



Presse- und Informationsamt
der Bundesregierung

Verbraucherschutz kompakt

– guter Rat in Alltagsfragen



Vorwort	5
I. Erst informieren, dann kaufen	7
I.1 Sichere Lebensmittel	8
Lebensmittel- und Nährwertkennzeichnung	8
Gütesiegel bei Lebensmitteln	14
Lebensmittelkontrollen	15
I.2 Sichere Produkte	18
Geräte- und Produktsicherheitsgesetz	18
Prüfzeichen und Gütesiegel bei Produkten	19
I.3 Angebote im Test	23
Neutrale Tests	23
Stiftung Warentest	23
Verbraucherinfothek	25
Tests und Portale im Internet	25
I.4 Werbung	27
Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	27
Aktionsbündnis gegen Spam	29
Rabatte, Sonderangebote, Preisnachlass	30
II. Kein Tag ohne Vertrag	33
II.1 Was vor und bei Vertragsschluss zu beachten ist	33
Form	33
Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	34
Unterlassungsanspruch bei gesetzeswidrigen Praktiken	35
Vertragsabschluss	35
II.2 „Pacta sunt servanda“ – die Vertragserfüllung	36
Widerruf	36
Rückgaberecht	38

II.3	Probleme bei der Vertragserfüllung	38
	Wenn der Lieferant nicht klingelt	38
	Reklamation bei Sachmängeln – die Gewährleistung	39
	Produkt- und Produzentenhaftung	41
	Rückrufaktion	43
	Gebrauchtwaren	44
	Kauf im Ausland und bei ausländischen Anbietern	44
II.4	Einkaufen im Netz und per Versandhandel	46
	Onlinekauf	46
	Web-Gütesiegel	48
	Auktionen im Netz	48
III.	Wenn's ums Geld geht	51
III.1	Banken und Sparkassen	51
	Das Konto	51
	Rund um Kredite	54
	Die Adresse für Streitfälle: der Ombudsmann	62
	Geldanlagen	63
III.2	Versicherungen	67
	Was versichern?	67
	Der Weg zur Versicherung	73
	Widerruf	74
	Kündigung	78
IV.	Dienst ist Dienst	83
IV.1	Der Handwerker im Haus	83
	Kostenvoranschlag und Auftrag	83
	Verzug und Mängel	85
IV.2	Dienstleistung in Weiß: beim Arzt oder im Krankenhaus	88
	Ärztliche Aufklärung	88
	Arztfehler	89
	Haftung und Beweispflicht	89
	Schieds- und Gutachterstellen	90
	Vom Immunstatus bis zur Schönheitsoperation	90

V.	Daten schützen und sichern	93
	Datenschutz fängt im Kopf an	93
	Geizen Sie mit Ihren Daten!	94
	Machenschaften per Mausclick	95
	Clevere Konfiguration und sichere Software	96
	Onlinebanking	98
VI.	Recht haben, Recht bekommen	101
	Schieds- und Vermittlungsverfahren	101
	Rechtsberatung durch den Anwalt	102
	Beratungshilfe	103
	Prozesskostenhilfe	104
VII.	Adressverzeichnis	106

Vorwort

Ob aggressives Telefonmarketing, Internet-Betrug oder Gammelfleisch – die Verbraucherinnen und Verbraucher müssen auf der Hut sein, die Falschspieler sterben nicht aus. Doch keiner muss sich Mängel, Belästigungen und Betrügereien gefallen lassen. Kein Kunde ist einem Händler oder Anbieter rechtlos ausgeliefert. Es gibt Gesetze, es gibt Rechte, es gibt Richtlinien, die Verbraucherschutz-Standards festschreiben und die die Unternehmen in die Verantwortung nehmen. Doch müssen die Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Rechte und Möglichkeiten auch kennen und nutzen.

Moderne Verbraucherpolitik zielt darauf, den Verbraucherinnen und Verbrauchern eigenverantwortliche und selbstständige Entscheidungen zu ermöglichen und die Rahmenbedingungen hierfür zu gewährleisten. Wer seine Wahl- und Entscheidungsfreiheit nutzt, findet zu seinem eigenen Vorteil die leistungsfähigsten Anbieter und fördert so auch Wettbewerb, Innovation und Fortschritt. Unser marktwirtschaftliches System, das auf dem Interessenausgleich am Markt aufbaut, lebt davon.

Die Broschüre will ein praktischer Leitfaden im Alltag sein. Sie informiert über die wichtigsten Punkte, auf die es bei Kauf, Auftragserteilung oder Bestellung zu achten gilt. Sie kann aufgrund der Breite der Thematik inhaltlich nicht abschließend sein. Hinweise auf weiterführende Informationen im Text und im Anhang sollen zusätzlich helfen.

Hinweis der Redaktion:

Aus Gründen der Leserlichkeit wurde darauf verzichtet, bei Personennennungen stets beide Geschlechter zu erwähnen. Die Nennung beider Geschlechter beschränkt sich – dem Adressatenkreis entsprechend – auf die Verbraucherinnen und Verbraucher.



I.

Erst informieren, dann kaufen

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

Um die Verbraucherinnen und Verbraucher wirkungsvoll zu schützen und sie in die Lage zu versetzen, sich zu informieren, hat der Gesetzgeber in den vergangenen Jahren die Rechte der Verbraucher ausgeweitet. Außerdem wurden neben Kontroll-, Zulassungs- und Registriersystemen auch Kennzeichnungs- und Informationspflichten eingeführt.

Zusätzliche Produktinformation geben auch Gütesiegel oder Prüfzeichen. Diese Zeichen werden von der Wirtschaft zur Förderung des Absatzes eingesetzt. Denn sie dienen dazu, Produkte oder auch Dienstleistungen auf dem Markt herauszustellen und voneinander abzugrenzen. Die Zeichengeber heben Merkmale des Produkts/der Dienstleistung oder der Produktionsweise hervor, denen sie eine besondere Wertschätzung bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern zumessen. Es existieren schätzungsweise 1000 Zeichen, die eine bestimmte Qualität herausstellen wollen. Dabei können so unterschiedliche Fragen wie Herkunft, Gesundheits- oder Umweltkriterien oder Sozial- und Sicherheitsaspekte eine Rolle spielen.

Neben diesen privatwirtschaftlichen Kennzeichen gibt es auch solche, die in Rechtsvorschriften geregelt sind und damit einer behördlichen Kontrolle unterliegen. Es handelt sich dabei sowohl um Pflichtkennzeichnungen (z. B. die CE-Kennzeichnung) als auch um freiwillige Zeichen wie das deutsche GS-Zeichen. Sie sollen bestätigen, dass ein Produkt die in den Rechtsvorschriften vorgegebenen Bestimmungen einhält.

Träger eines privatwirtschaftlichen Gütezeichens ist in der Regel eine Gütergemeinschaft, in der sich Hersteller gleichartiger Produkte zusammenschließen. Sie legen Qualitätsanforderungen für die Vergabe eines Zeichens fest und bestimmen das Aussehen. Die Gütesicherung aufseiten der Wirtschaft wird insbesondere vom „RAL – Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung“ wahrgenommen.

Die meisten Waren- und Produktzeichen und deren Aussagekraft können unter www.label-online.de oder www.guetesiegel.de eingesehen werden.

I.1 Sichere Lebensmittel

Zu den Grundprinzipien des Lebensmittelrechts gehören neben dem Schutz der Gesundheit und der Lebensmittelkontrolle auf allen Stufen 1. der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Täuschung sowie 2. deren sachgerechte Information. Diesen zwei Zielen dienen die Vorschriften über die Kennzeichnung von Lebensmitteln.

Lebensmittel- und Nährwertkennzeichnung

Wohl kaum jemand stellt heute seine Butter noch selbst her. Und das gilt für viele weitere Lebensmittel. Das meiste, was wir zu uns nehmen, wird in Fertigpackungen angeboten. Das bedeutet, die Lebensmittel wurden abgepackt und verschlossen, ohne dass der Käufer einen Blick darauf werfen konnte. Damit die Kunden sich über das jeweilige Lebensmittel informieren können, müssen Herstellerbetriebe und Händler die Vorschriften der Lebensmittelkennzeichnungsverordnung (LMKV) einhalten. Darin sind folgende Angaben aufgeführt, die

grundsätzlich auf jeder Fertigpackung in der ganzen EU stehen müssen:

1. Verkehrsbezeichnung (Name des Lebensmittels),
2. Zutaten, aufgelistet nach Gewicht in absteigender Reihenfolge; auch Zusatzstoffe müssen angegeben werden,
3. Mindesthaltbarkeitsdatum (leicht verderbliche Lebensmittel sind mit einem Verbrauchsdatum zu kennzeichnen),
4. Name und Anschrift des Herstellers, Verpackers oder Verkäufers.

Bei zahlreichen Lebensmitteln auf dem deutschen Markt sind außerdem Nährwertangaben (z. B. Angabe des Energie-/Kaloriengehalts (Brennwert), Angabe des Gehalts an Fett, Kohlenhydraten, Eiweiß) zu finden. Nach den geltenden Rechtsvorschriften sind bei Lebensmitteln des allgemeinen Verzehrs derartige Informationen jedoch im Grundsatz freiwillig. Die Nährwertkennzeichnung von Lebensmitteln ist in der Nährwert-Kennzeichnungsverordnung (NKV) geregelt und muss in festgelegter Art und Weise erfolgen.

Nährwert- und gesundheitsbezogene Aussagen über Lebensmittel

Von Herstellern werden immer häufiger freiwillig zusätzliche nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben auf Lebensmitteletiketten oder -verpackungen oder in der Werbung gemacht. Beispiel: „hoher Ballaststoffgehalt“ oder „Kalzium stärkt die Knochen.“

Deswegen legt die europäische Verordnung über nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben, die im Januar 2007 in Kraft getreten ist, EU-weit einheitliche und verbindliche Kriterien für Angaben dieser Art fest. Sie soll den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Irreführung und Täuschung sicherstellen und die Verbraucherinformation verbessern. Wenn ein Lebensmittel mit nährwert- und gesundheitsbezogenen Angaben beworben wird, muss sich der Käufer darauf verlassen können, dass diese Aussagen wahr und zutreffend sind und durch wissenschaftliche Daten gestützt werden. Nur dann haben solche Angaben tatsächlich einen Informationswert für Verbraucherinnen und Verbraucher und können bei der Lebensmittelauswahl im Sinne einer gesunden und ausgewogenen Ernährung von Nutzen sein. Außerdem schreibt die Verordnung vor, dass immer auch eine Nährwerttabelle auf dem Etikett abgebildet ist, wenn solche Aussagen gemacht werden.

Produktspezifische Kennzeichnungsvorschriften

Zu den allgemeinen Bestimmungen kommen für viele Lebensmittelgruppen, z. B. für Milch, Eier, Fruchtsaft, Käse oder Konfitüren, produktspezifische Kennzeichnungsvorschriften hinzu.

Vermarktungsnormen für Eier

Jedes Ei der Güteklasse A sowie alle auf Wochenmärkten angebotenen Eier müssen einen Stempel tragen, aus dem sich die Art der Haltung, der Herkunftsstaat und die Betriebsnummer ergeben. Dieser Erzeugercode schlüsselt sich wie folgt auf:

1. Haltungsform
2. Herkunftsland: zwei Buchstaben (ISO-Code) für den Staat
3. Identifizierung des Betriebs: Jeder Mitgliedstaat hat ein System eingerichtet, mit dessen Hilfe den zu registrierenden Betrieben eine individuelle Nummer zugewiesen wird. Es können weitere Stellen angefügt werden, um einzelne Bestände/Ställe zu identifizieren. In Deutschland kennzeichnen die ersten zwei Stellen der Betriebsnummer dabei jeweils das Bundesland, in dem der Betrieb liegt. Die dritte bis sechste Stelle identifizieren den Betrieb. Die siebte und letzte Ziffer steht für den Stall.

Haltungsform

- 0 = Ökologisches Erzeugnis
- 1 = Freilandhaltung
- 2 = Bodenhaltung
- 3 = Käfighaltung

Herkunftsland (z. B.)

- AT = Österreich
- BE = Belgien
- DE = Deutschland
- NL = Niederlande



Betriebs- und Stallnummer

Weitere Vorschriften zum Vertrieb von Lebensmitteln sind im deutschen Lebens- und Futtermittelgesetzbuch enthalten.

Vermarktungsnormen für Obst und Gemüse

Vermarktungsnormen helfen, sich auch im Angebot von Obst und Gemüse zu orientieren. Es kommen nur Lebensmittel auf den Markt, die diesen Normen entsprechen. In ihnen werden je nach Beschaffenheit des Erzeugnisses bis zu drei Klassen unterschieden: Extra (Spitzenqualität), I (gute Qualität) und II (marktfähige Qualität). Die Klassen unterscheiden sich bei Obst und Gemüse in ihren Ansprüchen an Frische, Farbe, Schalenbeschaffenheit, Form und ggf. Größe. Die äußere Beschaffenheit ist eng mit inneren Merkmalen wie dem sortentypischen Geschmack verbunden. Darüber hinaus müssen die Erzeugnisse aller Klassen Mindesteigenschaften einhalten, die die Verzehrbarekeit gewährleisten. Die Vermarktungsnormen sind in allen Mitgliedstaaten der EU gleich. Sie gelten für die wichtigsten Obst- und Gemüsearten und auf allen Handelsstufen.

Barcode

Keinerlei lebensmittelrechtliche Bedeutung hat der Bar- oder Strichcode, der sich auf vielen Fertigartikeln findet. Er wurde vom Handel eingeführt, um Waren elektronisch zu erfassen. Dies erleichtert nicht nur die Preiseingabe an den Kassen, sondern auch die Disposition von Waren.

Kennzeichnung gentechnisch veränderter Produkte

Entsprechend einer EU-Verordnung aus dem Jahr 2004 müssen Verpackungen zusätzliche Hinweise geben,

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

Nicht kennzeichnungspflichtig sind Anteile in der EU zugelassener gentechnisch veränderter Organismen bis zu einem Schwellenwert von 0,9 Prozent,

- wenn die GVO-Beimischungen zufällig und unbeabsichtigt in das Produkt gelangt sind oder
- wenn der betreffende Hersteller nachweisen kann, dass die GVO-Anteile technisch unvermeidbar sind und er sich um „gentechnikfreie“ Rohstoffe bemüht hat (etwa durch Vorlage von Zertifikaten).

Allergene in verpackten Lebensmitteln

Seit dem 25. November 2005 müssen auf dem Etikett von Lebensmitteln auch bestimmte Zutaten, die allergische oder andere Unverträglichkeitsreaktionen auslösen können, besonders gekennzeichnet werden. Damit wird der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher, die an Allergien oder anderen Unverträglichkeitsreaktionen leiden, erheblich verbessert. Auch dies gilt EU-weit.

Die Verwendung der betreffenden Stoffe muss sich entweder aus der Zutatenliste oder aus dem Namen des Lebensmittels ergeben. Es handelt sich um folgende Zutaten sowie daraus hergestellte Erzeugnisse: glutenhaltiges Getreide, Krebstiere, Eier, Fisch, Erdnüsse, Soja, Milch, Schalenfrüchte wie Mandeln oder Haselnüsse, Sellerie, Senf und Sesamsamen. Auch Schwefeldioxid und Sulfite in einer Konzentration von mehr als 10 mg/kg sind anzugeben.

Lose Lebensmittel

Für Fleisch und Fisch gibt es besondere Kennzeichnungspflichten, um sich über die Herkunft der Ware und die Art und Weise ihrer Herstellung informieren zu können. Beispiel Rindfleisch:

Seit der BSE-Krise sind die Kennzeichnungspflichten stark verschärft. Es ist stets nachvollziehbar, wo die Tiere, von denen das Fleisch stammt, geboren, gemästet, geschlachtet und zerlegt wurden. Dies machen die individuelle Kennzeichnung jedes Tieres mit zwei Ohrmarken, später mit Schlachtnummern und die Dokumentation der weiteren Nutzung auf allen Vermarktungsstufen möglich. Seit dem 1. Januar 2002 sind in jedem EU-Mitgliedstaat folgende Angaben zur Herkunft des Rindfleisches auf dem Etikett vorgeschrieben:

- die Referenznummer: das ist die Kennnummer des Tieres, von dem das Fleisch stammt oder die Kennnummer einer Gruppe von Tieren (Charge).
- „geboren in ...“, „gemästet in ...“, „geschlachtet in ...“: Name des EU-Mitgliedstaates oder des Drittlandes. Falls Geburt, Mast und Schlachtung in ausschließlich einem Mitgliedstaat stattfinden, ist auch die Angabe des Namens des EU-Mitgliedstaates unter „Herkunft“ möglich.
- „zerlegt in ...“: Name des EU-Mitgliedstaates oder des Drittlandes,
- die europäische Zulassungsnummer oder die nationale Registriernummer des Schlachtbetriebs,
- die europäischen Zulassungsnummern der Zerlegebetriebe oder die nationalen Registriernummern bzw. Namen und Anschriften der Zerlegebetriebe.

Die Etikettierungsvorschriften beziehen sich auf frisches, gekühltes und gefrorenes Rindfleisch sowie Hackfleisch. Verarbeitungserzeugnisse fallen nicht unter die Etikettierungspflicht.

Gütesiegel bei Lebensmitteln

Gütesiegel oder Gütezeichen versprechen besondere Eigenschaften von Lebensmitteln. Staatlich normiert ist das 2001 eingeführte Bio-Siegel.

Das Bio-Siegel

Lebensmittel, die das sechseckige Bio-Siegel tragen, zeichnen sich durch ihre ökologische Herkunft und tiergerechte Haltung aus. Um sicherzustellen, dass das, was sich „bio“ nennt, auch wirklich über hohe ökologische Qualität verfügt,

hat die Europäische Union 1991 Standards für biologische Lebensmittel festgeschrieben. Das sechseckige staatliche Bio-Siegel darf nur dann verwendet werden, wenn bei der Produktion die Bestimmungen der EG-Öko-Verordnung eingehalten werden, d. h. insbesondere: keine Bestrahlung, keine Verwendung gentechnisch veränderter Organismen, Verzicht auf Pflanzenschutz mit chemisch-synthetischen

Mitteln sowie auf leicht lösliche, mineralische Dünger. Außerdem fordert die EG-Öko-Verordnung:

- abwechslungsreiche, weite Fruchtfolgen,
- flächengebundene, artgerechte Tierhaltung,
- Fütterung mit ökologisch produzierten Futtermitteln ohne Zusatz von Antibiotika und Leistungsförderern.

Ein dichtes Netz an laufenden Kontrollmaßnahmen sichert auf jeder Ebene die Einhaltung der strengen Qualitätsstandards für Ökoprodukte. Alle Erzeugungs- und Verarbeitungsstufen bis hin zur endgültigen Verpackung sind hierin einbezogen.

Entsprechend kann über die Codenummer auf Biolebensmitteln die zuständige Kontrollstelle ermittelt und somit zurückverfolgt werden, woher die Zutaten stammen. Auch die Kontrollstellen selbst unterliegen einer regelmäßigen staatlichen Kontrolle.



Auch Ökolebensmittel, die nicht aus Deutschland oder der Europäischen Union, sondern aus sogenannten Drittländern stammen, müssen – wenn sie auf dem EU-Markt angeboten werden – die Anforderungen der EG-Öko-Verordnung erfüllen und dementsprechend kontrolliert werden.

Für weitere Informationen siehe www.bio-siegel.de

Lebensmittelkontrollen

Zahlreiche Stellen wirken daran mit, unsere Lebensmittel sicherer zu machen. Durch regelmäßige Kontrollen und gezielte Probenahmen sorgen die zuständigen kommunalen Behörden ebenso für den gesundheitlichen Verbraucherschutz wie die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung und das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit, das in Zusammenarbeit mit den Bundesländern Untersuchungs- und Kontrollprogramme entwirft.

Die amtliche Lebensmittelüberwachung

Grundsätzlich überwachen die Bundesländer die Lebensmittel in Deutschland. Dies geschieht konkret über die zuständigen Stellen für Lebensmittelüberwachung und die Veterinärämter in den Städten und Landkreisen. Bei der Etikettierung von Rindfleisch und der Einfuhr einiger Produkte aus Drittländern übernimmt auch die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE) bestimmte Kontrollaufgaben.

Betriebe, die Lebensmittel, „Bedarfsgegenstände“ (also z. B. Lebensmittelverpackung, Textilien, Geschirr, Spielwaren) oder kosmetische Mittel herstellen, verarbeiten oder verkaufen, werden regelmäßig kontrolliert. Dies gilt auch für die Gastronomie. Wie häufig welcher Betrieb überprüft wird, hängt dabei von der Höhe des Sicherheitsrisikos ab. Weitere Kriterien sind

- Art und Produktionsumfang des Betriebes,
- Erfahrungen mit der Eigenkontrolle des Betriebes,
- Art und Herkunft der Erzeugnisse (insbesondere ihre Haltbarkeit),
- Produkt-, Produktions- und Personalhygiene,

- Qualifikation und Anzahl des Betriebspersonals,
- Verzehr der Erzeugnisse durch empfindliche Personengruppen sowie
- Art und Anzahl der Verstöße des Betriebes gegen Rechtsvorschriften in der Vergangenheit.

Treten akute Probleme auf, so erfolgen umgehend Kontrollen. Insgesamt rund 400 000 Proben jährlich werden in den Laboren der Bundesländer untersucht. Verstößt ein Unternehmen gegen bestehende Vorschriften, werden die Produkte beanstandet und, wenn die Gesundheit der Verbraucher gefährdet ist, aus dem Handel entfernt. Auch Geld- und Freiheitsstrafen sind nach dem Lebens- und Futtermittelgesetzbuch sowie dem Strafgesetzbuch möglich.

