

Ihr Recht im Alltag

Ein Leitfaden und Ratgeber für
Verbraucherinnen und Verbraucher



Ihr Recht im Alltag

Inhalt

8 Vorwort

10 Kauf

- 14 Preisangaben
- 15 Das Kleingedruckte
- 16 Verträge mit Minderjährigen
- 18 Gewährleistung beim Kauf neuer Produkte
- 27 Kauf gebrauchter Produkte
- 28 Taschenkontrolle in Supermärkten
- 29 Grenzüberschreitende Geschäfte
- 30 Kaffeefahrten
- 32 Kauf an der Haustür
- 34 Versandhandel
- 37 Onlinekauf

38 Internet, Handy und Festnetzanschluss

- 41 Kostenfallen im Internet
- 43 Couponkauf
- 44 Mobiltelefon
- 48 Smartphones / Apps
- 49 Social Media (Web 2.0)
- 50 Internetprovider und Telefonanbieter wechseln
- 51 Urheberrecht

52 Information und Werbung

- 54 Unabhängige Informationen
- 54 Gütezeichen
- 56 Kennzeichnung

- 58 Lockvogelangebote
- 58 Rabatte und Kundenkarten
- 60 Unerwünschte Werbung und Spam
- 62 Unerwünschte Werbeanrufe
- 63 Gewinnspiele und Preisausschreiben
- 64 Gewinnversprechen
- 65 Datenschutz

66 Geld und Kredite

- 68 Überweisung, Dauerauftrag und Lastschrift
- 71 Maestro-Karten und Kreditkarten
- 73 Gebühren bei Bargeldabhebung
- 74 Gefahren am Geldautomat
- 76 Online-Banking
- 79 Geldanlageformen und Einlagensicherung
- 81 Schlichtungsstellen der Banken und Sparkassen
- 83 Kredite
- 88 Online-Kredite
- 89 Kreditvermittlung
- 91 Restschuldversicherung
- 92 Besondere Kreditformen
- 94 Sicherheiten
- 96 Wenn das Geld nicht reicht
- 99 Pfändungskonto

100 Versicherungen

- 102 Rechtliche Rahmenbedingungen
- 104 Widerruf des Versicherungsvertrages
- 105 Kündigung
- 106 Beginn des Versicherungsschutzes
- 107 Prämienzahlung
- 108 Beitragserhöhungen
- 109 Schadensfall

- 110 Haftpflichtversicherung
- 114 Hausratversicherung
- 115 Lebensversicherung
- 118 Weitere Pflichten und Obliegenheiten des Versicherten
- 119 Rechtsverfolgung und Schlichtungsstellen

120 Rund um das Haus

- 121 Bauleistungen
- 126 Recht als Strom- und Gaskunde
- 130 Nebenkostenabrechnungen
- 132 Schlüsseldienst
- 132 Fernsehreparaturen
- 133 Wasch- und Spülmaschinenreparaturen
- 134 Autoreparatur

136 Rund um die Gesundheit

- 138 Patientenwille entscheidet
- 139 Freie Arzt- und Krankenhauswahl
- 141 Krankenakte
- 142 Schweigepflicht
- 143 Behandlungsfehler und Arzthaftung
- 146 Wege zum Recht
- 147 Patientenverfügung
- 149 Krankenversicherung
- 154 Wechsel in die private Krankenversicherung
- 155 Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)
- 156 Nicht verschreibungspflichtige Medikamente
- 157 Medikamente im Internet
- 159 Kostenerstattung von Leistungen im Ausland
- 160 Nutzung von medizinischen Angeboten im Ausland
- 162 Laufzeiten von Verträgen mit Sport- und Fitnesscentern

164 Reisen und Mobilität

- 165 Beeinträchtigungen bei Flugreisen
- 169 Online buchen
- 171 Pauschalreisen
- 178 Reiserücktritt
- 180 Kündigung
- 182 Schlichtungsstellen
- 183 Reisemängel
- 186 Fahrgastrechte für Bahn- und Schiffsreisende
- 190 Reisegepäckversicherung
- 191 Versicherungsschutz im Ausland
- 191 Ohne Fahrschein

194 Beratung und Rechtsschutz

- 196 Rechtsdienstleistungsgesetz
- 198 Beratungsangebot der Verbraucherzentrale
- 199 Rechtsanwälte
- 200 Kosten des Anwalts
- 202 Kostenerstattung
- 202 Anwaltsfehler und -haftung
- 204 Rechtsschutzversicherung
- 205 Beratungshilfe und Prozesskostenhilfe

208 Service

- 210 Anschriften der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW e. V.
- 234 Weitere Beratungsangebote in Nordrhein-Westfalen
- 235 Internetseiten ausgewählter Verbrauchereinrichtungen

238 Impressum

Liebe Verbraucherinnen, liebe Verbraucher!



Es vergeht kaum ein Tag, an dem wir nicht ein Rechtsgeschäft tätigen: Wir ziehen eine Fahrkarte am Automaten, bestellen im Internet ein Buch, heben am Bankschalter Geld ab oder unterschreiben einen Kaufvertrag. Schon bei diesen alltäglichen Vorgängen schließen wir, juristisch betrachtet, Verträge ab – meist ohne uns dessen bewusst zu sein. Die meisten von uns kommen dabei problemlos und ohne rechtlichen Beistand durch den Alltag. Trotzdem sollten Sie Ihre Rechte als Verbraucherin oder Verbraucher kennen.

Dieser Ratgeber weist Ihnen den Weg zu Ihrem Recht – beispielsweise als Kundin oder Kunde oder auch als Patientin oder Patient. Doch keine Sorge: Kompliziertes juristisches Fachwissen bleibt Ihnen erspart. Der vorliegende Leitfaden für den Verbraucheralltag soll vielmehr einen ersten Überblick über die Rechtslage bieten, Hinweise für das Verhalten bei Vertragsabschlüssen geben und Möglichkeiten aufzeigen, im Problemfall das eigene Recht durchzusetzen.

Diese Informationsschrift berücksichtigt das im Sommer 2012 geltende Recht. Da sich die Rechtslage aber immer wieder ändert und neue Gesetze und Regelungen beschlossen werden, empfehle ich Ihnen, auch die aktuellen Informations- und Beratungsangebote der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und ihrer Mitgliedsorganisationen zu nutzen. Näheres zu diesen Angeboten und ein ausführliches Adressenverzeichnis finden Sie am Ende dieses Ratgebers.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre und hoffe, dass Sie mit diesem Leitfaden einen hilfreichen Begleiter für den Verbraucheralltag gefunden haben.

Ihr

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Johannes Remmel'. The signature is fluid and cursive.

Johannes Remmel

Minister für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen

Kauf

Sie tun es täglich, meist ohne es zu wissen: Sie schließen Verträge ab. Dabei handelt es sich in der Regel um Kaufverträge. Diese kommen zustande, wann immer Sie etwas erwerben – sei es eine Zeitung oder ein Auto. So verschieden die Kaufgegenstände und die Art des Kaufes sind, so unterschiedlich sind auch die rechtlichen Bestimmungen, mit denen der Staat den Käufer vor Übervorteilung schützt. Die gesetzlichen Grundregelungen zum Kauf finden sich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB).



Je nachdem, in welcher Eigenschaft jemand etwas verkauft oder kauft, sind besondere Regelungen zu beachten. So gelten für Verbraucher andere Regeln als für Unternehmer. Als Verbraucher ist anzusehen, wer ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder seiner gewerblichen noch seiner selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet wird. Ein Unternehmer handelt dagegen bei Abschluss eines Rechtsgeschäftes in Ausübung seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit. Beispiel: Ein Arzt, der sich einen Computer kauft, weil er abends in seiner Freizeit zu Hause private Mails verschicken will, ist ein Verbraucher. Kauft er sich den Computer aber für seine Arztpraxis, ist er – juristisch – kein Verbraucher, sondern Unternehmer.

Die Art und Weise, wie der Kauf zustande kommt, ist ebenfalls von großer Bedeutung. Für den Kauf an der Haustür gelten andere Regeln als für den Kauf im Geschäft. Auch für den Versandhandel oder den Kauf im Internet gelten besondere gesetzliche Regelungen.

Als Verbraucher sollten Sie sich aber nicht nur auf den rechtlichen Schutz verlassen. Sie können das Risiko einer falschen Kaufentscheidung auch dadurch minimieren, dass Sie beim Kauf teurer Produkte folgende Tipps beachten:

- Überlegen Sie zunächst, ob Sie das Produkt wirklich brauchen. Die Wohnungen vieler Menschen sind angefüllt mit Sachen, die übereilt gekauft wurden und anschließend nicht genutzt werden.
- Überlegen Sie dann, welche Funktionen das Produkt erfüllen soll. Nicht alle angebotenen Funktionen brauchen Sie wirklich. Lassen Sie nicht die Werbung oder den Händler entscheiden, was Sie brauchen, sondern entscheiden Sie selbst.
- Machen Sie sich über die Qualitätsanforderungen an das Produkt Gedanken. Informieren Sie sich über Produkte bei

unabhängigen Einrichtungen wie der STIFTUNG WAREN-TEST, der Zeitschrift ÖKO-TEST und in den Verbraucherberatungsstellen.

- Fragen Sie den Händler nach einem örtlichen bzw. regionalen Wartungs- und Reparaturservice. Insbesondere bei technischen Geräten ist dies von Bedeutung und wirkt sich auf die Folgekosten aus.
- Vergleichen Sie den Preis. Preisvergleiche sollten sowohl verschiedene Produkte als auch unterschiedliche Anbieter umfassen. Ein scheinbar niedrigerer Preis kann der höhere sein, wenn alle Folgekosten wie Gebühren, Langlebigkeit und Verbrauchskosten einbezogen werden.
- Überlegen Sie, ob Sie sich den Kauf wirklich leisten können und wollen. Fragen Sie sich vorher, ob Ihnen der Kauf ein überzogenes Konto oder ein Darlehen wert ist.
- Misstrauen Sie ungewöhnlich günstigen Angeboten, wenn diese nicht plausibel begründet werden. »Schnäppchen« können günstig sein, haben manchmal aber einen Haken. Achten Sie zum Beispiel auf das Verfallsdatum.
- Lassen Sie sich nicht unter Zeitdruck setzen. Ein seriöser Verkäufer wird Ihnen auch bei einem günstigen Angebot die Möglichkeit geben, in Ruhe Ihre Kaufentscheidung zu überdenken.
- Ziehen Sie auch moralisch-ethische Aspekte in Ihre Kaufentscheidung mit ein – z. B. mögliche negative Umwelteinwirkungen, fairer Handel etc.



Um über seine Rechte als Käufer Bescheid zu wissen, lohnt ein Blick ins Bürgerliche Gesetzbuch (BGB).

Wenn der Kaufentschluss feststeht, sollten Sie vor dem Abschluss des Kaufvertrages nachstehende Tipps beachten:

- Der Verkäufer muss Ihnen das Produkt ohne Mängel übergeben.
- Kann der Verkäufer das Produkt nicht sofort liefern, lassen Sie sich ein genaues Datum für die Lieferung nennen, bis zu dem die Lieferung erfolgt. Lassen Sie sich nicht auf vage Versprechungen ein, sondern bitten Sie den Verkäufer, einen Tag schriftlich im Kaufvertrag festzuhalten, bis zu dem die Lieferung verbindlich erfolgt.
- Leisten Sie möglichst keine Anzahlung. Halten Sie die Anzahlung zumindest sehr klein und leisten Sie nur eine Anzahlung, wenn der Verkäufer ohne jeden Zweifel solvent ist. Von einem Unternehmen, das Insolvenz anmelden muss, ist die Anzahlung häufig nicht zurückzubekommen.
- Lassen Sie sich Eigenschaften, die der Verkäufer mündlich zusichert und auf die es Ihnen ankommt, schriftlich bestätigen. Das gilt insbesondere für jede Garantie.
- Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht verstehen. Scheuen Sie sich nicht, sich einzelne Aspekte erklären zu lassen. Kann der Verkäufer Ihre Frage nicht beantworten oder weicht er bei seiner Antwort aus, überlegen Sie sich Ihre Kaufentscheidung noch einmal.
- Prüfen Sie die Ware möglichst schon bei der Übergabe, weisen Sie auf erkennbare Fehler oder Abweichungen sofort hin und verweigern Sie gegebenenfalls die Entgegennahme.

Schwieriger wird es, wenn Sie erst später entdecken, dass der gekaufte Gegenstand nicht die vereinbarten Eigenschaften hat oder aus anderen Gründen nicht so in Gebrauch genommen werden kann, wie Sie dies erwarten dürfen. Hier sind die Regeln, nach denen sich die Rechte des Verbrauchers bestimmen, je nach Art des Kaufes unterschiedlich. Zum Kaufvertragsrecht gibt es online von der Verbraucherzentrale NRW weiterführende Informationen: www.vz-nrw.de.

Preisangaben

Der Preis einer Ware ist für Verbraucher ein wesentliches Kriterium für die Kaufentscheidung. Mit der Preisangabenverordnung hat der Gesetzgeber bundesweit geregelt, wer was wie auszeichnen muss. Verbraucher sollen frühzeitig erfahren, was ein Produkt oder eine Leistung kostet. Nur so können Waren und Preise objektiv und einfach miteinander verglichen werden.



Kaufen Sie nicht die Katze im Sack: Jede Ware sollte im Preis deutlich ausgezeichnet sein.

Für fast alle Waren gilt, dass Endpreise deutlich anzugeben sind. Unter einem Endpreis versteht man den Preis einschließlich aller Steuern und sonstiger Bestandteile. Pfandgebühren gehören nicht zum Endpreis und sind separat auszuweisen. Für Waren, die verpackt oder abgepackt sind, gibt es zudem grundsätzlich die Verpflichtung, den sogenannten Grundpreis anzugeben. Über die Grundpreisangabe wird der Preisvergleich besonders bei Packungen mit unterschiedlicher Füllmenge erleichtert. Verbraucher haben die Möglichkeit, sich über falsche, unvollständige oder irreführende Preisauszeichnungen bei den Ordnungsbehörden der Städte und Gemeinden, die für die Beaufsichtigung des Handels zuständig sind, zu beschweren.



INFO KOMPAKT

Informationen zu den Preisangaben finden Sie auch im Internet auf den Seiten des nordrheinwestfälischen Verbraucherschutzministeriums unter www.umwelt.nrw.de/verbraucherschutz/wirtschaft/preisangaben/index.php

Das Kleingedruckte

Häufig weisen Verkäufer auf ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, mit denen zusätzlich zu den individuellen Absprachen Regelungen für den Vertrag festgelegt werden.

Die AGB sind aber nur insoweit zulässig, wie sie nicht in die gesetzlich garantierten Rechte des Kunden eingreifen. Der Gesetzgeber hat zum Schutz der Kunden im BGB



Seien Sie aufmerksam: Das Kleingedruckte ist ein wichtiger Bestandteil des Kaufvertrages.

festgelegt, in welchen Fällen AGB-Klauseln unzulässig sind. Unwirksam ist zum Beispiel eine Vereinbarung eines Unternehmers, mit der die Verjährungsfrist für Ansprüche des Verbrauchers wegen Mängeln bei neu gekauften Sachen auf unter zwei Jahre und bei gebrauchten Sachen auf unter ein Jahr abgekürzt werden soll.

Die AGB gelten nur dann, wenn sie wirksam in den Vertrag einbezogen worden sind. Voraussetzungen für eine wirksame Einbeziehung sind:

- Sie wurden auf die AGB bei Vertragsschluss ausdrücklich hingewiesen,
- Sie hatten Gelegenheit, die AGB zur Kenntnis zu nehmen, und
- Sie haben dem Kleingedruckten zugestimmt.

Sind die AGB bei einem schriftlichen Kaufvertrag auf der Vorderseite abgedruckt, reicht für die wirksame Einbeziehung Ihre Unterschrift unter dem Vertrag. Sind die AGB dagegen auf der Rückseite abgedruckt, muss auf der Vorderseite ein deutlicher Hinweis darauf erfolgen. In Ausnahmefällen, wie beim Kauf an einem Automaten, kann auch ein deutlich sichtbarer Aushang ausreichen. Im Streitfall helfen die Verbraucherberatungsstellen.

Verträge mit Minderjährigen

Für Verträge mit Minderjährigen gelten besondere Regelungen. Grundsätzlich gilt, dass nur derjenige voll geschäftsfähig ist, der 18 Jahre alt und damit volljährig ist. Kinder bis zum 7. Geburtstag sind geschäftsunfähig. Wenn sich ein sechsjähriges Kind etwas mit dem Geld kauft, das ihm geschenkt wurde, so ist dieser Kaufvertrag nichtig. Die Eltern des Kindes können die Ware zurückgeben und das gezahlte Geld verlangen. Sie können dem Vertrag aber auch zustimmen. Wenn das Kind von seinen Eltern z. B.

zum Brötchenholen geschickt wurde, ist dieser Vertrag indes nichtig. Das Kind ist Bote für die Eltern, es kommt hier ein Vertrag zwischen Eltern und Verkäufer zustande.

Sieben- bis 17-Jährige sind beschränkt geschäftsfähig. Auch hier gilt zunächst grundsätzlich, dass, wer noch nicht 18 Jahre alt ist, für alle Verträge die Zustimmung seiner Eltern braucht. Allerdings gibt es Ausnahmen: Wenn der Jugendliche die Leistung, die er nach dem Vertrag zu erbringen hat, mit seinem Taschengeld bezahlen kann, benötigt er keine Zustimmung der Eltern. Die maßgebliche juristische Norm ist dabei der sogenannte Taschengeldparagraf (§ 110 BGB). Ebenfalls wird keine Zustimmung der Eltern benötigt, wenn der Vertrag für den Jugendlichen nur rechtliche Vorteile bringt (z. B. bei einer Schenkung).



Zwar noch nicht geschäftsfähig im juristischen Sinne, aber Paprika dürfen auch Siebenjährige kaufen.

Gewährleistung beim Kauf neuer Produkte

Vielleicht kennen Sie folgende Situation: Der im Geschäft neu gekaufte Fernseher gibt, kaum dass Sie ihn zu Hause angeschlossen haben, den Geist auf.

Was können Sie nun tun?

Wenn Sie als Verbraucher ein neues Produkt in einem Geschäft kaufen, darf dieses nicht mit einem Mangel behaftet sein. Ein Mangel liegt z. B. vor,

- wenn die Ware nicht so ist, wie sie sein sollte, weil sie nicht den üblichen, normalen Standards an Qualität und Verwendbarkeit entspricht,
- weil die Ware nicht so ist, wie es vereinbart wurde,
- weil sie sich nicht für den Zweck eignet, der nach dem Vertrag vorausgesetzt wird, oder
- weil die Ware nicht hält, was die Werbung verspricht.

Soweit die Ware als »zweite Wahl« gekennzeichnet wird, muss man allerdings kleinere Mängel in Kauf nehmen.

Ein Mangel liegt zudem auch dann vor,

- wenn die Ware unsachgemäß eingebaut wurde,
- wenn die Gebrauchsanweisung oder die Montageanleitung so unverständlich ist, dass man sie nicht verstehen kann und die Ware bei der Selbstmontage beschädigt wird, oder
- wenn der Verkäufer Ihnen eine andere Ware oder eine zu geringe Menge liefert.

Treten innerhalb von zwei Jahren Mängel oder Fehler auf, die schon zu dem Zeitpunkt vorhanden waren, als Sie das Produkt gekauft haben, dann haben Sie gegenüber dem Verkäufer einen Anspruch auf sogenannte Gewährleistung. Aus Ihrem Recht auf Gewährleistung haben Sie einen Anspruch auf Nacherfüllung, d. h. Nachbesserung und Nachlieferung. Sollte die Nacherfüllung scheitern, können Sie

vom Vertrag zurücktreten, mindern und/oder unter Umständen Schadenersatz verlangen.

Der Anspruch auf Gewährleistung gilt im Übrigen auch bei reduzierter Ware und Sonderangeboten. Soweit ein Mangel vorliegt, kann daher auch ein Sonderangebot umgetauscht werden.

Nachbesserung und Ersatzlieferung

Wenn die gekaufte Ware einen Mangel hat, haben Sie als Verbraucher zunächst nur einen Anspruch auf Nacherfüllung, d. h. Sie können zwischen der Reparatur der Sache (Nachbesserung) oder der Lieferung einer neuen, mangelfreien Sache (Nachlieferung) wählen. Sie sind in Ihrer Wahl grundsätzlich frei. Ist die von Ihnen gewählte Form der Nacherfüllung für den Verkäufer aber unverhältnismäßig teuer, darf er diese ablehnen und muss auf die andere Weise nacherfüllen oder kann gänzlich die Nacherfüllung verweigern. Dieses gilt nur dann nicht, wenn nur eine Form der Nacherfüllung in Betracht kommt.



Treten bei neu gekauften Produkten Mängel auf, besteht Anspruch auf Gewährleistung.

Die Nacherfüllung umfasst nach einer neuen Entscheidung des Bundesgerichtshofes auch die Kosten für den Ausbau und Abtransport der mangelhaften Sache.

Eine Verweigerung der Nacherfüllung mit Hinweis auf anfallende Kosten ist damit nicht mehr möglich. Wenn der Verkäufer die Nacherfüllung dennoch ablehnt, ist er zur Erstattung der Kosten für den Ausbau der mangelhaften Kaufsache und für den Einbau der als Ersatz gelieferten Ware in Höhe eines angemessenen Betrags verpflichtet. Der Verkäufer darf Ihnen auch keine Kosten für die Einsendung an den Hersteller oder Materialkosten für das Ersatzteil oder Lohnkosten in Rechnung stellen. Er hat alle Aufwendungen, die durch die Nacherfüllung anfallen, wie z. B. Reparatur oder Transportkosten, selbst zu tragen.



INFO KOMPAKT

Achtung: Beim Kaufvertrag haben Sie kein Recht zur Selbstvornahme. Wenn Sie die Sache selber reparieren oder die Sache reparieren lassen, ohne vorher dem Verkäufer eine angemessene Frist einzuräumen, dann können Sie Ihre Gewährleistungsansprüche verlieren. Sollte der Verkäufer allerdings von vornherein die Nacherfüllung verweigern, brauchen Sie ihm auch keine Frist zu setzen.

Da die Fristsetzung zur Nacherfüllung von großer Bedeutung für die Inanspruchnahme Ihrer Gewährleistungsrechte ist, sollten Sie – zumindest bei größeren Anschaffungen – sicherstellen, dass Sie für die Mahnung einen Nachweis haben. Dies können Sie z. B. dadurch gewährleisten, dass Sie die Mahnung persönlich überbringen und sich den Empfang quittieren lassen oder ein Einschreiben versenden.

Wenn Sie sich für die Nachlieferung entscheiden, hat der Verkäufer das Recht, die mangelhafte Sache zurückzuverlangen. Wichtig: Bei der Nachlieferung darf der Verkäufer aber keinen Ersatz für die Nutzung der zunächst gelieferten

Sache mehr verlangen. Dies hat der Bundesgerichtshof im November 2008 unter Berufung auf die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes festgestellt. Der Käufer hat somit entgegen dem Wortlaut des BGB nur beim Rücktritt vom Vertrag, nicht aber im Rahmen einer Nachlieferung Nutzungsersatz zu leisten.



Nach maximal drei Reparaturversuchen des Verkäufers ist der Rücktritt vom Vertrag möglich.

Sie müssen nicht unzählige Versuche der Nacherfüllung abwarten. Bei der Lieferung einer Ersatzsache ist Ihnen nur ein einziger Versuch zuzumuten. Ist auch die Ersatzsache defekt, können Sie von Ihren weiteren Rechten Gebrauch machen und z. B. vom Vertrag zurücktreten.

Bei der Nachbesserung sind in der Regel zwei Reparaturversuche zu dulden. Bei technisch komplizierten Produkten, wie z. B. einem Computer, können hingegen auch drei Reparaturversuche zumutbar sein. Im Einzelfall kann die Nachbesserung auch schon nach einem erfolglosen ersten Reparaturversuch gescheitert sein, zum Beispiel, wenn Sie auf den Gegenstand dringend angewiesen sind, die Ware zur Reparatur an den Hersteller geschickt werden muss oder der Verkäufer sich beim ersten Mal als unzuverlässig erwiesen hat.

Rücktritt

Sie haben das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Mangel nicht behebbar ist, der Verkäufer die Nacherfüllung verweigert oder der Nachbesserungsversuch fehlgeschlagen ist. Bei ganz unerheblichen Mängeln ist das Rücktrittsrecht allerdings ausgeschlossen – Sie haben dann nur das Recht, den Kaufpreis zu mindern.

Für die Rücktrittserklärung ist keine bestimmte Form vorgeschrieben; sie kann auch mündlich erfolgen. Wichtig ist, dass Sie deutlich machen, dass Sie wegen der Mängel nicht mehr am Vertrag festhalten wollen. Bei Rücktritt wird die Ware an den Verkäufer zurückgegeben, der Kaufpreis wird Ihnen erstattet. Einen Gutschein brauchen Sie beim Rücktritt nicht zu akzeptieren.

Wenn die Ware vor der Rückgabe genutzt werden konnte, darf der Verkäufer grundsätzlich eine Nutzungsentschädigung verlangen. Die Höhe des Nutzungsersatzes richtet sich nach dem Kaufpreis und der Zeit der Nutzung. Wenn Sie z. B. eine Waschmaschine für 600 Euro kaufen, die üblicherweise zehn Jahre genutzt werden kann, beträgt der Nutzwert pro Jahr 60 Euro. Wenn Sie die Waschmaschine nach sechs Monaten aufgrund eines Mangels zurückgeben, darf der Verkäufer 30 Euro als Nutzungsentschädigung beanspruchen, die er vom zu erstattenden Kaufpreis abziehen darf.

Minderung

Wollen Sie trotz des Mangels an dem Kauf festhalten und den Fehler in Kauf nehmen, können Sie auch wahlweise statt des Rücktritts die Minderung des Kaufpreises verlangen. Bei der Minderung ist der Kaufpreis in dem Verhältnis herabzusetzen, in dem der Wert der mangelfreien Sache zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zum tatsächlichen Wert der bemängelten Sache gestanden hätte.

Beispiel:

Nach dem Kauf einer wertvollen historischen Uhr für 1.000 Euro stellt sich heraus, dass das Stück beschädigt ist. Im unbeschädigten Zustand wäre die Uhr laut Katalog 950 Euro wert, mit dem Defekt ist sie tatsächlich nur 800 Euro wert.

!	Die Minderung berechnet sich so:	
$\frac{\text{Tatsächlicher Wert} \times \text{Kaufpreis}}{\text{Wert ohne Mangel (Katalogpreis)}}$	$=$	$\text{Geminderter Kaufpreis}$
Für das Beispiel mit der Uhr würde das bedeuten:		
$\frac{800 \text{ Euro} \times 1.000 \text{ Euro}}{950 \text{ Euro}}$	$=$	842 Euro

Der Verkäufer hat dem Käufer die Differenz zu erstatten – im Beispiel mit der Uhr wären das 158 Euro.

Schadenersatz

Neben den beschriebenen Gewährleistungsrechten haben Sie u. U. auch einen Anspruch auf Schadenersatz. Dazu muss Ihnen zunächst ein Schaden, d. h. ein in Geld ausdrückbarer Nachteil entstanden sein. Vor allem aber muss den Verkäufer ein Verschulden treffen. Sollte der Verkäufer eine falsche Beschaffenheitsangabe gemacht haben, liegt ein Verschulden nahe. Verkauft er z. B. einen Gebrauchtwagen mit einer angeblichen Laufleistung von 30.000 Kilometern und es stellt sich heraus, dass der Wagen bereits 60.000 Kilometer gefahren wurde, hat er bei einem Rücktritt nicht nur den Kaufpreis zu erstatten. Er muss zudem den entstandenen Schaden ersetzen, etwa die Kosten für die An- und Abmeldung des Fahrzeuges.

Einen Schadenersatzanspruch haben Sie auch, wenn Sie dem Verkäufer – vergeblich – eine Frist zur Leistung oder Nacherfüllung gesetzt haben oder wenn der Verkäufer die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert hat. Zum Schadenersatz gehören beispielsweise auch Reparaturkosten, die zur Beseitigung des Fehlers erforderlich waren, sowie Schäden, die Ihnen durch die Verzögerung der mangelfreien Lieferung entstanden sind.



Böses Erwachen nach dem Autokauf: Der »neue« Pkw ist viel älter als angepriesen – doch für den Schadenersatz muss der Verkäufer aufkommen.

Fristen für die Gewährleistung

Folgendes sollten Sie dringend beachten: Die beschriebenen Gewährleistungsrechte unterliegen der Verjährung. Beim Kauf neuer Produkte können Sie Ihre Rechte grundsätzlich nur innerhalb von zwei Jahren nach Übergabe oder Erhalt des Kaufgegenstandes geltend machen, danach sind die Rechte verjährt. Auch hier gibt es eine Ausnahme: Sollte Ihnen der Verkäufer den Mangel nachweisbar arglistig verschwiegen haben, dann verjähren Ihre Ansprüche erst innerhalb von drei Jahren ab Kenntnis dieser Umstände. Zögern Sie daher nicht, Gewährleistung zu beanspruchen, wenn Sie einen Mangel bemerken.

Tritt der Mangel innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kauf auf, wird gesetzlich vermutet, dass der Mangel bereits von vornherein bestanden hat. Sollte der Mangel dagegen erst später auftreten, müssen Sie nachweisen, dass der Mangel bereits bei Erhalt der Ware bestanden hat. Dies ist nicht immer einfach. Bei Streit mit dem Händler kann die Verbraucherzentrale weiterhelfen.

Wichtig ist, dass der Verkäufer die Gewährleistungsansprüche nicht davon abhängig machen darf, ob ein Bon oder eine Quittung vorgelegt werden kann. Diese dienen nur zum Nachweis darüber, wo die Ware gekauft wurde. Ein solcher Nachweis kann auch über einen Zeugen oder über die Angaben auf dem Kontoauszug gemacht werden. Auch darf der Verkäufer die Gewährleistung nicht davon abhängig machen, ob Sie die Sache originalverpackt zurückgeben oder nicht.

Garantien

Viele Händler räumen ihren Kunden über die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche hinaus eine Garantie ein. Vor allem bei technischen Geräten, etwa einem Herd, wird eine Garantie für einige Jahre gegeben. Da der Verkäufer dies freiwillig tut, kann er die Garantie so ausgestalten, wie er möchte.

Hier sollten Sie genau hinsehen. Häufig werden nur bestimmte Teile oder Eigenschaften der Ware durch Garantien abgesichert. Üblich ist auch, dass die Garantie nur Ersatzteile abdeckt, die Reparaturkosten hingegen vom Kunden gezahlt werden müssen. Lassen Sie sich vom Verkäufer eine schriftliche Garantiekunde mit den Angaben zu den Garantiebedingungen geben. Garantieerklärungen müssen einfach und verständlich sein und dürfen gesetzliche Rechte nicht einschränken. Soweit sich ein Mangel innerhalb der zweijährigen Gewährleistungsfrist zeigt, kann es daher günstiger sein, seine Gewährleistungsansprüche geltend zu machen.



Rückgabe- und Umtauschrechte werden häufig flexibel gehandhabt. Am besten klärt der Käufer noch im Geschäft die Bedingungen ab.

Umtausch

Ein automatisches Recht zum Umtausch der gekauften Ware, weil diese nicht mehr gefällt, gibt es nicht. Viele Händler räumen dieses Recht aber freiwillig ein oder akzeptieren nachträglich einen Umtausch. Dabei kann der Verkäufer bestimmen, ob er benutzte oder nicht mehr originalverpackte Ware zurücknimmt. Auch reduzierte Ware oder Sonderangebote kann er vom Umtausch ausschließen. Wenn Sie sich unsicher sind, ob das Buch gefällt, das Sie verschenken wollen, sollten Sie bereits im Geschäft ein Umtauschrecht vereinbaren – am besten gegen Rückzahlung des Kaufpreises.

Kauf gebrauchter Produkte

Grundsätzlich gelten die Rechtsvorschriften zum Kaufvertrag auch beim Kauf gebrauchter Sachen. Die Rechte des Käufers können aber durch individuelle Vereinbarungen oder allgemeine Geschäftsbedingungen stärker eingeschränkt werden. Abweichend von den Vorschriften über den Kauf neuer Sachen erlaubt das Gesetz den Verkäufern, die Verjährungsfristen für Mängelansprüche des Käufers von zwei Jahren auf ein Jahr abzukürzen. Diese Kürzung der Verjährungsfrist stellt bei gewerblichen Händlern von gebrauchten Sachen mittlerweile den Regelfall dar.

Bei einem Kauf von einer Privatperson dürfen Ihre Gewährleistungsrechte sogar nahezu vollkommen ausgeschlossen werden. Häufig wird die Ausschlussformel »gekauft wie gesehen« benutzt. Der Verkäufer haftet in diesem Fall nur dann, wenn er den Mangel arglistig verschwiegen hat.

Im Einzelfall wird es nicht immer einfach sein festzustellen, was die Vertragsparteien gewollt haben, als sie die Kaufgespräche führten. Unser Rat: Wenn Ihnen bestimmte Eigenschaften der gebrauchten Sache wichtig sind, lassen Sie sich das Vorhandensein dieser Eigenschaften schriftlich bestätigen und/oder nehmen Sie sich einen Zeugen zum Verkaufsgespräch mit.



Beim Kauf gebrauchter Produkte gelten eingeschränkte Verjährungsfristen und Gewährleistungsrechte.

