Die Verbraucher Zeitung

verbraucherzentrale



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Nummer 1 • 11. Jahrgang Januar – März 2017

Verbraucherzentrale Bremen warnt: Neue Sexfalle?

Heimann Online Vertrieb

Seit einiger Zeit wenden sich vermehrt Verbraucher an die Verbraucherzentrale und legen immer das gleiche Schreiben der Firma Heilmann Online Vertrieb, Inh. James Malcom Heilmann, Thomasstraße 18-20, 44135 Dortmund, vom 11. Oktober 2016 vor. Laut Schreiben hätten die Verbraucher Leistungen des Anbieters im Internet in Anspruch genommen, aber nicht pünktlich bezahlt. Um welche Leistungen es sich gehandelt haben soll, wird nicht beschrieben. Ein Verweis auf mehrere unvollständige Internetadressen (http://www.sextr...; http://www. transsexg...; http//www.analsex...) suggeriert, dass es sich um die Bezahlung von Sexdienstleistungen handelt.

Ohne Vertrag kein Geld

Die Rechtslage ist eindeutig: "Das Verschicken einer Zahlungsaufforde- geführt ist, ist der Verbraucher berung (Rechnung) ist nur dann berech-rechtigt, Zahlungen zu verweigern", tigt, wenn ihr ein Vertrag zu Grunde liegt. Ein Vertrag kommt aber nur durch eine entsprechende Vertragserklärung des Verbrauchers zustande", sagt Gerrit Cegielka, Rechtsexperte der Verbraucherzentrale



Bremen. Dies ist in der realen Welt genauso wie in der digitalen Welt des Internets. "Es ist allein Sache des Rechnungsstellers, zu belegen, dass es tatsächlich einen Vertrag gibt. Solange dieser Nachweis nicht so Cegielka weiter.

Alte Masche in neuem Gewand

Seit Jahren haben die Verbraucherzentralen mit dieser Form der Abzocke zu tun. "Wir können den Verbrauchern nur Mut machen, genau hinzusehen und zu prüfen, wer da was schreibt", rät Annabel Oelmann, Vorstand der Verbraucherzentrale Bremen. Derartig kriminelle Anbieter, die Rechnungen ohne Rechtfertigung schicken, gibt es wie Sand am Meer. Diese Branche arbeitet schlicht mit haltlosen Drohungen und rechnet mit der Ängstlichkeit der Verbraucher. "Ich habe gezahlt, damit Ruhe ist, hören wir ganz oft in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Bremen", so Oelmann weiter.

Auf keinen Fall zahlen!

Wer eine Zahlungsaufforderung der Firma Heilmann Online Vertrieb, Inh. James Malcom Heilmann mit Sitz in Dortmund erhalten hat, sollte den Rechnungsbetrag nicht zahlen. Wer unsicher ist, kann sich unabhängigen Rat einholen, bevor er handelt.

Ihre Verbraucherzentrale vor Ort berät Sie gerne.

■ Energie: Seite 2 Energieausweis: Steckbrief für Wohngebäude | Das Energie-Quiz: Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Energiesparen aus?
Versicherungen: Seite 3 Internetversicherungen: Wirkungsvolle Absicherung der Gefahren im Internet? | Der Fall aus der Beratungspraxis: Reiseversicherung bringt Überraschung mit sich | Wer ist und was macht ein Regulierer? | Tagespolicen - neuer, sinnvoller Trend? ■ Finanzen: Seite 4 Allianz muss Geschäftsbedingungen in Darlehensverträgen ändern | Wechsel zum Konto mit gutem Gewissen | Vorteile für Arbeitnehmer in Bremen und Bremerhaven **Verschiedenes:** Seite 5 Interview mit Dr. Tim Voss, Vorsitzender des Verwaltungsrates der Verbraucherzentrale Bremen | Hohe Erwartungen an vegetarische und vegane Ersatzprodukte **Recht:** Seite 6 Wie bewegt man sich sicher im Internet? | Teure Schnäppchen - Betrügerische Shops im Internet **Gesundheit: Seite 7** Neuer Gesetzesantrag zur Patientenverfügung: Vertretung durch den Partner ohne Vollmacht? | Pflege im Alter – Welche Möglichkeiten gibt es? | Bonusheft vom Zahnarzt abstempeln lassen **Adressen und Termine**: Seite 8 Interview mit Gabriele Zeugner, Verbraucherzentrale Bremen: Finanzielle Sicherheit bei Eis und Schnee | Verbraucherzentrale Bremen international: Unterstützung für den Verbraucherschutz in der Türkei | Licht bringen in den Lampendschungel

Ihre Spende für den Verbraucherschutz

Wir beraten, informieren und unterstützen seit mehr als 50 Jahren Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen und Bremerhaven. Wir beraten Sie kostengünstig und unabhängig in den Bereichen Finanzen, Versicherungen, Verbraucherrecht, Energie und Ernährung.

Um Ihre politischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Interessen gegenüber Politik und Wirtschaft wirksam vertreten zu können, brauchen wir Ihre finanzielle Unterstützung. Mit Ihrer Spende tragen Sie dazu bei, die unabhängige Verbraucherberatung im Land Bremen zu sichern.

Ob einmalig oder regelmäßig – jeder Beitrag zählt. Bitte helfen Sie mit. Vielen Dank!

Konto: Sparkasse in Bremen

IBAN: DE 58 2905 0101 0001 7091 04

BIC: SBREDE22XXX

Die Verbraucherzentrale ist gemeinnützig. Ihre Spende ist somit steuerlich absetzbar. Das Spendenformular finden Sie auch online auf der Startseite der Verbraucherzentrale Bremen: www.verbraucherzentrale-bremen.de



Ein neuer Service für **Verbraucher:**

Das Verbrauchercafé

Die Verbraucherzentrale Bremen bietet einen neuen Service für Verbraucher an. Jeweils am letzten Mittwoch eines Monats lädt sie ab 16 Uhr Interessierte ins Infozentrum der Verbraucherzentrale, Altenweg 4, zum Verbrauchercafé ein. Bei Kaffee und Tee werden immer zu einem bestimmten Thema Fragen beant-

wortet. Dabei geht es beispielsweise um Ärger mit dem Mobilfunkanbieter, Schimmel in der Wohnung, Fallstricke bei der Finanzierung von Immobilien, Mängel bei neu gekauften Waren, überzogene Roaming-Gebühren, Altersvorsorge, Schadstoffe in Lebensmitteln und um vieles andere mehr.

Die Termine und Themen für das Verbrauchercafé finden Sie auf www.verbraucherzentrale-bremen.de

Die nächsten Termine fürs Verbrauchercafé in Bremen:

25. Januar 2017: Gefahren im Internet/Eltern haften für ihre Kinder

- Müssen wir Eltern darauf achten, was unsere Kinder im Internet tun?
- Wie können wir verhindern, dass die Unwissenheit unserer Kinder ausgenutzt wird?
- Was können wir tun, wenn Anwaltsschreiben mit hohen Geldforderungen ins Haus flattern?

22. Februar 2017: Ärger mit dem Arzt

- Vermuten Sie, dass Sie falsch behandelt worden sind?
- Sind Sie nicht über die Folgen einer Behandlung aufgeklärt worden?
- Erscheint Ihnen die Arztrechnung zu hoch, beispielsweise für IGeL-Leistungen?

Auch in Bremerhaven findet das Verbrauchercafé statt, jeweils ab 16 Uhr, immer am letzten Montag eines Monats.

Die nächsten Termine fürs Verbrauchercafé in Bremerhaven: 30. Januar 2017: Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht 27. Februar 2017: Fragen rund um die Telefonrechnung 27. März 2017: Ärger mit dem Arzt

Energieausweis: Steckbrief für Wohngebäude

Wozu braucht man einen Energieausweis?

Der Energieausweis ist in Deutschland seit einigen Jahren verpflichtend vorgeschrieben. Sein Ziel ist vor allem, die energetische Qualität verschiedener Gebäude vergleichbar zu machen. Dies ist sowohl für Käufer als auch für Mieter von Interesse, da die Heizkosten einen immer größeren Anteil der Wohnkosten ausmachen.

Laut Energieeinsparverordnung (EnEV) soll der Energieausweis Klarheit schaffen über die energetische Qualität eines Gebäudes. Dazu enthält das Dokument auf fünf Seiten allgemeine Angaben zum Gebäude, zu den verwendeten Energieträgern, beispielsweise Öl oder Gas, sowie zu den Energiekennwerten des Gebäudes.

Pflicht für Verkäufer und Vermieter Kenndaten aus dem Energieausweis

Verkäufer und Vermieter sind verpflichtet, den Energieausweis schon bei der Besichtigung der Wohnung oder des Hauses vorzulegen und diesen nach Abschluss des Kaufoder Mietvertrags unverzüglich an den Käufer oder Mieter auszuhändigen. Die Verpflichtung gilt sowohl für Wohngebäude als auch für Nichtwohngebäude wie Bürogebäude. Auch Immobilienanzeigen müssen bereits Informationen zum energetischen Zustand des inserierten Gebäudes enthalten: Seit 1. Mai 2014 ist die Veröffentlichung bestimmter Angaben aus dem Energieausweis Pflicht.

Bußgeld seit Mai 2015

Vermieter und Verkäufer sind dafür verantwortlich, dass die wichtigsten

Kenndaten aus dem Energieauswei genannt werden. Wer die Angaben unterlässt, begeht eine Ordnungswidrigkeit und riskiert ein Bußgeld. Bis zu 15.000 Euro Strafe drohen, wenn die Daten unvollständig oder mangelhaft sind.