Die Eigenkontrollen der Wirtschaft

Ein hoher Stellenwert bei der Überwachung von Lebensmitteln kommt der Eigenkontrolle der Wirtschaft zu. Unternehmen, die Lebensmittel herstellen, bearbeiten und verkaufen, sind dazu verpflichtet, durch eigene Kontrollen die Qualität der verwendeten Rohstoffe zu dokumentieren. Ferner führen alle Betriebe darüber Buch, von wem sie Lebensmittel und Zutaten bezogen und an wen sie diese weiterverkauft haben. Finden sich also etwa in einer Palette Joghurt gesundheitsgefährdende Schadstoffe, so kann innerhalb kurzer Zeit nachvollzogen werden, an welcher Stelle eine Verunreinigung stattgefunden hat: etwa bei der Herstellung der Milch, der Fermentation zu Joghurt, bei der Abfüllung oder der Lagerung. Ihre Eigenkontrollen müssen die Betriebe schriftlich festhalten, sodass der amtlichen Lebensmittelüberwachung diese Unterlagen für eine „Kontrolle der Kontrolle“ zur Verfügung stehen.

Zusätzliche Kontrollprogramme

Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) arbeitet den Nationalen Rückstandskontrollplan aus. Er zielt auf die Kontrolle der Tierbestände, der Schlachtbetriebe und der Betriebe, die noch unverarbeitete Roherzeugnisse erhalten, z. B. Milch, Eier, Honig oder Wild.

Das Lebensmittel-Monitoring ist ein System wiederholter repräsentativer Messungen und Bewertungen. Dabei geht es um den Gehalt unerwünschter Stoffe wie etwa Pflanzenschutzmittel oder Schwermetalle in und auf Lebensmitteln.

Für jedes Jahr legen das BVL und die Bundesländer einen bestimmten Warenkorb fest, in dem die Lebensmittel geführt werden, die zu untersuchen sind.

Zudem stimmt das BVL jährlich mit den Bundesländern einen bundesweiten Überwachungsplan ab. Mit diesem Plan wird länderübergreifenden Fragen nachgegangen und überprüft, ob bestimmte Lebensmittel, Kosmetika oder Bedarfsgegenstände die Anforderungen des Lebensmittelrechts erfüllen. Im Jahre 2006 haben die zuständigen Überwachungsbehörden im Rahmen des bundesweiten Überwachungsplans rund 2 300 Betriebsüberprüfungen und 14 400 Erzeugniskontrollen vorgenommen.

Tipp:

Sollten Sie Hinweise darauf haben, dass in Betrieben, die Lebensmittel herstellen, verarbeiten oder verkaufen, Mängel in der Hygiene bestehen oder Lebensmittel falsch ausgezeichnet oder zusammengesetzt sind, so sollten Sie die örtliche Lebensmittelüberwachung informieren.

Auch wenn Sie ein Lebensmittel gekauft haben, das sich vor Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums bzw. Verbrauchsdatums als verdorben herausstellt oder das sonstige Mängel aufweist, können Sie die örtliche Lebensmittelkontrolle einschalten. Welche Stelle hierfür zuständig ist, erfahren Sie bei Ihrer Stadtverwaltung.

Fragen rund um Lebensmittel können auch jederzeit an das Internetforum „Was wir essen“ gerichtet werden: www.was-wir-essen.de

Verbraucherinformationsgesetz

Das Radio meldet, dass erneut „Gammelfleisch“ gefunden worden sei. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher wollen mehr wissen.

In Fällen wie diesen wird ein neues Verbraucherinformationsgesetz des Bundes weiterhelfen. Ziel der Bundesregierung ist es, dass die Behörden von sich aus bei Missständen die ihnen vorliegenden Informationen an die Öffentlichkeit weitergeben können. Außerdem sollen die Konsumentinnen und Konsumenten einen auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Anspruch auf Information erhalten. Mit dem Gesetz will die Bundesregierung die Verbraucherinformation nicht nur bei Gesundheitsgefahren durch Lebensmittel, Bedarfsgegenstände und Kosmetika verbessern. Mehr Information soll es auch geben bei Verstößen gegen das Lebensmittelrecht oder bei ekelregender Ware. Denn nur wer informiert ist, kann als mündige Verbraucherin bzw. mündiger Verbraucher agieren.

I.2 Sichere Produkte

Geräte- und Produktsicherheitsgesetz

Wer eine Kaffeemaschine kauft, geht davon aus, dass diese nichts anderes als wohlschmeckenden Kaffee produziert. Damit dies wirklich so ist und keine Gefahren von diesem wie anderen elektrischen Geräten ausgehen, gibt es das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG). Es schreibt vor, dass technische Gegenstände nur dann auf den Markt kommen können, wenn sie sicher sind. Außerdem gelten für Herstellerbetriebe und Händler umfassende Informations-

und Identifikationspflichten. Jedes Produkt muss grundsätzlich eindeutig seinem Hersteller, dessen Bevollmächtigtem oder dem Importeur zuzuordnen sein. Außerdem muss die Verbraucherin oder der Verbraucher über alle Gefährdungen der persönlichen Sicherheit, die sich aus dem Gebrauch oder der vernünftigerweise vorhersehbaren Fehlanwendung ergeben, hinreichend aufgeklärt werden. Produkte, die Sicherheitsmängel aufweisen, sind grundsätzlich vom Markt zu nehmen.

Verschiedene nationale und internationale Kennzeichnungen zeigen an, dass ein Produkt sicher ist.

Prüfzeichen und Gütesiegel bei Produkten

Geprüfte Sicherheit – GS

Produkte, die das Zeichen „GS“ (Geprüfte Sicherheit) tragen, können guten Gewissens gekauft werden. Denn ein so gekennzeichnetes Gerät erfüllt die Anforderungen des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes. Das GS-Zeichen findet sich u. a. auf Maschinen, Handwerks- und Spielzeug, Elektro- und Haushaltsgeräten. Um das Label nutzen zu dürfen, muss



der Hersteller das Produkt bei einer staatlich zugelassenen Prüfstelle wie z. B. den Technischen Überwachungsvereinen (TÜV) oder dem Verband der Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik (VDE) testen lassen. Zusätzlich muss er sich einer Fertigungskontrolle durch diese Stelle unterwerfen. Regelmäßige Kontrollen sowie eine zeitliche Befristung der Zuerkennung des GS-Zeichens sollen darüber hinaus die Sicherheit des Produkts dauerhaft gewährleisten. Das GS-Zeichen ist das einzig gesetzlich geregelte Prüfzeichen für Produktsicherheit in Europa.

VDE-Zeichen

Ein weiteres Signet, das speziell in der Elektrotechnik Produktsicherheit gewährleistet, ist das VDE-Zeichen. Der VDE prüft Elektrogeräte u. a. auf Sicherheit und elektromagnetische Verträglichkeit. In jährlich 16 000 Prüfungen testet der VDE neben IT- und Medizintechnik auch Kabel und Leitungen.

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

Wenn das Gerät die Tests besteht, berechtigt das den herstellenden Betrieb, alle gleichartigen Produkte aus dem eigenen Haus mit dem VDE-Zeichen zu versehen. D. h.: Die Verantwortung für eine VDE-gerechte Serie trägt also der Hersteller.

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

Das EU-Energielabel

Knapp ein Drittel des Endenergieverbrauchs entfällt auf die Privathaushalte. Zu den größten Energiefressern gehören dort Elektrogroßgeräte – die „weiße Ware“. Sie macht ca. 30 Prozent des gesamten Haushaltsstromverbrauchs in Deutschland aus.

Deswegen müssen seit 1998 bestimmte elektrische Haushaltsgroßgeräte, nämlich Kühlschränke, Wasch- und Spülmaschinen, Trockner, Backöfen, Lampen und Raumklimageräte, im Handel mit einem Energieverbrauchsetikett, auch EU-Label



genannt, versehen werden. Grundlage ist eine EU-Richtlinie und die darauf basierende Energieverbrauchskennzeichnungsverordnung (EnVKV).

Das Energielabel enthält wichtige energie- und umweltrelevante Angaben. Der Kunde wird z. B. informiert über die Geräuschentwicklung, den Strom- und Wasserverbrauch, aber auch über Gebrauchseigenschaften wie z. B. die Wasch- oder Schleuderwirkung.

Die Geräte werden in sieben Energieeffizienz-Klassen (A++ bis G) eingeteilt. Dabei steht „A++“ für einen besonders sparsamen und „G“ für einen sehr hohen Energieverbrauch. Die Klassen sind jeweils auch farblich eindeutig zu erkennen. Verbraucher können die Geräte damit auch ohne großes technisches Verständnis vergleichen. Weitere Informationen unter www.eu-label.de

CE-Kennzeichnung

Die CE-Kennzeichnung ist von ihrer ursprünglichen Konzeption primär als europäisches „Freiverkehrszeichen“ und weniger als Verbraucherschutzzeichen angelegt. Sie symbolisiert, dass ein Produkt europäisch harmonisiert ist und somit frei im Binnenmarkt vermarktet werden darf. Es handelt sich dabei um eine Pflichtkennzeichnung, mit der der Hersteller bescheinigt, dass sein Produkt alle einschlägigen Binnenmarktrichtlinien einhält. Die Einschaltung einer unabhängigen Prüfstelle ist dabei meistens nicht erforderlich.

Die inhaltliche Aussage der CE-Kennzeichnung kann sehr vielfältig sein. Sie bezieht sich auch nicht in jedem Fall auf die Sicherheit des Produkts. So kann es beispielsweise sein, dass ein Produkt das CE-Zeichen ausschließlich deshalb trägt, weil es Anforderungen hinsichtlich Energieeffizienz oder elektromagnetischer Verträglichkeit erfüllt.



Blauer Engel und Euroblume

Mehr und mehr spielen Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit sowie Energieverbrauch von Produkten bei der Kaufentscheidung eine Rolle. Der Klassiker unter den Umweltlabeln ist der Blaue Engel. Er ist die erste und älteste Umweltschutz-Kennzeichnung der Welt. Sie wurde 1977 auf Initiative des damals für Umwelt zuständigen Bundesministers des Innern geschaffen. Heute tragen rund 3 700 Produkte und Dienstleistungen in 80 Produktkategorien den Blauen Engel. Er zeichnet Produkte aus, die besonders umweltfreundlich sind und zugleich hohe Ansprüche an den Gesundheits- und Arbeitsschutz sowie die Gebrauchstauglichkeit erfüllen. Sparsamer Einsatz von Rohstoffen, Herstellung, Gebrauch, Lebensdauer und Entsorgung – alle Aspekte haben eine hohe Bedeutung. Weitere Informationen unter www.blauer-engel.de

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

Nachhaltigkeit leicht gemacht

Alle Kaufentscheidungen haben Auswirkung auf Umwelt und Gesellschaft. Deswegen empfiehlt es sich, Waren oder Dienstleistungen zu nutzen, die in Einklang mit dem Prinzip

der Nachhaltigkeit stehen. Das sind also Waren und Dienste, die umweltfreundlich, energiesparend und unter sozial fairen Bedingungen entstanden sind bzw. erbracht werden.

Weitere Informationen hierzu unter www.nachhaltigkeitsrat.de/projekte/warenkorb/index.html

I.3 Angebote im Test

Neutrale Tests

Zur Information vor einem Einkauf ist es ratsam, nicht nur Preise zu vergleichen, sondern auch verschiedene Testergebnisse zum Produkt oder zur Dienstleistung der eigenen Wahl auszuwerten. Inzwischen gibt es eine Reihe von Möglichkeiten – vom Fachmagazin bis zum Internet – um nachzuforschen, wie es um die Qualität und die Funktionsfähigkeit eines Angebotes bestellt ist.

Tests vom Hersteller

Bei den zahlreichen anderen, beispielsweise auf Joghurts oder Wurstwaren erwähnten „Tests“ oder „Testergebnissen“ sollte man vorsichtig sein. Die Objektivität dieser Untersuchungen ist fragwürdig, wenn diese vom herstellenden Unternehmen selbst gesponsert wurden oder das Testinstitut dem Unternehmen sehr nahesteht.

Stiftung Warentest

Für eine Recherche nach Testergebnissen sind an erster Stelle die Untersuchungen der „Stiftung Warentest“ zu nennen. Die Tests der 1964 gegründeten und bis heute aus dem Bundeshaushalt unterstützten Stiftung sind neutral und werden allseits als kompetent und fachkundig anerkannt. Die Ergebnisse werden z. B. von unabhängigen Instituten aus dem In- und Ausland übernommen. Prüfkriterien

sind: Qualität, Sicherheit, Handhabung, technische Eigenschaften, Gebrauchswert, Umweltverträglichkeit (z. B. Schadstoffe, Verpackung) und neuerdings auch – bei ausgewählten Produkten – die Einhaltung sozialer und ökologischer Kriterien.



Bis heute hat die Stiftung 70 000 Produkte und Dienstleistungen miteinander verglichen und die Untersuchungsergebnisse für jedermann zugänglich gemacht. Die Zeitschriften „test“ und „FINANZtest“ sowie der Internetauftritt der Stiftung stellen die Tests und die Ergebnisse vor. Immer wieder hat die Stiftung bewiesen, dass gute Qualität nicht teuer sein muss. Umgekehrt gilt: Ein hoher Preis ist nicht immer gleichzusetzen mit Spitzenqualität.

Weitere Informationen unter www.stiftung-warentest.de

Tests in Medien

In ausgewiesenen Verbrauchersendungen im Fernsehen und im Radio werden regelmäßig Tests und Produktvergleiche veranstaltet. Die Produkttests können in der Regel auf den jeweiligen Webseiten der Sender nachgelesen werden.

Ökotest

Die Verbraucherzeitschrift „Ökotest“ widmet sich schwerpunktmäßig den gesundheitlichen Risiken von Produkten. Die von ihr vorgestellten Tests untersuchen Gebrauchstauglichkeit, Gesundheitsverträglichkeit, Garantie, Stromverbrauch und andere Eigenschaften (www.oekotest.de).

Verbraucherinfothek

Die Infothek ist das systematische Informationssystem der Verbraucherzentralen, in dem sich aktuelle Tests, Berichte und Übersichten zu einzelnen Angeboten finden. Die Ordner der Infothek stehen in den Verbraucherzentralen bereit und können dort eingesehen werden. Unter www.verbraucherinfothek.de kann man per Stichwortsuche recherchieren, ob die Infotheken zu bestimmten Themen Informationen bereithalten und wo die nächste Einrichtung dieser Art zu finden ist. Die Onlineplattform bietet auch einen direkten Zugriff auf ausgewählte Basistexte, Kaufempfehlungen und Marktübersichten mit Preisangaben und wichtigen Qualitätskriterien.

Tests und Portale im Internet

Das weltweite Netz bietet eine Fülle an Seiten, die sich ausschließlich mit Produkt-/Dienstleistungs- und Preisvergleichen beschäftigen. Darüber hinaus werden Waren und Dienstleistungen aller Art auch in Internetforen diskutiert. Die Vergleiche genügen aber nicht immer wissenschaftlichen Standards; zudem ist eine Unabhängigkeit von Hersteller- und Anbieterinteressen nicht in jedem Fall gewährleistet. Die Aussagen und Erfahrungsberichte anderer Internet-Nutzerinnen und -Nutzer können aber dabei helfen, Angebote richtig einzuordnen.

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

Tipp

Auch für Strom und Gas gibt es längst einen Markt. Dennoch: Fast zehn Jahre nach Öffnung der Energiemärkte haben sich immer noch vergleichsweise wenige Haushalte für die private Energiewende entschieden. Ein Grund ist, dass viele Menschen nicht wissen, wie man den Anbieter wechselt. Der Wechsel wird auch dadurch oft erschwert, dass vielen nicht klar ist, welchen Energiebedarf und -verbrauch sie haben. Konkrete Hilfe bei diesen und anderen Fragen rund um Energie bieten an: die Websites www.stromtarife.de und www.energieverbraucher.de sowie der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur www.bundesnetzagentur.de

Die Bundesregierung hat im Oktober 2006 auch die Allgemeinen Versorgungsbedingungen für Strom und Gas überarbeitet. Damit sollen die Verbraucherinnen und Verbraucher schneller den Anbieter wechseln können. Die Kündigungsfrist wurde von bislang einem Jahr auf einen Monat verkürzt. Wer umgezogen ist, kann den Tarif künftig nach zwei Monaten ändern. Kunden, die wegen einer Tarifierhöhung kündigen, sollen von dem Preisanstieg verschont sein, selbst wenn der Anbieterwechsel Monate dauert.

I.4 Werbung

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

Keine Marktwirtschaft ohne Werbung. Anzeigen, Plakate, Prospekte und Spots im Rundfunk wollen auf neue Produkte aufmerksam machen und die Menschen zum Kauf anregen. Dabei zeigen emotionale Botschaften die meiste Wirkung.

Damit die Fakten nicht zu kurz kommen, gibt es das „Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb“ (UWG). Es schiebt unlauteren oder irreführenden Werbemaßnahmen einen Riegel vor. Unlauter ist u. a. eine Werbung, die

- Druck auf den Käufer ausübt,
- die geschäftliche Unerfahrenheit, insbesondere von Kindern, sowie die Leichtgläubigkeit, Angst oder Zwangslagen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ausnutzt,
- bei Zugaben oder Geschenken die Bedingungen für deren Inanspruchnahme nicht genau angibt,
- den Werbecharakter von Wettbewerbshandlungen verschleiert,
- die Teilnahme an einem Gewinnspiel an den Erwerb einer Ware oder Inanspruchnahme einer Dienstleistung koppelt.

Liegt ein wettbewerbswidriges Verhalten vor, können die Verbraucherzentralen auf Unterlassung klagen. Außerdem kann der Gewinn, den ein Unternehmen aus einer unlauteren Werbung erzielt, abgeschöpft werden. Zudem stehen der Verbraucherin oder dem Verbraucher die gesetzlichen Gewährleistungsrechte (siehe Kapitel II.3) zu, wenn sie bzw. er aufgrund der Werbung des Verkäufers oder des Herstellers bestimmte Eigenschaften beim Produkt/bei der Dienstleistung erwarten kann, diese aber nicht erfüllt werden.

Wer unverlangt Werbesendungen oder Werbeanrufe erhält, kann direkt auf Unterlassung klagen. Eine Alternative ist, sich an die Verbraucherzentralen zu wenden. Diese sammeln Beschwerden dieser Art und gehen juristisch gegen den Urheber der Werbung vor.

Telefonmarketing

Das Telefon klingelt – und die Belästigung ist da. Entweder es meldet sich eines von unzähligen „Wirtschaftsinstituten“, das eine „Umfrage“ machen will. Oder eine Stimme vom Band erklingt mit „Herzlichen Glückwunsch, Sie haben gewonnen“ oder ein freundlicher Herr erklärt, man sei „ausgewählt“ worden, um sich bei einer Lotterie „registrieren“ zu lassen.

Anrufe dieser Art sind längst eine lästige Alltagserscheinung geworden – und sie verstoßen gegen geltendes Recht. Die einzig richtige Handlung: Auflegen. Vor allem, wenn es sich um automatisierte Anrufe dreht, denn diese kosten Sie in der Regel viel Geld, da man hier um Rückruf bei einer 0900er-Nummer bittet. Auch Rückrufe unter einer 0137er-Nummer sind teuer. Bei Telefonmarketing durch eine Person können Sie aber auch versuchen, im Gespräch den Namen der anrufenden Person wie der Firma sowie den Firmensitz herauszufinden, um diese Daten an die Verbraucherzentrale weiterzuleiten. Bei den automatisierten Anrufen, mit denen Sie auf eine 0900er-Nummer gelockt werden sollen, liegt in der Regel ein Missbrauch dieser Nummer vor. Die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) kann die rechtswidrig genutzte Nummer abschalten. Es empfiehlt sich daher, der BNetzA den Sachverhalt zu schildern und diese um Einschreiten zu bitten.

Anti-Spam

Mail-Werbung ist explizit im UWG geregelt. Sie ist demnach nur dann zulässig, wenn auch die Einwilligung des Adressaten hierfür vorliegt. 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 ähnliche Produkte zuschicken. Haben Sie z. B. bei einem Onlineshop Bücher bestellt, so darf dieser Ihnen eine Werbe-Mail z. B. für Neuerscheinungen zusenden. Wichtig ist, dass das Unternehmen bei jeder E-Mail darauf hinweisen muss, dass der Empfänger dieser Art der Werbung widersprechen kann.

Um den Schutz vor unverlangten E-Mails, Spams, weiter auszudehnen, hat die Bundesregierung 2006 den Entwurf des „Elektronischen Geschäftsverkehr-Vereinheitlichungsgesetzes“ (EiGVG) beschlossen. Dieses neue Gesetz verstärkt den Schutz vor Spams und unerwünschter Werbung. Wird Werbung elektronisch versandt, muss in der Kopf- und Betreffzeile der E-Mail klar erkennbar sein, wer der Absender ist und ob die Nachricht einen kommerziellen Charakter hat. Nur so können Spams schnell und effektiv erkannt werden. Wird dies nicht beachtet, ist künftig ein Bußgeld von bis zu 50 000 Euro fällig. Das Gesetz ist am 1. März 2007 in Kraft getreten.

Aktionsbündnis gegen Spam

Auf Initiative des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz haben der Verbraucherzentrale-Bundesverband (VZBV), die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs sowie der Verband der deutschen Internetwirtschaft (eco) ihre technische Kompetenz und rechtlichen

Befugnisse gebündelt und sich zu einem Aktionsbündnis gegen Spam zusammengeschlossen. Der Kooperation kommt eine wesentliche Rolle im Kampf gegen Spam in Deutschland zu: Sie soll einerseits das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in das Internet und die E-Mail-Kommunikation und andererseits den Wirtschaftsstandort Deutschland stärken. Zunächst konzentrieren sich die Bündnispartner auf die Rechtsverfolgung gewerblicher Spammer. Entsprechend bietet neben dem VZBV und der Wettbewerbszentrale auch der Verband der Internetwirtschaft Möglichkeit einer Beschwerde an.

Siehe hierzu sowie zu konkreten Tipps, wie man sich vor Spams schützen kann: www.verbraucher-gegen-spam.de

Die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs verfügt unabhängig davon auch über eine Stelle für sonstige Beschwerden über Werbung. Weitere Informationen unter www.wettbewerbszentrale.de

Rabatte, Sonderangebote, Preisnachlass



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

Wirbt ein Geschäft mit Sonderangeboten, ist es dazu verpflichtet, die „Knaller“- oder „Preisbrecher“-Angebote in der Regel für mindestens zwei Tage vorrätig zu haben. Außerdem darf es nicht mit einer Preissenkung werben, wenn nicht der

ursprüngliche Preis auch tatsächlich für eine gewisse Zeitspanne gefordert worden ist (Verbot sogenannter Mondpreise).