Taschenkontrollen in Supermärkten

Was Sie in Ihren Taschen haben, geht nur Sie etwas an: Taschenkontrollen in Supermärkten oder Kaufhäusern durch Mitarbeiter oder dort beschäftigte Detektive sind nicht zulässig!



Nur die Polizei hat gegebenenfalls das Recht, eine Taschenkontrolle durchzuführen.

Selbst wenn schriftlich, z. B. durch einen Aushang oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf diese Möglichkeit hingewiesen wird, können Sie Taschenkontrollen verweigern.

Beachten Sie aber, dass auch die Mitarbeiter von Supermärkten oder Kaufhäusern Rechte haben: Wenn Sie als Kunde eine Kontrolle verweigern, aber ein Verdacht auf Diebstahl besteht, steht den Mitarbeitern ein sogenanntes Festnahmerecht zu. Das bedeutet, Sie können so lange festgehalten werden, bis die Polizei eintrifft – und diese hat dann ggf. das Recht, eine Taschenkontrolle durchzuführen.

Wägen Sie also ab. Beim täglichen Einkauf dürfte es zeitsparender und nervenschonender sein, der Kassiererin einen kurzen Blick in die mitgebrachte Einkaufstasche zu gewähren, als auf das Recht zu pochen.

Grenzüberschreitende Geschäfte



Verbraucher können ungehindert Waren und Dienstleistungen über die europäischen Grenzen hinweg erwerben. Für die Bürger in Nordrhein-Westfalen, die in der Nähe der Grenzen wohnen, ist dies längst eine Selbstverständlichkeit.

Beim Kauf im Ausland können die Vertragsparteien bestimmen, welches Recht gelten soll. Haben Sie in Fällen, in denen das Unternehmen die Ware in Deutschland anbietet oder bewirbt, das Vertragsangebot in Deutschland angenommen oder Ihre Bestellung in Deutschland vorgenommen, gilt deutsches Recht. Sonst gilt beim Kauf im Ausland das Recht des jeweiligen Landes.

Die Europäische Union hat Verbraucherinformationstellen geschaffen, die Auskünfte über praktische Fragen aller Art erteilen. So kann die Frage, was beim Autokauf im Ausland berücksichtigt werden muss oder ob man einen Möbelhersteller im Ausland in Regress nehmen kann, bei den Verbraucherinformationstellen beantwortet werden. In Deutschland gehören zwei Büros dem Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren (ECCNet) an.



INFO KOMPAKT

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. finden Sie im Internet unter www.cec-zev.eu. Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat in Frankfurt an der Oder ein Beratungszentrum »Polen« eingerichtet, das Sie im Internet unter www.vzb.de finden.

Kaffeefahrten

Kaffeefahrten sind keine Urlaubsreisen. Kaffeefahrten sind Verkaufsveranstaltungen, bei denen Sie durch ein Ausflugsziel und eine Besichtigungstour dazu animiert werden sollen, Dinge zu kaufen, die Sie oft gar nicht kaufen wollen. Veranstalter von Werbefahrten locken meist in Zeitungen und Hauswurfsendungen mit günstigen Tagesreisen und Geschenken. Auf der Reise wenden verkaufspsychologisch gut ausgebildete »Reisebetreuer« jeden nur denkbaren Trick an, Sie und die weiteren Reisenden in eine kaufbereite Stimmung zu versetzen. Das Gruppenerlebnis verstärkt diese Stimmung regelmäßig noch. Die angebotenen Schnäppchen erweisen sich meist als nutzlos und völlig überverteuert sowie von minderer Qualität. Auch die Tagesreise wird schnell zum Flop, weil kurzerhand das Fahrtziel geändert wird oder die Anreise so lange dauert, dass für die angekündigte Besichtigung keine Zeit mehr bleibt. Bei Tagesausflügen müssen Sie sich nicht alles bieten lassen:



Kaffeefahrten sind keine Urlaubsreisen, sondern Verkaufsveranstaltungen.

Hält der Veranstalter seine Versprechen nicht ein oder wird die Reise gravierend beeinträchtigt, muss er dafür einstehen und einen Teil des Reisepreises zurückzahlen. Allerdings lohnt sich bei den niedrigen Preisen für den Ausflug die Erstattung oft nicht.

Sollten Sie auf einer Kaffeefahrt Waren erworben haben und Ihren Kauf bereuen, können Sie Ihre Käufe noch zwei Wochen lang schriftlich – am besten per Einschreiben – widerrufen. Der Veranstalter hat Sie über Ihr Widerrufsrecht aufzuklären. Hat er eine solche Belehrung unterlassen, können Sie den Widerruf auch noch später erklären. Allerdings ist es trotz Widerrufsrechts nicht immer einfach, bereits gezahltes Geld zurückzuerlangen.

Daher ist es besser, die als Kaffeefahrten getarnten Verkaufsveranstaltungen ganz zu meiden und sich danach zu erkundigen, ob nicht Reiseveranstalter Ausflugsfahrten organisieren, bei denen keine Verkäufe angeboten werden.

Kauf an der Haustür

Wer hat ihn nicht schon erlebt, den freundlichen jungen Mann an der Haustür oder die nette junge Dame, die Sie auf der Straße anspricht, um Ihnen ein Zeitschriftenabonnement zu verkaufen. Nicht selten finden die Vertragsanbahnung und häufig auch der Vertragsschluss nicht in den Laden- oder Geschäftsräumen des Verkäufers, sondern z. B. an Haus- und Wohnungstür, am Telefon, auf Partys und Reisen, in Verkehrsmitteln oder Hotels statt. Der Handel greift gerne auf diese Art des Vertriebs zurück, da sich gezeigt hat, dass in solchen Situationen schneller Verträge abgeschlossen werden.

In Situationen, in denen der Verbraucher von dem Angebot »überrumpelt« wird, ist er besonders schutzwürdig. Für diese Geschäfte gilt daher, dass ein Verbraucher die Verträge widerrufen kann. Bei diesen Geschäften besteht die Gefahr, dass minderwertige Waren an einen überraschten Verbraucher verkauft werden, der diese gar nicht benötigt.

Ein sogenanntes Haustürgeschäft liegt vor, wenn ein entgeltlicher Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer im Rahmen einer »Haustürsituation« geschlossen wurde. Darunter fallen aber nicht nur solche Geschäfte, die Sie tatsächlich an Ihrer Haustür abgeschlossen haben. Das Gesetz nennt folgende Fälle:

- Mündliche Verhandlungen am Arbeitsplatz oder im Bereich einer Privatwohnung (dabei muss es sich nicht um Ihre private Wohnung handeln).
- Freizeitveranstaltungen, die vom Unternehmer selbst oder von Dritten zumindest auch im Interesse des Unternehmers durchgeführt werden. Dazu gehören natürlich die Kaffeefahrten, aber auch z. B. der Tag der offenen Tür bei einem Fitnessstudio, zu dem mit einem Gratisgutschein gelockt wurde.

- Überraschendes Ansprechen in Verkehrsmitteln oder im Bereich öffentlicher Verkehrsflächen. Überraschend ist jedes Ansprechen, das Sie nicht erwarten. Kein überraschendes Ansprechen liegt z. B. vor, wenn Sie auf einem Markt oder Festplatz etwas kaufen oder auf einem Flug von der Stewardess zollfreie Waren erwerben. Auch Vertragsabschlüsse auf Messen fallen nicht unter die Haustürgeschäfte.

Sind die Voraussetzungen für ein Haustürgeschäft gegeben, haben Sie grundsätzlich ein Widerrufsrecht. Sie können den Vertrag zwei Wochen lang ohne Begründung widerrufen. Der Widerruf erfolgt durch eine Erklärung in Textform (Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung der Sache. Die Widerrufsfrist beginnt aber erst, wenn Sie ordnungsgemäß über Ihr Widerrufsrecht belehrt worden sind.



INFO KOMPAKT

Achtung: Nicht selten versuchen gerade unseriöse Unternehmer oder die von ihnen im Vertrieb eingesetzten Personen eine Haustürsituation zu umgehen. Eine dieser Methoden ist z. B., den Vertragsschluss in ein nahe gelegenes Café zu verlagern. Solche Umgehungsversuche fallen aber ebenfalls unter das Haustürgeschäft.

Die Widerrufsbelehrung hat in Textform zu erfolgen und muss u. a. den Namen und die Anschrift desjenigen enthalten, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist. Wird Ihnen die Widerrufsbelehrung erst nach dem Vertragsschluss ausgehändigt, verlängert sich Ihr Widerrufsrecht auf einen Monat. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht die Absendung Ihrer Widerrufserklärung bzw. der Sache.

Sollten Sie sich über den Lauf der Frist nicht im Klaren sein: Widerrufen Sie im Zweifel sofort, schriftlich, per Einschreiben und Rückschein und gehen Sie zu einem Rechtsanwalt oder einer Verbraucherberatungsstelle, wenn der Widerruf nicht sofort bestätigt wird. In einigen Ausnahmefällen ist das Haustürwiderrufsrecht ausgeschlossen. Dies ist z. B. der Fall, wenn Sie den Unternehmer selbst zu sich bestellt oder wenn Sie die Ware sofort bezahlt haben und der Kaufpreis 40 Euro nicht übersteigt.

Versandhandel

Besondere Regelungen gelten für Verträge, die über sogenannte Fernkommunikationsmittel – z. B. Kataloge, Briefe, Telefon und/oder Fax sowie Tele- und Mediendienste und das Internet – getätigt wurden. Auch in dieser Situation ist der Verbraucher besonders schutzwürdig, da er dem Verkäufer nicht persönlich gegenübersteht und keine Möglichkeit hat, die Ware vorab zu prüfen. Ein weitverbreitetes Beispiel für einen solchen »Fernabsatzvertrag« ist der Versandhandel.

Das Gesetz schützt die Kunden auf drei Ebenen:

- Der Verkäufer muss Sie besonders gut und ausführlich informieren. Vor Abschluss des Vertrages muss der Verkäufer klar und verständlich über den Preis, die wesentlichen Merkmale des Produktes und über Liefer- und Versandkosten aufklären. Darüber hinaus ist er auch verpflichtet, den vollständigen Namen und die Rechtsform der Firma, die Postanschrift und den Namen einer Vertretung zu nennen. Auch über die Einzelheiten des Kaufvertrages sowie über das geltende Widerrufsrecht muss der Unternehmer Sie informieren.
- Sie haben ein gesetzliches Widerrufsrecht. Sie können innerhalb von zwei Wochen den Vertrag ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Frist für das Widerrufsrecht

beginnt erst, wenn der Verkäufer Sie umfassend informiert hat und Sie ordnungsgemäß und verständlich über das Widerrufsrecht belehrt hat, frühestens aber mit dem Zugang der Ware. Zur Fristwahrung reicht es, wenn Sie den Widerruf rechtzeitig absenden.

- Statt des Widerrufsrechts kann der Verkäufer Ihnen ein Rückgaberecht der gekauften Sache einräumen – also der klassische Umtausch mit »Geld zurück«. Das Rückgaberecht besteht nach den gleichen Bedingungen wie das Widerrufsrecht. Die Rückgabe muss nicht begründet werden. Es gilt eine Frist von zwei Wochen ab Belehrung über das Rückgaberecht. Die Frist beginnt frühestens mit dem Zugang der Ware und zur Fristwahrung reicht die rechtzeitige Rücksendung an das Unternehmen aus. Die meisten Versandhäuser räumen das Rückgaberecht ein.



Wenn Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, müssen die oftmals anfallenden Kosten für den Versand zu Ihnen von dem Verkäufer erstattet werden.

Versandkosten

Sie müssen vor Abschluss des Vertrages über die Versandkosten informiert werden und diese dann auch zahlen. Wenn Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen – also die Ware z. B. zurücksenden – müssen Sie Folgendes beachten:

- Die oftmals anfallenden Kosten für den Versand zum Verbraucher (Hinsendekosten) muss der Verkäufer erstatten.
- Bei den Kosten für die Rücksendung der Ware gibt es Einschränkungen. Wenn der Warenwert bis 40 Euro beträgt oder die Ware noch nicht bezahlt ist, müssen Sie die Rücksendekosten tragen. Dieses gilt allerdings nur, wenn der Verkäufer z. B. in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart hat, dass die Rücksendekosten durch den Verbraucher übernommen werden. Wenn Sie die Ware bereits gezahlt haben und der Warenwert über 40 Euro beträgt, muss der Verkäufer die Kosten tragen.



INFO KOMPAKT

Das Widerrufs- und Rückgaberecht im Fernabsatz ist allerdings in einigen Fällen ausgeschlossen. Es gilt vor allem nicht bei der Lieferung von Lebensmitteln und Haushaltsgegenständen für den täglichen Bedarf sowie bei Waren, die nach Ihren Wünschen angefertigt oder angepasst wurden oder die sich aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für den Versand eignen, weil sie z. B. leicht verderblich sind. Auch für entsiegelte CDs, DVDs oder Software gilt das Widerrufs- und Rückgaberecht nicht.

Onlinekauf

Bei Bestellungen über das Internet gelten die gleichen Grundsätze wie beim Versandhandel.

Seit dem 01.08.2012 verbessert eine weitere gesetzliche Neuerung den Schutz bei Einkäufen im Internet: die sogenannte »Button-Lösung«. Die Neuregelung verpflichtet den Unternehmer, Sie bei Internetkäufen unmittelbar vor Abgabe der Bestellung und in hervorgehobener Weise auf die Kosten und andere wesentliche Vertragsbedingungen hinzuweisen. Der Bestell-Button muss eindeutig beschriftet sein, beispielsweise mit »zahlungspflichtig bestellen«. Damit wird dem Verfahren, im Kleingedruckten die wesentlichen Vertragsbedingungen zu nennen, ein Riegel vorgeschoben.

Die Button-Lösung soll vor allem vor Abo-Fallen und unbeabsichtigtem Kaufen schützen: Durch einen versehentlichen Klick auf eine nicht eindeutig als Kauf-Button zu erkennende Grafik – oder einen lediglich mit »Weiter«, »Bestellen« oder »Anmelden« beschrifteten Button – kommt kein Kaufvertrag zustande. Außerdem kann der Shopbetreiber wegen eines Wettbewerbsverstößes abgemahnt werden.



Ohne eine deutliche Hervorhebung der Kosten beim Onlinekauf kommt kein Vertrag zustande.

Internet, Handy und Festnetzanschluss

Das Internet spielt heute eine wichtige Rolle als Einkaufsort und vor allem als Informationsplattform. Das Medium kennt dabei keine Grenzen, weder geografische noch qualitative. So erschwert die Informationsflut im Netz, richtige und vor allem seriöse Aussagen herauszufiltern. Der Vorteil, unabhängig von Ladenöffnungszeiten einkaufen zu können, ist nur die eine Seite der Medaille.



Auf der anderen Seite stehen auch Nachteile. So kann z. B. die Qualität und Beschaffenheit eines Produktes nicht vor dem Kauf geprüft werden.

Gerade beim Onlinekauf sollte man bei der Wahl des Vertragspartners sorgfältig sein. Lassen Sie sich dabei nicht von einer pompösen Website blenden. Achten Sie vielmehr darauf, dass der Internetauftritt ausreichende Informationen über den Anbieter enthält. Das Mindeste ist ein leicht zugängliches Impressum, das Angaben über

- den vollständigen Namen der Firma,
- deren Rechtsform,
- die Namen und Vornamen der gesetzlichen Vertreter,
- die vollständige postalische Anschrift (Postfach reicht nicht!),
- die E-Mail-Adresse
- sowie Telefon- und Faxnummern des Anbieters

enthält. Fehlt eine dieser Angaben, hat der Anbieter etwas zu verbergen oder es fehlt ihm an Professionalität. Sie sollten diese Website nicht beim Einkauf berücksichtigen. Zu beachten ist ferner, dass viele kleine und mittelständische Anbieter mit Sitz im Ausland nicht über eine inländische Vertretung oder Niederlassung verfügen. In Streitfällen ist es grundsätzlich schwierig, im Ausland die eigenen Interessen durchzusetzen. Das gilt insbesondere bei Ländern außerhalb der EU.

Ebenso wichtig sind leicht zugängliche und transparente Vertragsbedingungen und Garantiebedingungen des Online-Anbieters. Achten Sie darauf, ob auf das Widerrufsrecht beziehungsweise das Rückgaberecht ausdrücklich hingewiesen oder die Lieferzeit exakt angegeben wird.

Achten Sie auch darauf, ob Ihnen erklärt wird, wie Sie Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung erkennen und berichtigen können. Die Beschreibung der Leistungsmerkmale des angebotenen Produktes sollte übersichtlich und

genau sein. Der Preis sollte sämtliche Zusatzkosten wie Zoll, Lieferung, Verpackung etc. umfassen. Ist dies nicht der Fall, müssen diese zusätzlichen Kosten deutlich und genau angegeben sein.

Achten Sie bei der Zahlungsmöglichkeit darauf, dass diese technisch sicher und nachvollziehbar ist. Vorsicht bei der ungeschützten Mitteilung der Daten Ihrer Kreditkarte. Mit Kreditkartennummern wird in kriminellen Kreisen weltweit ein schwunghafter Handel betrieben. Wenn möglich, zahlen Sie per Rechnung oder Nachnahme, selbst wenn das etwas teurer ist. Akzeptieren Sie nie eine Vorauszahlung. Wenn ein Internetanbieter von Ihnen Vorkasse, also Anzahlung vor Lieferung verlangt, brechen Sie die Verkaufsverhandlungen unbedingt ab. Sie haben es dann wahrscheinlich mit einem unseriösen Anbieter zu tun.

Seriöse Internetanbieter bestätigen Ihre Bestellung per E-Mail, beantworten Kundenanfragen meist innerhalb von 48 Stunden und verpflichten sich, keine Kundendaten an Dritte weiterzugeben.

Rechtlich geschützt ist ein Internetkäufer durch

- Informationspflichten des Anbieters,
- ein Widerrufsrecht von zwei Wochen ab Belehrung über dieses Recht, frühestens ab Zugang der Ware, und
- alternativ durch ein Rückgaberecht nach den gleichen Bedingungen, falls der Anbieter von dieser Option Gebrauch macht.

Kostenfallen im Internet

Nicht nur der Internetkauf kann zu Problemen führen, schon die Anschaffung des Internetzugangs ist mit Kosten verbunden. Die schnell wechselnden Angebote für Telefon und Internet erschweren den Marktüberblick. Prüfen Sie vor Vertragsabschluss deshalb Ihr Nutzerverhalten. Preisvergleiche der Tarife finden Sie bei der STIFTUNG WARENTEST. Bei den Tarifarten unterscheidet man die Flatrate, die sich für Vielsurfer eignet, und die für Wenignutzer sinnvollen volumenabhängigen oder zeitabhängigen Tarife.

Ob Online-Quiz oder Rezepte-Forum – oft erhält man beim Eintrag auf scheinbar kostenlosen Seiten anschließend eine Rechnung für die Nutzung oder über ein angeblich abgeschlossenes Abonnement. Zahlt man nicht, wird massiver Druck ausgeübt. Um erst gar nicht in eine Abo-Falle zu tappen, sollten Sie vor dem Eintrag Ihrer persönlichen Daten jede Seite sorgfältig prüfen. Die Kosten der vermeintlichen Gratisangebote finden Sie oft erst im Kleingedruckten am Seitenende oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen.



INFO KOMPAKT

Tip: Fragen Sie sich immer: Warum will der Anbieter meine persönlichen Daten, z. B. meine Anschrift, haben? Ein unseriöser Anbieter nämlich vor allem, um Forderungen gegen Sie durchsetzen zu können.

Der Bundestag hat auf die Vielzahl der Abo-Fallen im Internet reagiert und ein Gesetz zum verbesserten Schutz der Internetnutzer beschlossen, das wahrscheinlich im Sommer 2012 in Kraft tritt. Unternehmer müssen dann, unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, klar und

verständlich über die Kostenpflicht informieren (siehe auch »Onlinekauf«, Seite 37). Auch muss über Lieferkosten und Laufzeiten vorab informiert werden. Wenn diese Verpflichtung missachtet wird, kommt ein Vertrag nicht zustande.



Kosten für vermeintliche Gratisangebote finden Sie oft erst im Kleingedruckten.

Geraten Sie trotzdem in so eine Falle, heißt es: Ruhe bewahren. Teilen Sie dem Anbieter mit, dass Sie keinen Vertrag mit ihm abschließen wollten. Machen Sie vorsorglich von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch. Sprechen Sie vorsorglich (»ohne Anerkennung einer Rechtspflicht«) eine Kündigung aus. Wenn Sie dann trotzdem Mahnungen eines Inkassounternehmens oder eines Anwalts erhalten, weisen Sie auch diese auf Ihr Schreiben an den Anbieter hin. Lassen Sie sich nicht durch Drohungen mit Strafanzeigen oder Ähnlichem einschüchtern!

Wichtig: Ein Anbieter kann nur gegen Sie vorgehen, wenn er ein Gerichtsurteil oder einen Vollstreckungsbescheid gegen Sie erwirkt. Das bedeutet natürlich auch, dass Sie Post von einem deutschen Gericht ernst nehmen müssen. Hier müssen Sie reagieren und Fristen einhalten. Wenden Sie sich dann am besten an eine Verbraucherberatung oder an einen Anwalt.

Couponkauf

Es gibt zahlreiche Anbieter, die im Internet täglich Gutscheine für Restaurantbesuche, Reisen und sonstige Artikel anbieten. Hierbei wird mit großzügigen Rabatten geworben. Bekannte Anbieter sind z. B. »Groupon« und »DailyDeal.de«.

Wenn Sie an einer solchen Rabattaktion teilnehmen, schließen Sie einen rechtsverbindlichen Vertrag ab. Prüfen Sie deshalb sehr genau die Bedingungen der Anbieter, bevor sie die vermeintlichen Schnäppchenangebote annehmen! Achten Sie insbesondere auf die Laufzeit der Angebote und darauf, welche Bedingungen an den Gutschein geknüpft werden. Gilt das Angebot nur drei Tage lang oder nur an einem bestimmten Wochentag? Schließt ein Gutschein für ein romantisches Abendessen auch die Getränke mit ein?

Da die Verträge über das Internet geschlossen werden, haben Sie immer Ihr gesetzliches Widerrufsrecht. Mehr Informationen finden Sie im Kapitel »Versandhandel« bzw. »Onlinekauf«. Denken Sie daran, dass der Anbieter all Ihre Daten auch zu Werbezwecken nutzen kann (siehe auch Seite 60).



Wenn Sie an einer Rabattaktion teilnehmen, schließen Sie einen rechtsverbindlichen Vertrag ab.

Mobiltelefon

Die Gebühren für mobiles Telefonieren sind im Vergleich zum Festnetz nach wie vor sehr hoch. Eine Möglichkeit, die Kosten nicht ausufern zu lassen und gleichzeitig besonders bei Jugendlichen das Gefühl für die Kosten des Telefonierens zu entwickeln, ist der Kauf von Prepaid-Karten-Telefonen. Hohe Mobilgebühren sind immer wieder ein Ärgernis. Informieren Sie sich vor Vertragsabschluss genau über alle Tarifvarianten und den genauen Umfang sogenannter »Flatrates«. Denn auch Flatrates sind nicht immer unbegrenzt, beispielsweise können Zusatzkosten entstehen, wenn ein bestimmtes Datenvolumen erreicht ist. Am besten ist es, wenn man das eigene Telefonverhalten vorher abschätzen kann und danach den günstigsten Tarif sucht. Lassen Sie sich nicht von einem vermeintlich günstigen Handy, das mitgeliefert wird, zum Vertragsabschluss verleiten. Oft handelt es sich bei den angebotenen 1-Euro-Handys um Auslaufmodelle. Ein Tarif, bei dem man ein eigenes Handy weiterverwenden kann, ist oft günstiger.

In der Regel werden Mobilfunkverträge für zwei Jahre abgeschlossen. Unternimmt man vor Ablauf der zwei Jahre nichts, verlängern sich die Verträge meist automatisch.



Mobiltelefone können ein teures Vergnügen werden. Inzwischen ist ein wahrer Tarif-Dschungel entstanden: Hier hilft nur gründliche Information.

Um dies zu verhindern, muss der Vertrag mit einer entsprechenden Frist vor Ablauf der zwei Jahre schriftlich gekündigt werden. Die einzuhaltenden Fristen sind bei den Anbietern unterschiedlich, hier gilt: lieber zu früh als zu spät kündigen. Lassen Sie sich die Kündigung auf jeden Fall schriftlich bestätigen.



INFO KOMPAKT

Achtung: Mobilfunkanbieter offerieren oft noch während der Vertragslaufzeit einen Tarifwechsel. Dieser neue Tarif kann durchaus für Sie günstiger sein. Aber stimmen Sie zu, verlängert sich die Laufzeit in der Regel wieder auf zwei Jahre – lassen Sie sich genau über die neuen Konditionen und Laufzeiten aufklären!

Soll nach Ablauf der zwei Jahre der Anbieter gewechselt werden, können Sie Ihre alte Rufnummer behalten. Die Mitnahme der Rufnummer müssen Sie rechtzeitig bei dem neuen Provider beantragen. Hier gilt eine Frist von vier Monaten vor und einem Monat nach Vertragsende. Wird diese Frist versäumt, ist die Rufnummer weg.

Telefonieren im Ausland kann teuer werden, denn es fallen sogenannte »Roaming-Gebühren« an. In der Europäischen Union wurden bereits in der Vergangenheit Obergrenzen bei Roamingpreisen für Handytelefonate gesetzt; ab Juli 2012 werden die Kosten für die Nutzung des Handys im EU-Ausland noch weiter abgesenkt. Die Kosten für SMS betragen dann 11 Cent, bei eingehenden Anrufen dürfen höchstens 10 Cent und bei eigenen Anrufen 35 Cent pro Minute abgerechnet werden. Neu sind auch begrenzte Kosten für das Surfen mit dem Handy im EU-Ausland. Pro Megabyte dürfen nicht mehr als 83 Cent verlangt werden. Diese Kosten enthalten bereits die Mehrwertsteuer.

Ab Juli 2013 erfolgt eine nochmalige Absenkung der Kosten: bei SMS auf 10 Cent, bei eingehenden Anrufen auf 8 Cent, bei eigenen Anrufen auf 29 Cent und bei Nutzung des Internets auf 54 Cent. Die Mobilfunkbetreiber sind gesetzlich verpflichtet, die Höchstgrenzen einzuhalten.

Smartphones, also internetfähige Handys, können ebenfalls zur Kostenfalle werden. Seit 2010 gilt eine automatische Kostenbremse für die Datennutzung im EU-Ausland: Ab einem Betrag von brutto 59,50 Euro wird die Datennutzung unterbunden. Wenn 80 Prozent des Limits erreicht werden, muss der Mobilfunkanbieter Ihnen einen Warnhinweis senden. Den Betrag von 59,50 Euro können Sie ändern. Seien Sie dennoch vorsichtig: Die Kostenbremse gilt nur in der Europäischen Union und in Norwegen, Liechtenstein sowie Island. Fragen Sie Ihren Mobilfunkanbieter vor der Reise nach Auslandspaketen!



Bei ungerechtfertigten Postionen auf der Mobilfunkrechnung sollte der Mobilfunkanbieter informiert werden.

Vorsicht ist im Ausland auch bei der Mailbox geboten. Bei manchen Verträgen wird eine Nachricht auf die Mailbox und das Abhören der Nachricht wie ein Auslandsgespräch abgerechnet. Sie sollten daher die Rufumleitung auf die Mailbox deaktivieren, bevor Sie ins Ausland fahren. Günstiger als ein Anruf aus dem Ausland ist auf jeden Fall eine SMS.

Ein neuer Klingelton, ein spezielles Hintergrundbild oder ein Handy-Spiel – das ist vor allem bei Jugendlichen sehr beliebt. Das Problem ist, dass die Anbieter einen Abruf häufig mit einem Abonnement verbinden. Zwar gibt es auch in diesem Bereich grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht, dieses wird jedoch in den AGB meist stark eingeschränkt. So entfällt dies z. B., wenn der Vertragsgegenstand nicht zur Rücksendung geeignet ist. Und genau hierunter fallen Downloads von Klingeltönen, Logos oder Spielen. Eltern, deren minderjährige Kinder unwissentlich ein Abonnement abgeschlossen haben, können aber verlangen, dass der Anbieter das Abonnement sofort beendet und alle Kosten zurückgebucht werden. Hat man versehentlich selbst ein Abonnement bestellt, muss man es kündigen. Dies geschieht in der Regel wieder per SMS mit einem bestimmten Code, der vom Anbieter abhängt.



INFO KOMPAKT

Tipp: Unter www.netzcheckers.de können Klingeltöne und Handylogos selbst und kostenlos hergestellt werden.

Ein anderer Trick, Verbraucher in die Falle zu locken, ist das Zusenden einer SMS mit der Bitte um Rückantwort oder Rückruf. Wer neugierig ist und reagiert, tappt in die (Kosten-)Falle. Deshalb besser gar nicht auf unbekannte Nummern antworten.

Smartphones / Apps

Sie weisen einem den Weg, übersetzen, sind unterhaltsam oder informativ: Apps, die kleinen Programme für Smartphones. Viele sind kostenlos, viele für eine einmalige, geringe Gebühr zu haben. Aber bei einigen gerät man in die Abo-Falle. Auch hier sind Sie nicht rechtlos – mehr Informationen finden Sie in den Kapiteln »Versandhandel« und »Onlinekauf«.



Viele Apps sind kostenlos, aber bei einigen kann man in die Abo-Falle geraten.

Wenn plötzlich in der Mobilfunkrechnung unbekannte Positionen auftauchen, sollten Sie unverzüglich prüfen, ob Sie wirklich ein Abo abgeschlossen haben. Oder haben Sie versehentlich auf ein Werbeflaner oder einen sonstigen ungewollten Kontakt geklickt? Dann ist Ihnen das Abo untergeschoben worden. Sind Sie über die Kosten nicht vorab informiert worden, ist der Vertrag nicht wirksam!

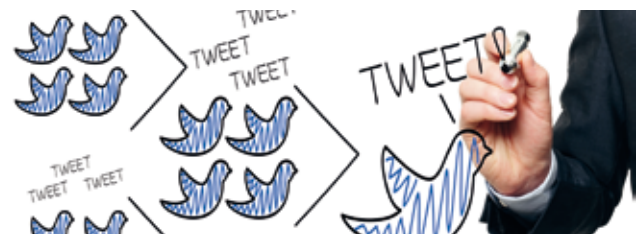
Dennoch sollten Sie unbedingt gegenüber dem Anbieter des Abos eine Anfechtung und einen Widerruf der Vereinbarung erklären. Sie können zudem die Mobilfunkrechnung um den entsprechenden Betrag reduzieren – aber nur, wenn Sie gleichzeitig auch Ihren Mobilfunkanbieter über die unberechtigte Position informieren, ansonsten droht die Sperrung Ihrer Mobilfunknummer. Hilfe erhalten Sie bei den zuständigen Verbraucherzentralen oder einem Anwalt.

Social Media (Web 2.0)

Das Internet ist längst zu einem Medium geworden, über das sich Privatpersonen aller Altersstufen über die verschiedensten Themen – oft auch über sehr Privates – austauschen. Aber auch wenn vieles anonym geschieht, sind Facebook, SchülerVZ, YouTube oder Twitter keine rechtsfreien Räume.

In Foren und sogenannten Blogs gelten auch die allgemeinen Persönlichkeitsrechte dritter Personen. Achten Sie immer darauf, was Sie in entsprechenden Foren und Blogs veröffentlichen – Löschen ist nachträglich oft nur schwer möglich. Gleiches gilt für die Veröffentlichung von Daten, insbesondere Fotos, Videos oder Musik. Es gelten die gesetzlichen Urheberrechte, die von den Rechteinhabern und auch von sogenannten Abmahn-Anwälten teilweise sehr rigide durchgesetzt werden.

Verletzen Sie aber nicht nur die Rechte Anderer, schützen Sie auch sich selbst: Seien Sie vorsichtig mit dem Veröffentlichenden privater Fotos oder Videos, Ihres Namens, der Telefonnummer oder Adresse. Bedenken Sie: Selbst wenn Sie Daten nur für einen bestimmten Kreis von Nutzern freigeben, wissen Sie nicht, was der Einzelne anschließend mit diesen Informationen macht. Selbst wenn Sie Ihre Daten nachträglich löschen, können Sie von anderen weiter verbreitet werden. Das ist zwar u. U. nicht legal, den Ärger haben Sie aber trotzdem.



Einmal veröffentlichte Daten sind später nur schwierig wieder zu löschen.

Internetprovider und Telefonanbieter wechseln

Wie Handyverträge sollten auch Festnetz- und Internetanschlüsse hinsichtlich der Gebührenhöhe regelmäßig überprüft werden. Beim Festnetztelefon sollten Sie heute darauf achten, eine Flatrate für Inlandsgespräche zu haben; andere Tarife lohnen sich in der Regel nur für absolute Wenigtelefonierer.

Bei Internet und Festnetz werden in der Regel längere Vertragslaufzeiten vereinbart. Auch hier muss man auf die Fristen achten und frühzeitig kündigen, damit der Vertrag sich nicht automatisch verlängert. Ein Wechsel nach meistens zwei Jahren kann sich aber häufig lohnen, um günstigere Konditionen zu erhalten. Der Vertragswechsel selbst ist einfach. Die Kündigung muss schriftlich per Einschreiben erfolgen, man sollte sich den Eingang bestätigen lassen. Außerdem sollte man sich früh genug um den Anschlussvertrag kümmern, damit man nicht zeitweise ohne Verbindung dasteht.



Um zu verhindern, dass sich Verträge automatisch verlängern, sollte man lieber früh als zu spät kündigen.