Was steht im Energieausweis?

Den Energieausweis gibt es in zwei Ausführungen.

Bedarfsausweis

Er enthält neben grundlegenden Angaben zum Gebäude die Kennwerte des Energiebedarfs und gibt somit verlässlich Auskunft über die energetische Qualität eines Gebäudes. Er liefert konkretere Hinweise auf die Schwachstellen des Hauses und kann als Grundlage für eine weitergehende Beratung dienen. Nach erfolgter Modernisierung kann er zudem mit begrenztem Aufwand auf den neuesten Stand gebracht werden, um den verbesserten Standard des Gebäudes zu dokumentieren.

Verbrauchsausweis

Dieser nennt lediglich Kennwerte für den Energieverbrauch.

Beide Energieausweise beinhalten soweit möglich – Modernisierungsvorschläge für die Verbesserung des energetischen Gebäudezustands. Seit 2014 wird der Energiestandard des Gebäudes in Energieeffizienzklassen von A+ bis H dargestellt, wie man sie bereits beim Kühlschrank und der Waschmaschine kennt. Die Empfehlungen zur Modernisierung sind eine kurz gefasste fachliche Information zur Verbesserung der energetischen Gebäudeeigenschaften. Sie umfassen die Optimierung des baulichen Wärmeschutzes und der Heizungsanlage sowie die Nutzung erneuerbarer Energien. Der Ausweis gibt zu den einzelnen Empfehlungen auch an, ob diese als Einzelmaßnahmen oder in Zusammenhang mit größeren Modernisierungen durchgeführt werden können. Zusätzlich kann er noch die geschätz-

ten Amortisationszeiten und die Kosten pro eingesparter Kilowattstunde Endenergie nennen. Diese Angaben sind allerdings nicht verpflichtend.

Wann wird welche Ausweisart benötigt?

Eigentümer von Wohngebäuden mit mehr als vier Wohneinheiten können zwischen den beiden Ausweisarten wählen. Die Erstellung eines Verbrauchsausweises ist aufgrund des geringeren Aufwands bei der Datenerhebung in der Regel günstiger. Er ist jedoch auch weniger aussagekräftig.

Bei Wohngebäuden mit bis zu vier Wohneinheiten ist das Baualter beziehungsweise der energetische Gebäudezustand entscheidend, ob ebenfalls Wahlfreiheit besteht. Dies ist der Fall, wenn der Bauantrag für das Gebäude nach dem 1. November 1977 gestellt wurde oder – bei einem älteren Haus – schon bei der Baufertigstellung der energetische Standard der ersten Wärmeschutzverordnung 1977 eingehalten oder das Haus nachträglich durch Modernisierungsmaßnahmen auf diesen Stand gebracht wurde. Keine Wahl haben Eigentümer von Wohngebäuden mit bis zu vier Wohneinheiten, die nicht den energetischen Standard der ersten Wärmeschutzverordnung erfüllen. Für solche Gebäude ist nur der Bedarfsausweis zulässig. Außerdem kann nur ein Bedarfsausweis ausgestellt werden, wenn die zur Erstellung eines Verbrauchsausweises erforderlichen Heizkosten- beziehungs-

weise Verbrauchsabrechnungen

der letzten drei Jahre nicht vorliegen,

dezentral über Gasetagenheizungen

beispielsweise weil die Beheizung

erfolgt oder das Gebäude kurz zu-

Für Neubauten wird nach deren

Fertigstellung ebenfalls grund-

stellt.

vor umfassend modernisiert wurde.

sätzlich ein Bedarfsausweis ausge-

Wo erhält man den Energieausweis?

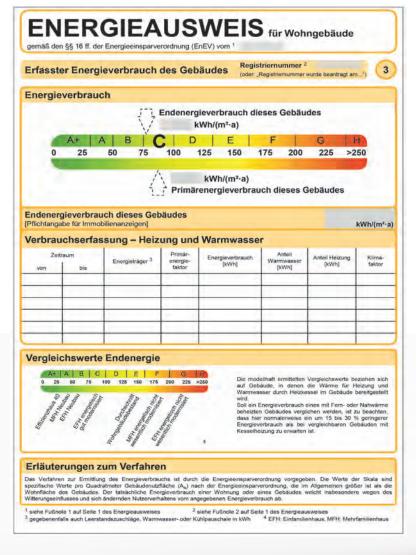
Nach der Energieeinsparverordnung (EnEV) dürfen nur Fachkräfte mit besonderer Aus- und/oder Weiterbildung sowie Berufspraxis den Energieausweis ausstellen (Ingenieure, Architekten, Physiker oder Handwerker). Zwar enthält die EnEV eine genaue Aufzählung der Voraussetzungen für die Geeignetheit eines Ausstellers eines Energieausweises. Da es jedoch kein amtliches Zertifikat der Zulassung gibt, muss sich der Auftraggeber auf die Aussage des Ausstellers verlassen. Eine Gewähr für die Qualität und Richtigkeit der Ausweise ist damit aber noch nicht verbunden.

Aussteller von Energieausweisen können sich in die Expertendatenbank der Deutschen Energie-Agentur (dena) eintragen lassen. Der Eintrag kann erfolgen lediglich als Aussteller von Energieausweisen, als Effizienzhaus-Experte oder als zugelassener Aussteller für Energieausweise mit dena-Gütesiegel. Das dena-Gütesiegel wird ausschließlich für Energieausweise vergeben, die auf der Grundlage des Energiebedarfs ausgestellt werden und bei denen besondere Anforderungen an die Qualifikation des Ausstellers und die Vorgehensweise bei der Ausstellung eingehalten werden. Allerdings hat die höhere Qualität eines Energieausweises mit dena-Gütesiegel auch ihren Preis. Berechtigte Aussteller finden sich auf der von dena betreuten Datenbank unter www.energie-effizienz-experten.de.

Gibt es Ausnahmen von der Energieausweis Pflicht?

Kein Energieausweis ist erforderlich

- bei sehr kleinen Gebäuden bis zu einer maximalen Nutzfläche von 50 Quadratmetern,
- bei einem unter Denkmalschutz stehenden Haus oder
- bei einem "Abrisshaus", das der Käufer oder Eigentümer abreißen möchte.



Das **Energie-Quiz**

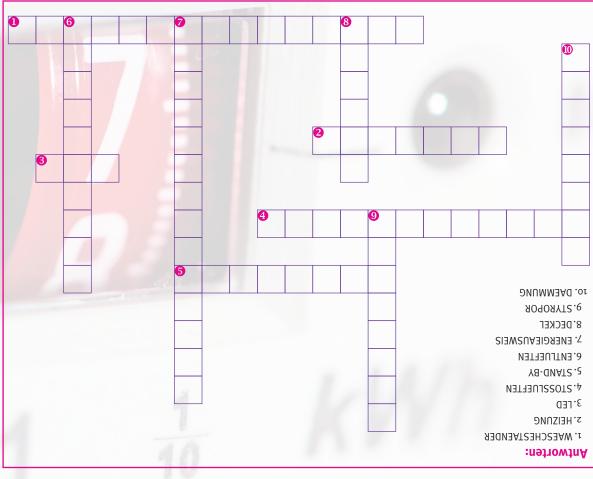
Dass Energiesparen wichtig ist, weiß inzwischen jedes Kind.
Dennoch könnten die meisten von uns mit ein paar einfachen Tipps noch mehr Energie einsparen. Wer sich bewusst ist, wo und wie in seiner Wohnung Energie verbraucht wird, kann den Verbrauch so steuern, dass sowohl die Umwelt als auch der eigene Geldbeutel geschont werden.
Wie ist das bei Ihnen? Wie gut kennen Sie sich beim Thema Energiesparen aus?

Horizontal

- 1. Was ist eine energieneutrale Alternative zum Wäschetrockner?
- 2. Rund 70 Prozent der in Privathaushalten verbrauchten Energie entfallen auf ...
- 3. Welches Leuchtmittel spart am meisten Energie?
- 4. Wie wird im Winter richtig gelüftet?
- 5. Ein Gerät, das weder ein- noch ausgeschaltet ist, läuft auf ...

Vertikal

- 6. Wenn der Heizkörper gluckert, sollte man diesen ...
- 7. Was gibt Eigentümern und Mietern darüber Auskunft, wie sparsam ihre Immobilie ist?
- 8. Wer diesen verwendet, spart bis zu 30 Prozent beim Kochen ...
- 9. Was ist ein häufig verwendeter Dämmstoff?
- Welches ist die effektivste Energiesparmaßnahme bei der Renovierung eines Hauses?