Zugleich gilt: Seit das Rabattgesetz 2001 gefallen ist, bieten sich dem einzelnen Kunden noch individuellere Möglichkeiten, „Schnäppchen“ zu machen. Die Verkäufer verfügen jedoch nicht überall über die gleichen Spielräume, um Preisnachlass zu gewähren. Grundsätzlich gilt Folgendes:

- Nicht zu Stoßzeiten einkaufen, denn dann hat das Verkaufspersonal weniger Zeit, um ausführlichere Kundengespräche zu führen.
- Wer größere Mengen kauft, erhält eher einen Preisnachlass.
- Wer Mängel an einem Produkt findet, kann hierfür ein paar Prozent Nachlass erbitten.
- Vorführ- und Auslaufmodelle sowie Messe- und Ausstellungsstücke werden in der Regel ebenfalls verbilligt verkauft.
- Zugaben: Gerade beim Kauf von Geräten ist es sinnvoll, nach Zubehör zu fragen (z. B. nach einer zusätzlichen Tasche, Filmen, Software).

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

Tipp

Vorsicht bei Gewinnspielen: Ein bei Unternehmen beliebtes Mittel, um 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. Dasselbe gilt für Kunden- und Bonuskarten.

II.

Kein Tag ohne Vertrag

II.1 Was vor und 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 zustande, wenn sich beide Vertragsparteien über den Inhalt des Vertrags einig sind, sprich: wenn beide erklärt haben, das Geschäft mit dem gleichen Inhalt eingehen zu wollen. Wenn beispielsweise der Kunde im Supermarkt seine Packung Müsli auf das Kassensband legt, ist noch kein Vertrag abgeschlossen. Dieser kommt erst zustande, wenn an der Kasse der Strichcode des Produkts eingescannt wird. Wird der falsche Preis eingescannt, sollte der Kunde sofort reklamieren, damit der Vertrag seine Gültigkeit verliert.

Ein wichtiger Rechtsgrundsatz ist die Vertragsfreiheit. Das bedeutet: Verbraucher und Unternehmer können grundsätzlich frei entscheiden, ob, wann und mit wem sie einen Vertrag schließen möchten. Auf den Alltag bezogen heißt das, dass ein Händler nicht um jeden Preis und an jede Person verkaufen muss. Wenn beispielsweise ein Fachmarkt günstige Digitalkameras anbietet, kann er die Abgabe pro Person beschränken – kein Geschäft muss sich leerkaufen lassen.

Form

Die meisten Kaufverträge können in jeder Form abgeschlossen werden: mündlich, schriftlich, telefonisch, per E-Mail oder Fax. Ausnahmen bilden Verträge, bei denen das Gesetz eine besondere Form vorschreibt – beispielsweise bei



Grundstückskäufen die notarielle Beurkundung. 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 alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei, im Alltag in der Regel das Unternehmen, der anderen Vertragspartei, dem Kunden, bei Abschluss eines Vertrages stellt. Solche AGB gelten jedoch nicht automatisch. Das Bürgerliche Gesetzbuch (§§ 305–310 BGB) schreibt vor:

- Bevor sich eine Vertragspartei auf ihre AGB berufen kann, müssen diese in den Vertrag einbezogen worden sein. Dies setzt voraus: Die andere Vertragspartei hat eingewilligt, dass die AGB Vertragsbestandteil werden. In Verträgen mit einem Verbraucher wird das „Kleingedruckte“ nur wirksam, wenn dieser bei Vertragsabschluss auf die AGB hingewiesen wurde und er Gelegenheit hatte, von ihnen Kenntnis zu nehmen.
- Die AGB müssen mühelos lesbar und verständlich sein. Unklarheiten und Zweifel bei deren Auslegung gehen zulasten der sie verwendenden Vertragspartei.

In der Praxis finden sich die AGB häufig auf der Rückseite von Bestellformularen oder sie sind ausgehängt (z. B. die AGB von Parkhäusern). Sind sie auf der Rückseite eines Vertragsangebots abgedruckt, bedarf es grundsätzlich einer Bezugnahme darauf im Text des Angebots, damit sie in den Vertrag einbezogen sind.

Unterlassungsanspruch bei gesetzeswidrigen Praktiken

Das BGB enthält zudem eine Liste von Klauselverboten, d. h. Regelungen, die nicht durch AGB getroffen werden können: z. B. das Verbot, in der Gewährleistungszeit (siehe Kapitel II.3) für Nachbesserung einer neu hergestellten Sache oder Werkleistung Kosten in Rechnung zu stellen. Ebenso sind Vorbehalte ausgeschlossen, die Preise für Waren oder Dienstleistungen zu erhöhen, sollten diese innerhalb von vier Monaten nach Vertragsabschluss geliefert oder erbracht werden (Ausnahme: Dauerschuldverhältnisse wie Zeitungsabonnements).

Wer in AGB unwirksame Klauseln verwendet, kann auf Unterlassung und – wenn er diese zur Verwendung empfiehlt – auch auf Widerruf in Anspruch genommen werden. Diese Unterlassungsansprüche stehen nach dem Unterlassungsklagengesetz auch den Verbraucherverbänden zu, die sie ggf. durch Unterlassungsklage geltend machen können.

Vertragsabschluss

Ganz wichtig bei jedem Einkauf wie bei jedem anderen Vertragsabschluss: Nichts übers Knie brechen. Vor allem bei größeren Anschaffungen wie Möbelstücken oder Elektrogeräten sollte man sich nie unter Zeitdruck setzen lassen – und dem „einmaligen Angebot“ oder dem „Super-Schnäppchen“ immer ein gesundes Misstrauen entgegenbringen.

Erst die Ware, dann das Geld: Selbst bei großen Bestellungen, z. B. bei einem neuen Schlafzimmer, ist der Händler verpflichtet, erst zu liefern, bevor kassiert werden kann. Dies gilt nur dann nicht, wenn beide Vertragsparteien konkret im Einzelfall verabredet haben, dass der Kunde eine Anzahlung leisten muss oder den Kaufpreis voll-



ständig im Voraus zu entrichten hat. In AGB ist eine solche Klausel ohne sachlichen Grund unwirksam. Steht die Lieferzeit fest, muss man dann lediglich eine kleine Anzahlung leisten – der Rest wird erst bei Lieferung fällig.

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

II.2 „Pacta sunt servanda“ – die Vertragserfüllung

„Verträge müssen eingehalten werden“ – dieser Grundsatz aus dem römischen Recht gilt bis heute. Aber natürlich gibt es Ausnahmen – auch zum Schutze der Verbraucherin und des Verbrauchers. Dieser Schutz besteht aber meist nur dann, wenn es sich um einen Vertrag zwischen einem Unternehmen und einem „echten“ Verbraucher handelt. Kauft jemand aber etwas von einer anderen Privatperson oder für sein Büro, gelten die nachfolgenden Sondervorschriften nicht.

Widerruf

Ein Vertrag ist schnell geschlossen. Manchmal zu schnell. Vor allem an der Haustür, am Telefon, im Internet. Deswegen hat der Staat für Verträge, die hierüber geschlossen wurden, im BGB (§ 312 und 312 a–f) Möglichkeiten des Widerrufs verankert. Ein allgemeines Widerrufsrecht für Verbraucher gibt es so jedoch nicht.

„Haustürgeschäfte“ sind Verträge, die im Rahmen nicht verabredeter Verhandlungen am Arbeitsplatz, in der Privatwohnung oder in Verkehrsmitteln geschlossen wurden. Dazu gehören auch Käufe auf kommerziellen Freiluftveranstaltungen und auf Kaffeefahrten.

Zu den sogenannten Fernabsatzverträgen, die ebenfalls widerrufbar sind, gehören nicht nur Verträge per Telefon. Hierunter fallen auch Verträge per E-Mail, Fax oder Brief. Auch der Versandhandel und der Onlinekauf sind einbezogen.

Das BGB macht jedoch auch hier wiederum einige Ausnahmen – selbst wenn das Telefon oder andere elektronische Kommunikationsmittel genutzt wurden: Nicht widerrufen werden können demnach beispielsweise Verträge über Fernunterricht, Versicherungsverträge, Bestellungen von Lebensmitteln, Buchungen von Hotelzimmern, Taxifahrten oder Käufe an Automaten. Es ist aber zu beachten, dass hierfür wiederum zum Teil spezielle gesetzliche Widerrufsrechte bestehen, z. B. für Versicherungen (siehe Kapitel III. 2).

Der Gesetzgeber (§ 355 Abs. 1 Satz 2 BGB) hat die Bedingungen für eine Vertragsauflösung per Widerruf einfach gehalten: „Der Widerruf muss keine Begründung enthalten und ist in Textform oder durch Rücksendung der Sache innerhalb von zwei Wochen gegenüber dem Unternehmer zu erklären; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.“ Allerdings muss die Verbraucherin/der Verbraucher den Inhalt, die Zusendung und den Zugang des Widerrufs beweisen.

Die Frist für den Widerruf kann vertraglich verlängert, aber nicht verkürzt werden. Sie beginnt erst dann, wenn der Anbieter den Käufer ausdrücklich und verständlich über sein Recht auf Widerruf aufgeklärt hat. Beim Fernabsatzgeschäft setzt die Frist erst mit dem Erhalt der Ware ein.

Mit dem Widerruf erlischt der Vertrag. Wenn die Ware durch Paket versandt werden kann, ist der Käufer verpflichtet, sie auf Gefahr und Kosten des Unternehmens zurückzusenden. Eine Ausnahme bilden Bestellungen bis zu 40 Euro oder zu einem höheren Preis, wenn die Verbraucherin/der Verbraucher die Gegenleistung oder eine Teilzahlung zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht erbracht hat. Hier können per vertraglicher Regelung die Kosten der Kundenseite auferlegt werden. Davon ausgenommen ist wiederum, wenn der falsche Artikel geliefert wurde. Dann zahlt in jedem Fall das Unternehmen das Porto.

Rückgaberecht

Manche Unternehmen räumen ihren Kunden auf der Grundlage des BGB auch das Recht ein, gekaufte Ware zurückzugeben. Dieses Rückgaberecht gilt insbesondere im Versandhandel. Statt den Vertrag förmlich zu widerrufen, können die Kunden die Ware innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Ware zurückschicken. Für die Rückgabe gelten grundsätzlich die gleichen Regeln wie für den Widerruf. Vor allem ist auch die Rückgabe nicht zu begründen. Um die Frist einzuhalten, reicht der rechtzeitige Versand an das Unternehmen aus. Dieses kann das Recht zur Rückgabe auch uneingeschränkt gewähren.

Sollte sich die Qualität der Ware verschlechtern oder sie völlig wertlos geworden sein (sogenannter Untergang), muss die bestellende Person unter bestimmten Voraussetzungen den Wert ersetzen. Das hängt aber von der vertraglichen Ausgestaltung des Rückgaberechts im Einzelnen ab.

II.3 Probleme bei der Vertragserfüllung

Wenn der Lieferant nicht klingelt

Sie warten, aber die neue Küche wird trotz vereinbarten Termins nicht geliefert. Ein weiteres Wochenende mit „kalter Küche“ steht bevor. Im Falle eines solchen Schadens hat die Verbraucherin/der Verbraucher zwei Möglichkeiten: 1. den Schaden geltend machen, der durch die verzögerte Lieferung entstanden ist, oder 2. ganz vom Vertrag zurücktreten und eventuell auf Schadenersatz pochen. Das setzt aber voraus, dass dem Händler vorab schriftlich eine angemessene Frist zur Lieferung, d. h. Vertragserfüllung, gesetzt worden ist, die erneut verstrichen ist. Es reicht in der Regel nicht aus, am Telefon kurz nachzufragen, warum der Liefertermin nicht eingehalten wurde.

Reklamation bei Sachmängeln – die Gewährleistung

Grundsätzlich ist die verkaufende Firma verpflichtet, dem Kunden die Ware frei von Mängeln zu übergeben. Treten innerhalb von zwei Jahren Mängel oder Fehler auf, die schon zum Zeitpunkt des Erhalts der Ware vorhanden waren, hat die Verbraucherin/der Verbraucher gegenüber dem Händler Anspruch auf sogenannte Gewährleistung. Das gilt auch bei preisreduzierter Ware und Sonderangeboten. Häufig heißt es zwar, bei Sonderangeboten sei Umtausch ausgeschlossen. Das gilt jedoch nicht, wenn ein Mangel vorliegt. Bei Waren, die als „zweite Wahl“ gekennzeichnet sind, muss man allerdings kleine Mängel in Kauf nehmen.

Wenn innerhalb von sechs Monaten nach dem Verkauf ein Mangel auftritt, wird vermutet, dass dieser von Anfang an vorhanden war. Es obliegt dem Verkäufer, das Gegenteil zu beweisen.

Liegt ein Defekt vor, kann der Kunde vom Vertragspartner entweder die sogenannte Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen. War eine mit gesetzter Frist verlangte Nacherfüllung erfolglos, so kann der Käufer u. a. von dem Vertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen.

Garantie

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

Wann liegt ein Mangel vor? Einzelheiten hierzu sind im BGB (§§ 437 ff.) geregelt. Sachmängel sind demnach gegeben:

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

Umsetzung der Gewährleistung

Gewährleistung kann folgendermaßen erbracht werden:

- **Nacherfüllung:** Sie erfolgt – wie beschrieben – als kostenlose Reparatur oder Ersatzlieferung. Für die Nacherfüllung sollte dem Händler eine Frist gesetzt werden. Erst wenn sie mit gesetzter Frist verlangt und erfolglos gefordert wurde, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten oder mindern.
- **Rücktritt vom Vertrag:** Liegen Mängel vor, kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher unter bestimmten Voraussetzungen vom Kaufvertrag zurücktreten und sich vom Verkäufer den Kaufpreis erstatten lassen.
- **Minderung:** Wegen eines Mangels kann der Kunde auch eine Senkung des Kaufpreises durchsetzen.

Tipp

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

Umtauschen

Kein Geschäft muss eine gekaufte Ware umtauschen. Dies ist vielmehr eine freiwillige Leistung des Händlers. Ob ein Umtausch möglich ist, wird dem Kunden entweder vor oder nach dem Kauf mitgeteilt. Vom Umtausch ausgeschlossen sind in der Regel Lebensmittel.

Produkt- und Produzentenhaftung

Ein Kabel schmort durch und setzt das Zimmer in Brand, ein Heimwerker verletzt sich an einer fehlerhaften Motorsäge. In Fällen wie diesen kann ein Anspruch auf Produkthaftung bestehen. Hierunter versteht man die Pflicht des Herstellers, Personenschäden und Schäden an Gegenständen zu ersetzen, die durch Fehler in seinen Produkten verursacht worden sind. Dies gilt auch dann, wenn nur ein Bestandteil des Produkts den Schaden angerichtet hat und dieses Teil von einem Zulieferer stammt. Bei einem Produkt aus einem Nicht-EU-Land

kann der geschädigte Käufer auch den Importeur haftbar machen. Und: Sollte der Verkäufer keinen Hersteller nennen können, muss er selbst haften. Alle diese Regelungen sind im Produkthaftungsgesetz festgeschrieben.

Dieser umfassende Verbraucherschutz hat Grenzen bei der Höhe des Schadenersatzes: Bei Personenschäden können einem Hersteller insgesamt maximal 85 Millionen Euro Schadenersatz abverlangt werden, der sich auf die Geschädigten verteilt. Sachschäden hat eine geschädigte Person in Höhe von bis zu 500 Euro selbst zu tragen. Sachschäden an gewerblich genutzten Gegenständen werden von der Regelung, die als Schutz privater Verbraucherinnen und Verbraucher vor großen Schäden gedacht ist, gar nicht gedeckt.



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

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

Wenn der Hersteller eine der Pflichten missachtet und dem Kunden ein Schaden entstanden ist, so kann dieser Schadenersatz verlangen und eventuell zusätzlich ein Schmerzensgeld einfordern. Allerdings muss man als geschädigte Person beweisen, dass ein Zusammenhang zwischen Schaden und Fehler besteht und dieser durch den Hersteller verschuldet wurde. Gleichzeitig ist nachzuweisen, dass dieser Defekt auf einem Organisationsverschulden beruht, d. h. auf der mangelhaften Organisation der Abläufe beim Herstellerbetrieb.

Rückrufaktion

Wenn ein Unternehmen feststellt, dass eines seiner Produkte fehlerhaft ist und Schaden anrichten kann, muss es unter bestimmten Voraussetzungen eine Rückrufaktion starten. Das schreibt das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz vor. Neben der gesetzlichen Verpflichtung des Unternehmens kann auch eine behördliche Anordnung Auslöser für eine Rückrufaktion sein.

Ursache ist zumeist ein Fehler bei der Konstruktion oder der Herstellung einer Maschine, eines Autos oder eines Elektrogeräts. Eine Rückrufaktion wird bei kleineren Geräten häufig über die Medien gestartet, sei es mit Anzeigen in Tageszeitungen oder unter Umständen auch mit Durchsagen im Rundfunk. Bei Problemen mit Autos erfolgt der Rückruf über das Kraftfahrt-Bundesamt, damit die aktuellen Halter des betroffenen Pkw-Modells namentlich ermittelt werden können. Sind nur kleinere Mängel am Auto vorhanden, so werden alternativ zur Rückrufaktion meist ohne Wissen des Kunden Austauschaktionen bei den regelmäßigen Wartungs- und Servicearbeiten in der Werkstatt mit durchgeführt (stiller Rückruf). Nach dem Rückruf muss die Herstellerfirma den Mangel beheben, anfallende Reparaturkosten übernehmen sowie etwaige Schadenersatzforderungen erfüllen.

Gebrauchtwaren

Beim Kauf von Secondhandware gelten nicht ganz dieselben Rechte wie beim Neukauf. Der Verkäufer haftet nur dafür, wie die Ware im Kaufvertrag beschrieben ist. Häufig sind deshalb neben dem Alter des Produkts auch kleine und größere Mängel aufgelistet. Wichtig ist auch: Bei der Sachmängelhaftung wird 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 noch dann zulässig, wenn der Verkauf unter Privatleuten erfolgt. Verkauft jedoch ein Unternehmen an eine Verbraucherin/einen Verbraucher, so kann die Sachmängelhaftung auch bei gebrauchten Sachen nicht vollständig ausgeschlossen werden. Es ist aber möglich, die Haftung von zwei Jahren auf ein Jahr zu verkürzen. Dies aber muss vertraglich vereinbart werden, wobei eine entsprechende Klausel in den AGB ausreicht.

In jüngster Zeit finden sich in Verträgen allerdings auch immer wieder Formulierungen wie „Der Käufer bestätigt, als Unternehmer zu handeln und verzichtet auf jedwede Gewährleistungsansprüche“. Der Trick besteht darin, den Verbraucherschutz zu umgehen, indem man dem Kunden den Verbraucherstatus aberkennt. In solchen Fällen empfiehlt es sich, die Verhandlungen abubrechen. Ein Händler, der solche Klauseln verwendet, ist nicht seriös.

Kauf im Ausland und bei ausländischen Anbietern

Beim Kauf im Ausland gilt das von den Vertragsparteien gewählte Recht. Das muss kein Nachteil sein. Zumal innerhalb der Europäischen Gemeinschaft Mindestschutzstandards für Verbraucherinnen und Verbraucher gelten. An erster Stelle sei hier beispielsweise nochmals die zweijährige Gewährleistung genannt.

Außerdem darf die Rechtswahl nicht dazu führen, dass einem in Deutschland lebenden Verbraucher sein nach deutschem Recht unabdingbarer Mindestschutz entzogen wird. Voraussetzung hierfür ist allerdings,

- dass das Unternehmen die Ware in Deutschland anbietet oder bewirbt und der Verbraucher die für den Vertragsabschluss erforderliche Rechtshandlung, z. B. Annahme des Vertragsangebotes, in Deutschland vornimmt,
- die Entgegennahme der Bestellung in Deutschland, etwa auf einer Messe, erfolgt oder
- der Verbraucher die Ware auf einer vom Verkäufer zu diesem Zweck herbeigeführten Reise, z. B. einer Kaffeefahrt, bestellt.

Wurde keine Rechtswahl getroffen, so gilt bei Verbraucherverträgen, die unter den genannten Bedingungen zustande gekommen sind, deutsches Recht. Im Übrigen kommt beim Kauf im Ausland in der Regel das Recht des jeweiligen Landes zur Anwendung.

Hat der Vertragspartner in Deutschland eine Niederlassung, dann besteht die Möglichkeit, sich an diese in gleicher Weise wie an ein deutsches Unternehmen zu wenden. Sitzt die Firma in einem Mitgliedstaat der EU, kann sie Klagen aus einem Verbrauchsgüterkauf in der Regel vor einem deutschen Gericht erheben. Die Klage muss allerdings im Ausland zugestellt und 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.

Wer sich weiter über Einkäufe und Verträge im europäischen Ausland informieren möchte, kann dies beim Netzwerk der Verbraucherzentren (ECC-Net) tun. Die hierin zusammengeschlossenen Zentren beraten beim Kauf im Ausland oder bei Reklamationen gegen einen Anbieter in einem anderen EU-Land. In Deutschland gehören zwei Büros in Kiel und Kehl ECC-Net an. Im Internet sind sie zu erreichen unter www.evz.de sowie unter www.euroinfo-kehl.com

II.4 Einkaufen im Netz und per Versandhandel

Deutschland ist Spitzenreiter im europäischen Onlinehandel. Laut einer aktuellen Studie des Marktforschungsinstituts EITO (European Information Technology Observatory) wurden 30 Prozent aller im Jahr 2006 in Westeuropa über das Internet gehandelten Waren und Dienstleistungen in Deutschland verkauft. Dabei haben die Deutschen etwa 46 Milliarden Euro ausgegeben – 44 Prozent mehr als im Jahr zuvor. Mit anderen Worten: Heute wird immer häufiger zu Hause im Wege des sogenannten Fernabsatzes eingekauft. Vor allem im Internet.

