 0361 55 514-0  
Telefax: 0361 55 514-40  
E-Mail: [info@vzth.de](mailto:info@vzth.de)  
Internet: [www.vzth.de](http://www.vzth.de)  
Zur Beratung siehe entsprechende  
Kontaktmöglichkeiten auf der Internetseite

**OMBUDSLEUTE UND SCHIEDSSTELLEN****a) Banken****Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR**

Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Telefon: 030 20 21-0 (Zentrale)  
Telefax: 030 20 21-1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)  
Internet: [www.bvr.de/Service/](http://www.bvr.de/Service/)  
Kundenbeschwerdestelle

**Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V.**

Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Telefon: 030 16 63-3166  
Telefax: 030 16 63-3169  
E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)  
Internet: [www.bankenverband.de/service/  
beschwerdestelle](http://www.bankenverband.de/service/beschwerdestelle)

**Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.**

Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
Telefon: 030 81 92-295  
Telefax: 030 81 92-299  
E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)  
Internet: [www.voeb.de/de/verband/ombudsmann](http://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann)

**Kundenbeschwerdestelle des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V.**

Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
Telefon: 030 59 00 91-500  
Telefax: 030 59 00 91-501  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-bausparen.de](mailto:info@schlichtungsstelle-bausparen.de)  
Internet: [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de)

**Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

Postfach 11 12 32  
 60047 Frankfurt am Main  
 Telefon: 069 23 88-1907  
 Telefax: 069 70 90 90-9901  
 E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)  
 Internet: [www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle](http://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle)

**Schlichtungsstellen für Sparkassenkunden  
Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.**

Charlottenstraße 47  
 10117 Berlin  
 Telefon: 030 20 225-1510  
 Telefax: 030 20 225-1515  
 E-Mail: [schlichtung@dsgv.de](mailto:schlichtung@dsgv.de)  
 Kontaktdaten der jeweiligen regionalen  
 Schlichtungsstelle auf der Internetseite  
 Internet: [www.dsgv.de/de/ueber-uns/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/de/ueber-uns/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle)

**Ombudsstelle für Investmentfonds**

BVI Bundesverband Investment und Asset  
 Management e. V.  
 Unter den Linden 42  
 10117 Berlin  
 Telefon: 030 64 49 046-0  
 Telefax: 030 64 49 046-29  
 E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
 Internet: [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

**b) Versicherungen****Versicherungsombudsmann e. V.**

Postfach 08 06 32  
 10006 Berlin  
 Telefon: 0800 369 6000 (kostenfrei)  
 (Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:00 Uhr)  
 Telefax: 0800 369 90 00 (kostenfrei)  
 E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)  
 Internet: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

**Ombudsmann für Private Kranken- und  
Pflegeversicherung**

Postfach 06 02 22  
 10052 Berlin  
 Telefon: 0800 25 50 4 44 (kostenfrei)  
 Telefax: 030 20 45 89 31  
 E-Mail: [ombudsmann@pkv-ombudsmann.de](mailto:ombudsmann@pkv-ombudsmann.de)  
 Beschwerden über Kontaktformular auf der  
 Internetseite  
 Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

**c) Verkehr****Schlichtungsstelle für den öffentlichen  
Personenverkehr (söp) e. V.**

Fasanenstraße 81  
 10623 Berlin  
 Telefon: 030 644 99 33-0  
 (Montag bis Freitag von 10:00 bis 13:00 Uhr und  
 14:00 bis 16:00 Uhr)  
 Telefax: 030 644 99 33-10  
 E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)  
 Internet: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

**Ombudsstelle Nahverkehr Verband Deutscher  
Verkehrsunternehmen (VDV) e. V.**

Kontaktdaten der jeweiligen regionalen Stelle auf der  
 Internetseite  
 Telefon: 0221 57 979-0  
 E-Mail: [info@vdv.de](mailto:info@vdv.de)  
 Internet: [www.vdv.de/fahrgastrechte.aspx](http://www.vdv.de/fahrgastrechte.aspx)

**d) Energie****Schlichtungsstelle Energie e. V.**

Friedrichstraße 133  
 10117 Berlin  
 Telefon: 030 27 57 240-0  
 (Montag bis Donnerstag von 10:00 bis 12:00 Uhr und  
 14:00 bis 16:00 Uhr)  
 Telefax: 030 27 57 240-69  
 E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)  
 Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

**e) Gutachter- und Schlichtungsstellen  
der Ärztekammern****Bundesärztekammer – Arbeitsgemeinschaft der  
deutschen Ärztekammern**

Herbert-Lewin-Platz 1  
 10623 Berlin  
 Telefon: 030 40 04 56-0  
 Telefax: 030 40 04 56-388  
 E-Mail: [info@baek.de](mailto:info@baek.de)  
 Internet: [www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/](http://www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/)

**f) Sonstige****Die Europäische Bürgerbeauftragte**

Emily O'Reilly  
 Médiateur européen  
 1 avenue du Président Robert Schuman  
 CS 30403