Urheberrecht

Downloads aus dem Internet – egal, ob es sich hierbei um Musik, Fotos oder Filme handelt – dürfen nicht kommerziell weiterverwendet werden. Die kommerzielle Weiterverwendung beginnt hier nicht erst, wenn man selber die Downloads verkauft. Auch die Verwendung eines fremden Bildes auf einer Internetseite oder bei einem Gebrauchtverkauf im Internet kann schon einen Urheberrechtsverstoß darstellen. Das Gleiche gilt bei Musiktaschbörsen oder der Nutzung anderer, illegaler Seiten, zum Download von Musik oder Filmen.

Wichtig ist auch, dass Sie Ihr WLAN-Netz schützen, damit niemand unbemerkt über Ihren Internetzugang ins Netz gehen kann – und dann eventuell unter ihrer Adresse illegal Musik oder Filme herunterlädt. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat dazu entschieden: Der Anschlussinhaber haftet, ist aber nicht zu Schadenersatz verpflichtet.

Das bedeutet: Wenn Sie Ihr Funknetz nicht ausreichend gegen den Zugriff von Dritten schützen, müssen Sie mit einer Abmahnung rechnen und ggf. eine Unterlassungserklärung abgeben. Sie müssen aber nicht die teilweise horrenden Schadenersatzforderungen zahlen. Allerdings können Gebühren bis zu 100 Euro anfallen.

Ersparen Sie sich Ärger und schützen Sie auch Ihre persönlichen Daten: Sichern Sie Ihr Funknetz mit einem persönlichen Passwort. Wenn Sie einen relativ neuen WLAN-Router haben, können Sie den aktuellen Sicherheitsstandard WPA2 nutzen. Die meisten Router erlauben zudem weitere Sicherheitseinstellungen, z. B. können Sie den Internetzugang nur ganz bestimmten Geräten erlauben. Lassen Sie sich im Fachhandel beraten oder nutzen Sie die telefonische Beratung durch Ihren Internetprovider, wenn dieser Ihnen den Router als Bestandteil Ihres Internetvertrages geliefert hat.

Information und Werbung

Werbung will verkaufen – aber auch informieren. Natürlich wird ein Anbieter beides versuchen: Sie auf seine Produkte und Dienstleistung aufmerksam machen und dabei seine Produkte besonders vorteilhaft darstellen. Dabei sind ihm jedoch Grenzen gesetzt, denn Verbraucher sind vor Eingriffen in das Persönlichkeitsrecht oder vor Irreführung geschützt.

»Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb« (UWG) regelt auch die Grenzen der Zulässigkeit von Werbung. Verstöße gegen dieses Gesetz werden gerichtlich überprüft. Grundsätzlich ist Werbung der Ausdruck von Wettbewerbsfreiheit.

Die Bedeutung von Information geht jedoch weit über den Inhalt von Werbung hinaus. Sie haben als Bürger bei Behörden Recht auf Beratung und Auskunft – zunächst in Ihren eigenen Angelegenheiten. So soll verhindert werden, dass ein juristisch nur unzureichend informierter bzw. im Umgang mit der Behörde unerfahrener Bürger Nachteile erleidet.

Seit Januar 2006 gilt darüber hinaus das Informationsfreiheitsgesetz (IFG), das den Zugang zu Informationen bei Bundesbehörden regelt. In Nordrhein-Westfalen existiert bereits seit 2002 ein Informationsfreiheitsgesetz. Diese Gesetze gewähren jeder Person ohne weitere Voraussetzung Zugang zu amtlichen Aufzeichnungen. Allerdings gibt es Einschränkungen z. B. in Bezug auf personenbezogene Daten oder Geschäftsgeheimnisse. Die Informationen erhalten Sie auf Antrag; bei einer Ablehnung können Sie dagegen gerichtlich vorgehen. Die Behörde kann für Auskunft je nach Bearbeitungsaufwand Gebühren verlangen.

Zudem existieren für spezielle Arten von Anfragen das Umweltinformationsgesetz (UIG) und seit Mai 2008 das Verbraucherinformationsgesetz (VIG). Auf Grundlage des VIG können Sie Anfragen aus dem Bereich der Lebensmittel, Kosmetik und Bedarfsgegenstände an die auskunftspflichtigen Stellen richten. Nach der Neuregelung des VIG können ab dem 01.09.2012 auch Informationen zu Produkten wie z. B. Haushaltsgeräten, Möbeln und Heimwerkerartikeln angefordert werden.



Ihre Anfragen an Behörden bis zu einem Verwaltungsaufwand von 250 Euro sind kostenfrei. Wenn ein Rechtsverstoß bei einem Unternehmen vorliegt, sind Anfragen bis zu einem Betrag von 1.000 Euro ohne Gebühren möglich. Die zuständige Behörde ist verpflichtet, Sie als Verbraucher über anfallende Kosten zu informieren, sodass Sie hier nicht von Kosten überrascht werden können.



INFO KOMPAKT

Weitere Informationen unter
www.vig-wirkt.de.

Unabhängige Informationen

Mit STIFTUNG WARENTEST und ÖKO-TEST sind Zeitschriften entstanden, die bei Verbrauchern ein hohes Ansehen genießen, weil sie neutral und kompetent Produkte umfangreichen, vergleichenden Untersuchungen unterwerfen und die Untersuchungsergebnisse veröffentlichen. Im Internet und bei den Verbraucherberatungsstellen können diese Testergebnisse erfragt werden. Sie stellen eine wichtige Entscheidungshilfe für die Verbraucher dar. Daneben gibt es zahlreiche vergleichende Tests und Einzelbewertungen bei Organisationen, Fachzeitschriften, im Fernsehen und im Internet. Hier sollte immer überprüft werden, ob es sich nicht um vom Hersteller gesponserte »Tests« handelt. Diesen sollten Sie mit Vorsicht begegnen.

Gütezeichen

Zu den bekannten Gütezeichen gehören u. a. der Blaue Engel, das Biosiegel und das Fairtrade-Zeichen. Bei den



INFO KOMPAKT

Einen hilfreichen Überblick über rund 350 Zeichen bietet die VERBRAUCHER INITIATIVE im Internet unter
www.label-online.de.

mehr als 1.000 anderen Gütezeichen, die es allein in Deutschland gibt, ist es schwierig, den jeweiligen Informationsgehalt zu überprüfen.

Überlegen Sie, welche Kriterien Ihnen beim Kauf wichtig sind (nachhaltige Produktion, Produkte aus der Region, Umweltverträglichkeit etc.).

Unter www.label-online.de finden Sie neben Informationen zu Anspruch, Unabhängigkeit, Überprüfbarkeit und Transparenz des jeweiligen Labels auch eine Kurzbewertung, die eine Orientierung erleichtert.



Die Gütezeichen für Obstwaren finden Sie bei der VERBRAUCHER INITIATIVE.

Kennzeichnung

Wissen, was drin ist: Die Kennzeichnung von Produkten, z. B. bei verpackten Lebensmitteln oder Kosmetika, ist durch staatliche Vorschriften geregelt. Bei anderen Produkten gibt es ebenfalls staatliche Vorschriften, zum Teil jedoch sind die Angaben der Hersteller freiwillig.

Bei allen verpackten Lebensmitteln muss auf der Verpackung angegeben sein:

- die konkrete Bezeichnung des Produktes (Verkehrsbezeichnung),
- die Anschrift des Herstellers, Verpackers oder eines in der EU niedergelassenen Verkäufers,
- das Zutatenverzeichnis,
- die abgefüllte Menge,
- das Mindesthaltbarkeitsdatum oder das Verfallsdatum.

Zusätzliche Sonderregelungen gibt es z. B. für Rindfleisch, Eier, Fisch oder alkoholische Getränke.

Nicht nur bei verpackten Lebensmitteln, sondern auch bei anderen verpackten Waren, wie Wasch- und Reinigungs-



Achten Sie beim Kauf auf die Kennzeichnung auf den Verpackungen.

mitteln, kosmetischen Mitteln, Putz und Pflegemitteln, Lacken und Farben, schreibt das Eichgesetz die Angabe der Füllmenge nach Gewicht, Volumen oder Stückzahl vor. Zudem sind die Schriftgröße der Angaben sowie Gewichtstoleranzen festgelegt. Die Angaben werden von den Aufsichtsbehörden überprüft.

Bei Nahrungsmitteln gibt es sowohl auf EU-Ebene wie auf nationaler Ebene für die verschiedenen Produkte Handels- und Güteklassen, die nach standardisierten Kriterien Informationen über die Qualität der Ware geben. Seit Januar 2007 gilt außerdem eine EU-Verordnung, die einheitliche Kriterien auf europäischer Ebene festlegt, wenn bei Lebensmitteln freiwillig nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben gemacht werden. Wenn Hinweise wie »fettarm« oder »zuckerfrei« angegeben oder in der Werbung verwendet werden, müssen sie auch zutreffen und den Anforderungen der Verordnung entsprechen. Dies ist ein Beitrag dazu, Verbraucher vor Irreführung und Täuschung zu schützen.

Im Dezember 2011 ist eine EU-Verbraucher-Lebensmittelinfoverordnung in Kraft getreten, die europaweit eine einheitliche Lebensmittel- und Nährwertkennzeichnung regelt. Die Informationspflichten wurden verschärft, die Angabe von Energie- und Nährwertangaben, Allergiekennzeichnungen sowie die Mindestschriftgröße wurden festgelegt.

Das »Textilkennzeichnungsgesetz« regelt die Kennzeichnung von Textilien. Danach muss der Rohstoffgehalt nach Art und Gewichtsanteil der verwendeten textilen Rohstoffe am Textil selbst und in Katalogen und Prospekten angegeben sein. Freiwillig dagegen sind die international gültigen Angaben zur Pflege, die von der »Arbeitsgemeinschaft Pflegekennzeichnung für Textilien« in Frankfurt/Main überwacht werden.

Lockvogelangebote

Ein Lockvogelangebot ist eine Werbemaßnahme eines Unternehmens mit einem besonders preisgünstigen Angebot. Ist dieses Angebot dann jedoch nicht in ausreichender Menge vorrätig, wird der Verbraucher irreführt und dazu verleitet, auf teurere Produkte auszuweichen.

Solches Verhalten verstößt gegen das Wettbewerbsrecht. Grundsätzlich muss ein Händler bei einem Sonderangebot, auch bei einem ganz besonders preiswerten, für einen ausreichenden Vorrat sorgen. Der weit verbreitete Hinweis »solange der Vorrat reicht« entbindet nicht von dieser Verpflichtung. Verstößt ein Händler gegen diese Pflichten, sind die Möglichkeiten des Verbrauchers sehr eingeschränkt. Er hat keinen Anspruch darauf, die Ware zu dem angepreisenen Preis auch zu erhalten, denn Werbung bedeutet noch nicht den Abschluss eines Kaufvertrages. Es besteht auch kein Schadenersatzanspruch für unnütz aufgewandte Zeit oder für Fahrtkosten.

Besteht der Verdacht, dass es sich um keinen einzelnen Fall, sondern um systematische Irreführung durch nicht vorhandene Angebote handelt, kann der Verbraucher sich an die Industrie- und Handelskammern oder an die Verbraucherverbände wenden. Sie können Unterlassung des wettbewerbswidrigen Verhaltens verlangen und notfalls mithilfe der Gerichte durchsetzen.

Rabatte und Kundenkarten

An die Stelle des früher beliebten Rabattbuchs sind heute Kundenkarten getreten. Allerdings mit einem Unterschied: Während das Rabattbuch daheim in der Küchenschublade seine Geheimnisse über Ihr Einkaufsverhalten für sich behielt, machen Sie sich mit der Kundenkarte zum gläsernen



Die Oma hat noch »Marken geklebt«, heute versprechen Kundenkarten Rabatte. Kunden sollten wissen, dass sie dadurch viel von sich und ihrem Käuferverhalten preisgeben.

Konsumenten. Der Computer speichert nicht nur Ihre Punkte, sondern auch Ihre Einkaufsgewohnheiten. Damit werden Sie zum geeigneten Objekt für gezielte Werbestrategien. Sie müssen entscheiden, ob der Gegenwert für die gesammelten Punkte Ihnen das Speichern und die Nutzung der Daten Ihres Einkaufsverhaltens wert ist.

Rabatte und Preisnachlässe halten nicht immer, was sie versprechen. Sie sollten in jedem Fall durch Preisvergleiche prüfen, ob auch tatsächlich ein niedrigerer als der frühere Preis angeboten wird. Und Sie sollten prüfen, ob andere Anbieter nicht ohnehin niedrigere Preise für das gleiche Produkt haben. Auf den Prozentsatz allein, um den der Preis gesenkt worden sein soll, sollten Sie sich auf keinen Fall verlassen.



Werbung ist aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken, sie überschwemmt uns am Telefon, per Internet oder SMS. Sie haben die Möglichkeit, sich dagegen zu wehren.

Unerwünschte Werbung und Spam

Wenn Sie sich über Werbung in Ihrem Briefkasten, per E-Mail oder SMS ärgern, bietet Ihre Eintragung in sogenannte »Robinsonlisten« einen relativ guten Schutz. Hierbei handelt es sich um Adresslisten, in die sich jeder aufnehmen lassen kann, der keine Werbung erhalten möchte. Die Eintragungen sind kostenlos und können erfolgen

- gegen Postwerbung beim Deutschen Direktmarketing Verband e. V. – Robinsonliste, Postfach 1409, 71243 Ditzingen oder www.postrobinsonliste.de,
- gegen Mail- und SMS-Werbung beim Interessenverband Deutsches Internet e. V. (www.robinsonliste.de),
- gegen Fax-Werbung bei der Telefax-Robinsonliste der Retarus GmbH Global Headquarters, Aschauer Str. 30, 81549 München, Telefax 089 / 55281919 (www.retarus.com/de/robinsonliste/index.php).



INFO KOMPAKT

Immer wenn Sie die Möglichkeit dazu haben, sollten Sie in Vertragsformularen ausdrücklich die Weitergabe der Daten an Dritte und die Weiterverwendung Ihrer Daten zu Werbezwecken untersagen.

Diese Eintragungen helfen bei inländischen gewerblichen Massenversendern, die sich an Gesetze und die Verpflichtung halten, ihre Daten regelmäßig mit den Robinsonlisten abzugleichen. Es wird Sie aber weiterhin noch unerwünschte Werbung erreichen. Solche unerwünschte Werbung, insbesondere über Fax und Telefon, ist illegal und kann auch gerichtlich untersagt werden. Oft hilft eine Beschwerde über die nächste örtliche Verbraucherberatungsstelle.

Zu großem Ärger bei Verbrauchern führt inzwischen das »Spamming«, also das Versenden von massenhaften E-Mails vor allem mit Werbung. Grundsätzlich ist solche Werbung nur zulässig, wenn sich der Empfänger vorher ausdrücklich damit einverstanden erklärt hat.



INFO KOMPAKT

Informationen zum Schutz vor solchen Spams finden Sie unter www.dialerschutz.de.

Hat der Versender die E-Mail-Adresse durch eine Bestellung erhalten, so muss er Sie darauf hinweisen, dass Sie weiterer Werbung widersprechen können. Gegen unerwünschte E-Mail-Werbung können Sie rechtlich vorgehen.

Unerwünschte Werbeanrufe

Ihr Telefon klingelt, und eine freundliche Stimme verspricht Gewinne oder versucht, Sie mit einem Lotterielos, einem neuen Tarif oder mit einem günstigen Finanzprodukt zu locken und zu einem Vertragsabschluss zu drängen. Das ist nicht nur lästig, sondern auch verboten! Es sei denn, Sie haben Ihr ausdrückliches Einverständnis für Anrufe zu Werbezwecken erteilt. Wenn nicht, verstößt der Anrufer gegen das »Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb« (UWG).

Einige unseriöse Unternehmen ignorieren das Verbot jedoch hartnäckig. Um dem Ärger am Telefon ein Ende zu bereiten, beschloss der Deutsche Bundestag im März 2009 daher ein Gesetzespaket zur Bekämpfung der unerlaubten Telefon-



INFO KOMPAKT

Was Sie gegen die Belästigung durch Werbeanrufe tun können.

- Legen Sie einfach den Hörer auf, wenn Sie sich unsicher fühlen und nicht weiter behelligt werden wollen.
- Sollten Sie irgendwann einmal Ihr Einverständnis zu Werbeanrufen erteilt haben, können Sie es jederzeit – auch mündlich am Telefon – widerrufen.
- Nutzen Sie Ihr Widerrufsrecht, das Sie in den meisten Fällen haben, wenn Sie übereilt am Telefon einen Vertrag geschlossen haben.
- Melden Sie verbotene Werbeanrufe bei der Verbraucherzentrale, die unseriöse Anbieter abmahnen und auf Unterlassung verklagen kann. Dafür benötigt sie allerdings ganz konkrete Angaben. Bitte notieren Sie sich daher das Datum, die Uhrzeit und den Grund des Werbeanrufs, den Namen des Anrufers und des Unternehmens sowie ggf. die Rufnummer.

werbung. Danach wird das Widerrufsrecht des Verbrauchers bei Lieferungen von Zeitungen und Zeitschriften sowie bei Lotterien und Wetten ausgeweitet, wenn die Verträge am Telefon geschlossen werden. Wer gegen das Verbot unlauterer Telefonwerbung verstößt, muss mit einem Bußgeld von bis zu 50.000 Euro rechnen. Anbieter dürfen auch ihre Rufnummer nicht länger unterdrücken, sonst drohen bis zu 10.000 Euro Geldbuße.

Das Gesetz schützt Sie auch vor »untergeschobenen« Verträgen – Ihre Unterschrift muss sein: Alle länger laufenden Verträge, sogenannte »Dauerschuldverhältnisse«, wie Telefon-, Strom- oder Abonnement-Verträge, können nicht ohne schriftliche Einwilligung des Kunden gekündigt oder durch neue Verträge ersetzt werden.

Gewinnspiele und Preisausschreiben

Gewinnspiele und Preisausschreiben sind eine häufig gewählte Aktionsform, um den Kundenkontakt aufzubauen.



INFO KOMPAKT

Wenn Sie an Preisausschreiben teilnehmen, machen Sie so wenige Angaben wie möglich. Werden zu viele Informationen abgefragt, verzichten Sie lieber.

Bei Preisausschreiben liegt das Hauptinteresse des gewerblichen Veranstalters meist darin, an Adressenmaterial zu kommen, das später bei gezielten Werbeaktionen eingesetzt werden kann oder interessierten Datenkäufern angeboten wird. Hier steht ein wirtschaftliches Interesse des Veranstalters im Vordergrund, das der Einsender des Preisausschreibens gar nicht vermutet.

Gewinnversprechen

Sie haben gewonnen! Haben Sie auch schon einmal ein Schreiben erhalten, in dem Ihnen mitgeteilt wurde, dass Sie einen Preis – ein Auto, Reisen oder einen hohen Geldbetrag – gewonnen haben? Leider ist dem meist nicht so: Im Kleingedruckten der oft sehr offiziell gestalteten Schreiben stehen fast immer zahlreiche Einschränkungen oder Bedingungen.



Achtung: Lassen Sie sich nicht von vermeintlichen Gewinnversprechungen ködern.

Sie könnten auf dem versprochenen Gewinn bestehen. Denn der Unternehmer, der den falschen Eindruck erweckt hat, ist gesetzlich verpflichtet, den Preis an Sie auch zu leisten – unabhängig von versteckten Einschränkungen. Damit besteht für Sie grundsätzlich ein Anspruch auf Aushängung oder Auszahlung des Gewinns. Aber leider sind Recht haben und Recht bekommen oft zwei Paar Schuhe: Sie haben zwar rechtlich einen Anspruch, können diesen aber im Regelfall nur schwer durchsetzen.

Zum einen verschleiern die Versender meist ihre Kontaktdaten oder haben ihren Sitz im Ausland. Zum anderen ist oftmals fraglich, ob tatsächlich Vermögen bei dem Unter-

nehmer vorhanden ist, um Ihre Forderung zu begleichen. Vor dem Hintergrund dieses wirtschaftlichen Risikos kann daher nur davon abgeraten werden, diesen Gewinnanspruch zu verfolgen.

Wir raten Ihnen: Lassen Sie sich nicht ködern und werfen Sie solche unseriöse Schreiben direkt in den Mülleimer.

Datenschutz

Der Datenschutz soll dafür sorgen, dass jeder Mensch grundsätzlich selbst entscheiden kann, wem wann welche seiner persönlichen Daten zugänglich sein sollen. Grundsätzlich müssen Sie bei der Erhebung Ihrer Daten darüber aufgeklärt werden, welche Stelle zu welchem Zweck die Daten erhebt. Sie haben auch ein Recht zu erfahren, welche Informationen zu welchem Zweck gespeichert werden, woher die Informationen stammen und an welche Stellen sie übermittelt werden. Stellt sich heraus, dass die gesammelten Daten falsch sind, so haben Sie einen Anspruch darauf, dass sie berichtigt werden. Sie haben zudem das Recht auf Löschung Ihrer Daten, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

Wenn Sie glauben, durch die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten in Ihren Rechten verletzt worden zu sein, können Sie sich an die zuständige Kontrollstelle wenden. Bei Beschwerden über öffentliche Stellen ist das der Datenschutzbeauftragte des Bundes oder des Bundeslandes.

In Nordrhein-Westfalen ist dies der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit,
Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf,
Tel.: 0211 38424 0, Fax: 0211 38424 10,
www.ldi.nrw.de.

Geld und Kredite

Der Bargeldverkehr ist heute fast nur noch für die Geschäfte des täglichen Bedarfs von Bedeutung. Alle wichtigen Geldgeschäfte werden meist bargeldlos abgewickelt. So angenehm es ist, Plastikkarten statt größerer Geldbeträge mit sich zu führen: Ganz ohne Probleme sind diese Veränderungen nicht.

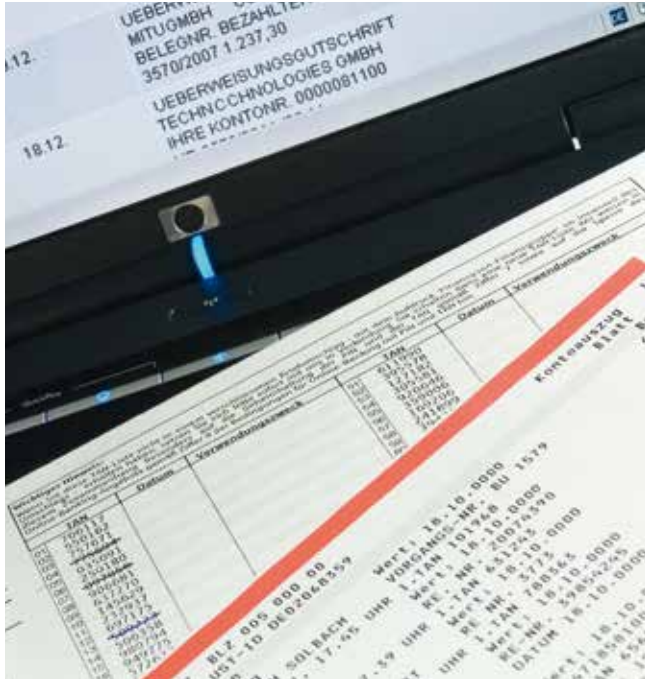


Ohne ein Girokonto für den Zahlungsein- und -ausgang ist heute eine Teilnahme am Wirtschaftsleben kaum möglich. Bei der Wahl des richtigen Geldinstituts sollten Sie daher auf die zum Teil sehr unterschiedlichen Konditionen für Kontoführung und -überziehung, Verzinsung etc. achten. Ein Vergleich lohnt sich.

Wenn Sie mit weiteren Personen gemeinsam ein Girokonto eröffnen wollen, müssen Sie sich entscheiden, ob es als »Und-Konto« oder als »Oder-Konto« geführt werden soll. Über »Und-Konten« können nur die Kontoinhaber gemeinsam verfügen. Barabhebungen und Überweisungen müssen von beiden unterschrieben werden. Beim »Oder-Konto« reicht einer der Kontoinhaber aus. Gegenüber der Bank haften aber alle Kontoinhaber gemeinsam, beispielsweise bei Kontoüberziehungen. Ein »Oder-Konto« setzt also ein großes Vertrauen in den Kontomitinhaber voraus. Ist dieses nicht (mehr) vorhanden, sollte das »Oder-Konto« schnellstmöglich gekündigt werden.



Ohne Girokonto ist eine Teilnahme am Wirtschaftsleben kaum möglich.



Der tägliche Bargeldverkehr geht zurück, die meisten Zahlungen werden elektronisch abgewickelt.

Überweisung, Dauerauftrag und Lastschrift

Überweisungen werden von Ihrer Bank ausgeführt, wenn das Girokonto ausreichende Deckung ausweist oder sich die Überweisung innerhalb der vereinbarten Überziehungskreditlinie bewegt. Überweisungen eignen sich besonders für den einmaligen oder gelegentlichen Geldtransfer. Sie haben es hier selbst in der Hand, ob und wann Sie das Geld überweisen. Zudem können Sie den Auftrag noch so lange zurückrufen, wie der Geldbetrag dem Konto des Überweisungsempfängers noch nicht gutgeschrieben ist. Wenn Sie nachträglich einen Fehler bemerken, sollten Sie

sich baldmöglichst mit Ihrer Bank in Verbindung setzen. Die Frist beginnt mit dem Ablauf des Tages, an dem der Überweisungsauftrag erteilt wird.

Vorsicht bei Zahlungen, die innerhalb einer bestimmten Frist erfolgen müssen: Die Frist wird meistens erst durch den Eingang beim Empfänger und nicht schon durch die Absendung gewahrt. Da der Überweisungsweg einige Tage dauern kann, können Ihnen Nachteile entstehen, wenn Sie die Überweisung zu spät beauftragen. Und: Geldempfänger und dessen Kontonummer müssen übereinstimmen. Weicht beides voneinander ab, kann es Zahlungsverzögerungen geben.

Daueraufträge eignen sich für die Überweisung von gleich hohen Geldbeträgen zu bestimmten, wiederkehrenden Terminen, wie z. B. Mietzahlungen. Daueraufträge können wie Überweisungen bis zur endgültigen Gutschrift auf dem Empfängerkonto zurückgerufen werden. Da eine Kündigung oder Abänderung oft mehrere Bankarbeitstage dauert, sollten Sie Ihre Bank rechtzeitig informieren.

Für wiederkehrende Zahlungen, deren Höhe nicht feststeht oder unterschiedlich ist (wie Telefongebühren), ist das Lastschriftverfahren am praktischsten. Es gibt zwei Arten, per Lastschrift zu zahlen: die Einzugsermächtigung und das Abbuchungsverfahren. Bei der Einzugsermächtigung wird der Zahlungsempfänger bevollmächtigt, einmalig oder regelmäßig die an ihn zu zahlenden Beträge im Lastschriftverfahren einzuziehen. Sollte auf diesem Wege eine Abbuchung vorgenommen werden, die Sie als Kontoinhaber nicht für rechtmäßig halten, können Sie die Lastschrift durch Erklärung gegenüber Ihrer Bank ohne Angabe von Gründen widerrufen.

Nach den Geschäftsbedingungen der meisten Banken muss der Widerruf innerhalb von sechs Wochen nach

Rechnungsschluss (in der Regel am Quartalsende) erfolgen. Auch danach wird die Lastschrift zwar wieder rückgängig gemacht, es können aber Schadenersatzansprüche gegen den Kontoinhaber entstehen. Als Empfehlung gilt: Prüfen Sie Ihre Kontoauszüge sofort und rufen Sie unberechtigte Lastschriften umgehend zurück. Banken sind nicht berechtigt, von ihren Kunden eine pauschale Gebühr für die Rückgabe von einer Lastschrift mangels Kontodeckung zu fordern. Soweit allerdings auf Seiten des Zahlungsempfängers durch die Rückgabe zusätzliche Kosten entstanden sind, kann er diese von Ihnen fordern.

Beim Abbuchungsverfahren bevollmächtigt der Kunde seine Bank, den entsprechenden Betrag vom Konto abzubuchen. Dieses Verfahren ist weniger empfehlenswert. Denn sobald das Geld dem Empfänger gutgebucht ist, kann es nicht mehr zurückgeholt werden. Falsche Abbuchungen müssen direkt beim Verkäufer reklamiert werden. Dabei besteht das Risiko, lange oder sogar vergeblich auf sein Geld warten zu müssen.

Seit November 2009 können Bankkunden das sogenannte SEPA-Basis-Lastschriftverfahren nutzen. »SEPA« steht für einen einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum. Überweisungen auf Konten in einem anderen EU-Mitgliedstaat können seitdem schneller und sicherer erfolgen. Bis 2014 sollen auch die nationalen Zahlverfahren für Überweisungen und Lastschriften auslaufen und die Banken zum neuen SEPA-Verfahren wechseln müssen.



INFO KOMPAKT

Weitere Informationen zu SEPA finden Sie auf der Homepage der Deutschen Bundesbank unter www.bundesbank.de.

Maestro-Karten und Kreditkarten

Kreditinstitute bieten ihren Kunden je nach Wunsch und finanziellen Möglichkeiten verschiedene Karten an. Die Kundenkarten der Banken und Sparkassen dienen lediglich dazu, Kontoauszüge auszudrucken und am Schalter Bargeld abzuholen. Die Maestro-Karte ermöglicht zusätzlich die Bargeldabhebung am Geldautomaten. Häufig sind die Maestro-Karten mit einem Geldchip ausgestattet. Der Geldchip dient als elektronisches Portemonnaie. Über ihn



Kleinere Beträge können ohne PIN und in Sekundenschnelle (kontaktlos) beglichen werden.

können Sie kleinere Beträge an Automaten (z. B. Parkautomaten, Fahrkartenautomaten) ohne die Eingabe einer PIN begleichen. Dazu muss der Geldchip zunächst mit Bargeld aufgeladen werden. Nachteil des Geldchips ist, dass bei einem Verlust der Karte das Geld verloren ist. Mit der Kreditkarte können Sie bei allen Vertragspartnern der Kreditkartenfirma weltweit bargeldlos bezahlen. Mit der Kreditkarte und einer PIN kann auch Geld an Bankautomaten abgehoben werden. Beachten Sie aber, dass hierfür oft hohe Gebühren anfallen. So bequem die Verwendung solcher Karten auch ist: Verlust und Missbrauch sind für den Karteninhaber riskant. Kriminelle entwickeln immer

wieder neue Techniken, um über die Karten an das Geld anderer zu kommen, so z. B. durch das Ausspähen von Geheimnummern am Geldautomaten oder bei der Eingabe in Geräte im Handel. Grundsätzlich übernimmt das Kreditinstitut alle Schäden, die sich aus Verlust oder missbräuchlicher Verwendung der Karte ergeben, allerdings nur, wenn der Kunde nicht durch ein schuldhaftes Verhalten zu dem Schaden beigetragen hat. Wann ein schuldhaftes Verhalten vorliegt, ist gesetzlich nicht geregelt. Eine Vielzahl von Gerichtsurteilen und teilweise auch eine beispielhafte Aufzählung schuldhaften Verhaltens in den Geschäftsbedingungen der Banken und Sparkassen benennen eindeutig schuldhaftes Verhalten der Kunden.

Beispiele dafür sind:

- Das Notieren der Geheimzahl auf der Karte,
- die nicht unverzügliche Anzeige des Verlustes der Karte bei der kontoführenden Bank und/oder dem zentralen Sperrannahmedienst der Banken und Sparkassen (Tel.: 116 116, kostenfrei innerhalb Deutschlands; www.sperr-notruf.de),
- das unbeaufsichtigte Liegenlassen der Karte an einem Ort, der für jedermann zugänglich ist,
- teilweise wird auch das Liegenlassen der Karte in einem Pkw oder Hotelzimmer als schuldhaft angesehen. Hier kommt es aber immer auf die konkreten Umstände des Einzelfalles an. Im Falle des Diebstahls sollten Sie unbedingt auch Strafanzeige bei der örtlichen Polizeibehörde erstatten. Einige Kreditinstitute verlangen dies in ihren Bedingungen.

Um sich gegen Missbrauch Ihrer Karte zu schützen, sollten Sie zudem Folgendes beachten:

- Geben Sie Ihre Geheimzahl niemandem bekannt, auch Polizisten und Bankangestellten nicht.
- Zum Einlass in Bank-Vorräume brauchen Sie die PIN niemals an der Tür einzugeben. Sie ist nur zum Bargeldbezug und Bezahlen nötig.

- Verdecken Sie bei Eingabe der PIN die Sicht auf die Tastatur mit einer Hand, damit niemand die Nummer sehen kann.
- Unterschreiben Sie Ihre Karte unmittelbar, nachdem Sie diese erhalten haben.
- Sichern Sie Ihre PIN-Nummer vor Dritten, tragen Sie die Nummer vor allem nicht bei sich.
- Geben Sie Ihre Karte beim Bezahlen nicht unbeaufsichtigt ab und hinterlegen Sie die Karte nie als Sicherheit.
- Unterschreiben Sie den Kartenbeleg beim Einkauf nur, wenn der zu zahlende Geldbetrag bereits eingetragen ist.
- Kontrollieren Sie Ihre monatliche Kartenabrechnung sorgfältig und reklamieren Sie Abweichungen sofort.

Gebühren bei Bargeldabhebung

Seit Anfang 2011 gilt bundesweit eine Neuregelung für Geldautomatengebühren. Die Banken und Sparkassen sind seitdem verpflichtet, den exakten Betrag für die Transaktion entweder auf dem Bildschirm oder per Aufkleber auf dem Geldautomaten anzugeben. Dadurch soll vermieden werden, dass die Kunden erst im Nachhinein die genaue Höhe der Gebühren erfahren. Folglich steht es Ihnen frei, die Gebühren zu akzeptieren oder einen anderen Automat eines günstigeren Instituts zu nutzen.