Onlinekauf



Der Kauf per Mausclick ist schnell und bequem.

Jedoch gibt es im Internet keine individuelle Beratung. Und was die Qualität betrifft, muss man sich auf die online abrufbaren Angaben des Anbieters verlassen. Um den Verbraucherschutz in dieser besonderen Situation zu stärken, haben Onlineshops spezielle Informationspflichten:

Sie müssen nicht nur über den Preis, die wesentlichen Merkmale ihrer Produkte und über Liefer- und Versandkosten informieren. Zu den Pflichtangaben gehören auch der vollständige Name und die Rechtsform der Firma, die Postanschrift und der Name einer Vertretung. Das Unternehmen ist außerdem verpflichtet, die Verbraucherinnen und Verbraucher einfach und verständlich über die Einzelheiten des Kaufvertrags sowie das bei Internetbestellungen bestehende Widerrufsrecht (siehe Kapitel II.2) aufzuklären. Ausgenommen von der Möglichkeit des Widerrufs sind jedoch u. a. entsiegelte CDs, DVDs und Software.

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

Tipp

Beim Bezahlen im Internet ist die Überweisung nach Rechnung allem anderen vorzuziehen. Dabei geht man das geringste Risiko ein. Es wird erst dann bezahlt, wenn die Ware zu Hause angekommen ist.

Bequemer, aber auch sicher ist das Lastschriftverfahren. Es hat den Vorteil, dass man der Belastung des Kontos binnen sechs Wochen ohne Angabe von Gründen widersprechen kann. Der abgehobene Betrag wird dann dem eigenen Konto wieder gutgeschrieben. Allerdings sollten die Kontodaten zur Einzugsermächtigung nur verschlüsselt ins Netz gestellt werden.

Abzuraten ist von einer Bezahlung per Vorkasse, auch wenn einige Firmen bei Vorauszahlung einen Preisnachlass gewähren. Lässt sich ein Unternehmen nicht auf eine Bezahlung nach Rechnung ein, dann versuchen Sie, sich mit ihm auf ein Lastschriftverfahren zu einigen. Auch mit der Nutzung eines Treuhand- oder eines Online-Zahlungsservice wie z. B. PayPal wird ein hohes Maß an Sicherheit erreicht.

Web-Gütesiegel

Auch beim Einkaufen über das Internet können Gütesiegel eine Orientierung sein. Die „Initiative D21“, ein gemeinsames Projekt von Wirtschaft und Politik zur Förderung der Innovationskraft Deutschlands, hat Qualitätskriterien für Internetangebote entwickelt. Unter www.internet-guetesiegel.de stellt sie fünf Labels vor, die ihre Standards übernommen haben. Das bedeutet: Internetanbieter, die eines dieser Symbole tragen, erfüllen hohe Ansprüche an Bonität, Datensicherheit und Verbraucherschutz. Sie werden außerdem fortlaufend überprüft.



Tipp

Besondere Vorsicht ist geboten, wenn Nahrungsergänzungsmittel im Internet bestellt werden, da leider immer wieder nicht verkehrsfähige Produkte angeboten werden, oft von Anbietern mit Sitz außerhalb von Deutschland. In einigen Fällen können sogar gesundheitliche Risiken solcher Präparate nicht ausgeschlossen werden. Im Zweifel lohnt es sich, bei den Verbraucherzentralen nachzufragen.

Auktionen im Netz

„Drei, zwei, eins ...“ – dann wechselt ein Klavier, ein Laptop oder ein Sofa den Besitzer. Und zwar online. Internetauktionen erfreuen sich großer Beliebtheit und haben aus entsprechenden Webseiten inzwischen große Handelsplätze gemacht. Beispielsweise wurden bei dem Auktionshaus eBay allein in Deutschland 2005 Waren im Wert von 6,6 Milliarden Euro gehandelt. Über 20 Millionen Deutsche waren auf der Plattform registriert.

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.

Generell ist Vorsicht oberstes Gebot bei virtuellen Auktionen – zahlreiche Internetkäufer haben schon viel Lehrgeld bezahlt. Denn jeder kann sich innerhalb von Minuten mit beliebigen Personalien und einer Free-E-Mail-Adresse bei einer Auktionsplattform anmelden und Sachen zum Verkauf anbieten. Mag sich der Verkäufer noch in den ersten Tagen nach Vertragsschluss per E-Mail oder Telefon melden, so kann sich das sehr schnell ändern, und er ist abgetaucht. Oftmals werden innerhalb weniger Tage zahlreiche Auktionen abgewickelt und dann ist der Betrüger weg – mit dem vorab gezahlten Geld.

Tipp

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

Weitere Hinweise zum Onlineeinkauf geben die gemeinsame Initiative von eBay, dem Bundesverband des Deutschen Versandhandels (BvH) und der Polizeilichen Kriminalprävention des Bundes und der Länder: www.kaufenmitverstand.de sowie die Schlichtungsstelle für den Internethandel: www.ombudsmann.de

III.

Wenn's ums Geld geht

III.1 Banken und Sparkassen

Das Konto

Sparkonto, Festgeldkonto, Tagesgeldkonto, Girokonto. Unter den Konten, die Banken und Sparkassen anbieten, ist das Girokonto für die finanzielle Organisation des täglichen Lebens das wichtigste Instrument. Denn damit kann man Gutschriften entgegennehmen, Ein- und Auszahlungen tätigen sowie am Überweisungsverkehr teilhaben.

Vor der Einrichtung eines Girokontos bei einer Bank oder Sparkasse sollte man die jeweils anfallenden Gebühren für die Kontoführung vergleichen. Die Kosten etwa für Überweisungen oder die Überziehung des Kontos variieren, manche Geldinstitute bieten auch Konten ohne Gebühren an. Dies ist allerdings häufig an Bedingungen geknüpft.

Girokonto für jedermann

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



Der Zentrale Kreditausschuss, der Spitzenverband der deutschen Kreditwirtschaft, hat seinen Mitgliedern empfohlen, für jeden Bürger im Geschäftsbezirk auf dessen Verlangen ein Konto zumindest auf Guthabenbasis einzurichten. Dennoch gibt es in der Praxis leider immer wieder Probleme. Sollten Sie betroffen sein, wenden Sie sich umgehend an eine der Schlichtungsstellen der Geldinstitute, an den Ombudsmann desjenigen Verbandes, dem das Geldinstitut angehört, oder an die nächste Schuldnerberatungsstelle. Das Schlichtungsverfahren ist für Sie kostenfrei (siehe auch Seite 62).

Maestro-/EC- und Kreditkarten

Maestro- (früher EC-) und Kreditkarten sind sowohl in Deutschland als auch innerhalb Europas sehr verbreitet. Mittlerweile erfolgt jede dritte Zahlung im

Einzelhandel bargeldlos. Leider ist das Plastikgeld nicht nur bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern beliebt – auch Kriminelle entwickeln immer wieder neue Techniken, um über Maestro- und Kreditkarten an das Geld anderer heranzukommen. Beispiele sind die Verwendung von Dubletten oder das Ausspähen von Geheimnummern am Geldautomaten.

Ein Trost für Kartenbenutzer: Personen, deren Konten ohne eigenes Verschulden durch Manipulationen per Karte geplündert werden, bleiben in der Regel nicht auf dem Verlust sitzen. Diesen übernimmt die Kreditwirtschaft. Sie begleicht die Schäden über einen Fonds, der durch eine Umlage von allen Instituten finanziert wird. Aber: Wer „grob unachtsam“ mit der Maestro- oder Kreditkarte umgegangen ist, kann sich darauf nicht verlassen. Grob unachtsam handelt z. B., wer die Geheimzahl auf der Karte notiert oder diese auf einem Zettel im Geldbeutel zusammen



mit der Karte aufbewahrt hat. Oder wenn man sie unbeaufsichtigt liegengelassen hat, etwa im Portmonee bei der Arbeit, im Auto oder beim Sport. Außerdem gilt: Wer einen Kartenverlust nicht sofort meldet und die Karte nicht unverzüglich sperren lässt, muss anteilig für Schäden aufkommen.

Bei Verlust oder Diebstahl der Karte oder der PIN oder wenn ein Geldautomat die Karte einzieht, sollte man umgehend den telefonischen Sperrservice der eigenen Bank kontaktieren. Eine Alternative ist die zentrale Sperrnummer 116 116, die man im Inland gebührenfrei anrufen kann (aus dem Ausland kostenpflichtig mit der Vorwahl 0049). Dieser Notruf gilt für alle Sparkassen und diejenigen Banken, die an dem Verfahren teilnehmen. Er informiert umgehend den Sperrdienst des jeweiligen Kartenherausgebers. Damit Missbrauch ausgeschlossen ist, muss sich der Anrufende beim jeweiligen Kartenunternehmen legitimieren. Weitere Informationen zur Schadensmeldung unter www.kartensicherheit.de

Tipp

- Die neue Karte immer sofort auf der Rückseite unterschreiben.
- Geben Sie Karte und PIN niemals aus der Hand.
- Heute ist es findigen Straftätern möglich, Magnetstreifen von Karten zu kopieren. Bewahren Sie auch deswegen Ihre Kreditkartenbelege immer sorgfältig auf. So können Sie Rechnungen oder Abbuchungen Ihres Kreditkarteninstitutes jederzeit genau nachvollziehen. Prüfen Sie Kontoauszüge und Kreditkartenabrechnungen immer sorgfältig.
- Wenn Sie merken, dass Fremde von Ihrem Konto Geld abheben: Die Karte umgehend sperren lassen.

- Achten Sie bei der Eingabe der PIN darauf, dass Sie dabei nicht ausspioniert werden. Dies gilt für die Eingabe an Geldautomaten genauso wie für das Eintippen in Geräte im Handel, an Tankstellen, am Bahnhof oder bei der Post.

Rund um Kredit

Der private Schuldenberg in Deutschland ist groß: Hatten die Deutschen 1970 noch 14,8 Milliarden Euro per Konsumentenkredit ausgeliehen, so sind es heute 230 Milliarden Euro. So leicht man Geld borgen kann, so schwer ist es mitunter, es mit Zins und Zinseszins wieder zurückzuzahlen. Viele kalkulieren die eigenen Ein- und Ausgaben falsch. Dazu kommen häufig unerwartete Ereignisse in der Familie wie plötzliche Arbeitslosigkeit oder Krankheit. Oder sie lassen sich auf einen Kredit ein, ohne das Kleingedruckte ausführlich zu lesen und ggf. dazu nachzufragen. Dabei ist ein Darlehen letztendlich genauso ein Produkt wie ein Fernsehgerät. Das bedeutet: Bevor man sich Geld leiht, sollte man sich genau informieren, Angebote mehrerer Banken einholen, in Ruhe vergleichen und den konkreten Vertragsabschluss gründlich abwägen.

Zum besseren Schutz vor Kreditwucher und zur Stärkung der Verbraucherrechte enthält das Bürgerliche Gesetzbuch für Verbraucherdarlehen eine Reihe von Sondervorschriften (z. B. §§ 491–507 BGB). Diese gelten für Finanzierungshilfen aller Art zwischen einem Unternehmen als Darlehensgeber und einer Verbraucherin/einem Verbraucher als Darlehensnehmerin/Darlehensnehmer. Ausgenommen sind im Wesentlichen lediglich Darlehen und Abzahlungsgeschäfte mit einer Gesamthöhe unter 200 Euro und Zahlungsaufschübe bis zu drei Monaten.

Nachfolgend die wichtigsten Verbraucherschutzregelungen für die zwei gebräuchlichsten Formen des Geldleihens: den Dispositions- bzw. Überziehungskredit und den Ratenkredit.

Dispositions- und Überziehungskredit

Ein Dispositionskredit wird meist ohne formellen Kreditvertrag für das Girokonto gewährt. 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 der Kunde die Überziehungslinie absenken, muss die Bank dies zulassen. Möchte man jedoch den Dispo-Rahmen ausweiten, ist das Kreditinstitut nicht gezwungen zuzustimmen. Überschreitet der Kunde die Grenze des Dispokredits, gewährt die Bank ihm in der Regel sogenannten Überziehungskredit. Die Zinsen hierfür sind nochmals deutlich höher als beim Dispositionskredit.

Da ein Minus auf dem Girokonto in jedem Fall hohe Zinszahlungen zur Folge hat, empfiehlt es sich, diese Kreditform nur kurzzeitig zu nutzen. Bei längerfristigem Finanzbedarf ist ein günstiger Ratenkredit deutlich preiswerter.

Ratenkredite

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

Alle Ratenkredite bedürfen der Schriftform. Sollte das Darlehen mit einem Kaufvertrag verbunden sein und der Verkäufer, etwa ein Kaufhaus, auch als Darlehensgeber fungieren, so sind dennoch über beide Geschäfte zwei getrennte Verträge abzuschließen.

Formvorschriften

Das BGB schreibt für den Darlehensvertrag neben der Schriftform weitere Grundsätze fest. Danach muss ein solcher Vertrag enthalten:

- den Nettokreditbetrag und auch den Gesamtbetrag aller zu entrichtenden Zahlungen inklusive Zinszahlungen, Teilzahlungen und alle sonstigen Kosten,
- den effektiven (anfänglichen) Jahreszins. Dieser wird in Prozent des Nettodarlehensbetrags ausgedrückt und zeigt die jährliche Gesamtbelastung des Kreditnehmers an. D. h., in ihm sind auch Zusatzkosten wie Provisionen, Bearbeitungsgebühren und die Abschlussgebühr enthalten. Der effektive Jahreszins ermöglicht es, unterschiedliche Kreditangebote miteinander zu vergleichen. Sind die Konditionen variabel – wird z. B. der Zins an die Entwicklung des Marktzinses gekoppelt – so können jedoch nur die anfänglichen, zum Zeitpunkt des Angebots oder der Werbung gegebenen Konditionen verglichen werden.
- den Zinssatz, sonstige Kosten inklusive etwaiger Vermittlungskosten,
- die Art und Weise der Rückzahlung oder die Regelung der Vertragsbeendigung,
- die Kosten einer Restschul- oder sonstigen Versicherung, die in Zusammenhang mit dem Vertrag abgeschlossen wird. Wenn die Restschulversicherung zur Bedingung für den Vertragsabschluss gemacht wird, müssen die damit verbundenen, oft erheblichen Kosten in den effektiven Jahreszins eingerechnet werden. Häufig geschieht dies jedoch nicht.
- zu bestellende Sicherheiten.

Ein Ratenkreditvertrag ist nichtig, wenn die schriftliche Form nicht eingehalten wird oder eine der o. g. Angaben (mit Ausnahme der zu bestellenden Sicherheiten) fehlt. Wird unter diesen Umständen ein Kredit ausgezahlt, kommt dennoch ein Vertrag zustande; in diesem Fall gelten unter bestimmten Voraussetzungen für Verbraucherinnen und Verbraucher günstigere Vertragsbedingungen. Bei Krediten, die mit einer Hypothek oder Grundschuld verknüpft werden, gelten abweichende Vorschriften.

Widerruf

Ein Verbraucherdarlehen kann innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Über das Recht hierzu muss die kreditnehmende Person informiert werden. Fehlt diese Belehrung, so setzt die Widerrufsfrist nicht ein. Ist ein Kredit mit dem Kauf einer Ware so verbunden, dass beide Verträge eine wirtschaftliche Einheit bilden, erfasst das Widerrufsrecht in der Sache beide Verträge.

Checkliste für den Umgang mit Kreditinstituten

Zu beachten sind insbesondere folgende Punkte:

Einnahmen-Ausgaben-Übersicht

Erstellen Sie vor der Beantragung eines Kredits eine Übersicht über Ihre Einnahmen und Ausgaben. Damit können Sie Ihre finanzielle Situation besser einschätzen. Die zentrale Frage dabei lautet: Wie hoch darf die monatliche Rate höchstens sein, damit ich diese während der gesamten Laufzeit bezahlen kann und nicht in einen finanziellen Engpass gerate? Die Verbraucherzentralen Hessen und Thüringen haben eine Rechenformel entwickelt, mit der man die individuelle finanzielle Belastbarkeit ermitteln kann. Mithilfe einer zweiten Formel der Verbraucherschützer lässt sich individuell berechnen, wie hoch ein Darlehen höchstens sein darf, damit es finanzierbar ist.

Kreditkonditionen

Lassen Sie sich vor der Aufnahme eines Kredits bei mehreren Banken genauestens deren Kreditkonditionen 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 Sie bei einem so zustande gekommenen Kredit zusätzlich auch die Vermittlungsleistung in einem Prozentsatz des Darlehensbetrags zu vergüten haben. Nebenentgelte sind nicht zulässig, die Begleichung „notwendiger und im Einzelnen nachgewiesener Auslagen“ (z. B. von Telefon- und Portokosten) kann jedoch vereinbart werden. Der Vermittler muss mit Ihnen einen gesonderten Vertrag über seine Vermittlungsleistung abschließen. Er hat sein Honorar erst verdient, wenn das Darlehen an Sie ausbezahlt wird.

Umschuldung

Vermeiden Sie es, Schulden mit neuen Schulden zu bezahlen, denn sonst droht Ihnen eine „Schuldenspirale“. Sie haben zusätzliche finanzielle Belastungen und Ihr Handlungsspielraum wird noch enger.

Diese Form der Kreditablösung ist in der Regel auch teurer, denn es fallen beispielsweise zusätzliche Gebühren und Ablösungszinsen an. Sollten Sie in finanziellen Nöten sein, wenden Sie sich an eine der Schuldnerberatungsstellen. Hüten Sie sich auf jeden Fall vor unseriösen Kreditvermittlern, die insbesondere in kleinen Annoncen in der Tagespresse leichte und schnelle Kredite versprechen. Oft werden dabei hohe Gebühren fällig, wobei aber ein Vertragsabschluss nicht unbedingt zustande kommt.

Unterschrift

Nehmen Sie sich genügend Bedenkzeit, bevor Sie einen Kreditvertrag abschließen. Unterschreiben Sie nur, was Sie wirklich verstanden haben. Haben Sie keine Scheu, bei Zweifeln nicht einzuwilligen. Unterschreiben Sie auf keinen Fall Blankoformulare wie eine Selbstauskunft, sondern nur vollständig ausgefüllte Unterlagen.

SCHUFA und andere Auskunfteien

Um sich bei Darlehen abzusichern, erkundigen sich Banken und andere Kreditgeber bei der SCHUFA oder anderen Auskunfteien (z. B. Creditreform, Informa). Die „Schutzorganisation für allgemeine Kreditsicherung Holding AG“ (kurz SCHUFA) ist eine privatwirtschaftlich organisierte Auskunftei mit Sitz in Wiesbaden. Sie erteilt Kreditgebern Auskunft über die Kreditwürdigkeit von Kunden, um sie so vor eventuellen Kreditausfällen zu schützen. Um auskunftsfähig zu sein, speichert und verwertet die SCHUFA Angaben der beteiligten Wirtschaftspartner über die Aufnahme und vertragsgemäße Abwicklung einer Geschäftsbeziehung (sogenannte Positivmerkmale). Auch Informationen über nicht vertragsgemäßes Verhalten – etwa unbezahlte Rechnungen – und gerichtliche Vollstreckungsmaßnahmen gehören dazu (sogenannte Negativmerkmale). Angaben z. B. über Einkommens- und Vermögensverhältnisse, Kontostand, Depotguthaben und Ähnliches erfasst die SCHUFA nicht. Neben den Banken liefern auch andere Wirtschaftsunternehmen, z. B. Versandhäuser und Telekom-

munikations- und Wohnungsunternehmen, Informationen an die Auskunfteien. Wichtig ist: Der Kunde muss zustimmen, dass etwa eine Bank persönliche Daten an Auskunfteien weitergibt. Außerdem hat man nach dem Bundesdatenschutzgesetz das Recht, sogenannte Eigenauskunft über die Daten zu erhalten, die über die eigene Person gespeichert sind. Man hat grundsätzlich auch das Recht zu wissen, wer Informationen zur eigenen Person abgefragt hat. Die SCHUFA bietet unter www.meineschufa.de die Möglichkeit, die zur eigenen Person gespeicherten Daten online zu erfragen.

Scoring

Die SCHUFA bewertet die Bonität von Verbrauchern mithilfe eines Punktesystems, des sogenannten Scoring. Dafür prognostiziert die Auskunftei in einem mathematisch-statischen Verfahren, ob sich eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher risikoreich oder vertragswidrig verhalten wird, und vergibt eine entsprechende Punktzahl. Bisher war es so, dass man schon bei jeder Anfrage nach einem Kredit (sogenannte Konditionenabfrage) einen – wenn auch auf zehn Tage befristeten – Punkteabzug bekam. Die SCHUFA hat zugesagt, diese verbraucherfeindliche Praxis umzustellen.

Tipp

Machen Sie gegenüber der Bank deutlich, dass Sie zunächst nur eine Konditionenabfrage wollen und noch keinen Kreditantrag stellen. Wenn die Bank in diesem Sinne eine SCHUFA-Auskunft einholt, sollte sich die Bonitätsbewertung bei der SCHUFA nicht mehr verschlechtern.

Wenn sich eine Bank oder ein anderes Wirtschaftsunternehmen ohne Ihre Zustimmung bei der SCHUFA oder anderen Auskunfteien erkundigt, sollte man sich an deren Beschwerdestelle oder an die Datenschutz-Aufsichtsbehörde des betreffenden Bundeslandes wenden.

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 Kredits sogar ganz ausschließen. Sie sind aber kein Grund, jemandem die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis zu verweigern.