Reiseversicherung bringt Überraschung mit sich

Die Buchung einer Reiseversicherung über Internet brachte für eine Verbraucherin eine unliebsame Überraschung mit sich. Sie wandte sich damit an die Verbraucherzentrale:

Im Internet hatte sie eine mehrtägige Flugreise gebucht. Im Rahmen dieser Buchung wurde ihr der Abschluss einer Reiseversicherung angeboten. Eine Absicherung möglicher Reiserisiken für diese Reise erschien ihr sinnvoll, so dass sie den Abschluss der Versicherung noch während der Buchung der Reise mit einem Klick auf ein "Ja" bestätigte. Zum Glück verlief die Reise für sie und ihre Kinder problemlos, so dass sie die Versicherung nicht in Anspruch nehmen musste. Völlig überraschend erhielt sie jedoch viele Monate nach der Reise Post vom Reiseversicherer. Der wollte nun den Versicherungsbeitrag auch noch für ein ganzes weiteres Jahr von ihr kassieren. Die Verbraucherin konnte sich gar nicht erinnern, überhaupt einen weiteren Reiseversicherungsvertrag abgeschlossen zu haben. Hatte sie auch nicht. Es zeigte sich in diesem Fall etwas, was viele Verbraucher in dieser oder ähnlicher Form erleben: Sie hatten ungewollt nicht nur eine Versicherung für eine bestimmte Reise, sondern für ein ganzes Jahr abgeschlossen. Und das auch noch mit einem Vertrag, der rechtzeitig gekündigt werden muss, damit er sich nicht Jahr für Jahr um weitere 365 Tage verlängert.

Das alles findet sich zwar in den Versicherungsunterlagen wieder, ist aber Ergebnis einer völlig verbraucherunfreundlichen Vertriebslinie. Denn die Zusammenhänge zu erkennen ist in vielen Fällen eher Glückssache. Nach einem langwierigen Reisebuchungsprozess und dem Vergleich vieler Reisemöglichkeiten hat kaum jemand Lust und Interesse, auch noch seitenlange Versicherungsbedingungen zu studieren, die als Link zu lesen sind. Zudem sind die Informationen der Reiseportale dazu oft allenfalls formal ausreichend. Ferner werden die Buchenden oft auch suggestiv gefragt, ob sie auf der Reise abgesichert sein möchten – wer möchte das nicht? – oder fast dazu animiert, den "Sonderpreis" für die angebotene Versicherung zu bezahlen. Solche Fälle zeigen, wie wichtig es gerade bei Versicherungsabschlüssen im Internet ist, genau auf die Vertragsbedingungen zu achten, und wie wesentlich es ist, dass der Vertrieb von Versicherungen sachkundig und umfassend aufklärt. Unzureichend ist es, wenn dies beispielsweise über Reiseportale neben dem Reisegeschäft geschieht.

Wer ist und was macht ein Regulierer?

Eine fast alltäglich gewordene Situation: Nach einem Unwetter gibt es einen Überschwemmungsschaden. Der Keller ist vollgelaufen, das Mauerwerk durchfeuchtet. Der Verbraucher hat nicht nur den richtigen Versicherungsschutz – eine Elementarschadenabsicherung in der Wohngebäudeversicherung –, er handelt auch richtig, indem er direkt nach dem Schaden seinen Versicherer kontaktiert.

den Schaden klein, indem er sofort mit dem Ausschöpfen des Kellers beginnt und den Schaden detailliert mit Fotos und Videos dokumentiert. Der Versicherer hat gleich beim Telefonat mit dem Verbraucher angekündigt, jemanden vorbeizuschicken. Und hier beginnt es oft unscharf zu werden: So bleibt beim Telefonat die Rolle dieses angekündigten Menschen oft unklar. Gerne erweckt der Versicherer den Eindruck, es sei ein unabhängiger Gutachter. Dies ist allenfalls halbrichtig. Denn in sehr vielen Fällen handelt es sich um einen "Regulierer". Dieser wird sich den Schaden anschauen und auf Grund mehr oder weniger umfassender Kenntnisse Aussagen zur Schadenshöhe machen. Möglicherweise wird er sogleich einen Scheck ausstellen in Höhe der angeblichen Schadenssumme. Für Nichtbauexperten ist es sehr schwer zu beurteilen, ob damit die Kosten tatsächlich gedeckt sind. Ein Regulierer arbeitet im Auftrag des Versicherers. Er wird somit der

Sphäre des Versicherers zugeordnet – sei es, dass er dessen Angestellter ist, sei es, dass er Mitarbeiter eines Regulierungs-Unternehmens ist, das vom Versicherer beauftragt worden ist. Es kann sein, dass ein solcher Regulierer auch einmal verbraucherorientiert beurteilt. Er hat jedoch ganz genaue Vorgaben des Versicherers, beispielsweise, nur soundsoviel Prozent der Schadensfälle anzuerkennen oder die Schadenshöhe zu Zudem hält der Versicherungsnehmer drücken. Für Verbraucher heißt das: Zuerst einmal vorsichtig sein. Die Beurteilung des Regulierers ist die Beurteilung des Versicherers, nicht weniger, aber eben auch nicht mehr. Der Regulierer ist kein unabhängiger Gutachter.

Läuft alles zur Zufriedenheit des Verbrauchers, ist das in Ordnung. Wer jedoch mit den Feststellungen des Regulierers unzufrieden ist, kann nach den Bedingungen der Wohngebäudeversicherung ein Sachverständigenverfahren in Gang setzen. Darin benennen Verbraucher und Versicherer je einen Sachverständigen sowie als Oberschiedsrichter einen dritten Experten. Die Feststellungen in diesem Sachverständigenverfahren sind grundsätzlich verbindlich. Allerdings tragen Verbraucher die Kosten für ihren Sachverständigen ganz und die des dritten Gutachters zur Hälfte – es sei denn, der Versicherungstarif sieht hier vor, dass die Kosten vollständig vom Versicherer übernommen werden. Dies ist bei leistungsstarken Versicherungsbedingungen der Fall.

Internetversicherungen: Wirkungsvolle **Absicherung der Gefahren** im Internet?

Im Internet lauern Gefahren – vor allem dann, wenn man aufgrund fehlenden Hintergrundswissens unbewusst einen Fehler macht oder zu leichtfertig mit diesem Medium umgeht. Schon seit einiger Zeit bieten Rechtsschutzversicherungen eine zusätzliche Absicherung für Internetgefahren. Neuerdings gibt es auch einen speziellen Internet-Versicherungsschutz.

Der Versicherungsumfang dieser Internetversicherungen ist recht breit und reicht von Rechtsschutzaspekten bei Verlusten durch Interneteinund -verkäufe und Schäden durch Identitäts- und Zahlungsmitteldatenmissbrauch über die Unterstützung bei Angriffen auf die eigene Persönlichkeit bis hin zu Hilfen bei Datenrettungsaktionen.

Bei allen Internetgefahrenversicherungen fällt jedoch auf, dass es häufig niedrige Höchstgrenzen für finanzielle Hilfen der Versicherer gibt. So mag sich ein Versicherer zwar an Löschkosten reputationsschädigender Daten beteiligen, aber nur bis zu einem Betrag von 100 Euro je Versicherungsfall. Solche Gefahren würden niemanden finanziell ruinieren, so dass dieser Versicherungsaspekt nicht bedeutend ist.

Die Vorgaben an die Versicherungsnehmer sind teilweise sehr detailliert. So können zwar bei Problemen mit Internetkäufen Schäden bis zu etlichen Tausend Euro versichert sein, doch unter der Voraussetzung, dass der Versicherungsnehmer zunächst alle ihm zustehenden Rechte als Käufer nutzt und dann der Versicherer selbst auf eigene Faust ebenfalls erfolglos war. Das kann dauern und wenn beim Ablauf Fehler gemacht werden, ist der Versicherungsschutz gefährdet.

Jenseits von finanziellen Hilfen bieten die Versicherer auch organisatorische Unterstützung. So beim Cyber-Mobbing, wenn der Versicherer einen von ihm gewählten Datenlöscher benennt. Eine solche organisatorische Hilfe kann für Verbraucher, die keine

technischen Experten sind, sinnvoll sein – allerdings unter der Voraussetzung, dass der Versicherer befähigte Dienstleister auswählt. Interessant kann für manchen Verbraucher sein, dass in Bezug auf Online-Geldgeschäfte die schuldhafte Verletzung von Pflichten bis zu einem Schadensbetrag von teilweise 15.000 Euro versichert ist.

Fazit: Internetpolicen betreffen ein für die meisten Menschen immer wichtigeres Lebensfeld, und dieser Ansatz geht durchaus in eine interessante Richtung. Doch sind die Kostenbegrenzungen vielfach zu eng, so dass häufig gar keine bedeutende finanzielle Absicherung gegeben ist. Auch müssen die Versicherer noch zeigen, dass sie tatsächlich mit viel Engagement als Organisationshelfer bereitstehen, wenn es beispielsweise darum geht, Daten zu retten beziehungsweise unliebsame Daten zu löschen.



Tagespolicen – neuer, sinnvoller Trend?

Tagespolicen entwickeln sich zum neuen, großer Trend. Es gibt sie mittlerweile in einer großen Palette: Egal, ob für die Radtour, den Stadionbesuch oder den Volksfestbesuch – in allen Fällen soll ein "Event" abgesichert werden und die Police somit für wenige Stunden Versicherungsschutz bieten. Doch was ist eigentlich damit abgesichert, und wie sinnvoll sind solche Policen? Vielfach soll die Unfallgefahr mit einer solchen Versicherung abgedeckt werden, gerne in einem Paket mit Haftpflichtgefahren und anderen mehr oder weniger großen Risiken. Damit sind jedoch Risiken abgesichert, die Verbraucher sehr häufig

bereits durch bestehende Versiche-

rungen abgedeckt haben: Wer einen

privaten Haftpflichtversicherungs-

vertrag sein Eigen nennt, der ist na-

ins Stadion geht. Wer sich ausrei-

rufsunfähigkeit versichert hat,

türlich auch dann versichert, wenn er

chend bezüglich einer möglichen Be-

eines Unfalles auf der Fahrradtour nicht besonders zu fürchten. Tagespolicen sind dann nicht bedeutsam und kosten nur unnötigerweise Geld, das dann an anderer Stelle für wichtige Policen fehlt.

braucht die finanziellen Folgen auch

Doch können solche Tagespolicen dann sinnvoll sein, wenn ein umfassender Versicherungsschutz bisher fehlt?