Die Höhe der Gebühren kann jede Bank selbst festlegen. Sie reichen von 1,95 Euro bis weit über 5,00 Euro.

Lediglich die Privatbanken im Bundesverband Deutscher Banken haben sich entschieden, von Fremdkunden maximal 1,95 Euro pro Abhebung zu verlangen. Dies lehnen Sparkassen und Volksbanken jedoch ab. Im Schnitt kostete eine Fremdadhebung in Deutschland Anfang Januar 2012 3,97 Euro.

Gefahren am Geldautomat

Immer wieder spähen Betrüger an Geldautomaten mit raffinierten Tricks die geheimen Kartendaten ihrer Opfer aus, ohne die Bankkarten zu entwenden. Meist wird der Betrug erst dann bemerkt, wenn das Konto schon leergeraumt ist.

Es gibt verschiedenen Methoden, wie Kriminelle am Geldautomaten die Daten Ihrer Bankkarten ausspähen. Diese Straftaten nennt man »Skimming«. Die Betrüger stecken dabei einen Plastikaufsatz auf den Karteneinzugsschlitz des Automaten. Mithilfe dieses Aufsatzes wird der Magnetstreifen der Karte kopiert und aufgezeichnet. Eine heimlich installierte Minikamera späht dann die Geheimzahlen des Opfers aus. Manche Betrüger spionieren die PIN auch dadurch aus, dass sie die Tastatur manipulieren. Entweder wird ein Imitat über der echten Tastatur befestigt oder eine hauchdünne Folie auf das Original geklebt. So wird die PIN unbemerkt gespeichert und per Funk an die Täter weitergeleitet. Die Betrüger stellen dann später mit den geklauten Daten Kartenkopien her.

Erleiden Sie aufgrund ausgespähter Kontodaten einen Schaden, bekommen Sie diesen normalerweise von der Bank erstattet. Sie sind als Opfer jedoch verpflichtet, den Schaden unverzüglich der Bank zu melden.

Wenn der Geldautomat nichts oder zu wenig auszahlt, kann dies sowohl auf eine kriminelle Manipulation des Gerätes zurückzuführen sein oder aber auf eine technische Panne. Hier muss im Streitfall die Bank beweisen, dass der belastete Betrag auch tatsächlich vom Geldautomaten ausgezahlt wurde. Die Voraussetzungen für den Nachweis werden von den Gerichten in Deutschland unterschiedlich beurteilt. Gute Chancen für den Geschädigten bestehen allerdings dann, wenn sich im gleichen Zeitraum ähnliche Probleme anderer Kunden am Automaten gezeigt haben.

Wenn es ungewöhnlich lange dauert, bis ein Automat Ihnen Geld auszahlt, sollten Sie sich nicht voreilig vom Gerät entfernen. Denn es kann sein, dass Sie auf diese Weise dem nächsten Kunden Ihr Geld hinterlassen. Kommt es aufgrund technischer Probleme zu einer Auszahlungsverzögerung, muss die Bank Sie darauf aufmerksam machen, z. B. mit einem Hinweis auf dem Bildschirm des Automaten. Tut sie das nicht, muss Sie Ihnen ausgezahltes Geld wieder gutschreiben – auch wenn es nicht in Ihrem, sondern im Geldbeutel eines anderen gelandet ist. Um den Vorgang zu klären, können Auszahlungsprotokolle und die Videoüberwachung der Automaten herangezogen werden. Wir raten Ihnen: Etwas Geduld macht sich in diesem Fall bezahlt. Warten Sie lieber eine Minute länger auf die Auszahlung, als Ihr Geld nachträglich zurückzufordern. Denn das kostet ebenfalls Zeit und ggf. auch Nerven.

Um Manipulationen der Bankkarte zu verhindern, genügt oftmals schon ein genauer Blick auf das Gerät. Kommt Ihnen z. B. die Tastatur merkwürdig vor oder befindet sich am Karteneinzug ein wackliger Vorbau, ist dies ein Hinweis, dass hier Kriminelle am Werk waren. Sie sollten umgehend einen Bankmitarbeiter oder die Polizei informieren. Weiterhin empfehlen wir, möglichst außenliegende Bankautomaten – gerade an Wochenenden – zu vermeiden. Diese können von Betrügern leichter manipuliert werden. Außerdem sollten Sie niemals am Türöffner der Bank, der per Karte bedient werden muss, Ihre PIN eingeben! Decken Sie, auch beim Automaten in der Bank, bei Eingabe der PIN die Tastatur mit der Hand ab.



Schäden durch PIN-Diebstahl sind umgehend der Bank zu melden. Nur so kann ein Anspruch geltend gemacht werden.

Online-Banking

Immer mehr Bankgeschäfte werden am Computer erledigt. Online-Banking ist flexibel und deshalb sehr komfortabel – bringt allerdings Gefahren mit sich. Lassen Sie daher Vorsicht walten!

Online-Banking funktioniert heute bei den meisten Banken mit einem PIN-/TAN-Verfahren. Der Kunde meldet sich auf der Online-Banking-Seite seiner Bank mit seiner Kontonummer und seiner Zugangs-PIN an. Für jede Transaktion wird zusätzlich eine für sein Konto freigeschaltete Transaktionsnummer (TAN) benötigt.



Online-Banking liegt im Trend, birgt aber – wie alle Aktionen im Internet, die mit Datentransfer verbunden sind – gewisse Risiken.

Diese Daten sind für Betrüger von großem Wert. Durch psychologische Tricks wird versucht, an die Daten zu gelangen. Ein Beispiel hierfür ist das sogenannte »Phishing«. Hierbei werden E-Mails an Bankkunden versandt, die so

gestaltet und formuliert sind, dass sie anscheinend von der Bank kommen. Auch die Absender-Adressen sind teilweise so raffiniert gefälscht, dass man den Betrug kaum erkennen kann. In der E-Mail wird der Kunde gebeten, seine PIN und TAN an die Bank zu senden oder diese auf einer Seite im Internet einzugeben. Teilweise wird in den E-Mails auch angedroht, dass das Konto gesperrt wird, wenn die Daten nicht herausgegeben werden. Eine fortgeschrittene Form des Phishings ist der Einsatz von »Trojanischen Pferden« – ein Computerprogramm, das ohne Wissen des Computernutzers Funktionen ausübt. Diese können Transaktionen im Internet vom Nutzer unbemerkt überwachen und interessante Daten an die Betrüger senden. Mit den erschlichenen Daten können die Betrüger über Ihr Konto verfügen.



INFO KOMPAKT

Gegen Phishing, Trojanische Pferde oder andere Spionageprogramme können Sie sich schützen, indem Sie Ihre Antiviren-Software regelmäßig aktualisieren und eine richtig konfigurierte Firewall einsetzen. Wichtig ist vor allem auch Ihre fortgesetzte Aufmerksamkeit.

Beherzigen Sie folgende Tipps:

- Geben Sie die Internetadresse zu Ihrer Bank immer selbst ein.
- Wenn Ihre Bank Sie sonst nicht per E-Mail anspricht, ist die Wahrscheinlichkeit besonders hoch, dass die Mail nicht echt ist.
- Ein seriöses Kreditinstitut wird seine Kundschaft niemals per E-Mail auffordern, einem Link zu folgen, um persönliche Daten wie PINs und TANs einzugeben.
- Postzusendungen, die eine Ihnen nicht bereits bekannte Adresse enthalten, sind verdächtig. Prüfen Sie genau, ob diese Post wirklich von Ihrer Bank stammt.

Eine neue »Betrugsmasche« zeigt sich direkt beim Aufrufen des Online-Bankings. Dabei öffnet sich ein neues Fenster, das vorgibt, das betreffende Konto sei gesperrt, da eine unberechtigte Zahlung gutgeschrieben wurde. Diese werde nun vom Absender zurückgefordert. Zahlen Sie nichts und tätigen Sie auch sonst keine weiteren Transaktionen, sondern setzen Sie sich unverzüglich mit Ihrer Bank in Verbindung! Denn die Schadsoftware der Betrüger hat nicht nur die Mitteilung über das vermeintlich gesperrte Konto veranlasst, sondern auch die Seite mit den Umsätzen infiziert.

Wird eine betrügerische Überweisung tatsächlich ausgeführt, wird stets zu prüfen sein, ob der Schaden wirklich nur bei Ihnen bleibt. Das kann aber durchaus sein, da Sie zunächst objektiv Ihre Zugangsdaten Fremden weitergegeben haben. Allerdings ist 2009 eine verbraucherfreundliche EU-Richtlinie umgesetzt worden. Danach haften Bankkunden jetzt nur noch bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz. Da aber von Fall zu Fall entschieden wird, sollten Sie immer vorsichtig sein: Wenn Ihnen etwas komisch vorkommt, brechen Sie den Vorgang ab und kontaktieren Sie Ihre Bank.

Im Übrigen haben Banken nach der Rechtsprechung die Verpflichtung, sichere Systeme bereitzuhalten, die es nach dem Stand der aktuellen Technik den Betrügern erschweren, Kenntnis von Bankzugangsdaten zu erhalten. Verwendet eine Bank ein System, das bei der Mehrzahl der Kreditinstitute nicht mehr im Einsatz ist und hinter den Sicherheitsstandards von neueren Systemen zurückbleibt, verletzt sie ihre Sorgfaltspflicht. Sprechen Sie Ihre Bank ruhig auf Sicherheitsstandards beim Online-Banking an – es ist Ihr Geld!



Lassen Sie sich seriös beraten, wenn es um Ihre Geldanlage geht. Risikobereitschaft ist hier fehl am Platz.

Geldanlageformen und Einlagensicherung

Für die Geldanlage gibt es viele Möglichkeiten. Neben dem klassischen Sparbuch gibt es Festgeldkonten, Wertpapiere wie Aktien oder Fondsanteile sowie weitere Vermögensanlagen. Chancen und Risiken sind bei den verschiedenen Anlageformen sehr unterschiedlich verteilt. Es gilt die Faustregel: Je höher die in Aussicht gestellte Rendite, umso höher ist das Risiko der Anlage.

Sie sollten keine Anlage ohne Beratung und ausführliche Information tätigen. Kreditinstitute und Finanzdienstleister unterliegen Informations- und Aufklärungspflichten; sie müssen ihre Kunden anleger- und objektgerecht beraten. Verstößen die Vermittler und Berater gegen ihre Pflichten oder werden Sie falsch beraten, haben Sie einen Schadensersatzanspruch. Hierfür kommt es aber auf den Einzelfall an. Sie sollten sich in derartigen Fällen von einem spezialisierten Anwalt beraten lassen.

Für die Vermittlung von Finanzprodukten bekommen die Vermittler und Berater Provisionen, die Sie mit bezahlen und deshalb erfragen sollten. Es empfiehlt sich, weitere unabhängige Informationen über die Anlage einzuholen. Neben der STIFTUNG WARENTEST können Ihnen die Verbraucherzentralen weiterhelfen.

Die Kontoguthaben von privaten Anlegern sind in Deutschland gut abgesichert, sie werden über die sogenannte Einlagensicherung geschützt. Darunter versteht man eine gesetzliche und freiwillige Maßnahme, die die Kundeneinlagen im Falle der Insolvenz des Geldinstituts absichert. Kreditinstitute sind verpflichtet, sich dem Einlagensicherungsfonds anzuschließen, wenn sie Geldgeschäfte in Deutschland tätigen wollen. Im Rahmen der weltweiten Finanzkrise haben sich die EU-Mitgliedstaaten verpflichtet, die bestehenden Einlagensicherungssysteme zu verbessern. Ab Juni 2009 wurde EU-weit eine Sicherungssumme von mindestens 50.000 Euro garantiert. Ende 2010 wurde dieser Betrag auf 100.000 Euro angehoben.

Über diese gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus bieten Banken, Sparkassen und Genossenschaftsbanken weitere Sicherungen an. In Deutschland schützen Einlagensicherungsfonds der jeweiligen Verbände die Einlagen ihrer Kunden. Diese freiwillige Einlagensicherung geht meist über den Sockelbetrag der gesetzlichen Einlagensicherung hinaus.

Bei Verträgen mit Geldinstituten aus anderen Ländern, die nicht der deutschen oder europäischen gesetzlichen Einlagensicherung unterliegen, sollten Sie stets die nationalen Regelungen zur Einlagensicherung beachten und prüfen, ob Ihr Geld für den Fall der Insolvenz ausreichend gesichert ist.

Schlichtungsstellen der Banken und Sparkassen

Private und öffentliche Kreditinstitute haben Beschwerdestellen eingerichtet, bei denen Ombudsmänner mit einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren den Versuch unternehmen, Differenzen zwischen Kunden und Banken schnell und unbürokratisch zu bereinigen. Grundsätzlich können alle Probleme an den Ombudsmann herangetragen werden. Ausgenommen davon sind nur die Streitfälle, in denen

- bereits ein Gericht tätig ist,
- bereits Strafanzeige erstattet worden ist,
- der Anspruch des Kunden bereits verjährt ist und die Bank sich auf die Verjährung berufen hat.



Mit einem Ombudsmann lassen sich Differenzen zwischen Ihnen und der Bank schnell und unbürokratisch lösen.

Wenn der Ombudsmann eine Einigung zwischen Kunde und Geldinstitut nicht herbeiführen kann, entscheidet er den Streitfall im schriftlichen Verfahren. Der Schiedsspruch bindet die Bank, nicht jedoch den Kunden. Dem Ombudsmannverfahren sind jedoch nur die Mitgliedsbanken des jeweiligen Verbandes angeschlossen. Sparkassen haben größtenteils eigene, bei den Regionalverbänden angesiedelte Schlichtungsstellen eingerichtet.



INFO KOMPAKT

Die Anschriften einer Auswahl von Schlichtungsstellen lauten**für Bankkunden der privaten Banken:**

Ombudsmann der privaten Banken,
Bundesverband Deutscher Banken
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 04 03 07, 10062 Berlin
www.bankenverband.de

für Bankkunden der öffentlichen Banken:

Ombudsmann der öffentlichen Banken, Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands
Postfach 11 02 72, 10832 Berlin
www.voeb.de

für Bankkunden der genossenschaftlichen Banken:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstr. 4, 10785 Berlin
www.bvr.de

Für Sparkassenkunden nimmt der Deutsche Sparkassen- und Giroverband die Beschwerden zur Weiterleitung an die zuständige Schlichtungsstelle entgegen:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband
Kundenbeschwerden
Charlottenstr. 47, 10117 Berlin
www.dsgv.de

Kredite

Geld zu leihen, ist häufig nicht so schwer, wie es später mit Zins und Zinseszins wieder zurückzuzahlen. Einnahmen und Ausgaben werden oft nicht richtig kalkuliert oder es kommt zu unerwarteten Ereignissen, etwa plötzlicher Arbeitslosigkeit oder Krankheit. Bevor Sie einen Kredit aufnehmen, sollten Sie sich informieren, Angebote mehrerer Banken einholen, diese in Ruhe vergleichen und den Vertragsschluss gründlich abwägen. Dazu stellen Sie am besten eine Einnahmen-Ausgaben-Übersicht zusammen, damit Sie Ihre finanzielle Situation besser einschätzen können. Stellen Sie fest, wie hoch die monatliche Rate höchstens sein darf, damit Sie diese während der gesamten Laufzeit bezahlen können, ohne in finanzielle Engpässe zu geraten.

Überziehungskredit

Der Überziehungs- oder Dispositionskredit ist eine teure Kreditform. Er wird meist ohne formellen Kreditvertrag für das Girokonto gewährt. Er lohnt sich nur, wenn der Kreditbedarf für eine sehr kurze Zeit besteht. Wird ein Kredit längere Zeit benötigt, ist ein Ratenkredit zinsgünstiger als ein Überziehungskredit.

Verbraucherdarlehen

Der häufigste Fall des Ratenkreditvertrages ist der sogenannte »Verbraucherdarlehensvertrag«. Diesen bieten Kreditinstitute – zum Teil in Zusammenarbeit mit Kauf- und Versandhäusern – zur Finanzierung unterschiedlicher Dinge an. Zum Verbraucherdarlehensvertrag finden sich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) einige Regelungen, die Ihnen zu Transparenz und Klarheit über den Umfang der Verpflichtungen verhelfen. In 2010 wurde zudem die EU-Verbraucherkreditlinie umgesetzt, wodurch ein effizienter und transparenter Kreditmarkt geschaffen werden soll.

Im Gesetz wurde geregelt, dass der Darlehensgeber Sie **vor Vertragsabschluss** umfassend informieren muss, und zwar über:

- Name und Anschrift des Darlehensgebers
- Art des Darlehens
- effektiver Jahreszins
- Nettodarlehensbetrag
- Sollzinssatz
- Vertragslaufzeit
- Betrag, Zahl und Fälligkeit der einzelnen Teilzahlungen
- Gesamtbetrag
- Auszahlungsbedingungen
- alle sonstigen Kosten
- Verzugszinssatz
- Warnhinweis zu den Folgen ausbleibender Zahlungen
- Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts
- Recht des Darlehensnehmers, das Darlehen vorzeitig zurückzuzahlen
- die sich aus § 491 a BGB ergebenden Rechte (z. B. Darlehensnehmer kann vom Darlehensgeber verlangen, dass er den Entwurf eines Verbraucherdarlehensvertrages vorlegt)
- die sich aus § 29 Abs. 7 des Bundesdatenschutzgesetzes ergebenden Rechte (z. B. die Verpflichtung zur Vorlage der eingeholten Auskunft einer Auskunftfei wie z. B. Schufa, die Grund für die Ablehnung des Abschlusses eines Verbraucherkreditvertrages war)
- evtl. Kosten einer Restschuldversicherung oder einer sonstigen Versicherung im Zusammenhang mit dem Darlehensvertrag

Der Darlehensgeber ist verpflichtet, für diese vorvertraglichen Informationen das Muster »Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite« zu verwenden.

Ein Verbraucherdarlehen muss schriftlich gewährt werden, mündliche Vereinbarungen verpflichten zu nichts. Als Darlehensnehmer müssen Sie eine Vertragsurkunde bekommen.



Bevor man einen Kredit aufnimmt, sollte man mehrere Angebote einholen und vergleichen.

Alle bereits in der Vorinformation enthaltenen Angaben müssen später auch im Kreditvertrag stehen.

Hinzu kommen dann noch:

- Name und Anschrift des Darlehensnehmers
- die für das Kreditinstitut zuständige Aufsichtsbehörde
- ein Hinweis auf den Anspruch des Darlehensnehmers auf einen Tilgungsplan
- Angaben zum Verfahren bei Kündigung des Kreditvertrages

Fehlen Angaben, können diese nachgeholt werden. Selbstverständlich geht dies nur, soweit die Schriftform eingehalten wird. Werden Angaben nachgeholt, beträgt die Widerrufsfrist einen Monat ab Unterrichtung über die Widerrufsfrist in Textform.

Werden die vorstehenden Formvorschriften nicht erfüllt, ist der Vertrag nichtig und verpflichtet Sie zu nichts. Ist allerdings das Darlehen bereits ausgezahlt worden, wird der Vertrag gültig, unter Umständen aber zu einem niedrigeren gesetzlichen Zinssatz.

Außerdem steht Ihnen ein Widerrufsrecht von zwei Wochen ab schriftlicher Belehrung darüber zu. Unterbleibt eine wirksame Belehrung, ist ein Widerruf auch noch nach Ablauf von zwei Wochen möglich. Der erhaltene Betrag muss dann allerdings binnen zwei Wochen nach Erklärung des Widerrufs bzw. zwei Wochen nach Erhalt der Darlehenssumme zurückgezahlt werden.



Wenn kleine oder auch etwas größere Wünsche anstehen, genügt oftmals ein kleiner Kredit mit geringer Laufzeit, um sie zu erfüllen.

Der Darlehensgeber kann das Verbraucherdarlehen kündigen, wenn der Verbraucher mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Raten und mindestens zehn Prozent des Darlehensbetrages im Rückstand ist. Bei einer Laufzeit des Vertrages von über drei Jahren reicht allerdings schon ein Rückstand von zwei aufeinanderfolgenden Raten und

fünf Prozent des Darlehensbetrages. Die Kündigung darf nicht überraschend erfolgen. Dem Darlehensnehmer muss zuvor eine zweiwöchige Frist zur Zahlung des rückständigen Betrages gesetzt und angedroht werden, dass bei Nichtzahlung die gesamte Restschuld verlangt wird. Zahlt der Darlehensnehmer nicht, kann der Darlehensgeber die komplette Summe auf einmal verlangen.

Bei unbefristeten Verträgen ist die Kündigung nur zulässig, wenn eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten vereinbart ist. Sie selbst können als Verbraucher dagegen einen unbefristeten Vertrag jederzeit kündigen. Vertraglich dürfen Sie dabei abweichend höchstens zu einer Kündigungsfrist von einem Monat verpflichtet werden. Ist der Vertrag befristet und nicht durch ein Grundpfandrecht wie eine Grundschuld oder Hypothek gesichert, dürfen Sie das Darlehen künftig jederzeit ganz oder teilweise zurückzahlen.

Seien Sie vorsichtig! Denn die Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie hat neben zahlreichen positiven Regelungen auch negative Auswirkungen auf die Rechtsposition des Verbrauchers:

- Es gibt keine Verschärfung gesetzlicher Regelungen für Kreditvermittler, um die Anzahl unseriöser Anbieter zu reduzieren.
- Zahlt der Verbraucher das Darlehen vorzeitig ganz oder teilweise zurück, darf der Darlehensgeber von ihm eine Vorfälligkeitsentschädigung verlangen, wenn ein gebundener Sollzinssatz vereinbart wurde. Die Vorfälligkeitsentschädigung ist allerdings auf maximal 1 bzw. 0,5 Prozent des vorzeitig zurückgezahlten Betrages beschränkt.
- Künftig dürfen Kreditverträge auch durch einen elektronischen Vertragsschluss zustande kommen – also via Internet. Hier lauern viele Gefahren, da selbst gut informierte Verbraucher schnell durch einen einzigen »Klick« zu Opfern werden.

Online-Kredite

Die Angebote im Internet für schnelles Geld sind in den letzten Jahren stark gewachsen. Viele Banken sind nur noch über das Internet zu erreichen und bieten meist günstigere Kreditalternativen gegenüber den Bankfilialen an.

Die EU-Kommission warnt aufgrund einer Studie (Stand: Januar 2012) vor dem Abschluss eines Online-Kredits. Die Angaben von Online-Kredit-Anbietern über Laufzeit, Zinssatz oder Gesamtkosten sind oft unzureichend. In Deutschland war die Lage noch schlechter als im europäischen Durchschnitt: 20 von 26 Webseiten wiesen erhebliche Mängel auf.



INFO KOMPAKT

Die Mängel betreffen insbesondere drei Punkte:

Erstens Die Werbung der überprüften Internetseiten entsprach nicht den vorgeschriebenen Angaben, beispielsweise zur Laufzeit oder zum effektiven Jahreszins.

Zweitens Mehr als 40 % der Anbieter gaben nur unzulängliche Auskünfte zu den Gesamtkosten. So fehlten etwa Informationen zur Zinsart oder zu möglichen Abschlussgebühren.

Drittens 20 % der Internetseiten stellten die Kosten des Kredits irreführend oder falsch dar.

Zahlen Sie vor Vertragsabschluss keinesfalls Gebühren. Zudem sollten Sie prüfen, ob sich versprochene Niedrigzinsen auch wirklich im Vertrag wiederfinden. Achten Sie auch ganz besonders auf ungewollte Zusatzvereinbarungen wie etwa eine Restschuldversicherung, die bei Unterzeichnung eines Vertrages automatisch mit gekauft werden.

Die Webseiten der Online-Kredit-Anbieter werden von den Aufsichtsbehörden beobachtet und mangelhaften Angeboten drohen Geldbußen bzw. die Schließung. Wir raten Ihnen: Seien Sie äußerst vorsichtig bei Online-Krediten und besprechen Sie im Zweifelsfall Ihren Kreditwunsch besser persönlich mit Ihrem Bankberater vor Ort.



Vorsicht: Online-Kredit-Anbieter machen oft unzureichende Angaben über Laufzeit, Zinssatz und Gesamtkosten.

Kreditvermittlung

Die gewerbliche Kreditvermittlung verteuert das Darlehen. Schon deshalb sollte von dieser Vermittlungstätigkeit nur selten Gebrauch gemacht werden. Der Kreditvermittler muss mit dem Darlehensnehmer einen gesonderten Vertrag über seine Vermittlungsleistungen abschließen. Dieser bedarf ebenso wie der Verbraucherdarlehensvertrag der Schriftform. Beide Verträge dürfen sich nicht in einer Urkunde befinden.

Die Vermittlungsprovision muss in einem Prozentsatz der Darlehenssumme angegeben sein. Beansprucht der Vermittler auch von der Bank eine Provision, muss er darauf

im Vermittlungsvertrag hinweisen. Die Vermittlungsprovision müssen Sie erst dann zahlen, wenn der Darlehensbetrag an Sie ausgezahlt wurde und die Widerrufsfrist abgelaufen ist. Es ist nicht zulässig, einen Vorschuss auf die Provision zu verlangen.

Der Name des Darlehensvermittlers muss sowohl in den vorvertraglichen Informationen als auch im Darlehensvertrag selbst aufgeführt werden. Weiterhin muss der Darlehensvermittler den Verbraucher rechtzeitig vor Vertragsabschluss auf Folgendes hinweisen:

- die Höhe einer vom Verbraucher verlangten Vergütung,
- die Tatsache, ob er für die Vermittlung von einem Dritten ein Entgelt erhält, sowie gegebenenfalls dessen Höhe,
- den Umfang seiner Befugnisse, insbesondere, ob er ausschließlich für einen oder mehrere bestimmte Darlehensgeber oder unabhängig tätig wird,
- gegebenenfalls weitere, vom Verbraucher verlangte Nebenentgelte sowie deren Höhe, soweit diese zum Zeitpunkt der Unterrichtung bekannt ist, andernfalls einen Höchstbetrag.



INFO KOMPAKT

Achten Sie auf unseriöse Kreditvermittler. Erhalten Sie einen Kredit, ohne dass Sicherheiten Ihrerseits verlangt werden, schlägt der Kreditvermittler sein Risiko zumeist auf die Kreditkosten um. Als Faustregel gilt: Je geringer die Sicherheit, desto höher die Kosten. Von solchen Darlehen ist dringend abzuraten; sie sind meist der erste Schritt in die wirtschaftliche Katastrophe. Zu empfehlen ist in solchen Fällen ein offenes Gespräch mit der Bank oder, falls schon Darlehensverpflichtungen bestehen, mit einer Schuldnerberatungsstelle.

Restschuldversicherung

Vorsicht ist geboten, wenn Ihre Bank die Vergabe eines Verbraucherdarlehens von einer Restschuldversicherung – auch Kreditausfallversicherung genannt – abhängig machen will. Restschuldversicherungen dienen zur Absicherung eines Kredits. Mit ihr wird das Risiko versichert, dass der Kreditnehmer seine Raten, z. B. wegen Arbeitslosigkeit oder im Todesfall, nicht mehr bezahlen kann. Für die Absicherung eines Kredits gibt es verschiedene Möglichkeiten, die im Kapitel »Sicherheiten« ausführlich beschrieben werden. Für den Kreditnehmer ist es meist günstiger, sein Ausfallrisiko mit einer bestehenden Lebens- oder Berufsunfähigkeitsversicherung abzudecken.

Restschuldversicherungen sind teuer, die Einmalbeträge für diese Versicherung betragen häufig mehr als ein Drittel des Nettokredits und belaufen sich auf mehrere Tausend Euro. Häufig werden die Einmalbeträge über eine Aufstockung des Kredits mitfinanziert, was die Kosten für die Versicherung weiter in die Höhe treibt. Da die Banken für die Vermittlung der Versicherung eine Provision bekommen, haben sie ein Interesse an diesem Geschäft.

Wenn die Bank die Restschuldversicherung zur Voraussetzung für die Kreditvergabe macht, muss sie die Kosten für die Restschuldversicherung in den effektiven Jahreszins mit einrechnen. Dies sieht die seit Juni 2010 geltende Verbraucherkreditrichtlinie vor. Dadurch soll transparent gemacht werden, dass der Abschluss der Restschuldversicherung Voraussetzung für die Gewährung des Darlehensvertrages war.

Soweit die Banken bestreiten, dass der Verbraucher zum Abschluss einer Restschuldversicherung gedrängt wurde, ist es für den Verbraucher schwer nachweisbar, dass dies doch der Fall war.

Seit Juni 2010 gilt nunmehr eine Beweislastumkehr beim Abschluss von Restschuldversicherungen. Sind die Kosten der Restschuldversicherung nicht im effektiven Jahreszins enthalten, müssen die Banken beweisen, dass der Abschluss des Kredits zu den gewährten Konditionen auch ohne die Versicherung möglich war.

Diese Beweislastumkehr gilt allerdings nur gegenüber den Preisbehörden der Bundesländer und nicht gegenüber dem Verbraucher selbst.



INFO KOMPAKT

Weitere Informationen und eine Übersicht der zuständigen Landesbehörden finden Sie auf der Homepage des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (www.bmwi.de).

Verstöße der Banken können von der Preisbehörde des jeweiligen Bundeslandes, in dem die Bank ihren Sitz hat, geahndet werden. Diese kann in jedem Einzelfall ein Bußgeld von bis zu 25.000 Euro verhängen.

Besondere Kreditformen

Neben dem Verbraucherkredit gibt es für Verbraucher weitere Darlehensstypen. Große wirtschaftliche Bedeutung hat die Baufinanzierung. Hier gibt es zahlreiche Möglichkeiten der Finanzierung über Hypothekenkredite und Bauspardarlehen. Wir empfehlen dringend, eine Baufinanzierung sehr sorgfältig vorzubereiten und sich von Fachleuten, z. B. in den Verbraucherberatungsstellen, beraten zu lassen.

Ratenkauf

Bietet Ihnen der Verkäufer an, den Kaufpreis in Raten zu zahlen, dann schließen Sie praktisch zwei Verträge in einem mit ihm: einen Kaufvertrag und einen Kreditvertrag. Diese Kredite können, müssen aber nicht sehr günstig sein. Am günstigsten ist es natürlich, wenn der Verkäufer die Kaufpreiszahlung in Raten ohne jeden Aufpreis anbietet.

Zu unterscheiden ist davon das Angebot des Verkäufers, über eine ihm nahestehende Finanzierungsbank einen Kreditvertrag zu vermitteln. Pkw-Hersteller, Versandhäuser und Kaufhausketten machen solche Angebote. In diesen Fällen liegen zwei rechtlich getrennte Verträge vor. Ob diese »Verkäuferkredite« günstiger sind als bei anderen Kreditinstituten, müssen Sie durch Vergleich der Konditionen ermitteln. Dabei sollten Sie einrechnen, dass die Aufnahme eines Kredits bei einer anderen Bank dazu führt, dass Sie im Verhältnis zum Verkäufer Barzahler sind und deshalb unter Umständen auch einen Barzahlungsnachlass aushandeln können.

Arbeitgeberdarlehen

Eine verbreitete und häufig sehr günstige Darlehensform ist das Arbeitgeberdarlehen. Viele Arbeitgeber sind bereit, ihren Mitarbeitern Darlehen in Höhe von einem oder zwei Monatsgehältern zinslos oder sehr zinsgünstig zu gewähren. Zu beachten ist für Verbraucher nur, dass hier neben dem Arbeitsvertrag eine weitere Abhängigkeit zum Arbeitgeber geschaffen wird. Diese ist unproblematisch, wenn das Arbeitsverhältnis von beiden Seiten auf Dauer angelegt ist. Beabsichtigt der Arbeitnehmer jedoch, seinen Arbeitsplatz zu wechseln, muss er befürchten, mit Beendigung seines Arbeitsverhältnisses auch den Arbeitgeberkredit zurückzahlen zu müssen, wenn dies mit dem Arbeitgeber so vereinbart ist.

Sicherheiten

Banken verlangen beim Abschluss von Darlehensverträgen häufig Sicherheiten. Bei der Baufinanzierung werden Hypotheken oder Grundschulden in das Grundbuch eingetragen. Beim Verbraucherkredit sind andere Sicherheiten üblich:

Mithaftung und Schuldübernahme

Ist der Kreditnehmer verheiratet, verlangt die Bank in der Regel, dass der Ehepartner als Kreditnehmer mit auftritt, also der Kredit beiden Eheleuten gewährt wird. Dagegen ist so lange nichts einzuwenden, wie die Kreditsumme auch beiden Eheleuten zur Verfügung steht. Problematisch ist eine solche Mithaftung des Ehepartners dann, wenn der Kredit ausschließlich einem der Ehepartner zugutekommt und der andere Ehepartner nur an der Rückzahlung der Verpflichtung beteiligt wird. Besonders ungerecht kann dies werden, wenn das Darlehen für den Gewerbebetrieb des einen Ehepartners aufgenommen wird und der andere Ehepartner in geschäftlichen Dingen sehr unerfahren ist. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes können solche Vereinbarungen zulasten eines in geschäftlichen Dingen unerfahrenen Ehepartners unwirksam sein. In solchen Fällen sollte unbedingt ein Rechtsanwalt um Rat gefragt werden.