Kündigung

Ein Kreditvertrag kann – wie alle Verträge – gekündigt werden. Die Fristen variieren jedoch:

- Darlehen mit kürzerer Zinsbindung als die Darlehenszeit können zum Ablauf der Zinsbindung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden, frühestens für den Ablauf des Tages, an dem die Zinsbindung endet. Das gilt nur dann, wenn noch keine neue Vereinbarung über den nächsten gültigen Zinssatz getroffen wurde.
- Das klassische Verbraucherdarlehen mit einem festen Zinssatz und einer bestimmten Laufzeit kann man nach Ablauf von sechs Monaten nach dem vollständigen Erhalt des Darlehens mit einer Frist von drei Monaten kündigen. Dies ist nicht möglich, wenn das Darlehen durch eine Grundschuld oder Hypothek gesichert wurde.
- Durch eine Grundschuld oder Hypothek gesicherte Darlehen mit einer Zinsbindung (Immobilienkredit) können in der Regel nicht vorzeitig gekündigt werden. Ausnahme: Sie haben ein berechtigtes Interesse (z. B. Verkauf des Hauses, das mit Grundschuld belastet ist). In diesem Fall hat die Bank jedoch das Recht, eine sogenannte



Vorfälligkeitsentschädigung zu verlangen. Damit kann sie den Schaden decken, der ihr aus der vorzeitigen Kündigung und der Wiederanlage des Geldes in anderer Form entsteht.

- Darlehen mit einer Zinsbindung von zehn und mehr Jahren können nach Ablauf von zehn Jahren unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten gekündigt werden.
- Darlehen mit einem variablen Zins können jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden.

Vorfälligkeitsentschädigung

Diese Art Kündigungsschadenersatz berechnet sich – so ein Urteil des Bundesgerichtshofs vom Juli 1997 – als Differenz aus Kreditvertrags- und Wiederanlagezins. Dieser Betrag wiederum mindert sich um ersparte Risikokosten, da eine Wiederanlage in festverzinslichen Wertpapieren weniger riskant ist als ein Darlehen an einen Kunden. Bei der Berechnung des Zinsschadens sind auch Tilgungen bis zum Ablauf der Zinsfestschreibungsfrist einzubeziehen. Die errechneten Zinsen sind auf den Tag der vorzeitigen Rückzahlung abzuzinsen.

Viele Verbraucherzentralen bieten gegen Entgelt eine Überprüfung der Vorfälligkeitsentschädigung an.

Die Adresse für Streitfälle: der Ombudsmann

Gibt es Ärger mit der Bank – kündigt sie z. B. ein bestehendes Konto –, kann man sich an den Ombudsmann oder die Schlichtungsstellen wenden. Es gibt für die verschiedenen Bankenverbände – je nach Bankentyp – unterschiedliche Beschwerdestellen. Eine Übersicht findet sich im Anhang der Broschüre und bei

der staatlichen Kontrolleinrichtung für die Kredit- und die Versicherungswirtschaft, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):

www.bafin.de/beschwerden/ombudsleute.htm

Die Verfahren sind für die Antragsteller kostenlos. Sie müssen aber die ihnen entstehenden Kosten z. B. für Porto, Kopien und Telefon selbst tragen. Manche Ombudsleute können bis zu einem bestimmten Streitwert (meist 5 000 Euro) Entscheidungen treffen, die für die Unternehmen verbindlich sind. Die Vorschläge anderer Ombudsleute sind nicht verbindlich, werden aber von den Instanzen sehr ernst genommen.

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.

Tipp

Viele Ombudsleute und andere außergerichtliche Schlichtungsstellen werden erst dann für Sie tätig, wenn Sie sich zuvor an das Unternehmen gewandt haben und eine schriftliche Ablehnung Ihrer Ansprüche seitens des Unternehmens vorlegen.

Geldanlagen

Zur Geldanlage zählen neben dem klassischen Sparbuch auch Festgeldkonten und Wertpapiere, also z. B. Aktien, Anleihen, Zertifikate oder Fondsanteile. Bei allen Geschäften dieser Art gilt: keine Anlage ohne Beratung und ausführliche Information. Banken und andere Finanzdienstleister, die mit Verbrauchern Verträge über Geldanlagen schließen, haben eine Informations- und Aufklärungspflicht. Darüber hinaus bieten die meisten Banken Anlageberatung als Dienstleistung an. Für Verbraucherinnen und Verbraucher empfiehlt es sich aber immer auch, zusätzlich unabhängige Informationen einzuholen.

Sachkundige Hilfe bieten neben der Stiftung Warentest die Verbraucherzentralen an.

Grundsätzlich ist vor einer Investition auf Folgendes zu achten:

- Eine seriöse Geldanlage wird nicht unaufgefordert per Telefon angeboten. Deshalb sollte man Anrufe, in denen insbesondere viel versprochen wird – vor allem eine außergewöhnlich hohe Rendite –, umgehend beenden.
- Jeder Investor sollte selbst aktiv werden, d. h. sich in den Medien informieren (marktübliche Renditeerwartungen stehen z. B. in der Tageszeitung) und sich von einer eigenhändig gewählten Bank beraten lassen. Dabei besteht kein Zeitdruck!
- Je höher die Renditeerwartung, desto höher auch das Risiko der Anlage!

Bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) kann man nicht nur erfahren, ob ein Finanzdienstleister zugelassen ist. Das Internetangebot der Behörde hält außerdem eine Liste der zugelassenen Verkaufsprospekte über Wertpapiere und Vermögensanlagen bereit. Denn diese dürfen in der Regel nur öffentlich angeboten werden, wenn

ein von der BaFin gebilligter Prospekt publiziert ist.

Aber: Das Gesetz sieht nur eine eingeschränkte Prüfung durch die BaFin vor. Die Behörde achtet auf Vollständigkeit, Verständlichkeit und innere Widerspruchsfreiheit der Prospekte. 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 mit entsprechender Bonität handelt. Das muss der Anleger selbst prüfen. Eine Liste mit zweifelhaften Anbietern halten die Verbraucherzentralen und die Stiftung Warentest bereit.



Information ist Pflicht

Information und Aufklärung schreibt das Wertpapierhandelsgesetz zwingend vor. Verletzt die Bank diese Pflicht oder berät sie falsch und fehlerhaft, kann der Kunde innerhalb von drei Jahren nach dem (Ver-)Kauf Schadenersatz geltend machen – so ein Urteil des Bundesgerichtshofs vom März 2005.

Ob falsch beraten wurde, hängt jedoch vom Einzelfall ab. Wenn z. B. der Kurs einer gekauften Aktie eine Talfahrt erlebt, ist das noch kein Indiz für eine unzulängliche Beratung. Entscheidend für die Beurteilung eines entsprechenden Ratschlags ist es, ob dieser zum Zeitpunkt seiner Erteilung sachgerecht war.

Der Dokumentationsbogen

Erster Schritt einer jeden Anlegerinformation sollte sein, dass der Anleger einen Dokumentationsbogen ausfüllt. Hierin legt man dar, welche individuellen Erfahrungen und Kenntnisse auf dem Gebiet des Wertpapierhandels bestehen. Ein wichtiger Hinweis im Vorfeld der Beratung ist, welche Ziele man mit dem Investment verfolgt, z. B. Alterssicherung oder Vermögensaufbau. Auch die eigenen finanziellen Verhältnisse sind zu skizzieren, soweit dies zur Wahrung der Kundeninteressen und -ziele erforderlich ist. Man ist als Anleger zwar nicht verpflichtet, den Dokumentationsbogen auszufüllen; ohne die darin abgefragten Informationen können die Banken aber keine auf die individuellen Verhältnisse zugeschnittenen Wertpapiere empfehlen.

Der Verkaufsprospekt

Auch der Wertpapier- bzw. Verkaufsprospekt ist wichtiger Teil der Information vor jeder Investition. Welche Angaben dieses begleitende Dokument mindestens enthalten muss, das regeln die je nach Geldanlage einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Zu den Pflichtdaten gehören insbesondere:

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

- Informationen über die Mitglieder der Geschäftsführung oder des Vorstands, Aufsichtsgremien und Beiräte des Emittenten.

Bei Vermögensanlagen muss der Prospekt zusätzlich Angaben enthalten über:

- Art und steuerliche Konzeption des Anlageinstruments sowie über die damit verbundenen Anlageziele und den Emissionserlös,
- die Umstände, unter denen der Käufer der Vermögensanlage verpflichtet ist, weitere Leistungen zu erbringen, insbesondere weitere Zahlungen,
- die mit dem Erwerb, der Verwaltung und der Veräußerung des Anlageinstruments verbundenen weiteren Kosten,
- die Gesamthöhe der Provisionen, insbesondere Vermittlungsprovisionen oder vergleichbare Vergütungen,
- den Jahresabschluss des Emittenten, insbesondere, ob dieser nach den Bestimmungen des Bilanzrechts aufgestellt und geprüft worden ist,
- den ggf. eingesetzten Treuhänder.

Achtung: Zusätzliche Kosten

Geschäfte mit dem Geld kosten: Wer etwa Aktien, Fondsanteile oder Anleihen in einem Depotkonto hält und über eine Bank erwirbt oder veräußert, der muss für diese unterschiedlichen Leistungen einer Bank in der Regel bezahlen. Z. B. fallen für das Depot, in dem die Wertpapiere liegen, üblicherweise ebenso Kosten an wie für den An- und Verkauf von Papieren an den Börsen. Da diese oft erheblichen Nebenkosten die Rendite der Anlage nachhaltig schmälern können, lohnt es sich, sie vorher miteinander zu vergleichen. Grundsätzlich legen Banken und Emittenten von Geldanlagen ihre Preise nach eigenem Ermessen fest. Es gibt keine gesetzlichen Vorgaben hierfür. Allerdings müssen die „Gebühren“ transparent sein. Direktbanken stellen in diesem Zusammenhang vielfach eine günstige Alternative dar.

Werden die Preise erhöht, kann der Kunde in der Regel, sofern nichts anderes vereinbart ist, die Geschäftsbeziehung innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe der Änderung mit sofortiger Wirkung kündigen.

Tipp

Die Bundeswertpapierverwaltung bietet eine kostenlose Depotverwaltung für Bundesschatzbriefe, Bundesobligationen und Finanzierungsschätze an. Auch deren Erwerb ist dort ohne Nebenkosten möglich.

Weitere Informationen unter www.deutsche-finanzagentur.de

Anleger klagen gemeinsam

Für geschädigte Kapitalanleger, die sich zusammenschließen wollen, um ihr Recht vor Gericht zu suchen, hat die Bundesregierung mit dem neuen Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz einen Weg eröffnet. Seit dem 1. November 2005 ist diese Novelle in Kraft. Sie ermöglicht Anlegern, die wegen einer falschen, irreführenden oder unterlassenen öffentlichen Kapitalmarktinformation etwa in einem Verkaufsprospekt Schadenersatz einklagen wollen, sich zu einem sogenannten Musterverfahren zusammenzuschließen. Rechtsfragen, die sich für alle Betroffenen gleichermaßen stellen, können so einmal für alle Seiten verbindlich durch das zuständige Oberlandesgericht entschieden werden. Das spart Zeit und Kosten. Da solche Verfahren bei den Landgerichten angesiedelt sind, wo ohnehin Anwaltszwang besteht, sollte hierfür in jedem Fall der Rat und die Hilfe eines zugelassenen Anwalts in Anspruch genommen werden.

III.2 Versicherungen

Was versichern?

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

Empfehlenswert ist es deshalb, bei der Vorsorge drei Fragen zu klären: Welche Risiken kann und will ich nicht selbst tragen? Welche Versicherungspflichten gibt es? Welche Schadenshöhe ist typisch für die jetzigen Lebensumstände, aber auch für künftige Lebensphasen bzw. Lebenssituationen?

Alle denkbaren Versicherungsarten können im Rahmen dieser Broschüre nicht abgehandelt werden, aber auf zwei Risikosituationen sollte man vorbereitet sein. Das sind die persönliche Haftung für Schäden, die man anderen zufügt, sowie Ausfälle beim Familieneinkommen etwa durch Krankheit, Unfall oder Tod. Die wichtigsten Versicherungen sind in diesem Zusammenhang:

Haftpflichtversicherung

Wer anderen schuldhaft einen Schaden zufügt, muss Schadenersatz leisten. Der Schädiger haftet grundsätzlich unbegrenzt. Auch Kinder verursachen Schäden. Ab dem vollendeten siebten Lebensjahr sind sie verantwortlich. Für einen Schaden, den Kinder bei einem Unfall mit einem Kraftfahrzeug einem anderen zufügen,

sind sie aber erst ab dem vollendeten zehnten Lebensjahr verantwortlich. Haben Eltern die Aufsichtspflicht verletzt, haften sie für den Schaden. Deshalb sind private Haftpflichtversicherungen ein absolutes Muss. Die Privathaftpflichtversicherung schützt den Schädiger unter Umständen vor dem finanziellen Ruin.



Gesetzlich vorgeschrieben ist im Privatbereich insbesondere die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung. Gegen andere Haftpflichtansprüche sollte man sich freiwillig durch eine entsprechende Privathaftpflichtversicherung absichern.

Risikolebensversicherung

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

Die gesetzliche Rentenversicherung zahlt zwar eine Rente an Hinterbliebene (Witwen, Witwer und Waisen), aber nur, wenn eine Versicherungszeit von fünf Jahren erfüllt ist. Maßgeblich für die Höhe der Rente sind die Rentenanprüche der versicherten Person. Die Witwen-/Witwerrente wird in der Regel in Höhe von 55 Prozent (nach altem Recht aus Vertrauensschutzgründen in Höhe von 60 Prozent) und die Waisenrente in Höhe von 20 Prozent (Halbwaisenrente 10 Prozent) der Rente des/der Verstorbenen geleistet. Die Versorgungslücke sollte durch eine Risikolebensversicherung geschlossen werden. 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 für die Existenzgründung oder einen Hausbau aufgenommen wurden.

Davon streng zu unterscheiden ist die Kapitallebensversicherung. Sie dient der Kapitalanlage, wird aber von den Versicherern gerne mit der Risikolebensversicherung kombiniert.

Zu den existenziell notwendigen Versicherungen zählt natürlich auch die freiwillige gesetzliche oder die private Krankenversicherung für all jene, die nicht Pflichtmitglied in der gesetzlichen Krankenversicherung sind. In diesem Zusammenhang ist auch die Krankentagegeldversicherung zu erwähnen.

Ein Wechsel von der gesetzlichen (GKV) in die private Krankenversicherung (PKV) sollte sehr wohl überlegt werden, denn eine Rückkehr in die GKV ist in vielen Fällen nicht mehr möglich. Die von der Bundesregierung vorbereitete Gesundheitsreform wird dies ändern. Künftig haben alle die Möglichkeit und die Pflicht sich krankenzuversichern. Wer den Versicherungsschutz verloren hat, kann in seine letzte Versicherung – gesetzliche wie private – zurückkehren. Hinzu kommt die Reform der privaten Krankenversicherung (PKV):

Altersrückstellungen werden in Zukunft beim Wechsel der Versicherung im Umfang eines Basistarifs anrechnungsfähig gestaltet. Jeder PKV-Versicherte kann im Umfang des Basistarifs künftig unter Beibehaltung aller Rechte im Rahmen der üblichen Kündigungsfristen zwischen den Unternehmen wechseln. Die Gesundheitsreform wird in Schritten umgesetzt.

Hilfe bei Fragen rund um das Gesundheitssystem leistet das Bürgertelefon des Bundesgesundheitsministeriums. Es vermittelt gesetzliche Grundlagen, klärt über mögliche gesetzliche Ansprüche auf, erörtert individuelle Probleme und vermittelt Adressen und Ansprechpartner.

Telefon: 01805-996602 (Krankenversicherung), 01805-996603 (Pflegeversicherung).

Berufsunfähigkeitsversicherung

Aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in seinem Beruf oder gar nicht mehr arbeiten zu können, ist ein Risiko, das naturgemäß jedem droht. Vor Krankheiten und Unfällen ist niemand gefeit. Deshalb ist es je nach persönlicher und finanzieller Situation empfehlenswert, für diese Gefahr vorzusorgen.

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

Der Berufsschutz des früheren Rechts ist weggefallen. Als Vertrauensschutz wird Versicherten, die vor dem 2. Januar 1961 geboren sind, weiterhin ein Anspruch

auf Teilrente bei Berufsunfähigkeit gegeben. Deshalb ist es sinnvoll, sich zusätzlich privat für den Fall von Berufsunfähigkeit abzusichern. Die Versicherungsgesellschaften bieten hierfür zwei Varianten an: die selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung und die Berufsunfähigkeits-Zusatzversicherung (BUZ) in Verbindung mit einer Risikolebens- oder Kapitallebensversicherung.

Die Zusatzversicherung ist die gängige Form. Sie wird aber von den Versicherungsvermittlern auch deshalb stärker empfohlen, weil die BUZ in Verbindung mit einer Kapital- oder Rentenversicherung für Versicherungsunternehmen ertragreicher ist und Vermittlern daher höhere Provisionen einbringt. Der Kunde sollte sich aber fragen: Möchte ich mit dem Vertrag neben der Absicherung des BU-Risikos zugleich Vermögen aufbauen oder für das Alter vorsorgen? Oder will ich für diese Zwecke eher eine andere Anlageform wählen? Entscheidet man sich für eine Kombination, sollte für den Fall der Berufsunfähigkeit neben der Beitragsbefreiung für die Versicherung unbedingt die Zahlung einer Rente vereinbart werden. Die Problematik betrifft freiberuflich Tätige und Selbstständige noch stärker als Angestellte oder Beamte.

Unfallversicherung

Gesetzlich unfallversichert sind Arbeitnehmer, Kindergarten- und Schulkinder sowie Studierende nur bei Wegeunfällen und während des Aufenthalts an der Arbeitsstätte, im Kindergarten, in Schule und Universität. In der Freizeit greift der Versicherungsschutz nicht. Kinder sollten deshalb privat unfallversichert werden. Hinzu kommt: Hausfrauen, Rentner, Selbstständige und Freiberufler sind von der gesetzlichen Unfallversicherung nicht erfasst. Auch für diese ist eine private Unfallversicherung mit einer Vorsorge für den Invaliditätsfall wichtig.

Zusätzliche Altersvorsorge

Die Lebenserwartung steigt, und es werden weniger Kinder geboren als früher. Daher kommen bei der gesetzlichen Rentenversicherung immer weniger Beitragszahler auf immer mehr Rentempfänger. Damit die Rente für die Jüngeren bezahlbar und für die Älteren verlässlich bleibt, ist es wichtig, dass der Einzelne ergänzend zur gesetzlichen Rente Vorsorge trifft. So lässt sich im Alter der gewohnte Lebensstandard aufrechterhalten.

Der Staat hilft beim Aufbau einer zusätzlichen kapitalgedeckten Altersvorsorge mit Zulagen und Steuervergünstigungen. Die betriebliche Altersversorgung unterstützt er außerdem mit Beitragsersparnissen in der Sozialversicherung. Die Rahmenbedingungen für die geförderten privaten Vorsorgeformen, also die sogenannte Rürup-Rente (eine private Leibrentenversicherung) und die Riester-Rente, wurden mit dem Alterseinkünftegesetz geregelt bzw. nochmals verbessert. Bei der Riester-Rente kommen als Anlageformen außer privaten Rentenversicherungen auch Bank- und Fondssparpläne infrage.

Auskunft über betriebliche Angebote geben Arbeitgeber, Betriebsrat oder Gewerkschaft. Ansprechpartner für Vorsorgemöglichkeiten ist auch die Deutsche Rentenversicherung. Um sich einen Überblick über konkrete Angebote zu verschaffen, können sich Interessenten auch schriftlich direkt an verschiedene Anbieter wenden. Tatsächlich vergleichbar jedoch werden Angebote erst dann,

wenn ihnen identische Bedingungen zugrunde liegen. Insofern kommt hier neutraler Information, z. B. durch die von der Stiftung Warentest herausgegebene Zeitschrift FINANZtest oder durch die Verbraucherzentralen, eine große Bedeutung zu.



Gebäudeversicherung

Wird ein Gebäude z. B. durch Sturm oder austretendes Leitungswasser beschädigt oder gar durch ein Feuer völlig zerstört, kommen auf den Hausbesitzer erhebliche Kosten für Reparaturen, im ungünstigsten Fall für den vollständigen Wiederaufbau des Hauses zu.

Hausratversicherung

Ein Abschluss kann empfehlenswert sein, wenn die Wiederbeschaffung des Hausrats im Fall eines Totalverlustes so teuer ist, dass die finanziellen Mittel hierfür nicht ohne Weiteres aufgebracht werden können.

Der Weg zur Versicherung

Gleich ob Kfz-, Haftpflicht-, Hausrat-, Unfall- oder etwa Berufsunfähigkeitsversicherung: keine Unterschrift 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 lang die Versicherung läuft, wie hoch die tatsächliche Prämie ist und wie und in welchem Umfang die Versicherungsleistung fällig wird. Beim Thema „Lebensversicherung“ müssen sowohl die Überschussbeteiligung als auch der Rückkaufwert fester Bestandteil eines Beratungsgesprächs sein.

Jeder, der eine Versicherung abschließen will, sollte auf jeden Fall vorab mehrere Angebote einholen und diese nach inhaltlichen Mindestanforderungen abklopfen. Bleibt ein Versicherungsunternehmen die nach dem Versicherungsaufsichtsgesetz obligatorische umfassende schriftliche Verbraucherinformation schuldig, empfiehlt es sich, dieses Unternehmen von der eigenen Liste zu streichen. Gegen Gebühr bieten die Verbraucherzentralen und der Bund der Versicherten eine Versicherungsberatung an.

Vorgeschrieben: Verbraucherinformation

Die Verbraucherinformation muss vor Vertragsabschluss erfolgen. Sie muss eindeutig formuliert, übersichtlich gegliedert und verständlich in deutscher Sprache oder der Muttersprache des Versicherungsnehmers abgefasst sein. Zu ihren Inhalten gehören:

- Name, Anschrift, Rechtsform und Sitz des Versicherers und der etwaigen Niederlassung, über die der Vertrag abgeschlossen werden soll,
- die für das Versicherungsverhältnis geltenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) einschließlich der Tarifbestimmungen sowie das auf den Vertrag anwendbare Recht,
- Angaben über Art, Umfang und Fälligkeit der Leistung des Versicherers, sofern keine allgemeinen Versicherungsbedingungen oder Tarifbestimmungen verwendet werden,
- die Laufzeit des Versicherungsverhältnisses,
- Angaben über die Prämienhöhe, wobei die Prämien einzeln auszuweisen sind, wenn das Versicherungsverhältnis mehrere selbstständige Versiche-

rungsverträge umfassen soll, und über die Prämienzahlungsweise sowie über etwaige Nebengebühren und -kosten und Angabe des insgesamt zu zahlenden Betrages,

- die Frist, während der der Antragsteller an den Antrag gebunden sein soll,
- Belehrung über das Recht zum Widerruf oder Rücktritt,
- die Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde, bei der man sich ggf. über das Versicherungsunternehmen beschweren kann,
- Angaben über die Zugehörigkeit zu einer Einrichtung zur Sicherung der Ansprüche von Versicherten (Sicherungsfonds).