Eher nicht. In jedem Fall steht die Wahl eines guten Versicherungsschutz für 365 Tage im Jahr im Vordergrund und nicht nur für die Zeit einer Radtour oder eines Stadion- oder Volksfestbesuchs. Bei einem umfassenden Versicherungsschutz mit den entsprechenden Policen werden die wichtigsten Lebensrisiken versichert wie die private Haftpflicht, die Berufsunfähigkeit, Kinderinvalidität und das Todesfallrisiko. Dabei wird darauf geachtet, dass umfassender Versicherungsschutz mit ausreichen-

den Versicherungssummen besteht. Der Versicherungsschutz bei vielen Tagespolicen berührt gerade mal die Oberfläche und bietet beispielsweise völlig unzureichende Versicherungssummen in der Unfallversicherung. In Tagespolicen wird manchmal auch groß verkündet, es gebe einen Diebstahlschutz, dieser wird dann aber im Kleingedruckten auf den Diebstahl weniger Dingen wie Jacken und Taschen eingeschränkt und dazu auch noch der Tascheninhalt ausklammert.

Fazit: Solche Tagespolicen tragen also nicht dazu bei, dass – so der Werbetext einer dieser Versicherungen – Versicherungsnehmer "unbeschwert feiern" können. Vielmehr sind sie oft nur ein Minischutz und nicht viel mehr als ein Partygag. Sie können von einer umfassenden Versicherungsversorgung wegführen und dazu führen, dass Verbraucher unzureichenden Versicherungsschutz zementieren.

Verbraucherzentrale Bundesverband mahnt Versicherungsunternehmen erfolgreich ab

Allianz muss Geschäftsbedingungen in Darlehensverträgen ändern

Die Allianz-Lebensversicherungs-AG muss ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in Immobiliar-Darlehensverträgen mit Verbrauchern ändern. Wie aus Verbraucherbeschwerden aus dem Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen hervorgeht, enthielten solche Verträge unzulässige Klauseln, die den Anbieter zu einseitigen Zinsanpassungen berechtigen sollten. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat den Versicherer auf Grund der Marktwächtererkenntnisse erfolgreich abgemahnt.

Das für Immobilienfinanzierung zuständige Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Bremen fand durch Prüfung der Verbraucherfälle heraus, dass Teile der AGB in Darlehensverträgen der Allianz Lebensversicherungs-AG Verbraucher unangemessen benachteiligen. Diese sollen den Anbieter berechtigen, abhängig von Faktoren wie Bonität, Wohnort oder Nutzungsart des Grundstücks einseitige Zinsanpassungen vorzunehmen. Verbraucher wurden über die Klauseln zur Konditionsanpassung und damit verbundene Rechtsfolgen nicht gesondert informiert.

Allianz behielt sich nachträgliche Zinserhöhung vor

Die Klauseln räumten der Allianz ein, den in Immobiliar-Darlehensverträgen vereinbarten Zins nachträglich zu erhöhen. Nutzte ein Verbraucher die finanzierte Immobilie nicht mehr selbst, zog von einer nach Ansicht des Anbieters begünstigten in eine nicht begünstigte Region um oder wechselte von einer privilegierten Berufsgruppe in eine andere Berufsgruppe, musste er mit einer Erhöhung des Darlehenszinses rechnen. Diese Zinsanpassungsklauseln sind für den Verbraucher intransparent

und daher unzulässig. "Verwendet ein Anbieter in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Zinsanpassungsklauseln, muss er deren Voraussetzungen so genau beschreiben, dass der Verbraucher beurteilen kann, wann er mit Zinserhöhungen zu rechnen hat", sagt Philipp Rehberg, Teamleiter Marktwächter Finanzen in der Verbraucherzentrale Bremen, "dies war im Fall der beanstandeten Vertragsklauseln nicht geschehen. Die Anpassung war außerdem nur in eine Richtung möglich, während eine Anpassung zugunsten der Verbraucher bei Rückkehr in den begünstigten Status nicht vorgesehen war." Der vzbv mahnte die Allianz daher im Juli 2016 ab. In einer entsprechenden Unterlassungserklärung versichert das Unternehmen jetzt, die Klauseln zukünftig weder zu verwenden noch sich bei bereits abgeschlossenen Darlehensverträgen hierauf zu berufen.

Betroffene Verbraucher finden Rat

Verbraucher, die von Zinserhöhungen aufgrund der unwirksamen AGB-Klauseln betroffen sind, können unter Umständen die von ihnen zu viel gezahlten Zinsen ganz oder teilweise zurückfordern. Sie sollten ihren Fall

daher durch eine Verbraucherzentrale prüfen lassen. Eine Übersicht über nahegelegene Verbraucherzentralen und deren kostengünstiges Beratungsangebot finden sie unter www.verbraucherzentrale.de/beratung

Rechtlicher Hintergrund

AGB sind unwirksam, wenn sie den Vertragspartner des Verwenders unangemessen benachteiligen. Das trifft beispielsweise zu, wenn diese intransparent sind oder rechtliche Grundgedanken verletzen. Nach dem Unterlassungsklagegesetz sind unter anderem der vzbv und die Verbraucherzentralen berechtigt, Unternehmer, die unwirksame Klauseln gegenüber Verbrauchern verwenden, abzumahnen. Der Marktwächter Finanzen wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert. www.marktwaechter.de/finanzen



Vorteile für Arbeitnehmer in Bremen und Bremerhaven

Arbeitnehmer in Bremen und Bremerhaven brauchen für bestimmte Beratungen in der Verbraucherzentrale nur die Hälfte des Beratungsentgelts zu bezahlen. Das gilt für arbeitnehmernahe Themen wie beispielsweise private Altersvorsorge, Riester-Rente, Wohneigentum, bestimmte Versicherungen oder Fonds- und Banksparpläne. Zusätzlich sind auch fast 30 Ratgeber aus diesen Themenbereichen zum halben Preis erhältlich. Ermöglicht werden die erheblichen Preisvorteile durch eine Kooperationsvereinbarung zwischen der Arbeitnehmerkammer und der Verbraucherzentrale Bremen.



Wechsel zum Konto mit gutem Gewissen

Kreditinstitute sind ab sofort verpflichtet, Kunden beim Wechsel der Bankverbindung zu unterstützen. Der Girokontenvergleich der Verbraucherzentrale Bremen bietet Hilfestellung bei der Auswahl des passenden Girokontos bei einer alternativen oder kirchlichen Bank. Seit dem 18. September 2016 müssen Banken Kunden unterstützen, die ihr Girokonto wechseln wollen – so sieht es das neue Zahlungskontengesetz vor. Ein Grund für viele Verbraucher, sich die Kon-

ditionen ihrer Bank genauer anzusehen. Doch außer Kosten für Kontoführung oder Kreditkarte gibt es noch andere Faktoren, die beim Kontowechsel eine Rolle spielen können – zum Beispiel, wie nachhaltig die Hausbank ihr Geschäft betreibt.

"Wer bei seinen Bankgeschäften auf ethische und ökologische Kriterien Wert legt, ist bei den konventionellen Banken an der falschen Adresse. Alternative oder kirchliche Banken dagegen achten darauf, dass Gelder

fürs Klima" bei der Verbraucherzentrale Bremen.

Der Girokontenvergleich der Verbraucherzentrale Bremen bietet Verbrauchern einen Überblick über die Konditionen von vier alternativen und acht kirchlichen Banken bei Onlinekontoführung. Die Übersicht

nicht in ethisch oder ökologisch

bedenkliche Branchen wie die Rüs-

dustrie fließen", sagt Ulrike Brendel,

tungs-, Atom- oder Gentechnikin-

Projektleitung "Gut fürs Geld, gut

Onlinekontoführung. Die Übersicht enthält die Entgelte für die Kontoführung, die Höhe des Dispozinses sowie die Kosten für eine Kreditkarte. Darüber hinaus erfahren Verbraucher, wie viele Bankautomaten ihnen für die kostenlose Bargeldabhebung zur Verfügung stehen.

Viele Banken haben in der jüngsten Vergangenheit ihre Preise erhöht, immer weniger Institute bieten kostenlose Girokonten an. Auch bei den alternativen und kirchlichen Banken lohnt sich ein Preisvergleich: Bei den untersuchten Girokontomodellen reicht die Bandbreite vom kostenlosen Konto bis zu jährlichen Kosten von 72 Euro. "Verbraucher müssen im Vorfeld entscheiden, welche Kriterien bei der Wahl des Girokontos für sie am wichtigsten sind und danach abwägen", sagt Brendel. Eine aktuelle Forsa-Umfrage im Auftrag der Triodos Bank hat ergeben, dass es vielen Menschen in Deutschland wichtig ist, dass ihre Bank transparent und nachhaltig handelt. Ignoriert ein Kreditinstitut soziale und ökologische Belange, steigt laut der Umfrage die Wechselbereitschaft der Kunden.