Bürgschaften

Steht ein zweiter Darlehensnehmer nicht zur Verfügung, verlangt die Bank häufig eine Bürgschaft eines nahen Verwandten oder Bekannten des Darlehensnehmers. In Höhe des Betrages, der in der Bürgschaftserklärung genannt ist, verpflichtet sich der Bürge gegenüber der Bank, die Schuld zu tilgen, wenn der Darlehensnehmer keine Zahlungen mehr leistet. Grundsätzlich muss sich die Bank zuerst an den Darlehensnehmer halten (gegebenenfalls auch durch Zwangsvollstreckung). Bei sogenannten selbstschuldneri-

schen Bürgschaften kann der Darlehensgläubiger die Erfüllung seiner Forderung direkt beim Bürgen verlangen.

Zur Abgabe einer Bürgschaftserklärung sollte man sich nur bereitfinden, wenn die Erfüllung der Verpflichtung ohne wirtschaftliche Schwierigkeiten möglich ist. Besonders bei selbstschuldnerischen Bürgschaften sollten Sie genau prüfen, ob Sie das wirtschaftliche Risiko tatsächlich eingehen können.

Lohnabtretung

Bei einer Lohnabtretung kann die Bank sich unmittelbar an den Arbeitgeber wenden, wenn der Darlehensnehmer seiner Zahlungsverpflichtung nicht nachkommt. Die Bank kann das gesamte Gehalt – bis auf die pfändungsfreien Beträge – direkt einfordern. Beachten Sie, dass bei diesem Sicherungsmittel Ihr Arbeitgeber von Ihren finanziellen Schwierigkeiten erfährt. Damit vermengen Sie Berufs- und Privatleben.



INFO KOMPAKT

Weitere Informationen zu den Pfändungsfreigrenzen erhalten Sie auf den Seiten des Bundesjustizministeriums (www.bmj.de).

Sicherungsübereignung

Als Sicherheit für den Darlehensrückzahlungsanspruch der Bank kann auch Eigentum an beweglichen Sachen übereignet werden. Der häufigste Fall ist die Sicherungsübereignung eines Autos, wenn das Darlehen für den Pkw-Kauf verwendet wird. In diesem Fall übergibt der Darlehensnehmer den Kraftfahrzeugbrief seiner Bank. Diese darf den Pkw dann verwerten, wenn das Darlehen nicht zurückgezahlt wird.

Wenn das Geld nicht reicht

Es gibt viele Gründe, warum Verbraucher in wirtschaftliche Not geraten können. Das Scheitern einer Ehe, der Verlust eines Arbeitsplatzes, wirtschaftliche Fehlentscheidungen und andere Ereignisse können dazu führen, dass mit den vorhandenen Mitteln und den regelmäßigen Einnahmen die Zahlungsverpflichtungen nicht mehr erfüllt werden können.

Umschuldung

Eine Ursache für auftretende wirtschaftliche Schwierigkeiten kann darin liegen, dass bereits einer oder mehrere abgeschlossene Darlehensverträge bedient werden müssen. In diesem Fall kann eine Umschuldung der richtige Weg sein, um die monatliche Belastung wieder an die aktuelle Einkommenssituation anzupassen. Das verlängert zwar die Laufzeit der Darlehen erheblich, führt jedoch zu einem vernünftigen Verhältnis zwischen Einnahmen und Ausgaben. Solche Umschuldungsmaßnahmen sind jedoch



EBBE im Portemonnaie oder gar ein Schuldenberg, der sich angehäuft hat?

mit erheblichen Risiken verbunden. Manchmal werden unnötige zusätzliche Verpflichtungen eingegangen, die eine weitere Belastung darstellen. Hier ist eine sorgfältige Beratung durch die Bank oder Sparkasse und/oder eine Schuldnerberatungsstelle zu empfehlen. Gewerbliche Kreditvermittler führen in dieser Situation zu einer unnötigen Erhöhung der Kreditkosten.

Zwangsvollstreckung

Wenn Sie verurteilt wurden, einen Betrag zu zahlen, den Sie nicht zur Verfügung haben, kann gegen Sie die Zwangsvollstreckung betrieben werden. Das Zwangsvollstreckungsverfahren unterliegt sehr genauen Regeln, die von dem zuständigen Amtsgericht und dem beauftragten Gerichtsvollzieher zum Teil von Amts wegen und zum Teil auch auf Ihren Antrag hin überwacht werden.

Seit Anfang 2012 können Sie ein sogenanntes Pfändungsschutzkonto (»P-Konto«) führen. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte dem Kapitel »Pfändungsschutzkonto«.

Schuldnerberatung

Bei den Verbraucherberatungsstellen, vielen karitativen Verbänden und öffentlichen Einrichtungen gibt es Schuldnerberatungsstellen. Sie sollen helfen, Wege aus der verworrenen finanziellen Situation zu suchen. Im Anhang finden Sie dazu nützliche Adressen. Die Schuldnerberatungsstellen werden Sie nach Durchsicht Ihrer Zahlungsverpflichtungen darauf aufmerksam machen, wenn in einzelnen Fällen unberechtigte Forderungen gegen Sie die Hinzuziehung eines Anwalts erforderlich machen.

Verbraucherinsolvenz

Nicht nur Unternehmen, auch Privatpersonen können sich entschulden. Zweck ist es, dem Verbraucher die Möglichkeit zu geben, während einer sogenannten Wohlverhaltensphase die Schulden bestmöglich zu tilgen und anschließend



Mit der richtigen und seriösen Beratung kann die Entschuldung gelingen. Insolvenzverfahren können nur mit professioneller Hilfe bewältigt werden.

schuldenfrei zu sein. Hierdurch soll auch dem Hochverschuldeten eine wirtschaftliche Zukunftsperspektive aufgezeigt werden.



INFO KOMPAKT

Einen Überblick über das Verfahren und weitere nützliche Informationen finden Sie auf den Internetseiten des Bundesjustizministeriums (www.bmj.de).

Das Verfahren selbst ist nicht einfach und ohne professionelle Hilfe nicht zu bewältigen. Als helfende Einrichtungen kommen sowohl die Schuldnerberatungsstellen als auch auf Verbraucherinsolvenzen spezialisierte Rechtsanwälte infrage.

Pfändungskonto

Sie müssen sich nicht »Alles« nehmen lassen: Seit dem 01.01.2012 ist jeder Kontoinhaber berechtigt, sein Girokonto als sogenanntes Pfändungsschutzkonto (»P-Konto«) zu führen – also als ein Girokonto, das bei Pfändungen Schutz bietet.

Jeweils bis zum Ende des Kalendermonats kann der Schuldner und Kontoinhaber über ein Guthaben in Höhe des monatlichen Freibetrages von 1.028,89 Euro verfügen. Dieser Basispfändungsschutz kann sogar noch erhöht werden, z. B. bei Unterhaltspflichten. Soziale Leistungen und Kindergeld werden zudem zusätzlich geschützt.

Bitte beachten Sie:

Sie müssen selbst aktiv werden! Richten Sie entweder ein neues Konto gleich als P-Konto ein oder wandeln Sie Ihr bestehendes Girokonto in ein Pfändungsschutzkonto um. Entsprechende Anträge können bei der Bank gestellt werden.



INFO KOMPAKT

Die Umstellung eines bestehenden Girokontos in ein P-Konto muss kostenfrei sein.

Auch für die Führung eines P-Kontos dürfen Banken keine Zusatzgebühr (zusätzlich zu den regulären) verlangen.

Informieren Sie sich unbedingt vor der Einrichtung eines P-Kontos über die Gebühren!

Versicherungen

Versicherungen sind wichtig: Eine fehlende Absicherung oder eine Unterversicherung stellen ein großes wirtschaftliches Risiko dar. Andererseits kostet Sie eine unnötige Versicherung oder eine Überversicherung bares Geld. Das Angebot an Versicherungen ist groß.



Welche Versicherung die richtige für Sie ist, hängt nicht zuletzt auch von Ihrer jeweiligen Lebenssituation ab: Familien brauchen andere Versicherungen als Singles oder Rentner. In bestimmten Fällen schreibt das Gesetz eine Versicherungspflicht vor, so z. B. die Kfz-Haftpflichtversicherung. Müsste der Fahrzeughalter für Personen-, Sach- oder sonstige Vermögensschäden bei einem Unfall selber einstehen, wäre er schnell finanziell ruiniert. Wer sich vor Vertragsschluss gut informiert, kann viel Geld und Ärger sparen. Sie sollten sich vorab mehrere Angebote einholen und vergleichen.

Doppelt Versicherte zahlen doppelt. Achten Sie daher bei Änderungen Ihrer persönlichen Lebensverhältnisse auf die Auswirkungen auf Ihre Versicherungsverträge. Sie können durch Heirat doppelt versichert sein, z. B. durch die gesetzliche Krankenversicherung. Auch beim bloßen Zusammenziehen von Lebenspartnern überschneiden sich oft die Versicherungen, z. B. bei der privaten Haftpflichtversicherung.

Auch ohne Änderung der Lebensverhältnisse können Sie doppelt versichert sein, ohne dass es Ihnen bewusst ist. Häufig sind Sie als Inhaber einer Kreditkarte auslandskrankenversichert oder gegen Diebstahl geschützt. In diesem Fall lohnt sich eine zusätzliche Reisekrankenversicherung nur bedingt. Auch hier lohnt sich der Vergleich.

Die rechtlichen Rahmenbedingungen für Versicherungsverträge sind im Versicherungsvertragsgesetz (VVG) geregelt. Ergänzend gelten wie für alle privatrechtlichen Verträge die allgemeinen Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB).

Rechtliche Rahmenbedingungen

Informationspflichten

Versichern ist gut – Bescheid wissen ist noch besser: Der Versicherer muss Ihnen alle wesentlichen Vertragsunterlagen rechtzeitig in Textform vorlegen. Rechtzeitig bedeutet: bevor Sie die Versicherung beantragen! Dazu gehören alle Vertragsbestimmungen sowie bestimmte, gesetzlich vorgeschriebene Informationen wie z. B. das Produktinformationsblatt. Die Informationen müssen verständlich und eindeutig formuliert sein. Das Produktinformationsblatt gibt Ihnen einen ersten Überblick über die angebotene Versicherung und muss allen weiteren Unterlagen vorangestellt werden. Darin finden Sie die Informationen, die für den Abschluss oder die Erfüllung des Versicherungsvertrages besonders wichtig sind.

Folgende Fragen sollten Sie vor Abschluss der Versicherung klären:

- Wie lange läuft die Versicherung?
- Wie hoch ist die tatsächliche Prämie?
- Wie und in welchem Umfang wird die Versicherungsleistung fällig?

Wer verdient was? Sie haben das Recht, es zu erfahren. Wenn Sie die Versicherung über einen Versicherungsvermittler abschließen, ist dieser verpflichtet, seine Provision offenzulegen.

Beratungs- und Dokumentationspflicht

Versicherer und Versicherungsvermittler sind zur umfassenden Beratung ihrer Kunden verpflichtet. Sie müssen Sie nach ihren Wünschen und Bedürfnissen fragen und diese Beratung auch dokumentieren. Tun sie dies nicht, machen sich die Unternehmen schadenersatzpflichtig.



Versicherer und Versicherungsvermittler sind zur umfassenden Beratung ihrer Kunden verpflichtet.

Sie können auf die Beratung verzichten. Dies sollten Sie aber nur tun, wenn Sie sich schon selber informiert haben oder aus anderem Grund genau wissen, welche Versicherung Sie abschließen möchten. Der Verzicht muss schriftlich erklärt werden. Denken Sie daran, dass Ihr Schadenersatzanspruch verloren gehen kann, wenn Sie auf die Beratung verzichten.



INFO KOMPAKT:

Wird Ihr Antrag auf Abschluss einer Versicherung nur mit Abweichungen angenommen, haben Sie ein Wahlrecht. Sie können den Vertrag mit den Änderungen gelten lassen, dann müssen Sie nichts weiter unternehmen. Wenn Sie mit den Änderungen nicht einverstanden sind, müssen Sie innerhalb eines Monats nach Zugang des Versicherungsscheines gegenüber dem Versicherer schriftlich widersprechen.

Widerruf des Versicherungsvertrages

Sie haben es sich anders überlegt? Grundsätzlich haben Sie das Recht, sich auch nach Abschluss vom Versicherungsvertrag zu lösen. Für Ihren Widerruf haben Sie zwei Wochen Zeit. Ausgeschlossen hiervon sind bestimmte Versicherungen, so z. B. bei Versicherungsverträgen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat oder bei einer vorläufigen Deckungszusage.

Ihren Widerruf müssen Sie nicht begründen. Die Frist für den Widerruf beginnt, sobald Sie von dem Versicherer die vollständigen Vertragsunterlagen (insbesondere Versicherungsschein und die Vertragsbedingungen einschließlich der allgemeinen Versicherungsbedingungen) sowie eine Belehrung über Ihr Widerrufsrecht ausgehändigt bekommen haben. Der Widerruf muss in Textform erfolgen, d. h. per Brief, Fax oder E-Mail. Bei Lebensversicherungen beträgt Ihre gesetzliche Widerrufsfrist sogar 30 Tage.



Zwei Wochen ist die Frist, um einen geschlossenen Versicherungsvertrag zu widerrufen. Dies kann formlos geschehen.

Kündigung

Nach Ablauf der Widerrufsfrist kann man den Vertrag nur durch Kündigung vorzeitig beenden. Dies ist in der Regel nur zu bestimmten Terminen möglich. So kann eine Versicherung, die auf unbestimmte Zeit eingegangen wurde, nur zum Ende der laufenden Versicherungsperiode gekündigt werden. Als Versicherungsperiode gilt der Zeitraum eines Jahres, falls die Prämie nicht nach kürzeren Zeitabschnitten bemessen ist. Auf das Kündigungsrecht darf bis zur Dauer von zwei Jahren verzichtet werden. Nach dem neuen VVG können Sie Versicherungen, die länger als drei Jahre laufen, nunmehr spätestens zum Ende des dritten Jahres kündigen. Die Kündigungsfrist muss für beide Vertragspartner gleich sein. Sie darf nicht weniger als einen Monat (so in der Regel bei Kfz-Versicherungen) und nicht mehr als drei Monate betragen.

Tritt ein Schadensfall ein, ist dies ein besonderer Kündigungsgrund, und beide Seiten können kündigen. Das Versicherungsunternehmen muss eine einmonatige Kündigungsfrist nach Abschluss der Verhandlungen über die Entschädigung einhalten. Als Versicherter aber können Sie den Zeitpunkt der Kündigung im laufenden Versicherungsjahr frei wählen und auch fristlos kündigen.

Beachten Sie, dass sich mehrere aufeinanderfolgende Vertragsbeendigungen durch Kündigung negativ auf den Abschluss einer neuen Versicherung auswirken können. Versicherungen fragen regelmäßig nach, warum Sie Ihre alte Versicherung verlassen haben.

Beginn des Versicherungsschutzes

Normalerweise beginnt Ihr Versicherungsschutz erst dann, wenn der Versicherer Ihren Antrag angenommen hat. Dies kann bei komplexen Versicherungsverträgen wie bei einer Krankenversicherung oder einer Berufsunfähigkeitsversicherung einige Zeit dauern, da der Versicherer vorher Gesundheitsfragen prüfen muss. Es gibt allerdings auch sogenannte Rückwärtsversicherungen, d. h. es kann im Versicherungsvertrag vertraglich festgelegt werden, dass der Versicherungsschutz vor dem Zeitpunkt des Vertragschlusses beginnt.

Wird ein schneller Versicherungsschutz benötigt, sollten Sie sich nach einer »vorläufigen Deckung« erkundigen. Die vorläufige Deckung besteht vorübergehend bis zum Abschluss des endgültigen Vertrages. Üblich ist die vorläufige Deckung bei der Kfz-Versicherung. Hier bekommen Sie eine Deckungskarte ausgehändigt, mit der bei der Zulassungsstelle das Auto zugelassen werden kann.



INFO KOMPAKT

Einige Versicherer vereinbaren, dass sich die auf eine bestimmte Zeit eingegangenen Versicherungsverhältnisse automatisch verlängern, wenn diese nicht rechtzeitig gekündigt werden. Dabei ist aber nur eine Verlängerung um ein Jahr möglich. Andere vertragliche Vereinbarungen sind unzulässig.

Prämienzahlung

Die Versicherungsprämie ist pünktlich in der vereinbarten Höhe zu bezahlen. Zahlungshinweise finden Sie in der Regel auf dem Versicherungsschein oder den hierzu übermittelten Anlagen.

Versäumte oder verspätete Zahlungen können unangenehme Folgen haben:

- Bei der einmaligen oder ersten Prämie kann der Versicherer von dem Vertrag zurücktreten, solange nicht gezahlt wurde. Er muss im Versicherungsfall nicht zahlen. Er muss Sie allerdings auf diese Folge ausdrücklich hingewiesen haben.
- Bei einer Folgeprämie muss der Versicherer Ihnen zunächst eine Frist für die Zahlung der rückständigen Beiträge sowie der Zinsen und Kosten setzen. Haben Sie nach Ablauf der Frist noch nicht gezahlt, muss der Versicherer im Versicherungsfall nicht zahlen. Außerdem kann er den Vertrag kündigen. Dies gilt aber nur, wenn der Versicherer Sie bei der Fristsetzung auf diese Folgen unmissverständlich hingewiesen hat. Hat Ihnen der Versicherer den Versicherungsvertrag wegen Zahlungsverzuges mit einer Folgeprämie gekündigt, so muss damit der Vertrag nicht zwangsläufig beendet sein. Die Kündigung wird unwirksam, wenn Sie innerhalb einer Frist von einem Monat nach dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung die geschuldete Zahlung erbringen.

Das VVG regelt ferner, dass Sie als Versicherungsnehmer die Prämie grundsätzlich nur so lange zahlen müssen, wie der Versicherungsschutz besteht.

Beitragserhöhungen

Sollte Ihre Versicherung die Prämie erhöhen, kann dies einen Kündigungsgrund darstellen. Dies gilt, wenn die Versicherungsprämie, nicht aber die Leistung erhöht wird. Auch der Fall, dass die Höhe der Prämie gleich bleibt, aber die Leistungen gekürzt werden, kann Sie zur Kündigung berechtigen.

Diese Regelung gilt dann nicht, wenn z. B. bei der Wohngebäudeversicherung eine dynamische Anpassung vereinbart wurde – oder bei einer Prämienenerhöhung aufgrund einer Anhebung von Versicherungssteuern.

Die Kündigung muss spätestens einen Monat nach der Ankündigung der Beitragserhöhung beim Versicherer eingehen. Sie wird zu dem Zeitpunkt wirksam, ab dem die höhere Prämie zu bezahlen wäre.



Wenn es gekracht hat, tritt in der Regel die Versicherung für die Schadensregulierung ein.

Schadensfall

Tritt ein Schadensfall ein, müssen Sie die Pflichten erfüllen, die in Ihrem jeweiligen Vertrag und den allgemeinen Versicherungsbedingungen aufgeführt sind.

Melden Sie einen Schaden sofort! Möchte Ihr Versicherer weitere Informationen haben, antworten Sie wahrheitsgemäß. Die Schadensanzeige müssen Sie richtig und vollständig ausfüllen.

In den meisten Versicherungsbedingungen steht außerdem, dass Sie schwerwiegende Fälle, z. B. Einbruch, Diebstahl und Hausbrand, bei der Polizei melden müssen.

Vernachlässigen oder missachten Sie Ihre vertraglich vereinbarten Pflichten, kann das für Sie schwerwiegende Folgen haben. Bei einem vorsätzlich vom Kunden herbeigeführten Schaden muss der Versicherer ohnehin nicht zahlen. Sollten Sie als Kunde grob fahrlässig gehandelt haben, darf die Versicherung ihre Leistung je nach Schwere des Verschuldens kürzen. Welche Leistungen Ihnen im Versicherungsfall zustehen, ergibt sich ebenfalls aus dem Versicherungsvertrag.

Im Schadensfall zeigt sich, wie gut Ihre Versicherung ist. Wird Ihre Meldung schnell bearbeitet? Ist die Entschädigung korrekt berechnet? Eine gesetzliche Frist, innerhalb der ein Schaden auszugleichen ist, gibt es nicht. Nach einem Monat haben Sie aber Anspruch auf einen angemessenen Vorschuss, wenn die Leistungspflicht grundsätzlich feststeht.

Haftpflichtversicherung

Kfz-Haftpflichtversicherung

Wie es der Name schon sagt: In Deutschland ist eine Haftpflichtversicherung für Kraftfahrzeuge Pflicht. Die Versicherer bieten zum Teil sehr unterschiedliche Konditionen an, die sich erheblich auf die Höhe der Versicherungsprämien auswirken. Die STIFTUNG WARENTEST vergleicht die Versicherungsbedingungen ständig. Nähere Informationen sind auch bei den Verbraucherberatungsstellen zu erhalten.

Beim Verkauf des Fahrzeuges geht mit dem Eigentumswechsel der vom Voreigentümer abgeschlossene Versicherungsvertrag auf den Käufer über. Als Käufer haben Sie also die Möglichkeit, bei dieser Versicherungsgesellschaft zu bleiben oder einen neuen Versicherungsvertrag abzuschließen. Verursacht der Käufer mit seinem neu erworbenen Auto einen Unfall, beeinträchtigt dies den Schadenfreiheitsrabatt des Verkäufers nicht. Das gilt auch dann, wenn das Fahrzeug zu diesem Zeitpunkt noch nicht auf den Käufer umgeschrieben ist.



Bei Unfällen mit Tieren kann die Insassen-Unfallversicherung ein guter Schutz sein.

Kfz-Kaskoversicherung

Die Kaskoversicherung deckt das Risiko ab, dass bei einer Beschädigung des Fahrzeuges vom Unfallverursacher kein Schadenersatz erlangt werden kann. Vollkaskoversicherungen lohnen sich nur, wenn das Fahrzeug neu oder neuwertig ist. Je älter ein Fahrzeug wird, umso weniger wirtschaftlich ist eine Vollkaskoversicherung. Überlegen Sie immer, ob eine Kaskoversicherung mit Selbstbeteiligung infrage kommt. Denn eine Selbstbeteiligung senkt die Versicherungsprämien erheblich.

Insassen-Unfallversicherung

Der Beifahrer ist nur versichert, wenn eine Insassen-Unfallversicherung abgeschlossen wurde? Das stimmt nicht! Auch die Mitfahrer eines Fahrzeuges, das einen Unfall verursacht hat, können gegen die Kfz-Haftpflichtversicherung Schadenersatzansprüche geltend machen. Eine Insassen-Unfallversicherung bietet jedoch zusätzlichen Schutz, weil sie ganz unabhängig vom Verschulden des Fahrers zahlt. Selbst der Fahrer, der den Unfall verschuldet hat und von der eigenen Kfz-Haftpflichtversicherung keine Leistungen erhält, kann dann die Insassen-Unfallversicherung in Anspruch nehmen. Auch wenn Unfälle von unbekanntem Dritten verschuldet wurden oder aber ein (herrenloses) Tier Grund für einen Unfall war, kann die Insassen-Unfallversicherung ein guter Schutz sein.

Meistens ist es jedoch sinnvoller, wenn jeder Insasse eines Pkws eine eigene private Unfallversicherung oder eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen hat. Diese verschuldens- und fahrzeugunabhängige Versicherung kann dann von den jeweiligen Versicherten selbst in Anspruch genommen werden.

Private Haftpflichtversicherung

Wussten Sie, dass Sie mit Ihrem gesamten Privatvermögen für Schäden haften, die Sie verursacht haben? Notfalls kann gepfändet werden! Oft entstehen schon durch eine kleine Unachtsamkeit große Schäden. Vor allem Personenschäden können erhebliche Folgekosten verursachen, die von den Heilbehandlungskosten bis zur lebenslangen Rente reichen können. Mit der privaten Haftpflichtversicherung schützen Sie sich vor diesen Risiken.

Der Kostenaufwand für die Haftpflichtversicherung ist recht gering, der Versicherungsschutz hingegen hoch. Auch hier empfiehlt sich ein sorgfältiger Vergleich zwischen Anbietern, denn Preis- und Leistungsumfang sind oft sehr unterschiedlich.

Achten Sie vor allem darauf, wer und was versichert ist: Grundsätzlich sind alle denkbaren Schäden, die durch Sie verursacht wurden, versichert. Keinesfalls versichert sind aber

- Schäden an beweglichen Sachen, die gemietet, geliehen oder gepachtet sind,
- Schäden, die vorsätzlich herbeigeführt wurden,
- Schäden, die während der beruflichen Tätigkeit entstanden sind,
- Schäden, die der Versicherte selbst erleidet, oder die Schäden von Angehörigen, die im selben Haushalt wohnen oder zu den mitversicherten Personen gehören.

Meistens sind Familienangehörige vom Versicherungsschutz mit erfasst. Dies gilt oft sogar für volljährige Kinder, die unverheiratet sind und sich noch in Ausbildung befinden. Je nach Vertrag sind auch Schäden durch kleinere Haustiere (z. B. Katzen) abgedeckt. Für Hunde benötigen Sie hingegen zusätzlich eine Hundehalterhaftpflichtversicherung.

Sehr wichtig ist die Versicherungshöhe. Sie definiert die Grenze, bis zu welcher Höhe jeder einzelne Schaden abgedeckt ist. Es empfiehlt sich, eine Summe von mindestens drei Millionen Euro zu wählen.

Haben Sie eine private Haftpflichtversicherung abgeschlossen, sollten Sie regelmäßig kontrollieren, ob die Versicherung noch die günstigste ist. Gerade alte Verträge können sehr teuer sein, obwohl die Leistungen vergleichsweise gering sind. Dies gilt selbst für Verträge beim gleichen Anbieter. Hier können Sie durch einfache Vertragsanpassungen Geld sparen.



Für Besitzer eines Hundes empfiehlt es sich, die Hundehalterhaftpflichtversicherung abzuschließen.

Hausratversicherung

Mit einer Hausratversicherung sichern Sie Ihren gesamten Hausrat, insbesondere Einrichtungs- und Gebrauchsgegenstände, beispielsweise gegen Brand, Blitzschlag, Einbruchdiebstahl, Raub oder Vandalismus sowie Leitungswasserschäden, Sturm oder Hagel ab.



Gut, wer in solch einem Fall eine Hausratversicherung abgeschlossen hat.

Die Versicherer bieten eine Vielzahl unterschiedlicher Tarife an. So können auch außerhalb des Haushalts befindliche Gegenstände, etwa Fahrräder oder Gegenstände im Pkw, mitversichert werden (Außenversicherung). In den meisten Verträgen finden sich Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse (Bargeld, Schmuck etc.). Neben dem jeweiligen Leistungskatalog werden die Preise für eine Hausratversicherung noch von weiteren Faktoren bestimmt. Zunächst folgt die Hausratversicherung wie die meisten Sachversicherungen dem Prinzip, dass der tatsächliche Wert eines Risikos der Versicherungssumme entsprechen sollte. Weicht die Versicherungssumme vom tatsächlichen Wert ab, besteht eine Über- bzw. Unterversicherung.

Im Falle einer Unterversicherung läuft der Versicherte Gefahr, seinen Schaden nicht vollständig von der Versicherung ausgeglichen zu bekommen. Die Verträge enthalten aber oft einen sogenannten Unterversicherungsverzicht, wenn der Kunde bereit ist, eine festgesetzte Versicherungssumme pro Quadratmeter Wohnfläche abzuschließen. Bei gewöhnlichen Haushalten schließen die meisten Hausratversicherer bei einer Höhe von 650 Euro/m² Wohnfläche eine Unterversicherung aus. Dann garantiert eine solche Versicherung einen Neuwertersatz der beschädigten Objekte bis zur Höhe der Versicherungssumme. Ein weiterer Preisfaktor ist der Versicherungsort. Hausratversicherungen sind in größeren Städten teurer, weil hier eine höhere Kriminalitätsrate angenommen wird. Daher gilt die Daumenregel: Je weniger Einwohner die Stadt, desto geringer die Prämie. Beachten Sie, dass der Versicherer bei Umzügen die Prämie anpassen darf. Steigt sie, haben Sie ein außerordentliches Kündigungsrecht.

Lebensversicherung

Es ist klar: Eine Lebensversicherung schützt nicht Ihr Leben, sondern den Begünstigten – in der Regel den Ehepartner oder die Kinder – vor dem Risiko Ihres Todes. Diese Versicherungsart nennt sich Risiko-Lebensversicherung und dient der Absicherung der Hinterbliebenen: Stirbt der Versicherte, wird dem Begünstigten die vereinbarte Versicherungssumme ausgezahlt. Zusätzlich zur Absicherung des bloßen Todesrisikos können Lebensversicherungen auch als Kapitalanlage abgeschlossen werden (sogenannte Kapital-Lebensversicherung). Sie dienen dann auch der Vermögensbildung bzw. der privaten Altersvorsorge. Die Auszahlung der Versicherungssumme ist in diesem Fall sowohl an den Tod des Versicherten als auch an einen weiteren Zeitpunkt zu Lebzeiten geknüpft. Das kann der Eintritt ins Rentenalter oder eine Berufsunfähigkeit sein.

Einige Modelle der Kapital-Lebensversicherung werden vom Staat durch Steuererleichterungen bzw. Zulagen gefördert, beispielsweise die Riester-Rente.

Eine weitere Kombinationsmöglichkeit ist die fondsgebundene Lebensversicherung. Hier wird das eingezahlte Geld in Investmentfonds wie Aktien, Immobilien oder Rentenfonds investiert. Am Ende der Laufzeit zahlt die Versicherung das aus, was der Fonds erwirtschaftet hat; eine Mindestauszahlung gibt es hingegen nicht. Diese Variante ist risikoreich, da sie von der dynamischen Entwicklung des Wertpapiers abhängt.

Welche Versicherung für Sie die richtige ist, hängt von Ihren persönlichen Verhältnissen und Ihrem privaten Sicherheitsbedürfnis ab. Vor der Unterzeichnung eines Lebensversicherungsvertrages sollten Sie Ihre Einkommens- und Vermögensverhältnisse prüfen. Lassen Sie sich dabei von einem Fachmann beraten und vergleichen Sie verschiedene Angebote! Informieren Sie sich außerdem nicht nur über die Leistungen, sondern auch über die Kosten der Versicherung: Versicherer sind verpflichtet, für die Lebens- wie für die private Krankenversicherung die jeweiligen Abschluss- und Vertriebskosten zu beziffern und offenzulegen.

Kapital-Lebensversicherungen sind im Vergleich zu bloßen Risiko-Lebensversicherungen teurer. Dies liegt am zusätzlichen Spareffekt. Sie sollten nur abgeschlossen werden, wenn sehr wahrscheinlich ist, dass Sie das Auszahlungsdatum des angesparten Kapitals auch tatsächlich erleben und das angesparte Geld auch nutzen bzw. genießen können. Vor allem aber sollten Sie gut überlegen, ob Sie in Zukunft gezwungen sein könnten, den Vertrag vorzeitig zu kündigen. Denn wenn Sie das Geld dringend benötigen oder die Beiträge nicht mehr zahlen können, erleiden Sie zumeist erhebliche wirtschaftliche Verluste. Der Rückkaufswert entspricht in aller Regel nicht den geleisteten Beiträgen,

auch wenn der Mindestrückkaufswert mittlerweile garantiert werden muss.

Gleicher Beitrag für alle: Seit 2011 müssen Versicherungen einheitliche Tarife für Frauen und Männer anbieten. Bis dahin war es üblich, dass Frauen aufgrund ihrer längeren Lebenserwartung im Vergleich zu Männern niedrigere Beiträge für Lebensversicherungen (Todesfallversicherung) und höhere Beiträge für Rentenversicherungen zahlen mussten. Die Branche hat bis zum 21. Dezember 2012 Zeit für die Umstellung. Nach diesem Stichtag sind keine Neuverträge mit geschlechterspezifischen Ausnahmeklauseln mehr erlaubt.



Eine Risiko-Lebensversicherung dient der Absicherung der Hinterbliebenen – in der Regel also Partner und Kinder.

Weitere Pflichten und Obliegenheiten des Versicherten

Neben den bereits genannten Pflichten, die Prämie pünktlich zu zahlen und Schadensfälle unverzüglich zu melden, gibt es noch weitere Pflichten und Obliegenheiten für den Versicherungsnehmer.

So haben Sie z. B. bei Antragstellung auf Abschluss einer Versicherung die Pflicht, die Fragen Ihres Versicherers wahrheitsgemäß zu beantworten. Laut Gesetz sind Sie verpflichtet, alle Ihnen bekannten Umstände anzuzeigen, die für den Vertragsschluss wesentlich sind und nach denen Sie der Versicherer in Textform gefragt hat. Der Versicherer muss allerdings ausdrückliche und präzise Fragen stellen, wenn er etwas Bestimmtes von Ihnen wissen möchte.

Während der Laufzeit des Vertrages sind Sie zudem verpflichtet, Gefahrerhöhungen unverzüglich anzuzeigen. Gefahrerhöhungen sind alle Veränderungen, die die Möglichkeit erhöhen, dass ein Schadensfall eintritt. Diese Angaben sind wichtig, damit das Unternehmen das Risiko richtig einschätzen und auf dieser Grundlage die Höhe der Prämie berechnen kann.

Wenn Sie falsche Angaben gemacht oder die Gefahrerhöhungen nicht unverzüglich angezeigt haben, kann dies schwerwiegende Folgen für Sie haben. Unter Umständen ist der Versicherer nämlich berechtigt, vom Vertrag auch noch nach längerer Zeit zurückzutreten, und muss Sie für eingetretene Schäden nicht entschädigen. Dies ist nach dem VVG nur bei groben Verstößen der Fall.