Bei Lebens- und bei Unfallversicherungen mit Prämienrückgewähr müssen zusätzlich in der Verbraucherinformation enthalten sein:

- Angaben über die für die Überschussermittlung und -beteiligung geltenden Berechnungsgrundsätze und Maßstäbe,
- Angaben über die Rückkaufswerte,
- Angaben über den Mindestversicherungsbetrag für eine Umwandlung in eine prämienfreie Versicherung und über die Leistungen aus prämienfreier Versicherung,
- Angaben über das Ausmaß, in dem die genannten Leistungen garantiert sind;
- bei fondsgebundenen Versicherungen Angaben über den der Versicherung zugrunde liegenden Fonds und die Art der darin enthaltenen Vermögenswerte,
- allgemeine Angaben über die für diese Versicherungsart geltende Steuerregelung.

Widerruf

Die Entscheidung zum Vertragsabschluss ist nicht unwiderruflich. Kommen Ihnen kurz nach Unterschrift unter einen Versicherungsantrag Zweifel oder Bedenken, können Sie Ihre Entscheidung noch korrigieren. Hier gilt nach dem Versicherungsvertragsgesetz zurzeit Folgendes:

1. Sofern Sie die AVB und die sonstigen Verbraucherinformationen bei Stellung des Antrags ganz oder teilweise nicht erhalten haben, haben Sie die

Möglichkeit, dem Vertragsschluss zu widersprechen (**Widerspruchsrecht**). Dieses Recht können Sie bis zu 14 Tage nach dem Zeitpunkt ausüben, zu dem Sie die Unterlagen und Informationen vollständig erhalten haben und über das Widerspruchsrecht belehrt wurden. Bei Lebensversicherungen währt dieses Recht 30 Tage. Für die Wahrung der Frist gilt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Besondere Fristen gelten für Versicherungen, die man per Fax, Telefon, Brief, E-Mail oder Internet abgeschlossen hat.

2. Sofern Sie bei Antragstellung alle Unterlagen vollständig erhalten haben, bestehen folgende Möglichkeiten:

Wird ein Versicherungsvertrag (kein Lebensversicherungsvertrag!) mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr geschlossen, so können Sie innerhalb von 14 Tagen ab Unterzeichnung des Versicherungsantrages Ihre Willenserklärung schriftlich widerrufen (**Widerrufsrecht**). Die rechtzeitige Absendung des Widerrufs genügt. Der Beginn der Frist ist an den Zeitpunkt gekoppelt, zu dem das Versicherungsunternehmen Sie über das Widerrufsrecht belehrt und Sie diese Belehrung durch Unterschrift bestätigt haben. Ist die Belehrung nicht erfolgt oder fehlt die Bestätigung per Unterschrift, erlischt das Widerrufsrecht einen Monat nach Zahlung der ersten Versicherungsprämie.

Sonderfälle

Kfz-Versicherung:

Für Autos werden nur Verträge mit einer Laufzeit von einem Jahr abgeschlossen. Außerdem gewährt das Versicherungsunternehmen schon bei Antragstellung durch die Deckungskarte einen vorläufigen, d. h. sofortigen Versicherungsschutz. In diesem Fall haben Sie kein Widerspruchs- und kein Widerrufsrecht.

Lebensversicherung:

In der Lebensversicherung besteht in der Regel ein 30-tägiges sogenanntes **Rücktrittsrecht**. Was Belehrung und Fristenlauf betrifft, gilt dasselbe wie beim Widerrufsrecht. Soweit der Versicherungsnehmer widersprechen kann, hat er kein Widerrufsrecht bzw. kein Rücktrittsrecht in der Lebensversicherung.

Beitragszahlungen

In der Regel sind Versicherungsbeiträge – die Prämien – jährlich zu entrichten. Wer eine halb-, vierteljährliche oder monatliche Zahlung vorzieht, muss sich auf geringfügig höhere Beiträge einstellen. Direktversicherer, also Versicherungen, die ohne Außendienst auskommen und mit den Versicherten per Internet und Post in Kontakt treten, sind oft billiger. Allerdings muss man bisweilen Abstriche beim Service in Kauf nehmen.

Bei allen Versicherungen gilt es, pünktlich und regelmäßig den Beitrag zu entrichten, weil sonst der Verlust des Versicherungsschutzes droht.

Schadensfall

Sollte ein Schaden auftreten, muss dieser sofort gemeldet werden (Schadensanzeige). Außerdem muss der Versicherte zur Aufklärung des Tatbestands beitragen und schwerwiegende Vorfälle wie Hausbrand, Einbruch oder Diebstahl der Polizei melden.

Im Schadensfall zeigt sich, wie gut eine Versicherung ist. Wie schnell wird die Meldung bearbeitet und ist die Entschädigung korrekt berechnet? So schwerwiegend der Schaden für den Betroffenen auch sein mag: Die Versicherung ist nicht verpflichtet, bestimmte Fristen einzuhalten, innerhalb deren sie entschädigen müsste. Sind die Ermittlungen zum Schadensfall aber nach einem Monat noch nicht abgeschlossen, hat der Versicherte Anspruch auf einen angemessenen Vorschuss. Voraussetzung ist, dass die Leistungspflicht dem Grunde nach feststeht.

Gibt es Streit mit einem Versicherungsunternehmen, kann man sich an den Versicherungs-Ombudsmann des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GdV) wenden. Der Schlichter darf Beschwerden bis zu einem Streitwert von 5 000 Euro verbindlich entscheiden. Bei höheren Streitwerten, d. h. solchen von bis zu 50 000 Euro, darf er eine Empfehlung aussprechen. Die privaten Krankenversicherer haben eine eigene Schiedsstelle, den Ombudsmann „Private Kranken- und Pflegeversicherung“.

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

Tipp

Im Schadensfall müssen Sie Ihren Anspruch aus einer Versicherung innerhalb von zwei Jahren geltend machen. Bei der Lebensversicherung gilt eine Frist von fünf Jahren – gerechnet vom Ende des Jahres, in welchem die Leistung verlangt werden kann. Hat der Versicherer einen Anspruch schriftlich abgelehnt, gilt eine Frist von nur sechs Monaten, innerhalb deren die Leistung gerichtlich geltend gemacht werden muss. Auf diese verkürzte Zeitspanne muss der Versicherer in seinem Ablehnungsbescheid aber unter Angabe der mit dem Ablauf der Frist verbundenen Rechtsfolge („Leistungsfreiheit“) auch hinweisen. Andernfalls bleibt es beim Grundsatz, dass der Versicherungsnehmer den Anspruch zwei Jahre (bzw. bei Lebensversicherungen fünf Jahre) lang geltend machen kann.

Kündigung

Eine dauernde Versicherung – d. h. ein Versicherungsvertrag, der auf unbestimmte Zeit eingegangen wurde – kann nur zum Schluss der laufenden Versicherungsperiode gekündigt werden (ordentliche Kündigung). Die Kündigungsfrist liegt zwischen einem (bei Kfz-Versicherungen) und drei Monaten. Die Versicherungsperiode beginnt und endet mit dem Beginn oder dem Ablaufdatum des Versicherungsscheins (Police). Bei der Kfz-Versicherung sind Versicherungs- und Kalenderjahr gleich.

Einen Versicherungsvertrag, der für eine Dauer von mehr als fünf Jahren eingegangen wurde, kann man zum Ende des fünften oder jedes darauf folgenden Jahres mit einer dreimonatigen Kündigungsfrist kündigen. Dies gilt für Verträge, die nach dem 24. Juli 1994 abgeschlossen wurden. Für ältere Versicherungsverträge gilt noch das alte Versicherungsvertragsgesetz. Hier empfiehlt sich eine schriftliche Abfrage bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, da eine genaue Prüfung der Umstände des Vertragsabschlusses notwendig ist.

Einen besonderen Anlass zu kündigen stellt der Schadensfall dar. Dann können beide Vertragsseiten kündigen. Die Kündigung ist nur bis zum Ablauf eines Monats seit Abschluss der Verhandlungen über die Entschädigung zulässig. Das Versicherungsunternehmen hat eine Kündigungsfrist von einem Monat einzuhalten. Die oder der Versicherte kann fristlos kündigen oder jeden anderen Zeitpunkt zwischen dem Eingang beim Versicherer und dem Ende des laufenden Versicherungsjahres wählen. Bei der Kündigung durch den Versicherungsnehmer steht der Versicherung aber die Prämie bis zum Ende des Versicherungsjahres zu. Deshalb empfiehlt es sich, die Kündigung zu diesem Zeitpunkt auszusprechen.

Lebensversicherungen

Bei Vereinbarung von Ratenzahlungen kann der Vertrag auch innerhalb eines Versicherungsjahres mit einer Frist von einem Monat zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts gekündigt werden, frühestens jedoch zum Schluss des ersten Versicherungsjahres. Bei jährlicher Zahlungsweise ist die Kündigung jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres möglich.

Aber: Möchten Sie eine Lebensversicherung mit sogenanntem Sparvorgang kündigen, machen Sie oft ein schlechtes Geschäft, wenn Sie den Rückkaufswert mit den eingezahlten Beiträgen vergleichen. Daher sollten Sie vorher überlegen, ob entweder eine Beitragsfreistellung (ohne Auszahlung) infrage kommt oder, wenn Sie das angesparte Kapital dringend benötigen, ein Verkauf der Police auf dem Zweitmarkt möglich ist. Dort wird Ihnen, sofern Ihr Vertrag für den Aufkäufer interessant ist, ein höherer Betrag geboten und die versicherte Person behält den Todesfallschutz. Nähere Informationen geben die Verbraucherzentralen oder der Bund der Versicherten.

Krankenversicherung

Die gesetzliche Krankenversicherung ist für die meisten Mitglieder eine Pflichtversicherung – vor allem für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, deren regelmäßiges Jahresarbeitsentgelt die sogenannte Jahresarbeitsentgeltgrenze nicht übersteigt. Doch besteht die Möglichkeit, die gewählte Krankenkasse zu wechseln. Eine Kündigung ist frühestens 18 Monate nach

dem Beitritt zur Krankenkasse möglich, dann aber an keine besondere Voraussetzung gebunden. Sie wird wirksam, sobald das Mitglied eine Mitgliedsbescheinigung seiner neuen Kasse vorlegt. Ohne Beachtung der 18-Monats-Frist kann aber auch dann gekündigt werden, wenn die Krankenkasse ihren Beitragssatz erhöht. Seit dem 1. April 2007 ist zusätzliche Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung, dass das Bestehen einer anderweitigen Absicherung im Krankheitsfall gegenüber der Krankenkasse nachgewiesen wird. Des Weiteren werden mit der Gesundheitsreform die Regelungen zum Sonderkündigungsrecht in der gesetzlichen Krankenversicherung ab 2009 noch versicherungsfreundlicher ausgestaltet.



Die private Krankenversicherung kann vom Versicherungsnehmer grundsätzlich zum Ende jedes Versicherungsjahres mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden. Für die ersten Jahre der Vertragslaufzeit wird jedoch häufig eine Mindestversicherungsdauer vereinbart. Auch diese Verträge sind jedoch nach einer Beitragserhöhung innerhalb eines Monats kündbar.

Insbesondere nach mehrjähriger Vertragslaufzeit sollte man eine private Krankenversicherung jedoch nicht vorschnell kündigen. Denn bei Neuverträgen müssen oft hohe Risikozuschläge in Kauf genommen werden, wenn Vorerkrankungen bestehen. Darüber hinaus tritt nach geltender Rechtslage durch die Kündigung ein Verlust der vom Versicherungsnehmer angesammelten sogenannten Alterungsrückstellungen ein. Verbesserungen sind hier durch die aktuelle Gesundheitsreform geplant.

Beitragserhöhungen

Auch langfristige Verträge zur Unfall-, Haftpflicht-, Glas-, Wohngebäude-, Hausrat- oder Rechtsschutzversicherung können nach einer Beitragserhöhung

gekündigt werden: Dabei existieren bei Verträgen, die aus der Zeit vor dem 29. Juli 1994 stammen, je nach Datum des Vertragsabschlusses unterschiedliche Prozentsätze an Beitragserhöhung, ab denen ein Kündigungsrecht besteht. Bei Versicherungen aus der Zeit nach

dem 29. Juli 1994 ist die Kündigung bei jeglicher Erhöhung der Beiträge möglich. Diese muss aber innerhalb eines Monats nach der Mitteilung über die Erhöhung erfolgen.



Neues Gesetz stärkt den Verbraucherschutz bei Versicherungen

Die Bundesregierung hat im Herbst 2006 eine Novelle zum Versicherungsrecht beschlossen. Das Gesetz soll 2008 in Kraft treten. Versicherte werden durch das neue Versicherungsvertragsgesetz deutlich bessergestellt. So sollen den Versicherten künftig rechtzeitig vor dem Vertragsschluss die wesentlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung gestellt werden. Verletzt der Versicherte grob fahrlässig Aufklärungs- oder Sorgfaltspflichten aus dem Versicherungsvertrag, soll er nicht wie bisher alle Ansprüche auf die Versicherungsleistung verlieren. Außerdem modernisiert die Bundesregierung das Recht der Lebensversicherung.

IV.

Dienst ist Dienst

IV.1 Der Handwerker im Haus

Kostenvoranschlag und Auftrag

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

Die Auswahl eines Handwerkerbetriebes ist nicht einfach. In der Regel verlässt man sich auf Empfehlungen von Nachbarn oder Freunden, oder man sucht im Branchenbuch. In jedem Fall sollten bei größeren Aufträgen zunächst mehrere Angebote über die Ausführung der Leistung – Kostenvoranschläge – eingeholt werden. Dies macht einen Vergleich der Stundensätze und Materialpreise möglich. Im Normalfall ist der Kostenvoranschlag kostenlos. Eine Vergütung hierfür darf ein Betrieb nur verlangen, wenn er ausdrücklich vorab auf die dadurch entstehenden Kosten hingewiesen hat.

Juristisch gesehen ist die Beauftragung eines Handwerkers in den meisten Fällen ein Werkvertrag. Vor jedem Auftrag ist insbesondere zu klären, welchen Umfang die Arbeiten haben und wie viel Zeit sie in Anspruch nehmen werden. Denn der meiste Streit mit Handwerkern entzündet sich an der Dauer der Montage oder Reparatur. Deshalb vorher ein Schriftstück aufsetzen, in dem man mit dem Handwerker gemeinsam die Art der Arbeit festlegt und eine Frist setzt.



Die im Kostenvoranschlag enthaltene Kalkulation ist unverbindlich. Das bedeutet freilich nicht, dass sich der Handwerker nicht daran zu halten hat. Wesentliche Preisüberschreitungen des Voranschlages, die sich während der Arbeiten ergeben, müssen dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt werden. Dieser kann den Vertrag zwar kündigen, muss aber vereinbarte und bereits erbrachte Teilleistungen bezahlen. Wann eine wesentliche Preisüberschreitung vorliegt, lässt sich nicht in einer konkreten Prozentzahl ausdrücken, sondern bestimmt sich nach dem jeweiligen Einzelfall. Preisüberschreitungen von 10 bis 20 – in Ausnahmefällen 25 – Prozent werden in begründeten Fällen nicht als wesentliche Überschreitungen des Kostenvoranschlages angesehen.

Auftraggeber und -nehmer können aber auch einen Festpreis ohne Möglichkeit der Überschreitung vereinbaren. Handwerker halten in der Regel davon nicht so viel. Falls es die Wettbewerbslage aber erfordert, lassen sie sich allerdings darauf ein.



Ist der Schaden behoben oder die sonstige Arbeit erbracht, müssen Sie in Anwesenheit des Monteurs die Leistung abnehmen, z. B. die reparierte Jalousie ausprobieren. Abschließend gilt es, die Rechnung genau zu überprüfen und mit der tatsächlichen Leistung zu vergleichen. Arbeiten ohne vorherigen Auftrag müssen nicht bezahlt werden.

Vorsicht vor Dienstleistern, die unangemeldet an der Tür klingeln und Dachsanierungen, Fenstererneuerungen oder Ähnliches anbieten. Hier geht man ein hohes Risiko ein, vor allem weil es häufig an näheren Informationen über die ihre Dienste anbietende Firma fehlt. Aber auch hier greifen die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs über Haustürgeschäfte (siehe Kapitel II.2). Das heißt: Eine so zustande gekommene Beauftragung kann bis 14 Tage nach Abschluss widerrufen werden.

Weitere Informationen erhalten Sie bei den Verbraucherzentralen und den regionalen Handwerkskammern.

Tipp

Der Schlüssel steckt, die Türe 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, vor allem, was die Anfahrt kostet und ggf. ob Zuschläge wegen besonderer Arbeitszeiten (Nacht oder Sonntag) zu entrichten sind. Ist die Tür geöffnet, sollte man auf einer genauen schriftlichen Rechnung bestehen sowie den Namen des ausführenden Handwerkers notieren.

Verzug und Mängel

Es sind vor allem folgende Vorkommnisse, die Konflikte bei Reparaturen oder Montagen verursachen:

Fall 1: Termine werden nicht eingehalten

Wichtig in dieser Situation ist, zu klären, ob ein Arbeitsbeginn festgelegt war. Wurde ein konkreter Tag verabredet, so gerät der beauftragte Betrieb sofort nach Verstreichen dieses Termins in Verzug. Bei ungenauen Terminangaben muss der Kunde zunächst eine Mahnung schreiben. Lässt der Handwerker Sie wieder sitzen, gerät er sodann in Verzug. Die Folgen hieraus bestehen vor allem in der Schadenersatzpflicht der Werkstatt für etwaige Verzögerungsschäden sowie in seiner verschärften Haftung dafür, dass die Leistung noch erbracht wird.

Hat man dem Handwerkerbetrieb 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.

Tipp

War das erste Unternehmen Ihrer Wahl preislich sehr günstig, dann entscheiden Sie sich für Schadenersatz. Erhalten Sie auf Ihrer Suche nach einer neuen Firma ein deutlich günstigeres Zweitangebot, sollten Sie lediglich vom Vertrag zurücktreten.

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

Nicht nur beim Kauf einer Ware, sondern auch beim Werkvertrag haben Sie Rechtsansprüche. Diese bestehen zum einen in der „Erfüllung“ des Vertrages, wenn der Mangel vor der Abnahme der Leistung auftritt (siehe z. B. Fall 1). Zum anderen haben Sie das Recht auf „Nachbesserung“, wenn der Schaden erst später eintritt. Die Kosten hierfür trägt jeweils der Handwerkerbetrieb.

Allgemeine Geschäftsbedingungen, die die Kosten einer Nachbesserung auf den Kunden abwälzen, sind auch bei Werkverträgen unwirksam. Manchmal argumentieren Handwerker, es handle sich um einen neuen Fehler; deshalb gehe die Nachbesserung zulasten des Kunden. Seien Sie hier auf der Hut und verweigern Sie die Zahlung, wenn sich aus den Umständen eindeutig ergibt, dass es sich um ein und dieselbe Reparatur handelt.

Weitergehende Rechte haben Sie in der Regel nur, wenn Sie dem Handwerker eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt haben und diese ergebnislos verstrichen ist. Dann können Sie den Mangel selbst beseitigen und Ersatz für ihre

Aufwendungen verlangen, den Vertrag rückgängig machen (Rücktritt), eine Preismäßigung (Minderung) oder, wenn den Handwerker ein Verschulden trifft, Schadenersatz in Geld fordern.

Für welchen Weg Sie sich entscheiden, hängt vom Einzelfall ab. Sicherlich ist es nicht immer sinnvoll, einen Vertrag rückgängig zu machen – vor allem dann nicht, wenn schon erhebliche Teile des Auftrags erledigt worden sind. Wenn z. B. bei einem neu verlegten Teppichboden eine Ecke schlecht verklebt ist, wird man wahrscheinlich nicht zurücktreten. Hier bietet sich eher an, den Preis zu mindern, sofern Sie sich mit diesem Fehler abfinden wollen.

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

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

Diese Regelung gilt laut Gesetz. Davon kann jedoch – wie beim Kaufvertrag – vertraglich abgewichen werden. Dies geschieht oft in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Aber auch hier gilt: Die AGB sind nur wirksam in den Vertrag miteinbezogen, wenn im Text des Vertragsangebots eine Bezugnahme darauf enthalten ist.

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

Zu Möglichkeiten der Streitschlichtung und Vermittlung siehe Kapitel VI.

IV.2 Dienstleistung in Weiß: beim Arzt oder im Krankenhaus

Die Gesundheit sollte einem viel wert sein. Doch darf es nicht bedeuten, eigene Rechte im Falle von Krankheit auszublenden. Im Gegenteil: Gerade wenn es um Leben und Tod gehen kann, sollte man die eigene Rechtslage kennen und sich im Problemfall weiterzuhelfen wissen.

Ärztliche Aufklärung

Auch wenn man in einer Arztpraxis nicht um Vertragsklauseln feilscht, so ist die Konsultation eines Arztes juristisch gesehen im Regelfall nichts anderes als die Inanspruchnahme einer Dienstleistung, für die man einen Behandlungsvertrag schließt. Der Arzt schuldet im Rahmen dieses Vertrages zwar nicht einen

bestimmten Heilerfolg, auch wenn dieser das Ziel der ärztlichen Bemühungen ist; die Behandlung muss aber den anerkannten Regeln der ärztlichen Kunst entsprechen.

Zu den Pflichten des Arztes gehört es außerdem, den Patienten vor einer Behandlung über mögliche Vor- und Nachteile sowie Risiken aufzuklären und zu beraten. Denn eine medizinische Behandlung kann grundsätzlich nur dann durchgeführt werden, wenn der Patient damit einverstanden ist. Der Patient muss aber ausreichend informiert sein, um entscheiden zu können, ob er eine Behandlung durchführen lassen will oder nicht. Daher ist nach der Rechtsprechung

des Bundesgerichtshofs eine umfassende und rechtzeitige Aufklärung durch den Arzt Voraussetzung für eine wirksame Einwilligung durch den Patienten.