Weitere Informationen finden Sie hier:

Girokontenvergleich der Verbraucherzentrale Bremen zu alternativen und kirchlichen Banken

www.verbraucherzentrale-bremen.de/mediabig/243732A.pdf

Aktueller Preisvergleich für Girokonten der Stiftung Warentest https://www.test.de/Girokonto-im-Test-5069390-0/

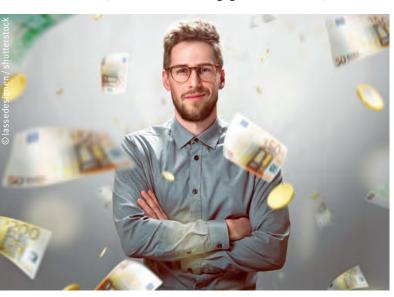
Checkliste der Verbraucherzentrale zum Kontowechsel www.verbraucherzentrale.de/mediabig/126861A.pdf

Aktuelle Forsa-Umfrage der Triodos Bank

www.triodos.de/downloads/Triodos-Bank_Forsa-Umfrage-zu-Kontowechsel.pdf

Das Projekt "Gut fürs Geld, gut fürs Klima" wird gefördert vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit.

http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/gut-fuers-geld-gut-fuers-klima





Herr Dr. Voss, Sie sind ja erst seit dem 1. Juli 2015 Vorsitzender im Verwaltungsrat und kennen seitdem die Verbraucherzentrale Bremen "richtig gut". Was beeindruckt Sie besonders?

Das hohe persönliche Engagement der Beschäftigten – trotz oder gerade aufgrund der engen Finanzspielräume, denen die Verbraucherzentrale unterliegt. Vorstand und MitarbeiterInnen ziehen an einem Strang. Der Betriebsrat versteht sich nicht als Gegenspieler, sondern als Co-Manager. Auch die Zusammenarbeit innerhalb des Verwaltungsrats empfinde ich als äußerst konstruktiv.

Ihr Vorsitz kostet Sie viel Zeit – warum machen Sie diese Arbeit?

Persönlich geht es mir um eine soziale, nachhaltige und nachfrageorientierte Ökonomie, in der die Rechte der Bremer Verbraucher Innen gewahrt sind. Mir ist es ein Anliegen, dass VerbraucherInnen und damit unsere Gesellschaft befähigt werden, möglichst auf Au-

Interview mit **Dr. Tim Voss, Vorsitzender des Verwaltungsrates** der Verbraucherzentrale Bremen

genhöhe mit Betrieben zu handeln und ihre Rechte wahrzunehmen. Dazu möchte ich mit meinem Engagement im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen beitragen.

Sie gehörten zur Auswahlkommission für den neuen Vorstand, Frau Dr. Annabel Oelmann. Was hat sich durch sie geändert? Frau Dr. Oelmann möchte das Angebot und den Service der Verbraucherzentrale Bremen noch weiter ausbauen. Mir gefällt ihr Bestreben im Hinblick auf die Erschließung neuer, junger Zielgruppen – sei es in Form von aufsuchender Beratung auf der heimischen Couch oder mit online-Beratungen, so genannten "Webinaren". Das bedeutet natürlich nicht, dass die "bewährten" Beratungsleistungen und -formen

der Verbraucherzentrale per se in den Hintergrund geraten.

Aus Ihrer Sicht: Was sind die Verbraucherthemen der Zukunft?

Als ein potenzielles Zukunftsthema ist der Finanzsektor zu nennen, etwa der Bereich der Altersvorsorge. Es besteht ein hoher Beratungsbedarf, da Finanzberater teilweise eben nicht gute und passende Produkte verkaufen,

sondern vor allem ihre Vertriebsund Provisionsziele erreichen wollen. Darüber hinaus wollen viele Menschen – sofern sie die Möglichkeit haben – ihr Geld verantwortungsvoll anlegen. Der Markt der so genannten nachhaltigen Geldanlagen ist jedoch unübersichtlich. Hier unterstützt die Verbraucherzentrale ihre KundInnen, richtige Entscheidungen zu treffen. Für die VerbraucherInnen und für die Umwelt.



Die Enge der Finanzlage habe ich ja bereits angedeutet. Und wenngleich die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale alle Hebel in Bewegung setzen, um die Situation weiter zu verbessern, können wir in naher Zukunft nicht von einer Entspannung ausgehen. Dazu bedürfte es auch externem Handeln. Konkret appelliere ich diesbezüglich an die Bremer Politik, ihr finanzielles Engagement für den Verbraucherschutz auszuweiten. Auch die VerbraucherInnen haben die Möglichkeit, zu einer Verbesserung beizutragen – nicht nur durch die Wahrnehmung von Beratungsangeboten, sondern auch über Spenden. Letzteres gilt natürlich auch für verantwortungsvolle Unternehmen.



Hohe Erwartungen an vegetarische und vegane Ersatzprodukte

Zutatenliste wichtiger als Siegel Verbraucher haben hohe Ansprüche an die Inhaltsstoffe und die Kennzeichnung von vegetarischen und veganen Alternativen wie Seitan-Würstchen, Lupinen-Eis oder Tofu-Burger. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen, an der fast 6.000 Verbraucherinnen und Verbraucher teilnahmen. Die Mehrheit der Befragten lehnt Spuren tierischer Bestandteile in den sogenannten Ersatzprodukten ab. Zudem gaben 90 Prozent der Umfrageteilnehmer an, dass sie sich kaum an Siegeln orientieren. Die meisten Verbraucher schauen auf die Zutatenliste. In vegetarischen Lebensmitteln erwarten 99 Prozent der Befragten kein Fleisch, 93 Prozent keinen Fisch und 88 Prozent auch keine Zutaten vom geschlachteten Tier", sagt Annabel Oelmann, Vorstand der Verbraucherzentrale Bremen. Knapp drei Viertel der Umfrageteilnehmer gaben eine überwiegend vegetarische oder vegane Ernährungsweise an. Die Gesamtergebnisse spiegeln also vor allem die Meinung dieser Verbrauchergruppen wider. In Abhängigkeit vom Alterfällt auf, dass sich vor allem jüngere Konsumenten vegan ernähren (55 Prozent der bis 30-jährigen Befragten). Der Anteil der Veganer nimmt in den höheren Altersgruppen immer mehr ab. Die Gründe für den Kauf von Ersatz-

produkten sind vielfältig und unter-

schiedlich nach Ernährungsweise. Die Verbraucherzentralen werden das Resultat der Umfrage zum Anlass nehmen, einen Marktcheck durchzuführen. Dabei sollen vegetarische und vegane Ersatzprodukte besonders im Hinblick auf die Spurenkennzeichnung, ihren Gesundheitswert sowie die Kennzeichnung der Haltungsform bei tierischen Zutaten wie Eiklar analysiert werden. "Wir wollen wissen, ob die Rezepturen die hohen Erwartungen der Verbraucher erfül-

len und die Kennzeichnung aussagekräftig genug ist", sagt Oelmann.

Die Umfrageergebnisse im Einzelnen:

Die überwiegende Mehrheit der Befragten hat schon einmal Fleischersatzprodukte probiert. Nicht nur Veganer (99 Prozent) und Vegetarier (96 Prozent), auch 82 Prozent der Flexitarier und 62 Prozent der Mischköstler haben diese schon gekauft. Am beliebtesten sind bei den Umfra-

satz sowie Milchersatzprodukte.

geteilnehmern Fleisch- und Wurster-

Hauptgründe: Tierschutz, Ethik und Gesundheit

Die wesentlichen Kaufmotive für Alternativprodukte waren Tierschutz (42 Prozent), ethische Gründe (28 Prozent) sowie Gesundheit (11 Prozent). Die Priorität der Beweggründe für den Kauf von Ersatzprodukten unterschied sich jedoch je nach Ernährungsweise stark.

Während Veganer und Vegetarier den Tierschutz (44 bzw. 51 Prozent) und ethische Gründe (36 bzw. 27 Prozent) am wichtigsten fanden, spielte für Flexitarier zusätzlich noch der gesundheitliche Aspekt eine Rolle. Für Mischköstler war die Gesundheit das hauptsächliche Kaufmotiv für Ersatzprodukte.

Mehrheit lehnt tierische Spuren

Die Umfrageteilnehmer wurden auch gefragt, ob ihrer Meinung nach Ersatzprodukte unbeabsichtigte Spuren von tierischen Lebensmitteln wie zum Beispiel Fisch oder Milch enthalten dürften. Zwar stören solche Spuren eine knappe Mehrheit (54 Prozent) der Veganer nicht, bei den Vegetariern ist die Ablehnung jedoch umso deutlicher (74 Prozent). Auch bei Flexitariern und Mischköstlern ist eine deutliche Mehrheit (69 bzw. 60 Prozent) gegen unbeabsichtigte Spuren.

Siegel als Entscheidungshilfe? Fehlanzeige!

Vegane und vegetarische Produkte sind mit einer Vielzahl unterschiedlicher Siegel gekennzeichnet. Doch sind diese tatsächlich eine Entscheidungshilfe? Der Großteil der Befragten orientiert sich kaum an Siegeln. Die Mehrheit zieht die Zutatenliste zu Rate, wenn es um die "inneren Werte" der Ersatzprodukte geht.



Wie bewegt man sich sicher im Internet?