Rechtsverfolgung und Schlichtungsstellen

Viele Versicherungen haben Schlichtungsstellen eingerichtet. So gibt es z. B. den Ombudsmann der Versicherungen und den Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung.

Diese Stellen sollen dazu beitragen, Meinungsverschiedenheiten und Rechtsstreitigkeiten außergerichtlich, schnell und kostengünstig aus dem Weg zu räumen.

Falls Sie sich über Ihre Versicherung ärgern oder Ansprüche geltend machen wollen, warten Sie nicht allzu lange: Ansprüche aus Versicherungsverträgen verjähren nach drei Jahren.



INFO KOMPAKT

Die Anschriften der Schlichtungsstellen:

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32, 10006 Berlin
Tel.: 0800 3696000, Fax: 0800 3699000
beschwerde@versicherungsombudsmann.de
www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22, 10052 Berlin
Tel.: 01802 550444, Fax: 030 20458931
www.pkv-ombudsmann.de

Rund um das Haus

Die Waschmaschine streikt, ein Sturm hat das Dach beschädigt oder Ihr PKW braucht neue Bremsbeläge? Selbst als handwerklich begabter Laie kann man nicht immer alles selber machen – manchmal ist das sogar gefährlich: Arbeiten an Elektro-, Gas- und Wasserinstallationen und entsprechenden Geräten sind eine Sache für den Fachmann. In allen Bereichen gibt es Handwerks- und Servicebetriebe, die ihre Dienste anbieten.



Wenn Sie einen Handwerker beauftragen, wird rechtlich in der Regel ein sogenannter »Werkvertrag« abgeschlossen. Hierbei schuldet der Auftragnehmer die Herstellung eines Werkes. Etwas anderes gilt für den Dienstvertrag, bei dem der Auftragnehmer nur seine Arbeitsleistung, nicht aber den Erfolg schuldet. Beide Vertragstypen sind im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt.

Bauleistungen

Handwerker, die im Baubereich arbeiten, wollen oft formulärmäßig die allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Bauleistungen (VOB Teil B) vereinbaren. Die VOB/B sind für umfangreiche Bauleistungen konzipiert und gelten nur, wenn sie ausdrücklich zum Vertragsbestandteil gemacht worden sind. Die VOB kann nur als Ganzes vereinbart werden. Eine Vereinbarung von lediglich Teilen dieser Bestimmungen ist unwirksam. Gerichte können die VOB daraufhin überprüfen, ob Verbraucherschutzinteressen eingehalten wurden oder ob der Verbraucher durch sie unangemessen benachteiligt wird. Bei größeren Bauvorhaben sollten Sie sich durch einen Spezialisten, z. B. einen Baufachmann oder einen sachkundigen Rechtsanwalt, beraten lassen.

Kostenvoranschlag und Beauftragung

Die Auswahl eines Handwerkers ist nicht ganz einfach. Sie sollten sich bei Freunden, Bekannten oder Kollegen nach zuverlässigen Firmen erkundigen. Handwerker findet man ansonsten auch im Branchenbuch oder Internet. Insbesondere bei größeren Aufträgen sollten Sie in jedem Fall einen Kostenvoranschlag einholen – je nach Umfang des Auftrages auch mehrere. Dies macht einen Vergleich der Stundensätze und Materialpreise möglich. Eine Vergütung für den Kostenvoranschlag darf der Handwerker nur verlangen, wenn er Sie ausdrücklich vorab auf diese Kosten hingewiesen hat. Häufig werden diese Kosten bei einer

Auftragserteilung angerechnet. Die Kalkulation im Kostenvoranschlag ist nur Geschäftsgrundlage, aber nicht Vertragsbestandteil. Das heißt aber nicht, dass sich der Handwerker daran nicht zu halten hat. So ist er verpflichtet, Ihnen wesentliche Preisüberschreitungen, die sich während der Arbeiten ergeben, unverzüglich mitzuteilen. Daraufhin können Sie entscheiden, ob Sie die Kostenüberschreitung genehmigen oder ob Sie den Vertrag kündigen. Im Fall der Kündigung müssen Sie allerdings vereinbarte und bereits erbrachte Teilleistungen bezahlen. Wann eine wesentliche Preisüberschreitung vorliegt, bestimmt sich nach dem jeweiligen Einzelfall. Als Richtschnur können jedoch 25 Prozent als maximale Toleranzgrenze gelten. Sie können mit dem Handwerker auch einen Festpreis ohne Möglichkeit der Überschreitung ausmachen.



Bei größeren Aufträgen sollten Sie in jedem Fall einen Kostenvoranschlag einholen.

Für den Auftrag selbst ist wichtig, dass der Umfang der Arbeiten und der Zeitrahmen, in dem die Arbeiten ausgeführt werden sollen, genau festgelegt ist. Am besten sollten

Sie diese Vereinbarung schriftlich festhalten. Unpünktlicher Arbeitsbeginn und schleppende Auftragsdurchführung sind ein sehr häufiger Streitpunkt. Wenn ein Fertigstellungstermin zu einem bestimmten Kalendertag festgelegt ist, gerät der Handwerker in Verzug, wenn er die Frist nicht einhält, ohne dass Sie besonders mahnen müssten. Besprechen Sie mit dem Handwerker auch die Abgrenzung seiner Tätigkeit zu den Tätigkeiten anderer Handwerker. Wenn ein neues Fenster eingesetzt wird, müssen die angrenzenden Teile möglicherweise neu verputzt werden, und es sind Malerarbeiten erforderlich. Wer, was, in welcher Reihenfolge und in welchen Zeitrahmen zu machen hat, sollte vor der Auftragserteilung festgelegt werden.

Abnahme und Rechnung

Ist die Reparatur bzw. die sonstige Arbeit erbracht, müssen Sie das Werk in Anwesenheit des Handwerkers abnehmen. Überprüfen Sie, ob die Reparatur den gewünschten Erfolg hatte, indem Sie z. B. das Gerät ausprobieren. Abschließend sollten Sie die Rechnung genau überprüfen und mit der tatsächlich geleisteten Arbeit vergleichen. Arbeiten ohne vorherigen Auftrag müssen nicht bezahlt werden. Wenn Sie einen Mangel bemerken, sollten Sie die Abnahme verweigern oder sich zumindest Ihre Rechte wegen des Mangels ausdrücklich vorbehalten.

Gewährleistungsrechte

Auch beim Werkvertrag haben Sie Rechtsansprüche, wenn der Handwerker seine Leistungen nicht wie vereinbart erbringt. Insbesondere sind hier Ansprüche aus Verzug und aus Mängeln denkbar. Wenn Sie einen konkreten Mangel feststellen, vereinbaren Sie einen Kalendertag für die Fertigstellung vereinbart haben, gerät der Handwerker mit Verstreichen des Termins in Verzug. Haben Sie keine genauen Terminvereinbarungen getroffen, müssen Sie zunächst eine Mahnung schreiben und dem Handwerker eine angemessene Frist zur Leistung setzen. Der Verzug tritt dann erst mit Fristablauf ein.

Befindet sich der Handwerker in Verzug, können Sie

- vom Vertrag zurücktreten oder
- die Mehrkosten, die sich durch die Beauftragung einer anderen Firma ergeben, als Schadenersatz beim ersten Vertragspartner geltend machen.
- Für den Schadenersatz sollten Sie sich entscheiden, wenn das erste Unternehmen preislich sehr günstig war. Finden Sie auf Ihrer Suche nach einer neuen Firma ein günstigeres Angebot, sollten Sie lediglich vom Vertrag zurücktreten.

Sie haben Anspruch auf ein mangelfreies Werk. Tritt der Mangel erst nach der Abnahme des Werkes auf, können Sie Nachbesserung verlangen. Die Kosten für die Nachbesserung trägt das Unternehmen. Allgemeine Geschäftsbedingungen, die die Nachbesserungskosten auf den Kunden abwälzen sollen, sind unwirksam. Über die Nachbesserung hinausgehende Rechte haben Sie in der Regel nur, wenn Sie dem Handwerker eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gegeben haben und diese ereignislos verstrichen ist. In diesem Fall können Sie

- den Mangel selbst beseitigen (lassen) und Ersatz für Ihre Aufwendungen verlangen,
- vom Vertrag zurücktreten,
- einen Preisnachlass oder
- bei Verschulden des Handwerkers Schadenersatz in Geld verlangen.

Denken Sie daran, Ihre Gewährleistungsansprüche rechtzeitig geltend zu machen. Diese können nämlich verjähren. Die gesetzlichen Verjährungsfristen betragen

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



Sie haben Anspruch auf ein mangelfreies Werk. Wenn Sie einen Mangel bemerken, sollten Sie die Abnahme verweigern.



INFO KOMPAKT

Vorsicht: Firmen, die ungefragt erscheinen und Dachsanierungsarbeiten, Fenstererneuerungen etc. anbieten, arbeiten häufig nicht seriös. Aufträge an solche Anbieter sind mit hohen Risiken behaftet. Oft finden Sie die Firma hinterher nicht mehr wieder, wenn Sie Mängel geltend machen wollen. Haben Sie sich dennoch zu einem Auftrag an der Haustür überreden lassen, können Sie den Vertrag binnen zwei Wochen nach Belehrung über die Widerrufsfrist widerrufen.

Recht als Strom- und Gaskunde

Der Strom- und Gasmarkt hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Denn durch die Liberalisierung des Markts gibt es Wettbewerb. Für Sie bedeutet das: Sie können Ihren Energie-Anbieter frei auswählen. Die Anbieter sind verpflichtet offenzulegen, wie sich ihr Strom-Mix zusammensetzt.

Mit einem Tarifwechsel oder dem Wechsel zu einem anderen Gas- oder Stromversorger lässt sich häufig auch Geld sparen. Aktuelle Preislisten gibt es z. B. bei STIFTUNG WARENTEST. Der Wechsel ist ganz einfach, Sie sollten jedoch einige Dinge beachten:

- Informieren Sie sich zunächst über die verschiedenen Tarife Ihres Anbieters und die Tarife anderer Anbieter. Günstigere Preise sind manchmal auch bei Tarifwechsel möglich.
- Achten Sie sorgfältig auf die Vertragsbedingungen des Anbieters. Die Mindestvertragslaufzeit sollte nicht länger als ein Jahr sein. Achten Sie auch auf besondere Kündigungsfristen.
- Prüfen Sie, ob der Vertrag alle Preisbestandteile enthält. Es sollten zumindest der Grund- und der Arbeitspreis benannt werden.
- »Supersparangebote« halten oft nicht, was sie versprechen. Die Preise sind häufig nicht kostendeckend kalkuliert, sodass Preiserhöhungen zu erwarten sind.
- Vorsicht bei Festpreisangeboten: Verbrauchen Sie weniger als die vereinbarte Abnahmemenge, ist das Geld weg. Vorsicht auch bei Vorauskasse, hier tragen Sie das Risiko, sollte der Anbieter insolvent werden.
- Achten Sie auf die Kündigungsfristen Ihres bisherigen Vertrages. In der Grundversorgung können Sie mit Frist von einem Monat jeweils zum Monatsende kündigen. Lassen Sie sich die Kündigung bestätigen. Bei einem Umzug darf der Vertrag auch mit zweiwöchiger Frist zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Lassen Sie sich diese bestätigen.

- Zudem wird für die Anmeldung beim neuen Versorger die Jahresabrechnung des alten Versorgers gebraucht.

Sie brauchen beim Wechsel des Anbieters keine Angst zu haben, plötzlich ohne Strom oder Gas dazustehen. Wenn der neue Anbieter keinen Strom liefert, muss der lokale Anbieter einspringen.



STROM AUS REGENERATIVEN ENERGIEN

Soll Ihr Strom nicht nur günstig, sondern vor allem auch aus regenerativen Energien produziert sein? Achten Sie dabei auf Folgendes:

- »Sauberer Strom« wird zu mindestens 50 Prozent aus Wind, Wasser, Biomasse und Sonne erzeugt und zu maximal 50 Prozent in klimaschonenden, effizienten Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen (KWK) auf Basis von Gas.
- Zusammensetzung und Herkunft des Stroms müssen nachvollziehbar offengelegt werden.
- Wechseln Sie zu einem reinen Ökostromanbieter – da diese auch in erneuerbare Energien investieren.
- Wenn Sie sicher sein wollen, dass Ihr Strom aus regenerativen Energien kommt, sollten Sie einen Anbieter mit dem »Grüner Strom Label« oder dem Label »ok-power« wählen.

Im August 2011 ist das novellierte Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) in Kraft getreten. Durch die gesetzlichen Änderungen sollen die Rechte der Energieverbraucher – insbesondere bei einem Anbieterwechsel – noch mehr gestärkt werden. Folgende Neuregelung ist für Sie wichtig:

- Der Anbieterwechsel darf nicht länger als drei Wochen dauern. Liefert Ihr neuer Versorger auch nach dieser Frist nicht, haben Sie Recht auf Schadenersatz.

- Wenn der Zähler abgelesen werden soll, muss Ihnen das mindestens eine Woche vorher angekündigt werden – das gilt auch für einen Ersatztermin.
- Sie sind verpflichtet, dem Ableser Zutritt zu Ihrer Wohnung zu gewähren. Der Anbieter darf von Ihnen auch verlangen, dass Sie die Zähler selber ablesen, es sei denn, dass das Ablesen unzumutbar ist.

Grundsätzlich müssen die Rechnungen der Gas- und Stromanbieter innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt gezahlt werden. Folgende Ausnahmen sind zulässig:

- wenn die Möglichkeit eines Rechnungsfehlers ernsthaft besteht oder
- wenn der Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch ist wie im vergangenen Vergleichszeitraum und vom Verbraucher eine Nachprüfung des Zählers verlangt wird. In diesen Fällen müssen Sie erst zahlen, wenn die Unstimmigkeiten geklärt sind.

Wenn Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen, darf der Versorger nur unter bestimmten Voraussetzungen den Strom oder das Gas abstellen. Die Sperre darf nur vorgenommen werden, wenn folgende vier Voraussetzungen erfüllt sind:

- Zahlungsverzug von mindestens 100 Euro.
- Die Folgen der Stromsperre müssen verhältnismäßig sein. Dies bedeutet, dass es einem Energieversorger nicht gestattet ist, die Lieferung einzustellen, wenn dadurch gegebenenfalls die Gesundheit gefährdet wird.
- Die Sperre muss mindestens vier Wochen vorher schriftlich angedroht werden.
- Vor der Sperre muss der Termin nochmals drei Tage vorher schriftlich angekündigt werden.

Auch wenn die Rechnung aufgrund einer der oben genannten Ausnahmen nicht gezahlt wurde, darf die Versorgung nicht ohne Weiteres unterbrochen werden. Hier gelten

ebenfalls die Fristen: schriftliche Ankündigungen vier Wochen und erneut drei Tage vor der Sperrung.

Der Anbieter darf seine allgemeinen Preise nur jeweils zum Monatsbeginn ändern. Er muss die geplante Änderung sechs Wochen vorher öffentlich und im Internet bekannt geben. Zeitgleich muss die Änderung auch den Kunden schriftlich mitgeteilt werden. Wenn Ihr Anbieter seine Preise verändert, haben Sie das Recht, den Vertrag sofort zu wechseln, und müssen nicht die Restlaufzeit des Vertrages abwarten. Gas und Strom sind in Deutschland vergleichsweise teuer. Bei Verträgen über die Lieferung von Gas, Strom, Fernwärme und Wasser wird der Preis üblicherweise einseitig vom Versorgungsunternehmen festgesetzt. Sollte Ihr Versorgungsunternehmen die Preise für Gas und/oder Strom neu festlegen wollen, sind diese grundsätzlich nur dann wirksam, wenn die Preisneubestimmung der »Billigkeit« entspricht. Gegen überhöhte Strom- und Gaspreise können und sollten Sie sich zur Wehr setzen. Wenn Sie den Eindruck haben, dass die Preiserhöhung nicht angemessen ist und Sie diese nicht hinnehmen wollen, können Sie der Erhöhung unter Berufung auf die Billigkeitsvorschrift des § 315 BGB widersprechen und einen Nachweis von dem Unternehmen verlangen. Den höheren Preis müssen Sie erst entrichten, wenn der Versorger den Nachweis der Billigkeit erbracht hat. Die Verbraucherzentrale NRW kann Sie in diesen Fällen beraten und stellt auf ihren Internetseiten verschiedene Informationen und Musterschreiben zur Verfügung (www.vz-nrw.de).



INFO KOMPAKT

Weitere Informationen bei Streitigkeiten mit Ihrem Energieversorger finden Sie unter www.schlichtungsstelle-energie.de.

Auch die Schlichtungsstelle Energie kann Sie unterstützen. Diese Institution wird vom Bundeswirtschaftsministerium und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz als zentrale Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern anerkannt. Ihr Anliegen wird hier für Sie kostenlos geprüft.

Nebenkostenabrechnungen

Grundsätzlich müssen Sie als Mieter zusätzlich zur Miete nur dann Nebenkosten zahlen, wenn dies im Mietvertrag wirksam vereinbart wurde. Folgende Kosten können als »Nebenkosten« vereinbart werden:

- Grundsteuer
- Wasserkosten
- Abwasser
- Kosten für die Heizungsanlage
- Kosten verbundener Heizungs- und Warmwasserversorgungsanlagen
- Fahrstuhl
- Straßenreinigung / Müllabfuhr
- Hausreinigung / Ungezieferbekämpfung
- Gartenpflege
- Beleuchtung
- Schornsteinreinigung
- Versicherungen
- Hauswart
- Gemeinschaftsantenne / Breitbandkabel
- Wascheinrichtungen
- Sonstige Kosten, z. B. Kosten für Schwimmbad / Sauna

Die Nebenkosten werden anhand eines Verteilerschlüssels auf die Mieter des Hauses umgelegt. Dies kann entweder nach Anzahl der Mieter oder nach Wohnfläche geschehen. Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, gilt die Wohnfläche als Verteilerschlüssel.

Der Vermieter ist grundsätzlich verpflichtet, binnen einer Frist von 12 Monaten nach Ablauf des Abrechnungszeitraumes über die Nebenkosten abzurechnen.

Müssen Sie eine Nachzahlung an den Vermieter leisten, sollten Sie die Nebenkostenabrechnung stets sorgfältig prüfen. Denn nur eine wirksame Nebenkostenabrechnung verpflichtet Sie zu einer Nachzahlung. Wenn die der Abrechnung zugrunde liegenden Beträge für Sie nicht nachvollziehbar sind, haben Sie das Recht, die Originalbelege einzusehen. Der Vermieter muss Ihnen alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung stellen – er muss Ihnen dies aber nicht ausdrücklich anbieten, denn für die Prüfung der Abrechnung sind Sie als Mieter verantwortlich. Es reicht, dass Sie einen formlosen Brief an den Vermieter oder Verwalter schicken, in dem Sie Ihr Anliegen vorbringen. Begründen müssen Sie es übrigens nicht. Haben Sie nach der Prüfung tatsächlich Einwände gegen die Nebenkostenabrechnung, müssen Sie diese dem Vermieter spätestens zum Ablauf des 12. Monats nach Zugang der Abrechnung mitteilen.



Der Vermieter ist verpflichtet, binnen einer Frist von 12 Monaten nach Ablauf des Abrechnungszeitraumes eine Nebenkostenabrechnung zu erstellen.

Schlüsseldienst

Vorsicht ist beim Ruf nach dem Schlüsseldienst geboten, hier ist die Gefahr groß, dass Ihre Notsituation ausgenutzt werden kann. Wenn Sie für diese Fälle nicht bereits ein Unternehmen kennen, sollten Sie am besten noch am Telefon genau nach den Kosten fragen, die für den Einsatz verlangt werden. Sie werden sich wundern, wie unterschiedlich die Sätze sind. Fragen Sie auch nach den Kosten der Anfahrt und ob besondere Zeiten wie Wochenende oder Nachtzeit berücksichtigt sind.

Lassen Sie sich unbedingt eine genaue schriftliche Rechnung aushändigen, die auch den Namen des Mitarbeiters enthält. Wenn Ihnen die Rechnung überhöht vorkommt, suchen Sie die örtliche Verbraucherberatungsstelle auf. Oft kann Ihnen noch nachträglich geholfen werden. Verbraucher müssen sich nicht das Ausnutzen einer Notlage gefallen lassen und Wucherpreise bezahlen.

Fernsehreparaturen

Fernsehreparaturen sollten nur im Fachgeschäft oder bei autorisierten Servicebetrieben in Auftrag gegeben werden. Vorsicht bei allen Reparaturangeboten durch Wurfzettel im Hausbriefkasten! Dahinter kann sich ein wenig seriöses Unternehmen verstecken. Die scheinbar günstigen Angebote sind für Laien nicht überprüfbar. Ob tatsächlich die berechneten Teile ausgetauscht wurden, können Sie nicht kontrollieren. Ebenso können Sie nicht überprüfen, ob Ihnen nicht minderwertige Austauscherteile zum Preis von Originalersatzteilen eingebaut wurden. Gehen Sie lieber zum Fachhandel und fragen Sie nach einem für Ihren Fernseher autorisierten Reparaturbetrieb.

Wasch- und Spülmaschinenreparaturen

Ähnliches gilt für Reparaturaufträge für defekte Wasch- und Spülmaschinen, Küchenherde und sonstige größere Haushaltsgeräte. Hier sollten Sie folgende Tipps beachten:

- Da Reparaturen bei Ihnen zu Hause ausgeführt werden, sollten Sie vor Erteilung des Auftrages nach den Fahrtkosten fragen, damit Sie keine böse Überraschung erleben.
- Ist der Monteur bei Ihnen, lassen Sie ihn zunächst den Fehler feststellen und erkundigen Sie sich nach den voraussichtlichen Kosten. Ein zu hoher Reparaturaufwand kann unwirtschaftlich sein. Lassen Sie sich den Fehler genau erklären und akzeptieren Sie die Notwendigkeit eines Neukaufes nur, wenn Sie wirklich nachvollziehen können, dass sich die Reparatur nicht mehr lohnt.
- Probieren Sie nach der Reparatur – noch im Beisein des Monteurs –, ob der Fehler auch tatsächlich behoben ist.
- Prüfen Sie die Rechnung und zahlen Sie nicht blind, was verlangt wird. Wenn Sie die Rechnung nicht verstehen, lassen Sie sie sich erklären. Sie haben ein Recht auf eine verständliche und nachvollziehbare Abrechnung.



Ein zu hoher Reparaturaufwand – gerade bei älteren Modellen – kann unwirtschaftlich sein.

Autoreparatur

Reparaturen an Ihrem Kraftfahrzeug sollten Sie nur in einer Fachwerkstatt oder in einem nicht markengebundenen Meisterbetrieb des Kfz-Handwerks ausführen lassen. Für Reparaturaufträge gilt, dass die Reparaturen sorgfältig ausgeführt werden müssen. Ihr Fahrzeug darf bei der Reparatur nicht beschädigt werden. Zudem muss Sie die Kfz-Werkstatt aufklären, falls aus Gründen, die Sie noch nicht kannten, die Verkehrssicherheit des Fahrzeuges beeinträchtigt ist.

Streit zwischen Autobesitzer und Reparaturwerkstatt kann sich an vielen Fragen entzünden: sowohl über die Art und Weise der Ausführung der Reparatur wie auch über die Höhe der Reparaturkostenrechnung. Falls Sie mit der Reparatur selbst oder einer Rechnung nicht einverstanden sind, sollten Sie zunächst versuchen, mit der Werkstatt das Problem zu klären. Führt dies nicht zum Ergebnis, haben Sie leider nicht die Möglichkeit, das Fahrzeug ohne Bezahlung der Rechnung ausgehändigt zu erhalten. Die Reparaturwerkstatt hat das Recht, das Fahrzeug bis zur Bezahlung der Rechnung in der Werkstatt festzuhalten. Wenn Sie durch Zahlung Ihr Fahrzeug »auslösen«, sollten Sie die Zahlung nur unter Vorbehalt leisten. Vermerken Sie auf der Rechnungsdurchschrift, die die Werkstatt behält: »Zahlung erfolgt unter dem Vorbehalt der Rückforderung«.

Bei Unzufriedenheit mit Werkstatteleistungen eines Betriebes, der dem Zentralverband des Kraftfahrzeughandwerks angehört (das sind über 40.000 Betriebe), haben Sie die Möglichkeit, bei der örtlichen Innung eine Schiedsstelle anzurufen. Diese bei den Innungen eingerichteten Schiedsstellen versuchen, innerhalb kurzer Zeit eine außergerichtliche Einigung über Streitigkeiten herbeizuführen. Diese bezieht sich auf die Richtigkeit und Notwendigkeit der Reparatur und die Angemessenheit der Reparaturkosten.



Fahrzeugreparaturen sollten nur von anerkannten Meisterbetrieben vorgenommen werden.



INFO KOMPAKT

Die Anschrift und Telefonnummer der für Sie zuständigen Schiedsstelle erfahren Sie beim Verband des Kfz-Gewerbes Nordrhein-Westfalen e. V. Gerresheimer Landstr. 119, 40627 Düsseldorf
Tel.: 0211 92595 0, Fax: 0211 92595 90
info@kfz-nrw.de
www.kfz-nrw.de

Beachten Sie: Die Anrufung der Schiedsstelle unterbricht Verjährungsfristen nicht. Sie sollten sich also in jedem Fall bei der Verbraucherberatungsstelle oder bei einem Rechtsanwalt beraten lassen, wenn die Anrufung der Schiedsstelle nicht zu einer schnellen Klärung der Streitigkeit führt.

Rund um die Gesundheit

Gesundheit und Krankheit sind für jeden Menschen von großer Bedeutung. Wenn Sie Ärzte, Zahnärzte, Therapeuten oder Heilpraktiker aufsuchen, wenn Sie ins Krankenhaus müssen oder Pflegekräfte in Anspruch nehmen, entstehen rechtliche Beziehungen. Über Ihre Patientenrechte Bescheid zu wissen, ist wichtig. Denn nur wenn Sie als Patient Ihre Rechte kennen, können Sie sie auch wahrnehmen.



Zwischen dem Patienten und seinem Arzt oder Krankenhaus wird ein Behandlungsvertrag geschlossen. Dieser kommt normalerweise dadurch zustande, dass das Beratungsgespräch oder die Untersuchung beginnt, aber auch ein Telefonat kann dafür genügen. Der Behandlungsvertrag ist ein Dienstvertrag, durch den der Arzt verpflichtet ist, seine ärztliche Tätigkeit sorgfältig und gewissenhaft nach den anerkannten Regeln der ärztlichen Kunst auszuführen. Er schuldet jedoch nicht die Heilung des Patienten, da dieses Ziel nicht nur in der Macht des Arztes steht.

Was Gegenstand des Behandlungsvertrages ist, sollte am Beginn einer Behandlung genau besprochen werden. Ist es zunächst der Auftrag, nach den Ursachen einer Beschwerde zu forschen, kann der Auftragsumfang später auf die Anwendung bestimmter Therapiemaßnahmen erweitert werden.

Sie können diesen Auftragsumfang nur festlegen, wenn Sie von Ihrem behandelnden Arzt richtig aufgeklärt und beraten worden sind. Ärzte sind daher verpflichtet, ihre Patienten vor einer Behandlung (ausgenommen sind Notfälle) auf verständliche Art und Weise über die Bedeutung der Krankheit und deren wahrscheinlichen und möglichen Verlauf aufzuklären. Ebenso hat Sie der Arzt über die Behandlungsmöglichkeit mit allen wichtigen Elementen und Alternativen verständlich zu informieren.

Zum Krankenhausvertrag: Mit der Unterschrift auf dem Aufnahmeformular des Krankenhauses erkennen Sie die Krankenhausbedingungen an. Lassen Sie sich am besten eine Kopie des Vertrages aushändigen. Nicht alles, was Ihnen vorgelegt wird, ist aber auch rechtens. Das gilt für Standardklauseln, wonach Sie auf Aufklärung verzichten, ebenso wie für den Ausschluss einer Haftung bei Fahrlässigkeit oder eine nachträgliche Erhöhung der Pflegekosten. Krankenhausbedingungen, die nicht rechtswirksam sind, haben auch keine Gültigkeit.

Patientenwille entscheidet

Sie entscheiden, welche Therapie angewandt wird. Sie haben das Recht, eine Behandlung abzulehnen oder abubrechen, selbst wenn die Behandlung ärztlich dringend geboten erscheint. Das Weisungsrecht gilt selbst bei Patienten, die ihren Willen z. B. bei Bewusstlosigkeit nicht äußern können. Allerdings unterstellt hier die Rechtsordnung, dass der Patient in dieser Situation mit einer Notfallbehandlung mutmaßlich einverstanden ist. Falls nahe Angehörige oder enge Freunde des Patienten in solchen Fällen zur Verfügung stehen, sollte der Arzt mit diesen über die mutmaßliche Auffassung des Patienten sprechen.



Bevor ein Patient in eine Operation einwilligt, muss er eingehend über die damit verbundenen Risiken aufgeklärt worden sein.

An Grenzen stößt Ihr Weisungsrecht, weil Ihnen meist die erforderlichen medizinischen Fachkenntnisse fehlen. Diese Lücke muss der Arzt mittels Aufklärung füllen. In einigen Fällen, beispielsweise bei medizinisch unsinnigen oder übermäßig teuren Maßnahmen und Medikamenten, muss sich der Arzt nicht an Ihre Weisungen halten.

Besonders vor Operationen kommt der Aufklärung des Patienten über die mit der Operation verbundenen gesundheitlichen Risiken und die Heilungschancen eine besondere Bedeutung zu. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes wird daher verlangt, dass eine wirksame Einwilligung des Patienten in die Operation eine umfassende und rechtzeitige Aufklärung des Patienten voraussetzt. Es reicht also nicht aus, kurz vor der Operation den Patienten ein Formular unterschreiben zu lassen, in dem dieser erklärt, über verschiedene Risiken der Operation aufgeklärt worden zu sein. Vielmehr ist es erforderlich, dass rechtzeitig vor der Unterzeichnung des hierfür üblichen Formulars ein ausführliches Beratungsgespräch stattgefunden hat. Von Notfällen abgesehen, sollte dieses Beratungsgespräch spätestens am Tag vor der Operation geführt worden sein. Ärzte dürfen die Methoden anwenden, die sie für geeignet halten. Beachten müssen sie dabei den jeweiligen »Stand der medizinischen Wissenschaft«. Das sind in erster Linie die Methoden der Schulmedizin. Weicht Ihr Arzt von den gängigen Verfahren ab, muss er dies im Einzelfall begründen können.

Freie Arzt- und Krankenhauswahl

Jeder Patient hat das Recht, Arzt und Krankenhaus frei zu wählen. Die Entscheidung, ob Sie zunächst einen Allgemein- arzt aufsuchen oder direkt einen Spezialisten konsultieren, liegt allein bei Ihnen. Auch ein Arztwechsel ist prinzipiell jederzeit möglich. Wenn Sie aber häufig ohne Grund wechseln, kann die Krankenversicherung die Kostenübernahme verweigern. Zudem bieten Krankenkassen häufig günstigere Konditionen für eine hausarztzentrierte Versorgung an (auch »Hausarztmodell« genannt). Hierbei verpflichten Sie sich für mindestens ein Jahr, bei einer Erkrankung – mit Ausnahme von Notfällen – ausschließlich einen bestimmten Hausarzt aufzusuchen und immer erst zu diesem zu

gehen. Eine Ausnahme gilt nur für Augen- und Frauenärzte sowie für die direkte Inanspruchnahme eines Kinderarztes. Das Hausarztmodell funktioniert so, dass Ihr Hausarzt Sie behandelt und die gesamte ambulante, fachärztliche und stationäre Versorgung steuert. Sie haben auch das Recht, eine zweite Meinung einzuholen. Dieser Vorgang ist heute insbesondere bei gravierenden Erkrankungen so häufig, dass kein Arzt dies als Vertrauensmissbrauch ansieht.

Sie haben das Recht, dass der zunächst behandelnde Arzt dem hinzugezogenen Arzt die Behandlungsunterlagen (so z. B. auch Röntgenaufnahmen) übermittelt, damit kostenpflichtige Doppeluntersuchungen vermieden werden können. Auch für Krankenhäuser gilt das Prinzip der freien Wahl.



Das gewählte Krankenhaus muss für die Behandlung geeignet und nicht zu teuer sein.

Zwei Einschränkungen allerdings sind zu beachten: Das Krankenhaus muss für die Behandlung geeignet und sollte möglichst preisgünstig sein. Anhand einer »Krankenhausvergleichsliste« wird Ihr Arzt Sie daher normalerweise in eine der nächstgelegenen Kliniken einweisen. Ärzte haben die Pflicht, für eine ausreichende medizinische Betreuung der Patientinnen und Patienten zu sorgen. Ärzte müssen allerdings nicht jeden Patienten annehmen. Für eine Ablehnung müssen aber wichtige Gründe vorliegen. In Ausnahmefällen, wie Beleidigungen, darf der Arzt eine laufende Behandlung abbrechen, wenn die Weiterbehandlung gesichert ist.

Krankenakte

Der Arzt muss über die Behandlung Aufzeichnungen machen. Untersuchungen und Diagnosen müssen ebenso vermerkt werden wie therapeutische Schritte, verordnete Medikamente oder der Einsatz von Geräten. Bei Operationen muss der Verlauf detailliert protokolliert werden, einschließlich möglicher Zwischenfälle und der beteiligten Ärzte. Für die Dokumentation gelten deshalb strenge Maßstäbe. Sie muss vollständig und – zumindest für Fachleute – nachvollziehbar sein. Die Aufbewahrungsfrist beträgt im Normalfall zehn Jahre.