Der Arzt ist auch dazu verpflichtet, alle wichtigen diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen zu dokumentieren und diese zehn Jahre aufzuheben. Der Patient darf diese Unterlagen einsehen und Kopien für sich verlangen.



Arztfehler

Fehler passieren, auch Ärzten. Bei einem Behandlungsfehler besteht ein Schadenersatzanspruch des Patienten gegen den Arzt, wenn der Patient durch den Fehler einen Schaden erlitten hat. Hat die Behandlung im Krankenhaus stattgefunden, kommt unter bestimmten Voraussetzungen eine zusätzliche Haftung des Krankenhausträgers in Betracht. Ein Behandlungsfehler liegt dann vor, wenn die Behandlung nicht den anerkannten Regeln der ärztlichen Kunst entspricht; maßgeblich hierfür ist der Stand der medizinischen Wissenschaft zum Zeitpunkt der Behandlung.

Beispiele für eine fehlerhafte Behandlung:

- Ein Medikament wird zu hoch dosiert oder vertauscht.
- Ein Medikament, das in die Vene gespritzt werden muss, wird versehentlich in die Arterie gespritzt.
- Bei Verdacht auf Krebs wird versäumt, eine Gewebeuntersuchung durchzuführen, und ein Organ wird unnötig entfernt.

Weitere Voraussetzung für einen Schadenersatzanspruch des Patienten ist, dass der Arzt schuldhaft, d. h. vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat. Von Fahrlässigkeit spricht man, wenn der Arzt die üblicherweise erforderliche Sorgfaltspflicht außer Acht gelassen hat.

Haftung und Beweispflicht

Der Arzt haftet für sämtliche Vermögensschäden, die durch den Behandlungsfehler entstanden sind. Dies sind z. B. Kosten für die weitere Behandlung und Verdienstaufschlag. Daneben bestehen Schmerzensgeldansprüche des Patienten.

Im Regelfall müssen Sie als Patient nachweisen, dass die Behandlung durch den Arzt fehlerhaft war, durch diese Behandlung ein Schaden entstanden ist und der Arzt schuldhaft gehandelt hat. In bestimmten Fällen kommen jedoch Beweiserleichterungen in Betracht. Z. B. muss dann, wenn ein grober Behandlungsfehler vorliegt, nicht der Patient beweisen, dass die fehlerhafte ärztliche Behandlung

einen Schaden verursacht hat. In diesen Fällen hat vielmehr der Arzt zu belegen, dass der Schaden nicht auf den Fehler zurückzuführen ist.

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 der Patient sich an die Ärztekammern wenden. Diese haben Gutachter- und Schlichtungsstellen eingerichtet, die es den Beteiligten erleichtern sollen, Streitfälle in Arzthaftpflichtsachen außergerichtlich beizulegen. Weitere Informationen unter www.bundesaerztekammer.de

Tipp

Sobald Sie den Verdacht haben, Sie könnten fehlerhaft behandelt worden sein, melden Sie dies auch unverzüglich Ihrer Krankenkasse. Diese kann Sie bei Schadenersatzforderungen wegen Behandlungsfehlern unterstützen. § 66 von Buch V des Sozialgesetzbuchs (SGB) ist hierfür die rechtliche Grundlage. Denkbar ist z. B., dass die Krankenversicherung ein vorprozessuales Gutachten finanziert. Die Krankenkasse wird nach Eingang Ihrer Meldung auch die Abrechnungsunterlagen der Behandlung aufheben.

Vom Immunstatus bis zur Schönheitsoperation

Nicht immer übernimmt die Krankenkasse die Kosten eines Arztbesuchs. Dies gilt etwa bei kosmetischen Behandlungen wie dem Entfernen von Tätowierungen, bei Impfungen vor der Reise oder bei einer umweltmedizinischen Beratung. Leistungen dieser Art werden nicht von der gesetzlichen Krankenversicherung

übernommen, weil die medizinische Notwendigkeit oder Wirtschaftlichkeit nicht gegeben oder ihre Qualität und ihre Wirkung nicht ausreichend gesichert sind.

Bei Behandlungen und Untersuchungen dieser Art spricht man von „Individualen Gesundheitlichen Leistungen (IGeL)“. Hier ist man als Verbraucherin/Verbraucher besonders gefragt. Denn in diesem Fall schließt der Patient, wenn er eine solche Behandlung wünscht, einen privatrechtlichen Vertrag mit seinem Arzt oder seiner Ärztin ab.

Vor der Behandlung muss der Arzt den Patienten darüber aufklären, dass die Behandlung nicht im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen enthalten ist. Die Patienten wiederum müssen dem Mediziner gegenüber ihr Einverständnis geben, dass sie diese Leistungen selbst bezahlen.

Unterbreitet der Arzt ein Angebot als IGeL-Leistung, dann sollten Sie Folgendes beachten:

- Die gesetzliche Krankenkasse zahlt grundsätzlich alle medizinisch notwendigen Behandlungen. Deshalb ist genau zu prüfen, ob wirklich die selbst zu finanzierende Zusatzbehandlung erforderlich ist. Es empfiehlt sich immer eine Rücksprache mit der Krankenkasse.
- Für die vorgeschlagene IGeL-Leistung sollte immer ein schriftliches Angebot bzw. ein Kostenvoranschlag verlangt werden. Dabei muss der Arzt die angegebenen Kosten nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) erläutern.

Patienten können sich zum Thema „IGeL“ an Patientenberatungen, an die Verbraucherzentralen oder auch an die Patientenbeauftragte der Bundesregierung wenden. Sie ist im Internet erreichbar unter www.patientenbeauftragte.de Auch auf den Internetseiten des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen finden sich ausführliche Informationen und Bewertungen bestimmter IGeL-Leistungen (www.mds-ev.org).

V.

Daten schützen und sichern

Wenn wir die Wohnung verlassen, schließen wir die Türen ab. Ungebetenen Gästen wollen wir den Zutritt zu unserem Eigentum verwehren. Mit unseren persönlichen Daten gehen wir häufig nicht so sorgfältig um. Dabei sind selbst scheinbar belanglose Daten wie Postanschrift, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer für viele, insbesondere Unternehmen, von großem Interesse. Denn sie geben ihnen die Möglichkeit, den eigenen Kundenstamm durch Werbung zu erweitern. Deswegen erstellen Spezialanbieter Adress-Datenbanken und Kundenprofile und verkaufen diese weiter. Schätzungen zufolge können pro Datensatz bis zu zwei Euro Umsatz erzielt werden.

Datenschutz fängt im Kopf an

Der gesetzliche Datenschutz gibt strenge Regeln für den Umgang mit Daten vor: So dürfen insbesondere Unternehmen und andere nichtöffentliche Stellen personenbezogene Daten nur unter bestimmten Voraussetzungen erheben, speichern, nutzen oder an Dritte übermitteln. Zulässig ist dies beispielsweise, wenn es dem Zweck eines Vertragsverhältnisses dient oder zur Wahrung eigener berechtigter Interessen – z. B. um die eigene Kundschaft zu betreuen – erforderlich ist. Dem dürfen schutzwürdige Interessen der Kundinnen und Kunden aber nicht entgegenstehen. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten ist grundsätzlich auch zulässig, wenn diese allgemein zugänglich sind.

Mit dem Gesetz vereinbar ist die Datenverwendung überdies immer dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat. Ist eine entsprechende Einwilligungsklausel in den Vertragsformularen enthalten, muss sie besonders hervorgehoben sein.



Das Bundesdatenschutzgesetz legt fest, dass jeder grundsätzlich selbst über die Preisgabe und Verwendung der eigenen Daten entscheiden können soll. Jeder kann Auskunft über die zur eigenen Person gespeicherten Daten verlangen. Wenn zu Unrecht Daten über eine Person erhoben und gespeichert werden, kann diese fordern, dass das Datenmaterial gelöscht wird.

Geizen Sie mit Ihren Daten!

Auch im Internet gilt der Datenschutz, aber es gibt unter den Anbietern insbesondere kommerzieller Seiten noch immer viele schwarze Schafe, die es hiermit nicht so genau nehmen. Deswegen ist für die Verbraucherin und den Verbraucher höchste Aufmerksamkeit angebracht. D. h.: Informieren Sie sich auf den Webseiten, über die Sie z. B. Ihre Eintrittskarte buchen oder ein Buch bestellen, wie der entsprechende Onlineanbieter Ihre beim Bestellvorgang erhobenen Daten weiter verwendet.

Viele Menschen gehen aber von sich aus mit ihren Daten im Internet recht fahrlässig um. Sie offenbaren sich und ermöglichen jedermann einen Zugang zu persönlichen Daten – sei es über eine persönliche Homepage, sei es, dass sie Onlineformulare bis ins Detail ausfüllen. Die einzelnen Daten für sich genommen scheinen wenig wert, interessant werden sie erst in der Kombination. Denn aus vielen Detailinformationen lässt sich ein konkretes Bild von einer Person konstruieren, das unter Umständen sämtliche Lebensbereiche – Beruf, familiäre Situation, Finanzen und Freizeitbeschäftigungen – abdeckt.

Vor allem Gewinnspiele, Preisausschreiben und Dienste, die sich nur nach dem Ausfüllen langer Fragebögen nutzen lassen, versorgen Datenspieler mit Unmengen an Informationen. Deswegen ist Datensparsamkeit im Netz absolut wichtig. Es gilt, nur sehr reduziert Angaben über die eigene Person zu machen. Auch sollte die E-Mail-Adresse nicht sorglos weitergegeben werden.

Tipp

Fragen nach Alter, Hobbys, Wohnort oder Einkommen in Onlineformularen nicht beantworten. Außerdem sieht das Gesetz ausdrücklich vor, dass jeder Diensteanbieter dem Nutzer die Inanspruchnahme und Bezahlung von Onlinediensten unter Pseudonym ermöglichen muss. Diese Möglichkeit sollte man nutzen.

Machenschaften per Mausclick

Immer mehr Bundesbürger gehen online, aber leider auch mehr und mehr Kriminelle. Schaden entsteht dabei auf ganz unterschiedliche Weise:

Mit E-Mails und unter Nutzung gefälschter Logos und Absenderadressen spionieren beispielsweise manche die Bankdaten – Kreditnummern, PINs und TANs – von Verbraucherinnen und Verbrauchern aus. Durch dieses „Phishing“ (Kunstwort aus „Password“ und „Fishing“) entstand alleine in den USA 2006 für Banken und Kartenunternehmen ein geschätzter Schaden von 2,5 Milliarden Dollar.

„Pharming“ stellt die Weiterentwicklung dieses Identitätsdiebstahls dar. Im Gegensatz zu Phishing findet Pharming (entlehnt von „Farm“; meint große Server, auf denen gefälschte Webseiten liegen) unbemerkt statt. Pharming-Betrüger manipulieren die technischen Abläufe beim Aufrufen einer Website und leiten Surfer unbemerkt auf gefälschte Seiten um – ein Fall von Entführung. Obwohl Sie die Internetadresse z. B. Ihrer Bank eingegeben haben, finden Sie sich in Sekundenschnelle auf einer anderen Website wieder (siehe auch Seite 98).

Ein anderes Problem sind Schadprogramme wie z. B. Viren und Würmer, die sich über E-Mail, Tauschbörsen und Downloads auf Privat-PCs ausbreiten. Schon 64 Prozent der Internetnutzer, so eine 2006 vorgenommene Befragung von TNS Infratest, hatten schon einmal mit Viren in ihrem PC zu kämpfen.

Früher zerstörten Viren vor allem Programmdateien und legten Computer einfach lahm. Heute steigt nicht nur die Zahl der Varianten fortlaufend. Die Angriffe haben zudem eine neue Qualität: Hacker versuchen u. a., Kontrolle über fremde Computer zu erlangen.

Klickt der Empfänger einer E-Mail z. B. auf den Anhang, kann sich auf diesem Weg ein Programm selbstständig und unbemerkt vom Nutzer installieren. Diese digitalen Hintertüren ermöglichen es Hackern so, den Nutzerrechner für ganz andere Zwecke, z. B. für den Versand von unverlangten Mails (Spam-Mails) und Massenattacken auf Server, zu nutzen. Auch Passwörter und andere vertrauliche Daten können mittels dieser Programme ausgespäht, verändert oder gelöscht werden. Schnüffelprogramme dieser Art nennt man auch „Trojaner“. Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Kostenfallen im Netz wie fragwürdige Downloads oder Dialer. Bei diesen wird Software auf PCs installiert. Diese baut – ohne das Wissen des Benutzers – kostenpflichtige Verbindungen zu teuren Mehrwertdienste-Nummern auf.

Die Zunahme der Datenübertragung über Wireless-LAN, kabellose Computernetzwerke, birgt eine zusätzliche Gefahr, denn gerade über ungesicherte WLANs können Spam-Versender leicht illegale Spam-Mails verbreiten. Das bedeutet: Jeder kann nicht nur Opfer, sondern auch unfreiwillig Täter sein. Umgekehrt kann jeder Surfer im Netz auch durch umsichtiges Verhalten mit dazu beitragen, dass sich Hacker und Schadprogramme nicht zu sehr ausbreiten.

Clevere Konfiguration und sichere Software

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

Der Nutzer gibt also schon jede Menge Daten in dem Moment preis, in dem 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 z. B. am Web-Browser ist viel gewonnen. Gegen Bedrohungen wie trojanische Pferde, Viren, Cookies oder die cookieähnlichen Web-Bugs („Wanzen“) gibt es mittlerweile Softwarelösungen, die im Internet zum überwiegenden Teil für Privatanwender kostenlos angeboten werden. Es lässt sich an Sicherheits-Software unterscheiden:

- Firewalls schützen vor unberechtigtem Zugriff von außen,
- Kryptografie-Programme verschlüsseln Daten,
- digitale Signaturen ermöglichen, bei elektronischen Rechtsakten die Echtheit von Identitäten zu verifizieren,
- Antivirus-Programme filtern Viren aus den Mails und spüren Trojaner auf,
- Spam-Filter fischen unerwünschte Werbung aus dem Posteingang.



Achten Sie darauf, dass Sie für jede der genannten Gefahren Sicherheitsvorkehrungen treffen und nicht nur für eine. Besonders wichtig ist, dass die Schutzprogramme regelmäßig aktualisiert werden. Außerdem sollte man regelmäßig prüfen, ob es aktuelle Sicherheitsupdates für das Betriebssystem gibt, und diese auch umgehend ausführen.

Tipp

Bei „Cookies“ handelt es sich um kleine Textinformationen, die auf dem Rechner gespeichert werden, um diesen und damit den einzelnen Nutzer „wiederzuerkennen“. Es gibt unproblematische und datensensible Cookies – je nachdem, 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. Z. B. kann dank der Session Cookies, die ein Onlineshop setzt, ein User seinen „Warenkorb“ füllen und sich auf den Seiten des Onlineshops beliebig bewegen, ohne die getroffene Vorauswahl an Produkten zu verlieren.

Doch sogenannte persistente Cookies, die sich zum Teil auf Jahre auf dem PC einnisten, werden von Internetanbietern gezielt eingesetzt, 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 damit Einschränkungen bei manchen Webforen verbunden sind.

Onlinebanking

Onlinebanking wird für immer mehr Menschen zu einer Selbstverständlichkeit. Dafür gibt es gute Gründe: Online-Transaktionen sind günstiger als Geschäfte am Bankschalter und können rund um die Uhr abgewickelt werden. Leider sind aber die Möglichkeiten, die das Onlinebanking bietet, mit einigen Risiken verbunden. Die Banken bemühen sich verstärkt um Schutzmaßnahmen, damit der Datentransfer via Internet sicher abläuft. Ein Teil der Verantwortung liegt jedoch beim Onlinekunden.

Phishing (auch „Spoofing“ oder „Vishing“) beruht, wie bereits beschrieben, auf einer Täuschung per E-Mail. In einer fortgeschrittenen Form des Phishing kommen zudem trojanische Pferde zum Einsatz. Sie können bei Onlinebanking beispielsweise Transaktionen im Internet vom Nutzer unbemerkt überwachen und interessante Daten wie PINs und TANs an die Betrüger senden.

Gegen das Eindringen von Trojanern oder anderen Spionageprogrammen kann man sich mit bestimmten Sicherheitsmaßnahmen schützen. Dazu zählen vor allem eine regelmäßig aktualisierte Antiviren-Software und eine richtig konfigurierte Firewall. Nicht weniger wichtig ist die fortgesetzte Aufmerksamkeit. Denn ein seriöses Kreditinstitut wird niemals seine Kundschaft per E-Mail auffordern, einem Link zu folgen, um persönliche Daten wie PINs und TANs einzugeben.

Folgende Anhaltspunkte weisen auf einen Pharming-Angriff hin:

- Der Login-Prozess dauert ungewohnt lange und/oder die Verifizierung bzw. die angezeigten Informationen sehen anders aus als auf der echten Website.
- Es werden mehr Informationen abgefragt als eigentlich nötig: Z. B. werden eine zusätzliche Verifizierung oder unnötige persönliche Informationen verlangt.
- Im Browser ist kein Schlosssymbol zu finden. Legitime Websites, die vertrauliche Informationen abfragen, verschlüsseln die Seite mit dem Netzwerkprotokoll „Secure Sockets Layer (SSL)“, das durch ein Schlosssymbol in der unteren Leiste der Website angezeigt wird.

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

Weitere Informationen hält das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik bereit: www.bsi.de und www.bsi-fuer-buerger.de, insbesondere www.bsi-fuer-buerger.de/phishing/
Siehe auch www.bundesdatenschutzbeauftragter.de, www.klicksafe.de und die Sonderseiten „Datenschutz im Netz“ in www.verbraucherbildung.de

VI.

Recht haben, Recht bekommen

Sei es bei der Reklamation fehlerhafter Ware oder etwa bei einem Streit um Schadenersatz: Verbraucherinnen und Verbraucher sind meist nicht so gut gerüstet wie die Gegenseite, die oft über ganze Rechtsabteilungen verfügt und auf diese Weise für rechtliche Auseinandersetzungen gewappnet ist. Die wichtigsten Anlaufstellen in Streit- wie allen anderen verbraucherrechtlichen Fragen sind die Verbraucherzentralen und die örtlichen Verbraucherberatungsstellen. Neben der allgemeinen Information über Verbraucherrechte gibt es dort kompetente Rechtsberatung und eventuell auch eine Vertretung im Streitfall gegen ein Unternehmen. Dies kann beispielweise dadurch geschehen, dass die Verbraucherschützer mit der Gegenseite in Kontakt treten. Daneben können Verbraucherzentralen an sie abgetretene Forderungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern auch gerichtlich geltend machen. Jährlich wird allein der Verbraucherzentrale-Bundesverband (VZBV) in rund 400 Fällen wegen Verstoßes gegen Verbraucherrechte juristisch aktiv.

Schieds- und Vermittlungsverfahren

Wer sich z. B. mit einem Verkäufer im Kaufhaus oder einem Handwerker erfolglos streitet, sollte zunächst versuchen, bei der Geschäftsführung Gehör und Recht zu bekommen. Erfolgt auf diesem Wege keine Einigung, ist der nächste Schritt, sich an einen Ombudsmann oder an eine Schiedsstelle zu wenden. Der Weg eines Schiedsverfahrens ist der Klage vorzuziehen, denn ein Gerichtsprozess kann sehr teuer werden.



Handel, Handwerk und deren Standesorganisationen haben Schieds- und Vermittlungsstellen eingerichtet. Feste Regeln, wie diese Vermittlungsstellen im Einzelfall zusammensetzen sind und wie sie bei der Streitschlichtung vorgehen, gibt es nicht. In einigen Fällen ziehen die Handwerkskammern Sachverständige hinzu. Im Zusammenhang mit problematischen Reparaturen an einem Fahrzeug kann man sich an eine Schiedsstelle des Kfz-Handwerks wenden. Für Streit mit Verkehrsmitteln – Bahn, Flugzeug, Bus, Schiff – gibt es die Schlichtungsstelle Mobilität.

Bei den Banken und Versicherungen sind es die Ombudsleute, die im Streitfall konsultiert werden können (siehe auch Kapitel III.1 und III.2). Für den Internet-handel gibt es den Ombudsmann der Verbraucherinitiative und die Schlichtungsstelle des Bundesverbandes für den Versandhandel. Bei Streitigkeiten rund um Telefon- und Telekommunikationsdienstleistungen kann die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur weiterhelfen. Entsprechende Stellen der Ärztekammern helfen bei Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit ärztlichen Behandlungen weiter (siehe Kapitel IV.2).

Bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland ist der Standort Kehl des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland (www.euoinfo-kehl.com) eine geeignete Kontaktstelle. Hier erhält man Hilfe, um den Konflikt nach Möglichkeit beizulegen.

Rechtsberatung durch den Anwalt

Es gibt keine Fachanwälte für Verbraucherrecht, inzwischen haben sich aber sehr viele Rechtsanwälte auf dieses Rechtsgebiet spezialisiert. Bei der Suche nach einem geeigneten Juristen können die Verbraucherzentralen helfen.

Seit dem 1. Juli 2006 sind die Anwaltshonorare für eine Beratung nicht mehr gesetzlich geregelt. Bisher orientierte sich die Vergütung einer Beratung am Streitwert. Nach einer Änderung des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes sollen die Honorare für die Beratung vereinbart werden. Anwaltliche Leistungen kön-

nen nach Stundensätzen oder pauschal abgerechnet werden. Wie und wie viel – das müssen Sie vorab mit dem Anwalt klären.

Ist nichts vereinbart, so erhält der Rechtsanwalt die übliche Vergütung, deren konkrete Höhe im Gesetz nicht geregelt ist. Für Verbraucherinnen und Verbraucher enthält das neue Gesetz eine Deckelung, um sie vor unverhältnismäßigen Forderungen zu schützen. So darf der Anwalt, wenn keine Gebührenvereinbarung getroffen worden ist, in Verbraucherschutzfällen für ein erstes Gespräch nicht mehr als 190 Euro fordern. Für eine darüber hinausgehende Beratung können nicht mehr als 250 Euro, jeweils zzgl. Mehrwertsteuer, abgerechnet werden.