Sobald man sich im digitalen Netz bewegt, hinterlässt man eine Spur – manchmal freiwillig, manchmal merkt man es gar nicht. Daher sollte man sich gut überlegen, welche persönlichen Informationen man von sich preisgeben möchte. Das Netz vergisst nahezu nichts.

Hier ein paar grundsätzliche Tipps, wie Sie Ihre Daten schützen können:

 Bei der Nutzung des Smartphones beispielsweise sollten Sie die Werbung ausschalten. Kontrollieren und korrigieren Sie Ihre Einstellungen so, dass Apps keine Informationen automatisch über Sie weitergeben.

Wie funktioniert das?

- Bei Android unter Google-Einstellungen/Anzeigen – Interessenbezogene Werbung deaktivieren und Werbe-ID zurücksetzen.
- Bei iOS unter Einstellungen/ Datenschutz/Werbung – kein AD-Tracking und AD-ID zurücksetzen.

Eine Anleitung finden Sie auch unter www.checked4you.de.

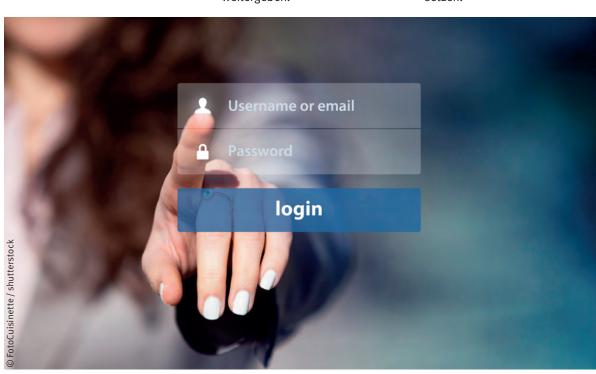
- Des Weiteren ist es wichtig, regelmäßig die Cookies in Smartphone und Rechner zu löschen. Dies kann man auch so einrichten, dass eine automatische Löschung nach jeder Sitzung erfolgt. Helfen kann auch, immer wieder die Suchmaschine zu wechseln. Anbieter wie "Startpage", "DuckduckGo" oder "lxqick" geben keine Daten weiter. Wenn Sie WLAN, Bluetooth oder GPS gerade nicht brauchen, schalten Sie es einfach aus.
- Sofern von Ihnen ein Passwort verlangt wird, sollte es ein sicheres Passwort sein. Ein solches hat mindestens zehn Zeichen, beinhaltet Groß-, Kleinbuchstaben, Zahlen sowie Sonderzeichen. Außerdem sollten Sie es regelmäßig ändern. Damit man das Passwort nicht so leicht vergisst, kann man Merksätze verwenden. Auf keinen Fall sollten Sie Kombinationen verwenden, die leicht nachvollziehbar sind wie zum Beispiel Zahlenfolgen oder Geburtstage von sich selbst oder nahen Angehörigen.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bietet als Merkhilfe für kurze Zeit einen sogenannten Kryptonizer an, der Ihnen bei der einfachen Verschlüsselung und Wiedererkennung Ihres Passwortes helfen kann. Dieser ist individuell und kann bequem am Schlüsselbund getragen werden. Sie können damit jederzeit Ihr Passwort prüfen. Kommen Sie einfach in eine unserer Beratungsstellen und holen Sie sich einen Kryptonizer ab. Eine genaue Beschreibung für eine sichere Verschlüsselung liegt der kleinen Karte bei.

"Big Data! Und ich?" – so heißt eine neue Faltbroschüre der Verbraucherzentralen. Verbraucher finden hier diese und weitere Tipps zum Schutz ihrer Daten.

Information erhalten Sie auch auf unserer Homepage.

Bei Fragen rund um das Thema beraten Sie unsere Expertinnen und Experten am Beratungstelefon (siehe Seite 8).



Teure Schnäppchen – Betrügerische Shops im Internet

Markenschuhe und Elektronikgeräte zu extrem niedrigen Preisen oder begehrte Handtaschen, die in anderen Shops nicht verfügbar sind: Mit scheinbar guten Angeboten versuchen Fake-Shops Verbraucher zum Kauf zu bewegen. Doch ist das Geld erst einmal überwiesen, folgt schnell die Ernüchterung: Statt der bestellten Markenwaren erhalten Verbraucher überhaupt keine Lieferung oder minderwertige Produkte. In manchen Fällen bekommen Verbraucher auch unbestellte Ware zugeschickt, für die sie dann zahlen sollen. Die Betreiber der Shops sind häufig nur schwer zu greifen.

Woran erkenne ich Fake-Shops?

Mit hochwertig wirkenden Bildern und schickem Design geben sich die Shops ein professionelles und seriös wirkendes Aussehen. Auch werden Internetadressen generiert, die denen der Markenhersteller ähneln. Frei erfundene oder unerlaubt kopierte Siegel und Zertifikate sollen Vertrauen schaffen. Auf den ersten Blick sind Fake-Shops schwer zu erkennen.

Unsere Checkliste kann helfen, sich vor betrügerischen Shops zu schützen:

Welche Informationen stehen im Impressum? Ein Blick ins Impressum kann den falschen Shop häufig schnell enttarnen. Fehlt es ganz, ist es unvollständig oder ist dort nur eine Postfachadresse oder eine kostenpflichtige Service-Nummer angegeben, gilt: Finger weg! Denn ohne Impressum ist es bei Beschwerden schwierig, den Vertragspartner zu ermitteln. Auch eine Anzeige oder eine Abmahnung kann ohne ladungs-

fähige Anschrift nicht zugestellt werden.

Welche Bezahlmöglichkeiten gibt es? Werden nur Bezahlmöglichkeiten angeboten, bei denen der Verkäufer vor dem Versand der Ware das Geld erhält, sollte man besser nicht bestellen. Denn bei Vorauskasse oder Sofortüberweisungen ist es schwierig, das Geld zurückzubekommen. Auch von Zahlung und Versand per Nachnahme rät die Verbraucherzentrale ab. Um seriös zu erscheinen, bieten manche Shops zum Schein auch Bezahlen per Lastschrift oder Rechnung an. Wählt man diese Möglichkeiten

aus, sind sie aus "technischen Gründen" plötzlich doch nicht möglich.

 Wie sind allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Produktbeschreibungen gestaltet?

Auf den zweiten Blick können
Produktbeschreibungen und AGB
einen Hinweis auf einen Fake-Shop geben. Enthalten sie viele
Grammatik- und Rechtschreibfehler, kann das auf einen falschen Shop hindeuten. Manche
Unternehmen versuchen auch,
über die AGB den Widerruf auszuschließen oder durch eigene,

willkürliche Regeln einzuschrän-

• Wie bewerten andere Kunden den Shop? Die Erfahrung anderer Verbraucher ist ein wichtiges Indiz für die Seriosität eines Shops. Stutzig werden sollte man, wenn der Shop auf der eigenen Seite auffällig gut bewertet wird und sich keinerlei Kritik findet. Hier kann es hilfreich sein, über Foren oder soziale Medien nach weiteren Meinungen zu suchen.

Was tun, wenn man auf einen Fake-Shop hereingefallen ist?
Rleibt die Lieferung aus oderwird

Bleibt die Lieferung aus oder wird falsche, mangelhafte Ware geliefert, ist man womöglich auf einen Fake-Shop hereingefallen. Reagiert der Händler nicht auf E-Mails oder ist die Seite inzwischen offline, sollten Verbraucher ihre Bank kontaktieren und klären, ob die Zahlung noch rückgängig gemacht werden kann. Darüber hinaus können Verbraucher Strafanzeige bei der Polizei erstatten. Dafür ist es wichtig, Beweise wie eine Bestellbestätigung oder E-Mails des Shops zu sichern.

Weitere Infos rund um das Thema "Fake-Shops" gibt es auf der Internetseite der Verbraucherzentrale: http://www.verbraucherzentrale.de/ so-erkennen-sie-fake-shops-im-internet



Neuer Gesetzesantrag zur Patientenverfügung: Vertretung durch den Partner auch ohne Vollmacht?

Die Länderkammer hat einen Gesetzesantrag beschlossen, nach dem sich Ehe- und Lebenspartner gegenseitig automatisch im Falle einer schweren Erkrankung oder eines Unfalls für eine gewisse Zeit auch ohne das Vorhandensein einer expliziten Vorsorgevollmacht vertreten können. Eingebracht haben den Antrag die Länder Baden-Württemberg, Bayern, muss man derzeit seinen Partner – Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein. Dieser sieht vor, dass

- Ärzte dem Partner gegenüber von ihrer Schweigepflicht entbunden werden,
- für den Partner medizinische Entscheidungen getroffen werden können,
- die ärztliche Aufklärung beim Partner erfolgen kann
- und Verträge vom Partner abgeschlossen werden können.

Viele Partner haben gegenseitig keine Vorsorgevollmacht ausgestellt. Dieser Gesetzesentwurf würde die Einsetzung gerichtlicher Betreuungen vermindern. Allerdings würde auch das Recht auf Selbstentscheidung von Partnern eingeschränkt werden, da die Vertretung automatisch auf den Partner übergehen würde. Wer das nicht möchte, müsste explizit eine andere Verfügung erstel-

len. Zudem ist im Antrag nur vage festgelegt, wie lange die Vertretung dauern könnte.