F-67001 Strasbourg Cedex  
 Frankreich  
 Telefon: 0033 3 88 17 23 13  
 Telefax: 0033 3 88 17 90 62  
 Beschwerdeformular auf der Internetseite unter  
 „Kontakt“  
 Internet: [www.ombudsman.europa.eu/de/home.faces](http://www.ombudsman.europa.eu/de/home.faces)

#### **Schlichtungsportal für den elektronischen Geschäftsverkehr**

Der Online-Schlichter  
 Bahnhofplatz 3  
 77694 Kehl  
 Telefon: 07851 991 48-0  
 Telefax: 07851 991 48-11  
 E-Mail: [mail@online-schlichter.de](mailto:mail@online-schlichter.de)  
 Internet: [www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

#### **Schiedsstellen für Kfz-Streitigkeiten**

Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V.  
 Franz-Lohe-Straße 21  
 53129 Bonn  
 Telefon: 0228 91 27-0  
 Telefax: 0228 91 27-150  
 E-Mail: [zdk@kfgzgewerbe.de](mailto:zdk@kfgzgewerbe.de)  
 Kontaktdaten der jeweiligen regionalen  
 Schiedsstellen auf der Internetseite  
 Internet: [www.kfz-schiedsstelle.de](http://www.kfz-schiedsstelle.de)

#### **Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen**

Deutscher Textilreinigungs-Verband e.V.  
 In der Raste 12  
 53129 Bonn  
 Telefon: 0228 917 31-0  
 Telefax: 0228 917 31-20  
 E-Mail: [info@dtv-bonn.de](mailto:info@dtv-bonn.de)  
 Kontaktdaten der jeweiligen regionalen  
 Schiedsstellen auf der Internetseite unter  
 Internet: [www.reinigen-lassen.com/schiedsstellen](http://www.reinigen-lassen.com/schiedsstellen)  
[www.dtv-bonn.de](http://www.dtv-bonn.de) (Internetseite des Verbandes)

### **WEITERE EINRICHTUNGEN UND ORGANISATIONEN**

#### **Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren- Organisationen e.V. (BAGSO)**

Thomas-Mann-Straße 2-4  
 53111 Bonn  
 Telefon: 0228 24 99 93 0  
 Telefax: 0228 24 99 93 20  
 E-Mail: [kontakt@bagso.de](mailto:kontakt@bagso.de)  
 Internet: [www.bagso.de](http://www.bagso.de)

#### **aid infodienst**

Ernährung, Landwirtschaft, Verbraucherschutz e.V.  
 i. L.  
 Heilsbachstraße 16  
 53123 Bonn  
 Telefon: 0228 84 99-0  
 Telefax: 0228 84 99-177  
 E-Mail: [aid@aid.de](mailto:aid@aid.de)  
 Internet: [www.aid.de](http://www.aid.de)

#### **Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)**

Chausseestraße 128 a  
 10115 Berlin  
 Telefon: 030 72 61 65-600  
 Telefax: 030 72 61 65-699  
 E-Mail: [info@dena.de](mailto:info@dena.de)  
 Internet: [www.dena.de](http://www.dena.de)

#### **Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft e.V. (DLG)**

Eschborner Landstraße 122  
 60489 Frankfurt am Main  
 Telefon: 069 24 788-0  
 Telefax: 069 24 788-110  
 E-Mail: [info@DLG.org](mailto:info@DLG.org)  
 Internet: [www.dlg.org](http://www.dlg.org)

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

Breite Straße 29  
 10178 Berlin  
 Telefon: 030 20 308-0  
 Telefax: 030 20 308-1000  
 E-Mail: [info@dihk.de](mailto:info@dihk.de)  
 Internet: [www.dihk.de](http://www.dihk.de)

#### **Deutsche Rentenversicherung Bund**

10704 Berlin  
 Telefon: 030 865-0  
 Telefax: 030 865-27240  
 Servicetelefon: 0800 1000 480 70 (kostenlos)  
 Servicetelefon Berlin-Brandenburg: 0800 1000 480 25  
 (kostenlos) (Montag bis Donnerstag von 7:30 bis  
 19:30 Uhr und Freitag von 7:30 bis 15:30 Uhr)  
 Kontaktformular auf der Internetseite  
 Internet: [www.deutsche-rentenversicherung.de](http://www.deutsche-rentenversicherung.de)

#### **Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit – EFSA**

Via Carlo Magno 1A  
 43126 Parma (PR)  
 Italien  
 Telefon: 0039 0521 036111  
 (Montag bis Freitag von 8:30 bis 18:00 Uhr)

Telefax: 0039 0521 036110  
 Kontaktformular auf der Internetseite  
 Internet: [www.efsa.europa.eu/de](http://www.efsa.europa.eu/de)

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

Siegburger Straße 39  
 53757 Sankt Augustin  
 Telefon: 02241 16 05-0  
 Telefax: 02241 16 05-11  
 E-Mail: [RAL-Institut@RAL.de](mailto:RAL-Institut@RAL.de)  
 Internet: [www.ral.de](http://www.ral.de) oder [www.ral-guetezeichen.de](http://www.ral-guetezeichen.de)