Beratungshilfe

Nach dem Beratungshilfegesetz steht Bürgerinnen und Bürgern mit niedrigem Einkommen Rechtsberatung und -vertretung außerhalb eines gerichtlichen Verfahrens zu. Dies gilt auch für Streitigkeiten mit Firmen, die in einem anderen EU-Staat niedergelassen sind. Ansprechpartner hierfür sind die Amtsgerichte. Das bedeutet: Man geht zum nächsten Amtsgericht und schildert sein Problem. Eventuell kann der dortige Rechtspfleger durch eine sofortige Auskunft helfen. In manchen Städten befindet sich im Gerichtsgebäude eine eigens eingerichtete Beratungsstelle, in der Rechtsanwälte Beratungshilfe geben.

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

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

Wer zu einem Rechtsanwalt geht, muss sich mit einer festen Gebühr von 10 Euro am Honorar beteiligen. Doch wird sie erlassen, wenn der Betroffene sie nur schwer aufzubringen vermag.

Prozesskostenhilfe

Kommt der Anwalt zu der Entscheidung, dass ein Prozess unumgänglich ist, um die Ansprüche durchzusetzen, stellt sich wieder die Frage des Kostenrisikos. Hier kann für Menschen mit wenig Einkommen das Verfahren über die Prozesskostenhilfe greifen. Wer diese Hilfe erhält, braucht keinen Gerichtskostenvorschuss zu bezahlen. Der Staat übernimmt auch die Gerichtskosten sowie die Kosten für die Rechtsvertretung, sofern ein Anwalt „beigeordnet“ wird. Dies geschieht dann,

- wenn eine Vertretung durch Anwälte vorgeschrieben ist, z. B. beim Landgericht,
- wenn die Vertretung durch einen Rechtsanwalt erforderlich scheint oder der Gegner durch einen Rechtsanwalt vertreten ist.

Anspruch auf Prozesskostenhilfe hat jeder, der nach seinen persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen die Kosten der Prozessführung nicht, nur zum Teil oder nur in Raten aufbringen kann. Ob man sich mit Monatsraten an den Kosten zu beteiligen hat, d. h. also sein Einkommen einsetzen muss, hängt von dessen Höhe ab. Das einzusetzende Einkommen ist nicht gleichbedeutend mit dem Nettoeinkommen. Weitere Bedingung für die Bewilligung von Prozesskostenhilfe ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung hinreichende Aussicht auf Erfolg verspricht und nicht mutwillig erscheint. Darüber wie auch über die finanziellen Voraussetzungen entscheidet das jeweils zuständige Gericht.

Um Prozesskostenhilfe zu erhalten, muss man selbst oder die eingeschaltete Anwaltskanzlei bei dem Gericht, das für den Rechtsstreit zuständig ist, einen Antrag stellen. Diesem ist eine Erklärung über die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse beizufügen. Hierfür gibt es beim Gericht entsprechende Vordrucke, die der Antragsteller benutzen muss. Der Gegner erhält in die Erklärung keinen Einblick.

Tipp

Denken Sie immer daran, dass das eigentliche Prozessrisiko, nämlich den Rechtsstreit zu verlieren, bestehen bleibt. Die Prozesskostenhilfe befreit den Unterliegenden nämlich keineswegs von der Pflicht, dem Gegner dessen Kosten zu ersetzen.

Trotz der staatlichen Prozesskostenhilfe sollte man sich also in jedem Fall sehr genau überlegen bzw. entsprechend beraten lassen, wie die Erfolgsaussichten in einem Rechtsstreit sind.

Ausführliche Informationen zur Beratungs- und zur Prozesskostenhilfe gibt die auch im Internet eingestellte Broschüre „Guter Rat ist nicht teuer“ des Bundesjustizministeriums (www.bmj.bund.de).

VII. Adressverzeichnis

Einrichtungen des Bundes:

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

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

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

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

Siehe insbesondere die Informationsplattform
unter www.verbraucherschutzkompass.de

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Alexanderstraße 3
10178 Berlin
Telefon: 030 18555-0
Telefax: 030 18555-1145
E-Mail: info@bmfjsfj.service.bund.de
Internet: www.bmfjsfj.de

Siehe insbesondere die Informationsplattform
unter www.meine-schulden.de

Bundesministerium für Gesundheit

Friedrichstraße 108
10117 Berlin
Telefon: 030 18441-0
Telefax: 030 18441-2254
E-Mail: info@bmg.bund.de
Internet: www.bmg.bund.de

Bundesministerium der Justiz

Mohrenstraße 37
10117 Berlin
Telefon: 030 18580-0
Telefax: 030 18580-9525
E-Mail: poststelle@bmj.bund.de
Internet: www.bmj.de

Das Bundesjustizministerium stellt zusammen
mit der „Juris GmbH“ fast das gesamte aktuelle
Bundesrecht im Netz bereit unter
www.gesetze-im-internet.de

Presse- und Informationsamt der Bundesregierung

Dorotheenstraße 84
10117 Berlin
Telefon: 030 18272-0
Telefax: 030 18272-2555
E-Mail: InternetPost@bundesregierung.de
Internet: www.bundesregierung.de
oder www.bundespresseamt.de

**Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin (BAuA)**

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

**Bundesanstalt für Finanz-
dienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon: 0228 4108-0
Verbraucher-Telefon: 01805 122346
Telefax: 0228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
Internet: www.bafin.de

**Bundesamt für Sicherheit
in der Informationstechnik**

Godesberger Allee 185-189
53175 Bonn
Telefon: 01888 9582-0
Telefax: 01888 9582-5400
E-Mail: bsi@bsi.bund.de
Internet: www.bsi.de oder
www.bsi-fuer-buerger.de

**Bundesamt für Verbraucherschutz und
Lebensmittelsicherheit (BVL)**

Rochusstraße 6
53123 Bonn
Telefon: 0228 6198-0
Telefax: 0228 6198-120
E-Mail: poststelle@bvl.bund.de
Internet: www.bvl.bund.de

**Bundesanstalt für Landwirtschaft
und Ernährung (BLE)**

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

Bundesinstitut für Risikobewertung

Thielallee 88-92
14195 Berlin
Telefon: 01888 412-4300
Telefax: 01888 412-4970
E-Mail: poststelle@bfr.bund.de
Internet: www.bfr.bund.de

**Bundesrepublik Deutschland –
Finanzagentur GmbH**

Lurgiallee 5
60295 Frankfurt/Main
Telefon: 069 25616-0
Telefax: 069 25616-1476
E-Mail: info@deutsche-finanzagentur.de
Internet: www.deutsche-finanzagentur.de

**Bundeszentrale für gesundheitliche
Aufklärung (Bzga)**

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

**Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz
und die Informationsfreiheit**

Husarenstraße 30
53117 Bonn
Telefon: 01888 7799-0
Telefax: 01888 7799-550
E-Mail: poststelle@bfdi.bund.de
Internet: www.bfdi.bund.de

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Tulpenfeld 4
53113 Bonn
Telefon: 0228 14-0
Verbraucherservice: 030 22480-500 oder
01805 101000 – bundesweites Infotelefon –
Telefax: 0228 148872
E-Mail: poststelle@bnetza.de
Internet: www.bundesnetzagentur.de
Für Beschwerden über Rufnummernspam:
Telefax: 06321 934-111
E-Mail: Rufnummernspam@regtp.de

**Die Beauftragung der Bundesregierung für
die Belange von Patientinnen und Patienten**

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

Bundesversicherungsamt

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

**Deutsches Institut für Medizinische
Dokumentation und Information**

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

**Geschäftsstelle Bundesprogramm
Ökologischer Landbau in der Bundesanstalt
für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)**

Deichmanns Aue 29
53179 Bonn
Telefon: 0228 6845-3280
Telefax: 0228 6845-2907
E-Mail: geschaeftsstelle-oekolandbau@ble.de
Internet: www.ble.de oder www.bio-siegel.de

Umweltbundesamt

Wörlitzer Platz 1
 06844 Dessau
 Telefon: 0340 2103-0
 Telefax: 0340 2104-2285
 E-Mail: info@umweltbundesamt.de
 Internet: www.umweltbundesamt.de

Rat für Nachhaltige Entwicklung

Reichpietschauer 50
 10785 Berlin
 Telefon: 030 25491-780
 Telefax: 030 25491-785
 E-Mail: info@nachhaltigkeitsrat.de
 Internet: www.nachhaltigkeitsrat.de

Verbraucherorganisationen und -institute:**Verbraucherzentrale****Bundesverband e. V. (vzbv)**

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

Arbeitskreis Medizingeschädigter**Bundesverband AKMG e. V.**

Salzstraße 18
 88316 Isny
 Telefon: 07562 3995
 Telefax: 07562 981458
 E-Mail: kontakt@akmg.de
 Internet: www.akmg.de

Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen und -Initiativen (BAGP)

Auenstraße 31
 80469 München
 Telefon: 089 76755131
 Telefax: 089 7250474
 E-Mail: email@bagp.de
 Internet: www.patientenstelle.de

Bund der Bankkunden e. V.

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

Bund der Energieverbraucher e. V.

Grabenstraße 17
 53619 Rheinbreitbach
 Telefon: 02224 9227-0
 Telefax: 02224 10321
 E-Mail: info@energieverbraucher.de
 Internet: www.energieverbraucher.de

Bund der Versicherten e. V.

Postfach 1153
 14547 Henstedt-Ulzburg
 Telefon: 04193 94222
 Telefax: 04193 94221
 E-Mail: info@bunddersicherten.de
 Internet: www.bunddersicherten.de

**Bundesarbeitsgemeinschaft
Schuldnerberatung e. V.**

Wilhelmstraße 11
 34117 Kassel
 Telefon: 0561 771093
 Telefax: 0561 711126
 E-Mail: bag-schuldnerberatung@t-online.de
 Internet: www.bag-sb.de

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

Lehrstraße 6
 64646 Heppenheim/Bergstraße
 Telefon: 06252 94298-0
 Telefax: 06252 94298-0
 E-Mail: info@dgvp.de
 Internet: www.dgvp.de

Deutscher Mieterbund

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

**Europäisches Verbraucherzentrum
(evz)/Euro-InfoVerbraucher e. V.**

Kiel
 Willestraße 4–6
 24103 Kiel
 Telefon: 0431 9719 350
 Telefax: 0431 9719 360
 E-Mail: info.kiel@evz.de
 Internet: www.evz.de
 Kehl
 Rehusplatz 11
 77694 Kehl
 Telefon: 07851 991480
 Telefax: 07851 991481
 E-Mail: info@euroinfo-kehl.com
 Internet: www.euroinfo-kehl.com

**I.D.I. Interessenverband Deutsches Internet e. V.
Info- und Schutzgemeinschaft der
Internetuser in Deutschland**

Franz-Wolter-Straße 38
 81925 München
 Telefon: 089 426636
 Telefax: 089 424236
 E-Mail: info@idi.de
 Internet: www.idi.de

Stiftung Warentest

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

Verbraucher Initiative e. V. (Bundesverband)

Elsenstraße 106
 12435 Berlin
 Telefon: 030 5360733
 Telefax: 030 53607345
 E-Mail: email@verbraucher.org
 Internet: www.verbraucher.org oder www.label-online.de

Verbraucherzentralen in den Bundesländern:**Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.**

Paulinenstraße 47
 70178 Stuttgart
 Telefon: 0711 669110
 Telefax: 0711 669150
 E-Mail: info@verbraucherzentrale-bawue.de
 Internet: www.vz-bawue.de

Verbraucherzentrale Bayern e. V.

Mozartstraße 9
 80336 München
 Telefon: 089 539870
 Telefax: 089 537553
 E-Mail: info@verbraucherzentrale-bayern.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Bayreuther Straße 40
 10787 Berlin
 Telefon: 030 214850
 Telefax: 030 2117201
 E-Mail: mail@verbraucherzentrale-berlin.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-berlin.de

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.

Templiner Straße 21
 14473 Potsdam
 Telefon: 0331 29871-0
 Telefax: 0331 29871-77
 E-Mail: info@vzb.de
 Internet: www.vzb.de

Verbraucherzentrale Bremen e. V.

Altenweg 4
 28195 Bremen
 Telefon: 0421 160777
 Telefax: 0421 1607780
 E-Mail: info@verbraucherzentrale-bremen.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-bremen.de

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Kirchenallee 22
 20099 Hamburg
 Telefon: 040 24832-0
 Telefax: 040 24832-290
 E-Mail: info@vzh.de
 Internet: www.vzh.de

Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Große Friedberger Straße 13-17
 60313 Frankfurt am Main
 Telefon: 069 972010-0
 Telefax: 069 972010-50
 E-Mail: vzh@verbraucher.de
 Internet: www.verbraucher.de

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.

Strandstraße 98
18055 Rostock
Telefon: 0381 2087050
Telefax: 0381 2087030
E-Mail: info@nvzmv.de
Internet: www.nvzmv.de

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstraße 14
30159 Hannover
Telefon: 0511 91196-0
Telefax: 0511 91196-10
E-Mail: info@vzniedersachsen.de
Internet: www.vzniedersachsen.de

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Telefon: 0211 3809-0
Telefax: 0211 3809-172
E-Mail: vz.nrw@vz-nrw.de
Internet: www.verbraucherzentrale-nrw.de

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Ludwigstraße 6
55116 Mainz
Telefon: 06131 2848-0
Telefax: 06131 2848-66
E-Mail: verbraucherzentrale-rlp@verbraucherzentrale-rlp.de
Internet: www.verbraucherzentrale-rlp.de

Verbraucherzentrale Saarland e. V.

Haus der Beratung
Trierer Straße 22
66111 Saarbrücken
Telefon: 0681 50089-0
Telefax: 0681 5880922
E-Mail: vz-saar@vz-saar.de
Internet: www.vz-saar.de

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Brühl 34-38
04109 Leipzig
Telefon: 0341 6888080
Telefax: 0341 6892826
E-Mail: vzs@vzs.de
Internet: www.vzs.de

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

Steinbockgasse 1
06108 Halle
Telefon: 0345 2980317
Telefax: 0345 2980326
E-Mail: vzsa@vzsa.de
Internet: www.vzsa.de

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Bergstraße 24
24103 Kiel
Telefon: 0431 59099-0
Telefax: 0431 5909977
E-Mail: info@verbraucherzentrale-sh.de
Internet: www.verbraucherzentrale-sh.de

Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

Eugen-Richter-Straße 45
99085 Erfurt
Telefon: 0361 5551-40
Telefax: 0361 5551-440
E-Mail: vzsa@vzth.de
Internet: www.vzth.de

Ombudsleute und Schiedsstellen:**a) Banken****Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken (BVR)**

Postfach 30 92 63
10760 Berlin
Telefon: 030 2021-0
Telefax: 030 2021-1900
E-Mail über Internetseite
Internet: www.bvr.de

**Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband deutscher Banken**

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Telefon: 030 16633166
Telefax: 030 16633169
E-Mail: bundesverband@bdb.de
Internet: www.bdb.de/ombudsmann

**Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband Öffentlicher
Banken Deutschlands (VÖB)**

Lennéstraße 11
10785 Berlin
Telefon: 030 8192-0
Telefax: 030 8192-222
E-Mail über Internetseite: www.voeb.de

Ombudsfrau der privaten Bausparkassen

Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Telefon: 030-590091500
Internet: www.bausparkassen.de

**Schlichtungsstelle bei der
Deutschen Bundesbank**

Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main
Telefon: 069 2388-1907/1906
Telefax: 069 2388-1919
Internet: www.bundesbank.de

Sparkassen:

Keine zentrale Schlichtungsstelle. Schlichtungsstellen auf Länderebene sind beim jeweiligen Landesverband des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes nachzufragen:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Simrockstraße 4
53113 Bonn
Telefon: 0228 204-0
Telefax: 0228 204-250
E-Mail: postmaster@dsgv.de
Internet: www.dsgv.de

**Kundenbeschwerdestelle beim Verband
deutscher Pfandbriefbanken**

Postfach 64 01 36
10047 Berlin
Telefon: 030 20915100
Internet: www.pfandbrief.de

b) Versicherungen**Versicherungsombudsmann e. V.**

Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Telefon: 01804 224424
Telefax: 01804 224425
E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

**Ombudsmann für Private Kranken-
und Pflegeversicherung**

Kronenstraße 13
10117 Berlin
Telefon: 01802 550444
Telefax: 030 20458931
E-Mail: info@pkv-ombudsmann.de
Internet: www.pkv-ombudsmann.de

c) Gutachter- und Schlichtungsstellen der Ärztekammern**Bundesärztekammer
Arbeitsgemeinschaft der deutschen Ärztekammern**

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

Auf der Internetseite sind die Anschriften aller Gutachter- und Schlichtungsstellen sowie aller Landesärztekammern zu finden.

d) Sonstige**Der Europäische Bürgerbeauftragte**

1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR-67001 Strasbourg Cedex
Telefon: +33-0388172313
Telefax: +33-0388179062
E-Mail: euro-ombudsman@europarl.eu.int
Internet: www.europarl.europa.eu/ombudsman/home/de/

**Schlichtungsstelle Mobilität beim
Verkehrsclub Deutschland e. V.**

Kochstraße 28
10969 Berlin
Telefon: 030 469970-0
Telefax: 030 469970-10
E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org
Internet: www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Schiedsstellen für Kfz-Streitigkeiten in den einzelnen Bundesländern sind zu finden unter:

www.kfz-schiedsstelle.de

Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen sind zu finden unter:

www.stiftung-warentest.de/online/steuern_recht/infodok/adressen_textilreinigungsreklamationen.html

Handwerk:

www.handwerkskammer.de

Gemeinschaftsinitiative deutscher Handwerkskammer

Information zu Vermittlungs- und Schiedsstellen

Vertretung der Initiative Handwerkskammer für München und Oberbayern

Max-Joseph-Straße 4

80333 München

Telefon: 089 5119-0

Telefax: 089 5119-295

E-Mail: info@hwk-muenchen.de

Internet: www.handwerkskammer.de

Weitere Einrichtungen und Organisationen:

aid infodienst

Verbraucherschutz – Ernährung – Landwirtschaft e. V.

Friedrich-Ebert-Straße 3

53177 Bonn

Telefon: 0228 8499-0

Telefax: 0228 8499-177

E-Mail: aid@aid.de

Internet: www.aid.de

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)

Chausseestraße 128 a

10115 Berlin

Telefon: 030 726165-600

Telefax: 030 726165-699

E-Mail: info@dena.de

Internet: www.thema-energie.de oder www.dena.de

Deutsche Landwirtschaftsgesellschaft (DLG) e. V.

Eschborner Landstraße 122

60489 Frankfurt am Main

Telefon: 069 24788-0

Telefax: 069 24788-110

E-Mail: info@dlg.org

Internet: www.dlg.org

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

Breite Straße 29

10178 Berlin

Telefon: 030 20308-0

Telefax: 030 20308-1000

E-Mail: infocenter@berlin.dihk.de

Internet: www.dihk.de

eco – Verband der deutschen Internetwirtschaft e. V.

Lichtstraße 43 h

50825 Köln

Telefon: 0221 700048-0

Telefax: 0221 700048-11

E-Mail: info@eco.de

Internet: www.eco.de

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

Friedrichstraße 191
10117 Berlin
Telefon: 030 20205000
Telefax: 030 20206000
E-Mail: berlin@gdv.org
Internet: www.gdv.de

**Hauptverband des Deutschen
Einzelhandels (HDE) e. V.**

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

**Medizinischer Dienst der Spitzenverbände
der Krankenkassen e. V. (MDS)**

Lützowstraße 53
45141 Essen
Telefon: 0201 8327-0
Telefax: 0201 8327-3100
E-Mail: office@mds-ev.de

Ökotest

Kasseler Straße 1a
60486 Frankfurt am Main
Telefon: 069 97777-0
Telefax: 069 97777-139
E-Mail: verlag@oekotest.de
Internet: www.oekotest.de

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

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

SCHUFA Holding AG

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

**Verband der Elektrotechnik, Elektronik
und Informationstechnik (VDE)**

Stresemannallee 15
60596 Frankfurt am Main
Telefon: 069 6308-0
Telefax: 069 6312925
E-Mail: service@vde.com
Internet: www.vde.com

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V.

Landgrafenstraße 24 b
61348 Bad Homburg vor der Höhe
Telefon: 06172 1215-0
Telefax: 06172 844 22
E-Mail: email@wettbewerbszentrale.de
Internet: www.wettbewerbszentrale.de

Impressum

Herausgeber

Presse- und Informationsamt
der Bundesregierung
11044 Berlin

Schriftenreihe

Berichte und Dokumentationen
ISSN: 0172-75-75

Publikationsbestellung

Postanschrift:
Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09
18132 Rostock
Servicetelefon: +49-0-1805 778090
Servicefax: +49-0-1805 778094
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
Internet: www.bundesregierung.de

Stand

März 2007

Druck

Bonifatius GmbH, Paderborn

Gestaltung

UVA Kommunikation und Medien GmbH,
Potsdam

Bildnachweis

Titel: Getty Images; S. 6 Ute Grabowsky; S. 10 Fred Dott/argus; S. 14 Sebastian Bolesch;
S. 19 David Hecker; S. 20 Volkmar Schulz/Keystone; S. 21 UVA; S. 24 picture-alliance/dpa/
Hanschke; S. 30 Sebastian Bolesch; S. 32 OKAPIA, Germany; S. 35 Ute Grabowsky; S. 42 Pixtal;
S. 46 picture-alliance/obs/Deck; S. 50 Peter Widmann; S. 52 Oliver Mann; S. 61 laif/Bermes;
S. 64 Matthias Lüdecke; S. 68 laif/Huber; S. 72 laif/Tjaden; S. 79 Peter Hirth/transit; S. 80 vario-
images; S. 82 picture-alliance/dpa/Heydenaber; S. 84 picture-alliance/KPA/Chromoran;
S. 88 Ute Grabowsky; S. 92 photodisc; S. 97 laif/Brockhoff; S. 100 laif/Huber

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