Die Bundesregierung und der Bundestag müssen sich nun mit diesem Gesetzesantrag beschäftigen. In welche Richtung die Entscheidung gehen wird, ist derzeit noch unklar. Um auf der sicheren Seite zu sein, oder jede andere Person seiner Wahl mit einer Vorsorgevollmacht ausstatten, damit diese Person für die Fälle, in denen man selbst nicht mehr entscheiden kann, entsprechende Entscheidungen treffen kann. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in seinem Urteil vom 6. Juli 2016 (Az: XII ZB 61/16) festgelegt, dass Vorsorgevollmachten und Patientenverfügungen präzise sein müssen. Also muss auch eine Vorsorgevollmacht genau die Themenbereiche benennen, für die der Bevollmächtigte Entscheidungen treffen darf, zum Beispiel Gesundheitsvorsorge, Finanzen, Wohnangelegenheiten, Vertretungen bei Behörden, Gericht, Post, Fernmeldewesen. Auch die Art und Weise zu benennen, wie die Angelegenheiten umgesetzt werden sollen, ist hilfreich.

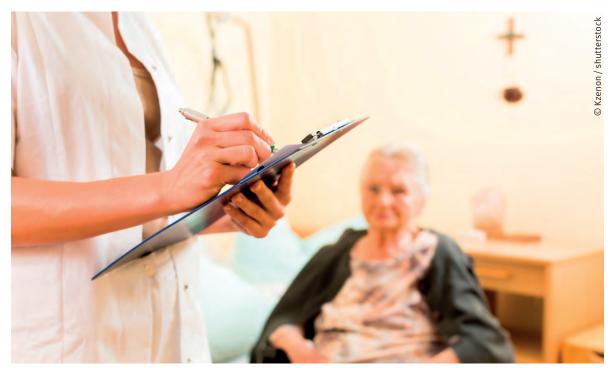
Der BGH hat in der genannten Entscheidung vor allem auf die Präzision von Patientenverfügungen hingewiesen. Allgemeine Aussagen wie

"Ich wünsche einen menschenwürdi- decke), künstliche Beatmung gen Tod" sind nicht ausreichend, um auf dieser Basis Entscheidungen zu treffen, beispielsweise für oder gegen eine künstliche Ernährung. Damit ist es notwendig, dass vorhandene Patientenverfügungen nochmals überprüft werden und die einzelnen gewünschten oder nicht gewünschten Behandlungsmöglichkeiten explizit aufgeführt werden. Dabei ist insbesondere an künstliche Ernährung (durch Vene oder Bauch-

(durch Luftröhre), Wiederbelebung, Schmerztherapie (Bewusstseinsdämpfung, früherer Todeseintritt) sowie grundsätzliche weitere Behandlungen ohne Aussicht auf Behandlungserfolg zu denken. Auch muss möglichst genau beschrieben werden, in welchem gesundheitlichen Zustand diese Festlegungen angewandt werden sollen. Letztlich muss ein Arzt entscheiden, ob weitere lebensverlängernde Be-

handlungen auf Wunsch des Patienten eingestellt werden und damit ein früherer Tod in Kauf genommen wird. Für die behandelnden Ärzte und die Bevollmächtigten ist es hilfreich, die eigenen Wertvorstellungen niederzuschreiben, so dass hierdurch eine zusätzliche Orientierung vorhanden

Die Verbraucherzentrale bietet hierzu Entscheidungshilfen durch Ratgeber und Beratung.





Bonusheft vom Zahnarzt abstempeln lassen

Das neue Jahr hat begonnen und ein weiterer Stempel des Zahnarztes im Bonusheft wird fällig.

Warum ist das so wichtig?

Zahnersatz ist teuer. Seit 2005 bezahlen gesetzliche Krankenkassen nur noch befundbezogene Festzuschüsse im Gegensatz zu dem davor geltenden prozentualen Bezuschussungssystem beim Zahnersatz. Als Grundlage für den Zahnersatz gilt die Diagnose, zum Beispiel ein fehlender Zahn. Daraus wird die Regelversorgung festgelegt. Im genannten Beispiel ist dies eine Brücke. Das Material besteht dabei aus Nichtedelmetall, eine Teilverblendung ist nur im sichtbaren Bereich vorgesehen.

Implantate, Edelmetalllegierung oder Keramik sowie Vollverblendung sind Privatleistungen und werden vom Zuschuss nicht erfasst. Im einfachsten Fall erhält man von der Krankenkasse derzeit einen Zuschuss von 330,13 Euro, unabhängig davon, welche Versorgung der Patient wählt. Die Zuschüsse decken etwa die Hälfte der durchschnittlichen Kosten der Regelversorgung, also der Standardtherapie. Bei geringem Einkommen (Härtefall) wird der Festzuschuss verdoppelt. Das Bonusheft hilft, den Zuschuss zu erhöhen. Zwanzig Prozent mehr, also

396,16 Euro, erhält, wer das Bonus-

hat. Der Zuschuss steigt auf insge-

heft über fünf Jahre lückenlos geführt

samt 130 Prozent, also 429,17 Euro, für diejenigen, die ihr Bonusheft zehn Jahre geführt haben. Auch hier ist wieder auf Lückenlosigkeit zu achten. Fehlt ein Jahr dazwischen, fängt man wieder von vorne an, die Jahre zu zählen.

Um in den Genuss eines möglichst hohen Bonus zu kommen, empfiehlt es sich, wenigstens einmal im Jahr zur Vorsorgeuntersuchung zum Zahnarzt zu gehen und das Bonusheft abstempeln zu lassen. Dabei können auch kleine Probleme erkannt und umgehend zahnschonend behandelt werden. Deshalb sollte an den Termin beim Zahnarzt gleich zu Jahresbeginn gedacht werden.

Pflege im Alter -Welche Möglichkeiten gibt es?

Die Frage, wie eine eventuell notwendig werdende Pflege vor Ort zu gestalten ist, beschäftigt viele Menschen.

Die meisten älteren Pflegebedürftigen werden von Angehörigen gepflegt. Die Pflegekassen bezahlen hierfür je nach Schweregrad das Pflegegeld. Um Angehörige vor Überforderung zu schützen, stehen verschiedene Entlastungsmöglichkeiten bereit wie Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege, Tag- oder Nachtpflege. Auch hierfür sind bestimmte Beträge vorgesehen. Ein ambulanter Pflegedienst kann ebenfalls Entlastung bringen. Der Pflegedienst wird über den Be-

trag der sogenannten Sachleistungen von der Pflegekasse bezahlt. Eine Kombination dieser Leistungen Pflegegeld und Sachleistung – ist möglich und wird anteilig verrechnet. Wird weitere Hilfe benötigt, können Nachbarschaftshilfen in Anspruch genommen werden. Vereine oder Kommunen stellen hierfür Angebote zur Verfügung.

Bei der letzten Gesetzesänderung im Pflegebereich hat der Gesetzgeber auch neuere Wohnformen – wie Pflegewohngemeinschaften – aufgenommen. Auch hierfür gibt es anteilige Finanzierungen.

Auch beim Aufenthalt in Pflegeheimen gibt es Geld von der Pflegekasse, zumindest die "Hotelkosten" (Unterkunft und Essen) und die Investitionskosten sind vom zu Pflegenden zu zahlen.

Für die Pflege zu Hause nehmen osteuropäische Haushaltshilfen an Bedeutung zu. Die legale Möglichkeit, diese Hilfe in Anspruch zu nehmen, ist die Anstellung der Haushaltshilfe. Dabei ist der zu Pflegende deren Arbeitgeber - mit allen Rechten und Verpflichtungen. Einzelne Organisationen kümmern sich um die Vermittlung und übernehmen die Formalitäten mit Behörden. Die Arbeitgeberpflichten müssen trotzdem erfüllt werden. Bei einer Vermittlung über eine Agentur ist die Haushaltshilfe bei einem ausländischen Arbeitgeberangestellt. Diese Agenturist dann der Ansprechpartner.



Zur **Terminvereinbarung** erreichen Sie uns unter:

Beratungsstelle Bremen

Mo bis Do 10-16 Uhr, Fr 10-13 Uhr

0421/160 777

Beratungsstelle Bremerhaven

Mo, Di, Do und Fr 9–12 Uhr, Mo und Mi 14–18 Uhr **0471/26 194**

(Preis abhängig von Ihrem Telefondienstanbieter)

Tipp: Die Nummern sind vormittags teilweise stark nachgefragt. Bei längeren Wartezeiten weichen Sie gerne auf den Nachmittag aus. Oder Sie senden uns eine Mail an info@vz-hb.de mit Ihrer Telefonnummer und Erreichbarkeit, wir rufen sobald wie möglich für eine Terminvereinbarung zurück.

Telefonische Beratung

bieten wir zu folgenden Themen an:

Verbraucherrecht

(Kauf, Reise, Handwerker, Telefon...)

0900 1 77 54 41

Mo bis Do 10-18 Uhr

1,80 € pro Minute aus dem deutschen Festnetz. Mobilfunkpreise abweichend

Geldanlage, Altersvorsorge, Versicherungen, Immobilienfinanzierung

0900 1 77 54 42

Mo bis Do 10-18 Uhr

1,80 € pro Minute aus dem deutschen Festnetz.

Mobilfunkpreise abweichend

Produkte

(Testergebnisse, umweltgerechte Produkte)

0900 1 77 54 43

Mo und Fr 10-14 Uhr

1,80 € pro Minute aus dem deutschen Festnetz.