Sie haben das Recht, Ihre Krankenakte einzusehen und sich Kopien von diesen Unterlagen anfertigen zu lassen. Wenn Sie die Unterlagen nicht persönlich einsehen wollen, z. B. weil das Verhältnis zum Arzt angespannt ist, können Sie auch Dritte mit einer Vollmacht beauftragen. Das Einsichtsrecht beschränkt sich aber auf die medizinischen Sachverhalte. Persönliche Eindrücke über den Patienten darf der Arzt unkenntlich machen. Dritte dürfen Ihre Krankenakte nicht ohne Ihre Zustimmung einsehen.



Sie dürfen Dritte mit einer Vollmacht beauftragen, die Krankenakte einzusehen.

Schweigepflicht

Ärzte, Krankenhäuser, Pflegepersonal und Krankenversicherungen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unter die Geheimhaltungspflicht fallen selbst so scheinbar banale Fakten wie Ihr Name und ob Sie sich in Behandlung befinden. Umfasst sind sämtliche Informationen, Unterlagen und Daten, die Ärzte und Krankenhäuser während der Behandlung erhoben haben oder die ihnen auf andere Weise im Zusammenhang mit der Behandlung zugegangen sind.



Zum Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient gehört auch die Verschwiegenheit gegenüber Dritten.

Grundsätzlich gilt die Schweigepflicht gegenüber jedem Dritten. Ob Arbeitgeber, Gericht, Polizei, staatliche Behörden, andere Ärzte oder Angehörige. Nur der Patient kann von der Schweigepflicht entbinden. Bei sehr engen Verwandtschaftsverhältnissen (Ehepaare, Eltern und Kinder) wird der Arzt oder das Krankenhaus regelmäßig zu Beginn der Behandlung erfragen, wem Auskunft erteilt werden darf. Schwierigkeiten bei der Informationserteilung haben häufig Partner, die mit dem Patienten in einer (nicht eingetragenen) Lebensgemeinschaft zusammenleben und die in den Arztunterlagen nicht als Vertrauensperson genannt werden. Gerade in solchen Fällen sollte zu Beginn eines Krankenhausaufenthalts im Interesse des Patienten klargestellt werden, wer informiert werden darf und wer nicht.

Aufgehoben werden kann die Schweigepflicht in aller Regel nur durch Ihre mündliche oder schriftliche Erklärung. Eine Einwilligung erteilen Sie implizit bei einer Einstellungsuntersuchung oder wenn Sie einer Versicherung die Erlaubnis geben, Auskünfte über Ihren Gesundheitszustand einzuholen. Weitergegeben werden dürfen Informationen auch an den nachbehandelnden Arzt.

In einigen Fällen, etwa bei besonders ansteckenden Krankheiten, ist der Arzt gesetzlich zur Meldung verpflichtet. Wenn Mitmenschen gefährdet sind, zum Beispiel durch schwere Straftaten, wie Kindesmisshandlung, kann Ähnliches gelten. Nicht gebunden an die Schweigepflicht ist der Arzt auch bei Verteidigung eigener Interessen – beispielsweise bei Honorarforderungen oder beim Vorwurf eines Behandlungsfehlers.

Behandlungsfehler und Arzthaftung

Arzt und Krankenhausträger haften für Schäden, die durch Aufklärungsfehler sowie durch Behandlungsfehler entstanden sind.

Wie oben beschrieben, ist der Arzt zur Aufklärung verpflichtet. Fehlt diese, ist sie falsch oder lückenhaft, dann ist der ärztliche Eingriff in jedem Fall rechtswidrig. Selbst wenn die Operation gelingt und der Patient geheilt wird, handelt es sich bei dem Eingriff um eine rechtswidrige, strafbare Körperverletzung, die zur Anzeige gebracht werden kann. Der Patient hat zudem einen Schadenersatzanspruch aufgrund des deliktischen Handelns des Arztes.

Sollte der Eingriff misslingen, hat der Patient zudem einen Anspruch auf Schmerzensgeld. Der Honoraranspruch des Arztes bleibt bei Aufklärungsfehlern aber bestehen, wenn der Eingriff erfolgreich war.



Auch die ärztliche Kunst gerät an ihre Grenzen. Bei sogenannten Kunstfehlern hat der Patient Anspruch auf Schadenersatz bzw. Schmerzensgeld.

Voraussetzung für einen Schadenersatzanspruch wegen eines Behandlungsfehlers ist ein »vorwerfbarer Behandlungsfehler«, auf den ein Schaden zurückzuführen ist. Nicht jeder Irrtum oder Fehler ist gleichzeitig ein vorwerfbarer Behandlungsfehler. So kann es durchaus sein, dass eine Diagnose irrtümlich und daher falsch ist. Dies ist jedoch nur dann ein Behandlungsfehler, wenn ein klares Krankheitsbild vom Arzt nicht erkannt wird oder Befunde nicht erhoben wurden, die nach den Regeln der ärztlichen Kunst hätten erhoben werden müssen. Ein Therapiefehler ist regelmäßig dann ein Behandlungsfehler, wenn der Patient nicht über eine risikoarme Standardmethode der ärztlichen Therapie informiert worden ist und diese deshalb nicht gewählt wurde. Die Haftung erstreckt sich auch auf Fehler, die durch Mitarbeiter und Krankenhauspersonal verursacht werden.

Ein Schaden ist nicht nur die Gesundheitsbeeinträchtigung selbst (Schaden im engeren Sinne), sondern alles, was sich als Schadensfolge zu einem späteren Zeitpunkt an die fehlerhafte Behandlung anschließt (z. B. Verdienstaussfall). Eine Haftung für den eingetretenen Schaden kommt nur dann in Betracht, wenn der Behandlungsfehler selbst ursächlich für den eingetretenen Schaden ist. Da diese Beweisführung für den Patienten besonders schwierig ist, gilt eine Umkehr der Beweislast zulasten des behandelnden Arztes immer dann, wenn er über die möglichen Risiken eines operativen Eingriffs nicht sorgfältig aufgeklärt hat und diese Aufklärung nicht beweisen kann.

Als Wiedergutmachung hat der Arzt auch Schmerzensgeld zu zahlen. Dieses soll immaterielle Schäden, wie z. B. Kopf- und Zahnschmerzen oder Geburts- und Hirnschäden und die daraus resultierende entgangene Lebensfreude, ausgleichen. Schadenersatz wird hingegen für materielle Einbußen geleistet. Dies allerdings nur, soweit die Kosten nicht schon von Krankenkassen, dem Arbeitgeber oder der Rentenversicherung getragen werden.

Geltend machen können Sie zudem zusätzliche Ausgaben für spezielle Ernährung und Kleidung bis hin zum behindertengerechten Umbau der Wohnung. Abhängige Hinterbliebene, wie Kinder, können Ersatz für den entgangenen Unterhalt und Betreuungsleistungen beanspruchen.



INFO KOMPAKT

Eine kostenlose Erstberatung rund um das Thema »medizinische Behandlungsfehler« erhalten Sie hier:
Deutscher Patienten Schutzbund Landesverband NRW e. V.
Tel.: 02133 46753, Fax: 02133 244955

www.dpsb.de

Wege zum Recht

Wenn Sie im Anschluss an eine Behandlung oder Operation der Auffassung sind, dass ein Behandlungsfehler vorliegen könnte, sollten Sie möglichst frühzeitig Hilfe suchen. Kostenlose Beratung erhalten Sie beispielsweise bei einer Patientenberatungsstelle oder bei Ihrer Krankenkasse. Es besteht zudem die Möglichkeit, bei den Ärztekammern eine Gutachterkommission um ein kostenloses Gutachten zu bitten.



INFO KOMPAKT

Die Anschriften der Ärztekammern in Nordrhein-Westfalen lauten:

Ärztekammer Nordrhein

Tersteegenstr. 9, 40474 Düsseldorf
Tel.: 0211 4302-0, Fax: 0211 4302-1200
www.aekno.de

Ärztekammer Westfalen-Lippe

Gartenstr. 210–214, 48147 Münster
Tel.: 0251 929-0, Fax: 0251 929-2999
www.aekwl.de

Zahnärztekammer Nordrhein

Emanuel-Leutze-Str. 8, 40547 Düsseldorf
Tel.: 0211 5260-50, Fax: 0211 5260-521
www.zahnaerztekammernordrhein.de

Zahnärztekammer Westfalen-Lippe

Auf der Horst 29, 48147 Münster
Tel.: 0251 507-0, Fax: 0251 507-570
www.zahnaerzte-wl.de

Spätestens, wenn es um die Regelung von Schadenersatz geht, sollten Sie anwaltliche Hilfe hinzuziehen und einen spezialisierten Rechtsanwalt aufsuchen. Arzthaftungsansprüche verjähren recht schnell. Schon drei Jahre nach dem Behandlungsfehler können die Ansprüche verjährt sein.

Zur Durchsetzung Ihrer Rechte ist nicht unbedingt der Gang zum Gericht erforderlich. Tatsächlich wird der überwiegende Teil der Streitfälle außergerichtlich geregelt, vor allem in Einigungsverfahren mit den Versicherungen oder bei den Gutachter und Schlichtungskommissionen der Ärzte und Zahnärztekammern.

Manchmal kann es auch sinnvoll sein, Strafanzeige gegen den Arzt zu erstatten. Die Strafbehörden haben bessere Möglichkeiten, einen Sachverhalt zu ermitteln, als der Patient.

Patientenverfügung

Mit einer Patientenverfügung können Sie im Vorhinein festlegen, ob und wie Sie in einer bestimmten Situation, in der Sie nicht mehr selbst entscheiden können, ärztlich behandelt werden wollen. In Deutschland ist die Patientenverfügung seit September 2009 gesetzlich verankert. Allerdings misst der Bundesgerichtshof auch bereits vorher verwendeten Patientenverfügungen Rechtsverbindlichkeit zu. Nach der neuen gesetzlichen Regelung sind Festlegungen für bestimmte ärztliche Maßnahmen verbindlich, wenn durch diese Festlegungen Ihr Wille für eine konkrete Lebens- oder Behandlungssituation eindeutig und sicher festgestellt werden kann. Bei Missachtung des Patientenwillens kommt eine Strafbarkeit wegen Körperverletzung in Betracht.

Sie müssen die Verfügung schriftlich verfassen und durch Namensunterschrift eigenhändig oder durch ein von einem Notar beglaubigtes Handzeichen unterzeichnen. Sie kann

anschließend jederzeit formlos widerrufen werden. Es muss klar werden, wann der Patient was wünscht. Darüber hinaus sollten Sie Ihre persönlichen Wertvorstellungen, Lebenshaltungen, religiösen Anschauungen, Hoffnungen oder Ängste darstellen. Dies dient im Zweifel als Ergänzung oder Auslegung Ihres mutmaßlichen Willens. Es ist zwar nicht zwingend, aber dennoch empfehlenswert, die Patientenverfügung regelmäßig (z. B. jährlich) zu erneuern oder zu bestätigen. So wird dokumentiert, dass sich Ihr Wille nicht geändert hat.



Sie sollten Ihre Patientenverfügung so verwahren, dass ein schneller Zugriff für die Verantwortlichen gewährleistet ist.

Sie sollten Ihre Patientenverfügung so verwahren, dass Ärzte, Bevollmächtigte, Betreuer und gegebenenfalls auch das Betreuungsgericht möglichst schnell und unkompliziert die Existenz und den Hinterlegungsort der Verfügung in Erfahrung bringen können. Tragen Sie am besten einen Hinweis auf die Existenz und den Ort einer Patientenverfügung immer bei sich. Nähere Informationen über die Patientenverfügung mit Formulierungshilfen in Form von Textbausteinen sowie Beispielverfügungen liefert die Broschüre »Patientenverfügung« des Bundesjustizministeriums, die Sie unter www.bmj.de herunterladen können. Sollte diese Ihren Willen nicht konkret abdecken, sollten Sie einen Notar aufsuchen und sich beraten lassen.

Krankenversicherung

Grundsätzlich gibt es zwei unterschiedliche Formen der Krankenversicherung in Deutschland, die gesetzliche und die private Krankenversicherung. 2012 waren rund 85 Prozent der Bevölkerung gesetzlich und 15 Prozent privat krankenversichert.

Die gesetzliche Krankenversicherung ist für den normalen Arbeitnehmer (bis zur jeweiligen Beitragsbemessungsgrenze) eine Pflichtversicherung. Die aktuelle Höhe der Bemessungsgrenze ist auf den Seiten des Bundesfinanzministeriums (www.bundesfinanzministerium.de) abrufbar. Pflichtversichert werden auch Studenten, Jugendliche, die in Einrichtungen der Jugendhilfe leben, Behinderte, die in geschützten Einrichtungen leben, selbstständige Künstler und Publizisten (über die Künstlersozialkasse) und Rentner.

Beitragshöhe

Die Beitragshöhe der gesetzlichen Krankenkasse bestimmt sich nach der Höhe des Einkommens. Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand oder bestimmte Risikofaktoren wirken sich nicht auf die Höhe der Beiträge aus. Grundsätzlich zahlen die Beiträge je zur Hälfte der Arbeitnehmer und der Arbeitgeber. Nach der Einführung des »Gesundheitsfonds« im Januar 2009 beträgt der allgemeine Beitragssatz 15,5 Prozent des Bruttoeinkommens, den sich Arbeitnehmer und Arbeitgeber teilen. Der im Juli 2005 eingeführte Zusatzbeitrag, welcher vom Arbeitnehmer alleine gezahlt wird, ist seit dem 01.01.2011 in der Höhe nicht mehr begrenzt. Selbstständige, die in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert sind, müssen die Beiträge in voller Höhe selbst zahlen. Der besondere Vorteil der gesetzlichen Krankenversicherung ist die sogenannte Familienversicherung. Ehepartner und Kinder sind, wenn sie kein eigenes Einkommen haben, mitversichert, ohne dass deswegen ein weiterer Beitrag zu zahlen wäre.

Leistungen und Zuzahlungen

Was die Krankenkasse für den Patienten leisten muss, steht im Sozialgesetzbuch. Ärzte und Krankenhäuser rechnen ihre Leistungen direkt mit der Krankenkasse ab. Lediglich der Eigenanteil der Patienten, z. B. die Praxisgebühr oder bei Zahnersatzbehandlungen, wird mit dem Patienten abgerechnet. Beachten Sie, dass Sie bei Überweisungen keine Praxisgebühr mehr entrichten müssen, wenn Sie diese bereits für das Quartal geleistet haben.



Information hilft, Geld zu sparen: Nicht bei allen Untersuchungen ist die Praxisgebühr zu entrichten.

Berücksichtigen Sie auch, dass Sie Zuzahlungen, die für die Inanspruchnahme von ärztlichen Leistungen oder für den Kauf von Medikamenten entstanden sind, ggf. zurückfordern können. Hierzu muss die persönliche Belastungsgrenze überschritten sein. Grundsätzlich dürfen die Zuzahlungen zwei Prozent (bei chronisch Kranken ein Prozent) des Bruttoeinkommens nicht überschreiten. Jedoch wird auch bei sehr geringem Verdienst ein fiktives Jahresbruttoeinkommen von derzeit 4.488,00 Euro als Mindestbetrag für die Bemessungsgrenze angenommen. Somit müssen auch Geringverdiener mindestens 89,76 Euro (chronisch Kranke 44,88 Euro) selbst bezahlen (Stand: Januar 2012).

Wahltarife

Die gesetzlichen Krankenkassen können seit 2007 den Versicherten Wahltarife anbieten. Darunter fallen z. B. Hausarztmodelle. Wer grundsätzlich zuerst zum Hausarzt statt zum Spezialisten geht, wird finanziell entlastet. Oder Tarife, die eine Beitragsrückerstattung vorsehen, wenn – abgesehen von Vorsorgeuntersuchungen – ein Jahr lang kein Arzt aufgesucht wird. Auch Tarife mit Selbstbehalt haben einige Kassen im Angebot. Wer sich für einen Wahltarif entscheidet, kann im Jahr – je nach Kasse und Verdienst – mehrere Hundert Euro sparen. Beachten Sie: Bei Abschluss eines Wahltarifs binden Sie sich automatisch drei Jahre lang an Ihre Kasse – und an den speziellen Tarif.

Ferner müssen die Krankenkassen seit Anfang 2009 Wahltarife mit Anspruch auf Krankengeld für bestimmte Personengruppen anbieten, die in der Regelversorgung keinen oder einen eingeschränkten Anspruch auf Krankengeld haben.

Wechsel der Krankenkasse

Sie können Ihre Krankenkasse wechseln. Die gesetzliche Kündigungsfrist beträgt zwei volle Kalendermonate. Allerdings müssen Sie in der Regel 18 Monate lang bei Ihrer Kasse versichert gewesen sein, wenn Sie kündigen wollen. Unter bestimmten Umständen haben Sie ein Sonderkündigungsrecht. So z. B., wenn Ihre Kasse erstmals einen Zusatzbeitrag erhebt, der Zusatzbeitrag erhöht wird oder die Prämie, die die Kasse auszahlt, gesenkt wird. Über Erhöhungen des Zusatzbeitrages muss Ihre Kasse Sie so rechtzeitig informieren, dass Sie die Kasse wechseln können, ohne dass der neue Beitrag fällig wird.

Gesundheitsfonds

Zum Januar 2009 wurde das Gesundheitssystem entscheidend verändert, denn zu diesem Zeitpunkt hat der Gesundheitsfonds seine Arbeit aufgenommen. Der Fonds bündelt zunächst alle Beitragszahlungen der gesetzlich Versicherten und verteilt dann die Einnahmen an die einzelnen Krankenkassen solidarisch zurück. Maßstab hierfür bildet die jeweilige Risikostruktur der Versicherten einer Krankenkasse.

Kommt Ihre Krankenkasse mit dem vom Gesundheitsfonds überwiesenen Geld nicht aus, darf sie den Beitragssatz maximal um 1 Prozent Ihres Bruttoeinkommens erhöhen. In diesem Fall haben Sie ein außerordentliches Kündigungsrecht. Am Beitragseinzug ändert sich für Sie nichts. Auch in Zukunft sind Ehepartner und Kinder beitragsfrei mitversichert. Beachten Sie auf jeden Fall eventuelle Wahltarife und Zusatzleistungen Ihrer Krankenkasse, so beispielsweise spezielle Hausarzttarife. Teilweise werden auch Prämienzahlungen oder Zuzahlungstarife angeboten. Hier gibt es viele Einsparmöglichkeiten.



Ist eine Ehegatte gesetzlich krankenversichert, so sind Ehepartner und Kinder auch weiterhin beitragsfrei mitversichert.

Zusatzversicherung

Im Gesundheitsmarkt werden Zusatzversicherungen immer bedeutender. Neben privaten Krankenversicherungen bieten auch gesetzliche Krankenkassen (in Kooperation mit privaten Krankenversicherungen) Zusatzleistungen an, die Ihnen aus dem Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen ansonsten nicht zustehen würden.



Wer besondere Leistungen, wie z. B. im Krankenhaus, ein Einbettzimmer in Anspruch nehmen will, kann hierfür eine Zusatzversicherung abschließen.

Wer z. B. im Falle eines Krankenhausaufenthaltes ein Einbettzimmer in Anspruch nehmen will oder eine Krankentagegeld- oder Krankenhaustagegeldversicherung abschließen will, der sollte hier die Preise und Leistungen der verschiedenen Versicherungen vergleichen und auf Sondertarife achten. Weitere Zusatzpolicen werden auch für Brillen, Naturheilverfahren oder Zahnersatz angeboten.

Wechsel in die private Krankenversicherung

Die Möglichkeit, als Angestellter oder Arbeiter in die private Krankenkasse zu wechseln, hat der Gesetzgeber von der sogenannten Jahresarbeitsentgeltgrenze abhängig gemacht. Die Jahresarbeitsentgeltgrenze beträgt 2012 insgesamt 50.850 Euro. Der Betrag wird jährlich angepasst.

Danach ist jeder Arbeiter und Angestellte, dessen regelmäßiges Jahresarbeitsentgelt den Betrag in Höhe von 50.850 Euro übersteigt, versicherungsfrei und kann zwischen der freiwilligen gesetzlichen Versicherung und einer privaten Krankenversicherung wählen. Beachten Sie, dass zwar eine Wahlmöglichkeit besteht, Sie aber nicht auf jegliche Versicherung verzichten dürfen!

Prüfen Sie bei einem Wechsel in die private Krankenversicherung sorgfältig die Versicherungsangebote, denn eine Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung ist oft sehr schwierig. Fallen Sie nicht auf sogenannte Lockvogel-tarife herein, die sich meist an junge Versicherungsnehmer richten. Diese sogenannten Billigtarife können in späteren Jahren zu erheblichen Beitragssteigerungen führen.

Ein Wechsel zurück in die gesetzliche Krankenversicherung ist in der Regel nur bei Arbeitslosigkeit oder bei Angestellten und Arbeitern bei Unterschreitung der Jahresarbeitsentgelte möglich. Ein Wechsel ab dem 55. Lebensjahr bzw. bei Rentenbezug ist meist ganz ausgeschlossen.

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

Neben der üblichen medizinischen Versorgung bieten Ärzte oftmals individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) an. Die Spannweite reicht von speziellen Methoden zur Früherkennung von z. B. Krebserkrankungen über Entfernung von Tätowierungen bis zur Zahnreinigung. Die Kosten für IGeL werden nicht von den Krankenkassen übernommen, sondern müssen vom Patienten selbst bezahlt werden. Die Vergütung der IGeL ist angelehnt an die Amtliche Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ).

Das Leistungsspektrum der gesetzlichen Krankenversicherung deckt alle medizinisch notwendigen Untersuchungen und Behandlungen ab. Hierzu gehören auch alle erforderlichen Vorsorgeuntersuchungen. Wer sich darüber hinaus auf eigenen Wunsch weitergehenden Gesundheitsmaßnahmen unterziehen will, sollte sorgfältig das Kostenrisiko mit dem konkreten Nutzen abwägen.

Bevor Sie eine individuelle Gesundheitsleistung nutzen, sollten Sie sich unbedingt vom Arzt beraten lassen. Treffen



Nur wenn Sie vorab schriftlich der Leistung zugestimmt haben, kann der Arzt eine Vergütung fordern.

Sie keine voreiligen Entscheidungen, sondern prüfen Sie genau – und auch bei anderen Stellen wie Ihrer Krankenkasse – ob Sie die Therapie wirklich benötigen. Lassen Sie sich vom Arzt einen Kostenvoranschlag erstellen. Ärzte dürfen von gesetzlich Krankenversicherten eine Vergütung nur dann fordern, wenn diese vorab der Leistung schriftlich zugestimmt haben und auf die Pflicht zur Kostenübernahme hingewiesen worden sind. Fordern Sie nach der Behandlung eine detaillierte Rechnung des Arztes. Bedenken Sie, dass bei einer individuellen Gesundheitsleistung keine Praxisgebühr anfällt.



INFO KOMPAKT

Nähere Informationen liefert die Broschüre »Individuelle Gesundheitsleistungen – was Sie über IGeL wissen sollten«, welche Sie unter www.bundesaerztekammer.de herunterladen können.

Im Umkehrschluss werden Sie einen seriösen Arzt bereits daran erkennen, dass er Ihnen die soeben genannten Hinweise aus eigenem Antrieb anbietet und seine Behandlung nicht von der Inanspruchnahme einer IGeL abhängig macht.

Nicht verschreibungspflichtige Medikamente

Nicht verschreibungspflichtige Medikamente sind Arzneimittel, die jeder ohne ärztliche Anordnung selbst kaufen kann. Sie werden auch OTC-Medikamente genannt (Over The Counter = über den Ladentisch). Die Preise legt jede Apotheke selbst fest, weshalb ein Preisvergleich unbedingt geboten ist, denn grundsätzlich werden die Kosten für



Es lohnt sich auf jeden Fall, einen Preisvergleich bei frei verkäuflichen Medikamenten anzustellen.

diese Arzneimittel nicht von den Krankenkassen übernommen. Es gelten jedoch Ausnahmen bei Kindern unter zwölf Jahren und Jugendlichen mit Entwicklungsstörungen nach ärztlicher Verordnung. Auch schwer Erkrankte bekommen unter Umständen die Kosten für nicht verschreibungspflichtige Medikamente ersetzt.

Welche Medikamente erstattungsfähig sind, legt der Gemeinsame Bundesausschuss in seiner OTC-Ausnahmeliste fest (abrufbar unter www.g-ba.de). Werden diese Medikamente durch Rezept verordnet, gelten die gleichen Zuzahlungsregeln wie bei verschreibungspflichtigen Arzneimitteln.

Medikamente im Internet

Der Vertrieb von Medikamenten hat sich in den letzten Jahren rasant verändert. Neben der klassischen Apotheke vor Ort ist der Online-Handel mit Medikamenten heute nicht mehr vom Medikamenten-Markt wegzudenken. Dies gilt sowohl für freiverkäufliche als auch für rezeptpflichtige Präparate. Gerade rezeptfreie Medikamente werden oft im Internet billiger angeboten. Dabei ist aber zu bedenken,

dass für den Versand weitere Kosten anfallen können. Nachteil der Versandapotheke ist, dass eine professionelle Beratung häufig nicht gewährleistet ist. Diese ist deshalb nur für gut informierte Patienten oder Chroniker, die größere Mengen abnehmen, eine gute Alternative.

Bei der Online-Bestellung sollten Sie darauf achten, dass der Anbieter aus Deutschland, anderen EU-Ländern oder der Schweiz kommt und als echte Versandapotheke ausgewiesen ist. Bei ausländischen Versandapotheken sollten Sie vorher abklären, ob Sie diese Rezepte mit Ihrer Krankenkasse abrechnen dürfen. Von sonstigen ausländischen Anbietern oder bloßen Arzneimittelläden ist dringend abzuraten. Hier laufen Sie Gefahr, Medikamentenfälschungen zu erhalten.

Für den Kauf bei einer Versandapotheke gelten die Grundsätze für den Versandhandel, wonach Sie grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht von zwei Wochen haben. Das Widerrufsrecht darf nur dann ausgeschlossen werden, wenn die bestellten Medikamente schnell verderblich sind, das Verfallsdatum kurz bevorsteht oder diese speziell für Sie hergestellt wurden.

Bei akuten Erkrankungen leistet die Apotheke vor Ort den besseren Dienst. Hier werden Sie individuell beraten und erhalten das Medikament sofort und rund um die Uhr. Fragen Sie nach Generika oder aus dem Ausland importierten Arzneien, die oftmals billiger sind und genauso wirken.

Scheuen Sie auch nicht, die Preise zwischen den benachbarten Apotheken in Ihrer Nähe zu vergleichen. Ein frei verkäufliches Medikament unterliegt keiner Preisbindung mehr, sodass der Preis durchaus variieren kann.

Kostenerstattung von Leistungen im Ausland



Urlaubssonne und dann das Bein in Gips. Das kann jedem passieren, deshalb lohnt sich eine Auslandsreisekrankenversicherung.

Bei Reisen ins Ausland empfiehlt sich eine Auslandsreisekrankenversicherung, da die gesetzlichen Krankenkassen bei Behandlungen im Ausland selbst in EU-Ländern nicht alle Kosten übernehmen. Für Reisen in EU-Länder gilt, dass die Kosten für Behandlungen bei einer akuten Erkrankung oder einem Unfall grundsätzlich übernommen werden. Patienten müssen hierzu einen Auslandskrankenschein oder die europäische Krankenversicherungskarte vorlegen. Die Kosten werden jedoch nur in der Höhe übernommen, wie sie bei einer inländischen Behandlung entstanden wären. Hinzu kommt: Einen Krankenrücktransport zahlen die Kassen generell nicht. Für Reisen in Länder außerhalb der Europäischen Union ist entscheidend, ob Deutschland mit diesen ein Sozialversicherungsabkommen getroffen hat. Fehlt ein solches (z. B. bei Ländern wie Ägypten, Thailand, aber auch den USA), übernehmen die gesetzlichen Krankenkassen nicht die Kosten für eine ärztliche Behandlung.

Nutzung von medizinischen Angeboten im Ausland

Aber auch außerhalb von Erkrankungen auf Reisen nutzen immer mehr Patienten medizinische Angebote im Ausland. Vielfach werden dort Leistungen wie z. B. Kuren, Zahnbehandlungen oder Augenlasern billiger angeboten als in Deutschland. Es existieren bereits Kombinationsangebote, die Behandlung inklusive Übernachtungen und Stadtrundfahrten anpreisen.



Viele Urlauber nutzen medizinische Angebote im Ausland, weil diese oftmals günstiger sind. Sprechen Sie vorher mit Ihrer Krankenkasse!

Doch der Medizintourismus birgt auch Risiken. In jedem Fall sollten Sie Ihren individuellen Fall mit Ihrer Krankenkasse besprechen und sich über die Kostenerstattung informieren. Denken Sie daran: Stationäre Leistungen (ausgenommen in Notfällen) und insbesondere auch Zahnersatz sind genehmigungspflichtig. So muss vor der Behandlung bei der Krankenkasse ein Heil- und Kostenplan

eingereicht und von dieser genehmigt werden. Behandlungskosten müssen vor Ort zunächst meist selbst bezahlt werden. Teilweise haben Krankenkassen aber auch Verträge mit Kliniken im EU-Ausland geschlossen und rechnen mit diesen direkt ab. Bei der Kalkulation sollten Sie zudem bedenken, dass bei der anstehenden Behandlung möglicherweise mehrere Termine vor Ort notwendig sind. Reisekosten werden von den Krankenkassen häufig nicht ersetzt.

Versuchen Sie im Vorhinein, möglichst viele, unabhängige Informationen über die behandelnden Kliniken und Ärzte einzuholen, und vergleichen Sie diese mit deutschen Standards. Wichtig sind Angaben zur Sicherheit und Qualität der Dienstleistungen, zur Erfahrung der Ärzte und Mitarbeiter, zur technischen Ausstattung sowie zu den Behandlungsergebnissen und zur Patientenzufriedenheit. Des Weiteren sollten Sie sich einen persönlichen Eindruck vor Ort verschaffen. Finden Sie schlechtere Bedingungen vor als erwartet, sollten Sie sich nicht scheuen, unverrichteter Dinge zurückzureisen.

Beachten Sie, dass auch der behandelnde Arzt im Ausland wie in Deutschland nur eine sorgsame Behandlung und nicht den Heilungserfolg schuldet. Denken Sie daran: Es gilt nicht automatisch deutsches Recht. Insbesondere bei Komplikationen und Behandlungsfehlern kann es für den Patienten schwierig werden. Vor der Behandlung sollten Gewährleistungsrechte daher möglichst nach deutschem Recht vertraglich vereinbart werden. Erkundigen Sie sich, ob Nachbehandlungen in Deutschland durchgeführt werden können. So ist z. B. ein deutscher Zahnarzt zwar zu Notfallbehandlungen verpflichtet. Soweit keine Kooperation mit dem ausländischen Zahnarzt besteht, muss er aber nicht die Nachbesserung der Arbeit des anderen übernehmen.

Laufzeit von Verträgen mit Sport- und Fitnesscentern

Sport ist für Gesundheit und Wohlbefinden wichtig. Immer mehr Menschen entscheiden sich deshalb für die Mitgliedschaft in einem Fitnesscenter. Neben der Qualität des Angebotes sollten Sie vor einem Vertragsabschluss zusätzlich folgende Punkte beachten:

- Vereinbaren Sie ein unverbindliches und kostenloses Probetraining.
- Lassen Sie sich nicht unter Zeitdruck setzen und prüfen Sie einen angebotenen Vertrag gründlich.
- Achten Sie neben den Monatsbeiträgen auf einmalige Anmeldegebühren oder jährliche Verwaltungsgebühren.
- Schließen Sie möglichst Verträge mit kurzer Laufzeit ab und achten Sie auf die Kündigungsmodalitäten.
- Eine Kündigung sollte möglichst schriftlich erfolgen, lassen Sie sich diese bestätigen.
- Beachten Sie eventuelle automatische Vertragsverlängerungen.
- Informieren Sie sich über Öffnungszeiten, besonders während der Ferienzeiten.
- Treffen Sie Vereinbarungen für Umzug, Erkrankung und andere Situationen, bei denen Sie den Vertrag nicht erfüllen können.
- Klären Sie die Fragen einer möglichen Verletzung beim Training sowie im Falle von Diebstahl, z. B. von Kleidung.
- Fragt Sie Ihr Ansprechpartner vor Beginn des ersten Trainings nach Erkrankungen oder körperlichen Besonderheiten? Unterlässt er solche Fragen, sollten Sie sich ein anderes Studio suchen.
- Achten Sie darauf, ob eine fachliche Einweisung in die Gerätenutzung erfolgt und ob auf die gesundheitlichen Risiken einer Fehlanwendung hingewiesen wird. Die fehlerhafte Bedienung einiger Geräte kann zu schweren gesundheitlichen Schäden führen.

Ein Erstvertrag mit einem Sport- oder Fitnesscenter kann eine Laufzeit von 24 Monaten haben – das hat der Bundesgerichtshof im Jahr 2012 bestätigt. Das bedeutet für Sie: Innerhalb dieser Laufzeit sind Sie gebunden, eine sogenannte »ordentliche« Kündigung ist nicht möglich. Eine außerordentliche Kündigung aus einem wichtigen Grund aber schon. Eine Einschränkung des Rechts der außerordentlichen Kündigung durch das Fitnesscenter ist in der Regel nicht zulässig. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt dann vor, wenn unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung nicht zugemutet werden kann.