**eco – Verband der Internetwirtschaft e. V.**

Lichtstraße 43 h  
 50825 Köln  
 Telefon: 0221 70 00 48-0  
 Telefax: 0221 70 00 48-111  
 E-Mail: [info@eco.de](mailto:info@eco.de)  
 Internet: [www.eco.de](http://www.eco.de)

**SCHUFA Holding AG**

Kormoranweg 5  
 65201 Wiesbaden  
 Privatkunden ServiceCenter  
 Postfach 10 34 41  
 50474 Köln  
 Telefon: 0611 92 78-0 (Montag bis Freitag von 8:00  
 bis 19:00 Uhr)  
 Telefax: 0611 92 78-109  
 E-Mail: [kontakt@schufa.de](mailto:kontakt@schufa.de)  
 Internet: [www.schufa.de](http://www.schufa.de)

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

Wilhelmstraße 43/43 G  
 10117 Berlin  
 Telefon: 0800 33 99 399 (kostenlos)  
 Telefax: 030 20 20-6000  
 E-Mail: [verbraucher@gdv.de](mailto:verbraucher@gdv.de)  
 Internet: [www.gdv.de](http://www.gdv.de)

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

Stresemannallee 15  
 60596 Frankfurt am Main  
 Telefon: 069 63 08-0  
 Telefax: 069 63 08-9865  
 E-Mail: [service@vde.com](mailto:service@vde.com)  
 Internet: [www.vde.com](http://www.vde.com)

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

Am Weidendamm 1 A  
 10117 Berlin  
 Telefon: 030 72 62 50-0  
 Telefax: 030 72 62 50-99  
 E-Mail: [hde@einzelhandel.de](mailto:hde@einzelhandel.de)  
 Internet: [www.einzelhandel.de](http://www.einzelhandel.de)

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

Theodor-Althoff-Straße 47  
 45133 Essen  
 Telefon: 0201 83 27-0  
 Telefax: 0201 83 27-100  
 E-Mail: [office@mds-ev.de](mailto:office@mds-ev.de)  
 Internet: [www.mds-ev.de](http://www.mds-ev.de)

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs  
 Frankfurt am Main e. V.**

Landgrafenstraße 24 B  
 61348 Bad Homburg vor der Höhe  
 Telefon: 06172 12 15-0  
 Telefax: 06172 84 422  
 E-Mail: [mail@wettbewerbszentrale.de](mailto:mail@wettbewerbszentrale.de)  
 Internet: [www.wettbewerbszentrale.de](http://www.wettbewerbszentrale.de)



# Impressum

## Herausgeber

Presse- und Informationsamt  
der Bundesregierung, 11044 Berlin

## Stand

Stand: August/September 2016  
6. aktualisierte Auflage

## Druck

Zarbock GmbH & Co. KG,  
60386 Frankfurt am Main

## Gestaltung

MediaCompany –  
Agentur für Kommunikation GmbH

## Bildnachweis

Action-press/Bumann: S. 200  
Action-press/Hilgemann: S. 150  
Action-press/Wahl: S. 106  
Bundesregierung/Stutterheim: S. 11, 14, 16,  
32, 40, 45, 50, 60, 72, 82, 175, 177, 182, 184, 190,  
195, 198, 202  
Bundesregierung/Bergmann: S. 17  
Burkhard Peter: 101, 102, 127, 128, 130, 133, 137,  
143, 158, 163, 164  
Caro/Riedmiller: S. 166  
ddp images/Hartmann: S. 114  
Dong-Ha Choe: S. 146  
Imago/Blickwinkel: S. 29  
Imago/epd: S. 172  
Imago/Westend61: S. 77, 155  
Jens Komossa: Titel, S. 89, 97  
laif/Schöne: S. 112  
Laurence Chaperon: S. 6  
Marco Laux: S. 47, 92  
Marlene Hrubesch: S. 160  
Picture-alliance/dpa/gms Hekatron Gruber  
Brandschutz: S. 67  
Picture-alliance/dpa/Harms: S. 59  
Picture-alliance/dpa/Heydenaber: S. 152  
Picture-alliance/dpa/Hoppe: S. 104  
Picture-alliance/dpa/Müller: S. 23

Picture-alliance/dpa/Thissen: S. 27  
photothek.net/Grabowsky: S. 62, 140, 196  
photothek.net/Hühnerfauth: S. 48  
photothek.net/Köhler: S. 25  
Sebastian Bolesch: S. 8, 31, 52, 80, 95, 157  
Stiftung Warentest/Buck: S. 37  
TransFair e.V.: S. 35  
Ulf Dieter: S. 84, 116

## Publikationsbestellung

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09  
18132 Rostock  
Servicetelefon: 030 18 272 2721  
Servicefax: 030 1810 272 2721  
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de

Über das Gebärdentelefon des  
Bundespresseamtes können Sie ebenfalls  
Publikationen bestellen.  
gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de  
(Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr)

Weitere Informationen im Internet unter  
[www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)

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