Mobilfunkpreise abweichend

Ernährung

0421/160 77 54

Di 10-13 Uhr, Do 14-16 Uhr

(Preis abhängig von Ihrem Telefondienstanbieter)

Informationen zu unseren persönlichen Beratungsangeboten finden Sie hier:

http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/beratungsangebote

Interview mit Gabriele Zeugner, Verbraucherzentrale Bremen: **Finanzielle Sicherheit bei Eis und Schnee**



Welche Pflichten haben Hausbesitzer und Mieter bei Frost und glatten Straßen?

Hausbesitzer und Mieter – sofern dies entsprechend im Mietvertrag vereinbart ist – müssen dafür sorgen, dass Zufahrten und Wege geräumt und vereiste Flächen gestreut werden.

Aber wenn ich meiner Räumpflicht nachgekommen bin und trotzdem jemand stürzt? Kommt es trotz geräumter und gestreuter Straße – auf dem Weg zur Arbeit oder auf dem Heimweg – zum Sturz und zu Verletzungen eines Passanten, springt die gesetzliche und/oder private Unfallversicherung ein.

Was passiert, wenn die Schneelast zu groß wird und das Haus-, Garagen- oder Wintergartendach einstürzt?

Dann bleibt nur zu hoffen, dass der Eigentümer auch eine Police für Elementarschäden hat. Denn die Gebäudeversicherung springt in solchen Fällen, auch bei Naturkatastrophen wie Hochwasser, Erdbeben oder Lawinen, NICHT ein.

Wie sieht es aus, wenn sich vom Dach ein Eiszapfen löst und einen Passanten trifft?

Wenn das Haus vom Eigentümer bewohnt wird und dieser durch rechtzeitiges Abschlagen des Eiszapfens den Unfall hätte verhindern können, trägt seine private Haftpflichtversicherung die Kosten.

Wer bezahlt Schäden, die durch geplatzte Wasserrohre entstehen?

Durch gefrierendes Wasser können Rohre platzen und es kann zu Wasserschäden in der Wohnung kommen. In der Regel übernehmen Hausrat- und Wohngebäudeversicherung den Schaden. Allerdings nur dann, wenn:

- 1. dieser spezielle Versicherungsschutz im Vertrag enthalten ist;
- wenn die Rohre rechtzeitig entleert oder abgesperrt worden sind;
- 3. wenn der Wohnraum ausreichend beheizt wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter www.verbraucherzentrale-bremen.de

Verbraucherzentrale Bremen international: **Unterstützung für den Verbraucherschutz in der Türkei**

Die Verbraucherzentrale Bremen setzt sich für den Verbraucherschutz in der Türkei ein: Im Rahmen des Zivilgesellschaftsdialoges zwischen der EU und der Türkei unterstützt die Verbraucherzentrale den Verbraucherschutzverband *TürkoDer.* In mehreren Vorträgen in Hamburg, Istanbul und Izmir hat Annabel Oelmann, Vorstand der Verbraucherzentrale Bremen, die türkischen Kollegen über die wichtigsten Aufgaben des Verbraucherschutzes in Deutschland informiert. Nach dem Besuch einer türkischen Delegation in Hamburg im Mai 2016 beim Projektpartner IFF (Institut für Finanzdienstleistun-

gen e. V.) war Annabel Oelmann noch zweimal in der Türkei, um über die Organisation und die Standards des Verbraucherschutzes in Deutschland zu referieren.

Im Mittelpunkt standen Erfolgsstrategien zur Umsetzung von Standards und die Zusammenarbeit mit Behörden. Außerdem gab Annabel Oelmann Einblick in aktuelle Projekte der Verbraucherzentrale Bremen zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz oder zu ethisch-ökologischen Geldanlagen sowie zu den Marktwächtern der Verbraucherzentralen und des Bundesverbands

Ziel: Verbraucherschutz stärken

"Mit dieser Zusammenarbeit können wir dazu beitragen, die Position des Verbraucherschutzes in der Türkei weiter zu verbessern. Die türkischen Kollegen waren besonders daran interessiert, wie die Lobbyarbeit für Verbraucher in Deutschland funktioniert. Bei meinen Besuchen habe ich sehr interessierte und engagierte Verbraucherschützer kennengelernt", so Annabel Oelmann. Die Organisation *TürkoDer* ist ein ehrenamtlicher Verein, der sich seit 1990 in der Türkei aktiv für den Verbraucherschutz einsetzt.

Licht bringen in den Lampendschungel

Glühbirnen, Halogenlampen, Energiesparlampen oder LEDs: Welche sind nun richtig für Arbeits- oder Wohnräume? "Viele Verbraucher stehen ratlos vor den Regalmetern im Bau- oder Supermarkt", sagt Dr. Annabel Oelmann, Energieexpertin und Vorstand der Verbraucherzentrale Bremen. Die Unterschiede bezüglich Atmosphäre, Helligkeit und Energieverbrauch sind enorm. Hier bieten die Lampenkärtchen eine große Hilfe.

"Die meisten Verbraucher denken in Watt, wenn sie eine Lampe kaufen wollen", berichtet Annabel Oelmann. "60 Watt für den Schreibtisch, 25 Watt für die Tischlampe, damit sind die meisten vertraut." Diese Angaben sind für die neuen Energiesparlampen und LEDs jedoch nur bedingt aussagekräftig: Da sie viel weniger Strom benötigen, erreichen sie die gleiche Helligkeit mit einer viel niedrigeren Wattzahl. "Relevant für die Auswahl des passenden Leuchtmittels sind deshalb mittlerweile zwei andere Angaben", erklärt Annabel Oelmann: "Lumen und Kelvin".

Die Lumen-Zahl ist das Maß für die Helligkeit der Lampe. 700 Lumen entsprechen in etwa der Helligkeit der alten 60-Watt-Glühbirne. Die Kelvin-Angabe hingegen gibt Auskunft über die Lichtfarbe: Lampen mit 2.700 Kelvin leuchten ähnlich wie die herkömmliche Glühbirne warmweiß und sorgen für ein gemütliches Licht zuhause. Tageslichtweiße Lampen mit zirka 6.000 Kelvin erzeugen ein sachliches Licht, das eher für den Arbeitsplatz geeignet ist.

Am wichtigsten ist: Sowohl Energiesparlampen als auch LEDs verbrauchen deutlich weniger Strom als die alten Glühbirnen, zumeist weniger als ein Viertel. Gleichzeitig halten sie deutlich länger. Die Anschaffung lohnt sich also doppelt. Vorsicht ist laut



Oelmann jedoch bei Halogenlampen geboten: Sie benötigen fast genauso viel Energie wie die alten Glühbirnen.

Damit Verbraucher alle Informationen zu den neuen Lampen auch zur Hand haben, wenn sie sie tatsächlich benötigen, gibt es bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale das "Lampenkärtchen", eine praktische Kaufhilfe für unterwegs. Das Kärtchen ist kostenfrei.

Die Eigenbeteiligung für die Energieberatung beträgt 5 Euro. Für einkommensschwache Haushalte mit entsprechendem Nachweis (z. B. BAföG-, Wohngeld-, AsylbLG-, Hartz IV-Bezug) sind die Energieberatungen/ Energie-Checks kostenfrei.

Die Energieberaterinnen und Energieberater der Verbraucherzentrale informieren anbieterunabhängig und individuell.

Mehr Informationen gibt es auf www.vz-hb. de/energieberatung oder unter 0800 – 809 802 400 (kostenfrei). Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

Geschäftsstelle Bremen

Altenweg 4, 28195 Bremen Öffnungszeiten: Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–13 Uhr Telefon: 0421/160 777, Fax: 0421/160 77 80 E-Mail: info@verbraucherzentrale-bremen.de Internet: www.verbraucherzentrale-bremen.de

Bremerhaven

Barkhausenstraße 16, 27568 Bremerhaven Öffnungszeiten: Mo bis Fr 9–12 Uhr, Mo 14–18 Uhr Telefon: 0471/26 194, Fax: 0421/20 7000 E-Mail: infobhv@verbraucherzentrale-bremen.de Internet: www.verbraucherzentrale-bremen.de

IMPRESSUM

Die Verbraucher Zeitung

Regionalseiten 1, 4, 5 und 8: Verbraucherzentrale Bremen e. V., Altenweg 4, 28195 Bremen, Telefon 0421/160777, Fax 0421/1607780, E-Mail info@verbraucherzentrale-bremen.de, Internet: www.verbraucherzentrale-bremen.de V.i.S.d.P.: Dr. Annabel Oelmann, Vorstand Verbraucherzentrale Bremen Redaktion: Regina Aschmann, Dr. Annabel Oelmann, Hartmut Schwarz Autoren: Regina Aschmann, Oliver Brandt, Ulrike Brendel, Gerrit Cegielka, Inse Ewen, Dr. Tim Voss, Gabriele Zeugner

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart, Telefon (07 11) 66 91-10, Fax (07 11) 66 91 50, E-Mail info@vz-bw.de, Internet www.vz-bw.de V.i.S.d.P.: Cornelia Tausch, Vorstand Autoren: Katharina Brugger, Dr. Peter Grieble, Niklaas Haskamp, Sabine Holzäpfel, Vera Hötzel, Niels Nauhauser, Dr. Julia Nill, Dr. Tina Schwenk, Dr. Günter Schwinn, Carolin Traub, Ruth Verena Warth, Julia Woywod-Dorn

Gestaltung, Herstellung, DTP: Bernhard Bausch Druck: Bechtle Druck & Service, Esslingen