Dies kann z. B. bei einer Schwangerschaft gegeben sein. Auch eine Erkrankung, die Sie an der Nutzung des Fitnessstudios hindert, kann eine außerordentliche Kündigung begründen. Umzüge an einen anderen Wohnort oder in einen anderen Stadtteil können ebenso wichtige Gründe sein – insbesondere dann, wenn das Fitnessstudio nach dem Umzug nur mit einem erheblichen zeitlichen Aufwand zu erreichen ist. Sollte das Fitnessstudio in den Verträgen die außerordentlichen Kündigungsrechte an bestimmte Bedingungen knüpfen, prüfen Sie diese kritisch. In der Regel halten solche Zusatzvereinbarungen der herrschenden Rechtsprechung nicht stand. Sie müssen beispielsweise kein Attest vorlegen, aus dem Art und Umfang Ihrer Erkrankung ersichtlich werden; ein allgemeines ärztliches Attest, das bestätigt, dass ein Besuch des Fitnessstudios nicht möglich ist, genügt.

In den Sport- und Fitnesscenter-Verträgen finden sich auch oftmals sogenannte Laufzeitverlängerungsklauseln. Verträge verlängern sich automatisch, sollten sie nicht innerhalb von drei Monaten vor Ablauf des Erstlaufzeitvertrages gekündigt werden. Achten Sie auf Kündigungsfristen und kündigen Sie immer per Einschreiben.

Reisen und Mobilität

Wir werden immer mobiler: Schnelle und preiswerte Verbindungen zu Land, zu Wasser und in der Luft schaffen Möglichkeiten, an die noch vor wenigen Jahrzehnten nicht zu denken war. Doch wo es viele Möglichkeiten gibt, können auch viele Probleme auftauchen – verbraucherrechtliche Fragen rund um Reisen und Verkehr werden zunehmend wichtiger.



Erkundigen Sie sich bei ausländischen Fluggesellschaften vorab nach Ihren Rechten.

Ideal ist, wenn beim Reisen das Vergnügen nicht auf der Strecke bleibt und Sie sicher und pünktlich am Zielort ankommen. Falls es aber einmal nicht so ideal läuft, informieren Sie die folgenden Kapitel über Ihre Rechte als Reisender per Bahn, Flugzeug oder Schiff und auch darüber, was vor der Reise oder am Urlaubsort zu beachten ist.

Beeinträchtigungen bei Flugreisen

Ein erhöhtes Flugaufkommen bringt es mit sich: Flugreisende sind oft von Verspätungen, Ausfällen und Nichtbeförderung betroffen. Allerdings sind Sie als Passagier nicht rechtlos. Die Europäische Union hat seit dem Jahr 2005 Ihre Rechte als Fluggast gestärkt. Dies gilt für Abflüge aus einem EG-Mitgliedstaat und für Fluggesellschaften, die ihren Hauptsitz innerhalb der Europäischen Gemeinschaft und somit eine gemeinschaftliche Betriebslaubnis haben. Achtung: Bei ausländischen Fluggesellschaften sollten Sie sich vorab erkundigen, ob diese Ihnen die

folgenden Rechte garantieren. Andernfalls könnten Sie bei Problemen auf dem Rückflug leer ausgehen.

Verspätungen

Verspätung ist nicht gleich Verspätung. Vielmehr kommt es auf die geplante Reisedistanz an. Eine Verspätung tritt ein, wenn sich der Abflug

- bei Flügen bis 1.500 Kilometer um zwei Stunden oder mehr verschiebt,
- bei innergemeinschaftlichen Flügen von mehr als 1.500 km und bei sonstigen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km um drei Stunden oder mehr verspätet,
- bei Flügen, die nicht unter die ersten beiden Kategorien fallen, um vier Stunden oder mehr verspätet.

In diesen Fällen haben Sie Anspruch auf sogenannte Betreuungsleistungen, wie Mahlzeiten, Erfrischungen, zwei kostenlose Telefongespräche, Faxe oder E-Mails. Falls eine Übernachtung erforderlich wird, muss die Fluggesellschaft die Hotelkosten (inklusive Transportkosten) bezahlen.

Zudem hat der Europäische Gerichtshof bereits im Jahre 2009 entschieden, dass bei Verspätungen ab drei Stunden nach geplanter Ankunftszeit ebenfalls pauschale Ausgleichsforderungen entstehen – wie bei einer Annullierung. Ausgenommen sind Verspätungen, die auf außergewöhnlichen Umständen beruhen. Dies sind Umstände, die von der Fluggesellschaft tatsächlich nicht zu beherrschen sind und sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Bei Verspätungen von mehr als fünf Stunden können Sie Unterstützungsleistungen einfordern. Sie können vom Flug zurücktreten und vollständige Rückerstattung verlangen. Haben Sie bereits eine Teilstrecke zurückgelegt, können Sie kostenfrei zum Ausgangsort zurückfliegen. Sollten Sie sich für eine Umbuchung entscheiden, ist es



Bei Flugreisen sind Verspätungen an der Tagesordnung: Auch Fluggäste haben jetzt mehr Rechte, allerdings gibt es auch hier Unterschiede.

wichtig, dass Sie sich direkt an das Flugunternehmen wenden, damit es keine Schwierigkeiten mit der Rückerstattung gibt.

Annullierungen

Wird Ihr Flug gestrichen, haben Sie zunächst Anspruch auf die oben genannten Betreuungs- und Unterstützungsleistungen. Ferner muss das Flugunternehmen Ihnen eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt anbieten. Darüber hinaus haben Sie nun mehr feste Ausgleichsansprüche, deren Höhe sich ebenfalls pauschaliert nach der geplanten Reisedistanz bemessen:

Sie bekommen

- 250 Euro bei einer Strecke bis 1.500 Kilometer,
- 400 Euro bei einer Strecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern,
- 600 Euro bei allen Flügen, die nicht unter die ersten beiden Kategorien fallen.

Bietet Ihnen die Fluggesellschaft einen Alternativflug an, mit dem Sie Ihr Reiseziel je nach Reisedistanz ohne wesentliche Verspätung erreichen, ist sie zur Kürzung der eben genannten Zahlungsverpflichtung um 50 % berechtigt.

Nichtbeförderung

Bei der Nichtbeförderung, z. B. wenn der Flug überbucht ist, muss die Fluggesellschaft Freiwillige suchen, die auf den Flug verzichten. Diese erhalten die gleichen Rechte wie ein Fluggast, dessen Flug annulliert wurde. Finden sich keine Freiwilligen, darf die Fluggesellschaft einzelnen Gästen den Transport verweigern. In diesem Fall müssen die Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen unverzüglich angeboten werden. Die EG-Verordnung sieht ausdrücklich vor, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität vorrangig behandelt werden sollen. Übrigens: Ihre möglicherweise weitergehenden Schadenersatzansprüche werden durch die pauschalierten Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen nicht berührt und bleiben bestehen.



Wer verzichtet freiwillig auf seinen Flug? Diese Frage stellen Fluggesellschaften bei Überbuchung.

Beachten Sie, dass unabwendbare Umstände, etwa plötzlich auftretende technische Defekte oder unerwartete Änderungen der Wetterbedingungen, die Fluggesellschaften von der Haftung befreien. Dennoch: Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat jüngst entschieden, dass die Ausgleichszahlung nicht bei technischen Problemen verweigert werden darf, die sich bei der Wartung von Flugzeugen zeigen oder infolge einer unterbliebenen Wartung auftreten.

Online buchen

Die Buchung einer Flugreise im Internet hat viele Vorteile. Sie können bequem und zeitsparend ein Ticket erwerben, ohne an die Ladenöffnungszeiten Ihres Reisebüros gebunden zu sein. Zudem sind viele Angebote hier billiger. Doch Vorsicht: Die »Billigflieger« haben in der Vergangenheit immer wieder mit vermeintlich unschlagbaren Angeboten geworben, die sich durch Zusatzkosten letztlich als erheblich teurer entpuppten.

Ende 2008 hat die Europäische Union auf diese intransparenten Lockangebote reagiert. Passagiere müssen nun von vornherein den tatsächlichen Endpreis des Flugangebots inklusive aller zwingenden Kosten, wie Steuern und Gebühren, genannt bekommen. Jedoch halten sich noch nicht alle Anbieter an die neue EU-Verordnung. Einige von ihnen sind deswegen bereits von den Verbraucherzentralen abgemahnt worden. Erst 2010 hat der Bundesgerichtshof entschieden, dass die Bezahlung von Flugtickets und anderer Serviceleistungen mit Kredit- oder Zahlungskarten gebührenfrei möglich sein müsse.

Achten Sie bei der Online-Buchung deshalb in jedem Fall auf das Kleingedruckte, damit Sie nicht in Preisfallen geraten. Lesen Sie unbedingt die »Allgemeinen Beförderungsbedingungen« des Fluganbieters und kontrollieren



Buchen im Internet ist bequem, doch auch hier kann es »schwarze Schafek« geben. Achten Sie auf zertifizierte Anbieter und Preistransparenz.

Sie diese auf versteckte Kosten. Am Ende der Buchungsmaske sollten Sie aufmerksam den Preis überprüfen, bevor Sie die Buchung endgültig bestätigen. Bei einigen Anbietern werden Zusatzleistungen, etwa Reiseversicherungen, automatisch ausgewählt. Teilweise gelten Extrapreise für die Beförderung von Gepäck. Bedenken Sie, dass Sie – anders als bei Online-Geschäften sonst üblich – bei Beförderungsdienstleistungen kein gesetzliches Widerrufsrecht haben!



INFO KOMPAKT

Die im Verband Internet Reisevertrieb e. V. (VIR) vertretenen sieben größten deutschen Online-Reiseportale geben eine 12-Punkte-Garantie für mehr Sicherheit im Netz.

Mehr Informationen finden Sie unter www.v-i-r.de.

Pauschalreisen

Bei Pauschalreisen setzt sich der Gesamtpreis aus vielen Einzelleistungen des Reiseanbieters zusammen. Die Abtrennung des Fluges aus der Gesamtheit der Leistungen wäre daher unbillig. Treten bei Pauschalreisen Reisemängel auf, kann der Reisende unter gewissen Voraussetzungen den Reisevertrag kündigen, den Reisepreis mindern und weitergehende Schadenersatzansprüche geltend machen. Nach deutschem Reiserecht muss eine Verspätung, Nichtbeförderung oder Annullierung des Fluges den gesamten Urlaub erheblich beeinträchtigen. Ferner müssen die Ansprüche beim Reiseveranstalter und nicht bei der Fluggesellschaft geltend gemacht werden.

Reisevertrag

Das Reisevertragsrecht ist ein wichtiger Bestandteil des Verbraucherschutzrechts. Beim Reisevertrag stehen sich grundsätzlich zwei Vertragspartner gegenüber: auf der einen Seite der Reiseveranstalter, der ein Paket von verschiedenen Reiseleistungen zu erbringen hat, und auf der anderen Seite der Reisende, der für diese Leistungen den Reisepreis zahlen muss. Zu dem Paket von Reiseleistungen gehören nicht nur die Reise selbst und die Unterkunft, sondern auch Ausflüge, Kurse, Besichtigungstouren, Transfer zwischen Flughafen und Hotel und vieles mehr.

Wird nur eine einzelne Leistung vereinbart, beispielsweise nur der Flug oder nur die Hotelunterkunft, dann liegt kein Reisevertrag im oben dargestellten Sinne vor. Die Bestimmungen des Reisevertragsrechts werden jedoch teilweise auch auf solche Verträge entsprechend angewendet, wenn davon auszugehen ist, dass der Reiseveranstalter auch für einzelne Reiseleistungen verantwortlich ist. Allerdings ist der gebuchte Flug ohne sonstige Zusatzvereinbarungen keine Reise im Sinne des Reiserechts. Abzugrenzen sind Pauschalreisen von den sogenannten

Individualreisen. Bei einer Individualreise bucht der Reisende sowohl die Transportmittel als auch die Unterkunft jeweils selbst. Er hat in diesem Fall also viele Vertragspartner. Bei der Pauschalreise kann er sich dagegen in allen Fragen an

seinen Reiseveranstalter wenden. Auch Last-Minute-Reisen sind Pauschalreisen im Sinne des Reisevertragsrechts, wenn eine Gesamtheit von Reiseleistungen und nicht etwa nur der einfache Flug gebucht wird.



PROSPEKTBEZEICHNUNG

»Aufstrebender Ort«

Mit dieser Bezeichnung wird darauf hingewiesen, dass die touristische Infrastruktur noch nicht entwickelt ist und dadurch eine schlechte Versorgungslage bestehen kann. Möglicherweise sind noch nicht genügend Einkaufsmöglichkeiten vorhanden, die Straßen und Wege noch nicht fertiggestellt. Außerdem kann es sein, dass Baustellen und der damit verbundene Lärm und Dreck die Urlaubsfreuden beeinträchtigen.

»Meerblick«

Diese Bezeichnung bedeutet allenfalls, dass es möglich ist, aus dem Fenster heraus das Meer zu sehen. Es kann sich hier jedoch um einen äußerst ungünstigen Winkel handeln, der es erforderlich macht, sich weit aus dem Fenster zu lehnen, um das Meer sehen zu können. Es kann auch sein, dass z. B. der Abstand zwischen zwei Hochhäusern sehr schmal ist, sodass man nur einen eingeschränkten Blick auf das Meer hat.

»Ruhige Lage«

Dies kann ein Hinweis auf eine sehr romantische Idylle sein, bezeichnet jedoch auch die völlige Abgeschiedenheit von den nächsten Einrichtungen der Zivilisation.

„Zentrale Lage«

In zentraler Lage eines Ortes gibt es gute fußläufige Erreichbarkeit und Verkehrsverbindungen, aber auch den damit verbundenen Lärm. Häufig geht dieser Lärm auch von Gaststätten, Diskotheken, Geschäften, Parkplätzen, Bahnhöfen und Busbahnhöfen aus.



Damit Sie bei der Ankunft in Ihrem Urlaubsziel alles so vorfinden, wie es der Katalog versprochen hat, ist eine sorgfältige Reisevorbereitung notwendig.

Katalog und Prospektangaben

Reiseveranstalter werben meist mit ihren Katalogen, auf die im Reisevertrag üblicherweise Bezug genommen wird. Wenn der Veranstalter einen Katalog herausgibt, muss dieser klare und genaue Angaben über die jeweiligen Reiseleistungen enthalten. Insbesondere muss der Katalog folgende Angaben enthalten:

- Bestimmungsort,
- Transportmittel (Merkmale und Klasse),
- Unterbringung (Art, Lage, Kategorie oder Komfort),
- Mahlzeiten,
- Reiseroute,
- Pass- und Visumserfordernisse sowie reisemedizinische Hinweise,
- ggf. eine für die Durchführung der Reise erforderliche Mindestteilnehmerzahl sowie die Angabe, bis zu welchem Zeitpunkt vor dem vertraglichen Reisebeginn dem Reisenden gegenüber erklärt werden muss, dass die Reise nicht durchgeführt wird.

Bei der Vorbereitung einer Reise sollten Sie die Angaben im Prospekt sorgfältig prüfen und mit anderen Angeboten vergleichen. In diesem Zusammenhang ist mit spitzfindigen und teilweise irreführenden Begriffen zu rechnen.

Die Reiseveranstalter wissen, dass sie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Prospektangaben verantwortlich sind. Bei Unstimmigkeiten werden die Kunden auf diese Angaben verwiesen. Die Veranstalter haben daher teilweise eine Sprache entwickelt, die über die wirklichen Zustände hinwegtäuscht. Andererseits gibt diese Sprache dem Reiseveranstalter die Möglichkeit, bei einem Streit über die Einhaltung seiner Verpflichtung darauf hinzuweisen, er habe warnende Angaben in den Prospekt aufgenommen. In der Rechtsprechung und der Literatur zum Reiserecht werden problematische Formulierungen erwähnt, die häufig verwendet werden (siehe Übersicht Seite 172–173).

Vertragsschluss

Beim Abschluss eines Reisevertrages erfolgen die Vertragsklärungen des Reiseveranstalters und des Reisenden oft nicht zeitgleich. Mit der »Buchung« geben Sie nur ein Angebot für eine bestimmte Reise ab. Der Vertrag kommt erst mit der Annahme Ihres Angebots durch den Reiseveranstalter zustande. Der Veranstalter ist verpflichtet, Ihnen beim Vertragsschluss bzw. unverzüglich danach eine schriftliche Reisebestätigung auszuhändigen, die den wesentlichen Vertragsinhalt enthält. Sonderwünsche sollten Sie sich von Ihrem Reiseveranstalter schriftlich bestätigen lassen.

Der Reisevertrag kommt nicht zustande, wenn mit der Reisebestätigung etwas anderes bestätigt wird, als Sie gebucht haben. Haben Sie z. B. ein Appartement mit Küche und Balkon gebucht und wird Ihnen in der Reisebestätigung ein sehr viel größeres Zimmer ohne Balkon und ohne Küche bestätigt, dann liegt darin ein neues Angebot des Veranstalters. Sie haben die Wahl, ob Sie das Angebot akzeptieren wollen oder nicht. Die vereinbarte Vorauszahlung sollten Sie aber nur dann leisten, wenn Sie das neue Angebot annehmen wollen. Gleiches gilt für den Antritt der Reise, da Ihnen andernfalls Ihr Verhalten so ausgelegt werden kann, dass Sie die geänderten Bedingungen angenommen haben.

Informieren Sie sich genau, an wen die Vorauszahlungen und der Reisepreis zu zahlen sind. Angaben hierzu finden Sie auf der Reisebestätigung. Oft ist das Reisebüro befugt, Zahlungen für den Reiseveranstalter entgegenzunehmen. Dies ist aber nicht immer so. Sollte das Reisebüro keine Inkassovollmacht haben, tragen Sie das Risiko, den Reisepreis ein zweites Mal zahlen zu müssen, wenn das Reisebüro insolvent wird.



Wird Ihnen in der Reisebestätigung etwas anderes bestätigt, als Sie gebucht haben, so haben Sie die Wahl, ob Sie das Angebot akzeptieren wollen oder nicht.

Zahlen Sie erst, wenn Sie den »Sicherungsschein« von Ihrem Reiseveranstalter erhalten haben. Der Sicherungsschein wird von einer Versicherung oder einer Bank ausgegeben und deckt das Risiko ab, dass der Reiseveranstalter zahlungsunfähig werden kann. Reiseveranstalter sind – bis auf wenige Ausnahmen – gesetzlich verpflichtet, eine solche Sicherung abzuschließen. Durch den Sicherungsschein erhalten Sie im Fall der Zahlungsunfähigkeit Ihres Reiseveranstalters einen unmittelbaren Anspruch gegen den Versicherer.

Änderungen des Vertrages

Der geschlossene Reisevertrag ist für beide Seiten verbindlich. Der Reiseveranstalter darf nur unter bestimmten Voraussetzungen von den Vereinbarungen abweichen.

So darf der Veranstalter die Reise nur dann stornieren oder seine vereinbarten Leistungen wesentlich verändern, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen wurde. Er darf z. B. eine Reise absagen, wenn eine bestimmte, im Katalog angegebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Ausnahmsweise darf der Reiseveranstalter den Reisevertrag auch dann kündigen, wenn die Reise durch höhere Gewalt (wie z. B. Naturkatastrophen, unvorhergesehene kriegerische Ereignisse) erheblich beeinträchtigt ist. Zum Teil behalten sich die Reiseveranstalter in ihren Reisebedingungen Veränderungen ihrer Leistungen vor. Leistungsänderungen sind aber auch dann nur unter sehr engen Voraussetzungen gestattet; insbesondere müssen diese für den Verbraucher zumutbar sein.

Ähnliches gilt auch für Preiserhöhungen. Die Voraussetzungen dafür, dass der Reiseveranstalter eine Preiserhöhung verlangen kann, sind folgende: Der Veranstalter muss sich die Preiserhöhung im Vertrag vorbehalten und dabei genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises gemacht haben. Weitere Voraussetzung ist, dass der Reiseveranstalter hinsichtlich bestimmter Kostenelemente – insbesondere Treibstoffkosten – von Preiserhöhungen selbst betroffen wurde und die Reise dadurch teurer wird.

Auf eine Preiserhöhung muss der Veranstalter Sie unverzüglich hinweisen. Er darf sie zudem nur bis zum 21. Tag vor dem vereinbarten Reisetag verlangen. Wer kurzfristig bucht, braucht daher trotz anderslautender Reisebedingungen keine Preiserhöhung zu befürchten.

Wenn sich der Reisepreis um mehr als fünf Prozent erhöht, haben Sie das Recht, vom Vertrag zurückzutreten. Sollte der Veranstalter eine mindestens gleichwertige andere Reise ohne Mehrpreis anbieten, können Sie verlangen, an dieser Reise teilzunehmen. Diese Rechte haben Sie auch dann, wenn der Reiseveranstalter eine erhebliche Leistungsänderung einer wesentlichen Reiseleistung vornimmt (z. B. erhebliche Änderung der Flugzeit oder der Flugroute) oder die Reise storniert. Zu beachten ist, dass Sie in diesen Fällen Ihre Entscheidung über den Rücktritt oder die Teilnahme an einer anderen Reise dem Veranstalter unverzüglich mitzuteilen haben.

Auch für Sie als Reisenden kann es viele Gründe geben, warum Sie eine Reise nicht antreten können. Häufig führen gesundheitliche Gründe dazu, dass eine Reise abgesagt werden muss. Auch berufliche und familiäre Probleme können die beabsichtigte Reise unmöglich machen. Wenn Sie an der gebuchten Reise nicht teilnehmen wollen, haben Sie verschiedene Möglichkeiten: Rücktritt, Übertragung des Vertrages, Kündigung und Minderung.

Reiserücktritt

Vor Reisebeginn haben Sie jederzeit das Recht, ohne Begründung vom Vertrag zurückzutreten. Allerdings müssen Sie dann üblicherweise Stornogebühren bezahlen. Für den Rücktritt reicht ein Brief an den Reiseveranstalter mit der Erklärung, dass Sie vom Vertrag zurücktreten. Denken Sie daran, dass das Reisebüro häufig nicht bevollmächtigt ist, Rücktrittserklärungen entgegenzunehmen.

Mit dem Rücktritt verliert der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Allerdings kann er eine Entschädigung dafür verlangen, dass die Reise nicht stattfindet. Die Entschädigung bemisst sich grund-

sätzlich nach dem Reisepreis. Dabei muss der Reiseveranstalter Aufwendungen, die er durch die Absage der Reise gespart hat, abziehen. Ebenso muss er sich anrechnen lassen, wenn er die frei gewordenen Plätze anderweitig vergeben konnte. Das Gesetz ermöglicht dem Reiseveranstalter jedoch auch, bereits im Vertrag die Entschädigung in Prozentsätzen festzulegen. Eine Möglichkeit, die die meisten Reiseveranstalter nutzen.

! ÜBLICH SIND HEUTE FOLGENDE SÄTZE:	
Rücktrittserklärung vor Reiseantritt	Entschädigung für den Reiseveranstalter
bis zum 30. Tag	20 % vom Reisepreis
29. Tag bis 22. Tag	30 % vom Reisepreis
21. Tag bis 15. Tag	40 % vom Reisepreis
14. Tag bis 7. Tag	50 % vom Reisepreis
6. Tag bis 1. Tag	55 % vom Reisepreis
Bei Nichtantritt	75 % vom Reisepreis

Wesentlich höhere Prozentzahlen sind u. U. unwirksam, da sie den Reisenden unangemessen benachteiligen. Achtung: Selbst bei Rücktritt am Tag des Reisebeginns ist eine Entschädigung in Höhe von 100 % des Reisepreises nicht zulässig!

Reiserücktrittsversicherung

Regelmäßig weisen die Reiseveranstalter auf die Möglichkeit hin, eine Reiserücktrittsversicherung abzuschließen. Diese ist grundsätzlich geeignet, Ihr Kostenrisiko durch die Stornierung zu verringern. Die Versicherung tritt aber nur dann ein, wenn der Rücktritt aus einem der im Versicherungsvertrag genannten Gründe erfolgt. Klassische Fälle dafür sind Tod oder schwere Unfälle sowie unerwartete

schwere Erkrankungen. Sie sollten sich daher vor Abschluss einer solchen Versicherung genau über die von ihr gedeckten Rücktrittsgründe und Einschränkungen informieren.

Als Faustregel gilt: Je teurer die Reise und je länger die Zeit zwischen Abschluss des Reisevertrages und Beginn der Reise, desto mehr lohnt sich der Abschluss einer solchen Versicherung. Es ist letztlich eine Frage des persönlichen Sicherheitsbedürfnisses, ob ein solcher Versicherungsschutz gewünscht wird oder nicht.

Übertragung des Reisevertrages

Anstelle des Rücktritts können Sie dem Veranstalter auch eine Ersatzperson benennen, die bereit ist, in den Vertrag mit allen Rechten und Pflichten einzusteigen. Sie können vom Reiseveranstalter verlangen, dass dieser die an Ihrer Stelle reisende Person als Vertragspartner akzeptiert. Der Reiseveranstalter darf den Eintritt des Ersatzreisenden nur zurückweisen, wenn hierfür besondere Gründe vorliegen. Bei einer Übertragung des Reisevertrages können geringfügige Mehrkosten entstehen, weil Umbuchungen nötig werden.

Wichtig außerdem: Neben dem Ersatzreisenden, haften auch Sie für die Zahlung des Reisepreises! Gegen solche Risiken kann man sich jedoch durch klare Regelungen mit der Person absichern, die an Ihrer Stelle reist.

Kündigung

Unter bestimmten Voraussetzungen können Sie den Reisevertrag kündigen, auch nach begonnener Reise. Eine Kündigung ist möglich, wenn aufgrund höherer Gewalt die Reise erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt wird. Wann ein solcher Fall höherer Gewalt vorliegt, ist nicht immer ganz einfach zu beurteilen. Beruht die höhere Gewalt auf kriegerischen oder terroristischen Aktivitäten

im Urlaubsgebiet, dann ist die Einschätzung zur Gefährdungslage des Auswärtigen Amtes in Berlin besonders wichtig. Ein Kündigungsgrund ist z. B. gegeben, wenn das Auswärtige Amt wegen des erhöhten Sicherheitsrisikos von Reisen dringend abrät.

Während Beeinträchtigungen, wie z. B. Dauerregen, grundsätzlich nicht zur Kündigung berechtigen, können Naturkatastrophen als höhere Gewalt einen Kündigungsgrund darstellen. Das kann bei Wirbelstürmen, großflächigen Überschwemmungen oder Reaktorkatastrophen der Fall sein. Die Kündigung muss gegenüber dem Reiseveranstalter erklärt werden. Geben Sie den Grund an, auf den Sie Ihre Kündigung stützen.



Wird die Reise aufgrund höherer Gewalt erheblich erschwert, so können Sie den Reisevertrag auch noch nach Antritt kündigen.

Wird die Reise zu Recht gekündigt, steht dem Veranstalter nur ein Entschädigungsanspruch für bereits erbrachte Leistungen zu. Diese müssen Sie auch dann bezahlen, wenn Sie davon keinen Nutzen mehr haben. Der Reiseveranstalter bleibt zur Rückbeförderung des Reisenden verpflichtet. Mehrkosten der Rückbeförderung sind vom Veranstalter und dem Reisenden je zur Hälfte zu zahlen. Sonstige Mehrkosten hat der Reisende zu tragen.

Schlichtungsstellen

Ihr Recht wird zum Streitfall? Folgende Organisationen helfen Ihnen weiter:

- **Die Reiseschiedsstelle (www.reiseschiedsstelle.de) ist eine strikt neutrale Schlichtungsstelle für Online-Reisen.**

Sie ist Ihre zentrale und kostenlose Anlaufstelle für Beschwerden und bearbeitet alle Reiseleistungen (Transporteinzelleistungen, Pauschalreisen, Last-Minute-Reisen etc.). Alle Reisenden, die bei einem Unternehmen gebucht haben, das die Reiseschiedsstelle akzeptiert, können diese anrufen. Die Reiseschiedsstelle erhielt 2006 die Anerkennung durch die Europäische Union und kann auch grenzüberschreitend schlichten.

- **Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp, www.soep-online.de) bietet ihre Dienstleistung allen Kunden der Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsunternehmen an, die sich am Schlichtungsverfahren beteiligen.**

Die söp arbeitet sachlich unabhängig und neutral. Kernaufgabe der söp ist, Streitfälle außergerichtlich und einvernehmlich beizulegen. Das Schlichtungsverfahren ist für Sie kostenlos (ausgenommen Ihre eigenen Kosten, wie z. B. Telefon und Porto).

- **Für Fahrgäste des Nahverkehrs in NRW gibt es zusätzlich kompetente Hilfe in Streitfragen: Die Schlichtungsstelle Nahverkehr e. V. (www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)**

Dem Verein gehören die Verbraucherzentrale NRW, der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen sowie Verkehrsunternehmen aus Nordrhein Westfalen an.



Endlich Urlaub! Und dann stoßen Sie auf eine Baustelle direkt vor Ihrem Hotel. Eine Mängelanzeige kann hier helfen.

Reisemängel

Wenn die schönste Zeit des Jahres zum Albtraum wird, sind die »Übeltäter« oft schnell ausgemacht: Reisemängel. Das können ungenießbares Essen, ein Swimmingpool ohne Wasser, Kakerlaken im Hotelbett oder Bauarbeiten in unmittelbarer Nachbarschaft des Hotels sein. Eine Erholung ist unmöglich, und der Reisende fragt sich zu Recht: Warum habe ich Geld und Urlaubszeit für diese Reise geopfert? Stellen Sie Mängel fest, müssen Sie Folgendes beachten:

- **Waren Ihnen die Mängel bereits vor Reisebeginn bekannt und Sie haben die Reise trotzdem angetreten?** Dann behalten Sie Ihre Ansprüche nur, wenn Sie dies dem Reiseveranstalter umgehend schriftlich mitgeteilt haben und sich weitere Ansprüche ausdrücklich vorbehalten haben.

- **Haben Sie Beweise für die Mängel, die Sie beanstanden wollen?**

Fotografieren Sie sichtbare Mängel! Zudem sollten Sie sich Zeugen suchen, die die Mängel in Augenschein nehmen und bestätigen – am besten Zeugen, mit denen Sie nicht verwandt sind, die volljährig sind und die nicht allzu weit entfernt von Ihrem Wohnort leben. Notieren Sie sich die vollständigen Namen und Anschriften der Zeugen und halten Sie in einer Notiz fest, welche Mängel diese Zeugen wann gesehen haben.

- **Haben Sie Ihre Reiseleitung vor Ort informiert?**

Zeigen Sie die Mängel unverzüglich an und fordern Sie die Reiseleitung auf, diese abzustellen. Ändert sich innerhalb einer zumutbaren Frist nichts, sollten Sie die Mängelrüge wiederholen und den Mangel möglichst schriftlich erneut anzeigen. Sowohl die mündliche als auch die schriftliche Mängelanzeige sollte im Beisein eines Zeugen erfolgen.

- **Sie haben Mängel dem Hotel gemeldet?**

Das ist zwar sinnvoll, reicht aber gegenüber Ihrem Reiseveranstalter nur dann aus, wenn die Hotelleitung zugleich auch die Funktion der Reiseleitung übernommen hat und berechtigt ist, für den Reiseveranstalter zu sprechen. Das ist aber oft nicht der Fall. Gibt es keine Reiseleitung vor Ort, schicken Sie eine Mängelanzeige per Telefax an den deutschen Reiseveranstalter oder kontaktieren Sie diesen über dessen Notrufnummer – die ist vom Gesetzgeber vorgeschrieben.

- **Die Mängel werden nicht beseitigt, die Reiseleitung ist nicht erreichbar?**

In diesem Fall haben Sie das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen. Beispielsweise können Sie ein mit Schimmelpilz befallenes Hotelzimmer verlassen und sich in ein anderes Hotelzimmer einquartieren. Dabei müssen

sie aber ein vergleichbares und kein höherwertiges Hotelzimmer anmieten. So ärgerlich es ist: Manchmal kann es empfehlenswert sein, kleinere Mängel hinzunehmen und im Nachhinein den Reisepreis zu mindern. Dokumentieren nicht vergessen!

Wenn es ganz schlimm kommt und Ihnen die Fortsetzung des Urlaubs nicht zugemutet werden kann, haben Sie unter Umständen ein Kündigungsrecht. Dazu müssen Sie den Mangel dem Reiseveranstalter aber konkret benannt und um sofortige Abhilfe unter Fristsetzung gebeten haben. Nur wenn der Reiseveranstalter den Mangel kannte und ihn nicht beseitigt hat, kann Ihnen ein Kündigungsrecht zustehen.

Aus Reisemängeln ergeben sich oft nachträgliche Schadenersatz- oder Minderungsansprüche. Allerdings sind Schadenersatzansprüche, die z. B. auch nutzlos aufgewendete Urlaubszeit umfassen können, nicht einfach geltend zu machen. Damit sich der Urlaubssäger nicht unnötig verlängert, sollten Sie in jedem Fall zu einer Verbraucherberatungsstelle oder zu einem Rechtsanwalt gehen.

Wenn konkrete Reisemängel vorhanden waren, haben Sie in der Regel Anspruch auf prozentuale Minderung des Reisepreises. Um diese Prozentsätze festzulegen, wird meist die »Frankfurter Tabelle« zugrunde gelegt. Die »Frankfurter Tabelle« ist eine Übersicht über typische Reisemängel und prozentuale Minderungsvorschläge, die vom Landgericht Frankfurt aufgestellt und regelmäßig überarbeitet wird. Sie dient allerdings nur zur Orientierung für die Höhe der Minderungsbeträge und ist weder für Gerichte noch für Reiseveranstalter verbindlich.

Besonders wichtig ist, dass Sie die im Reisevertrag üblichen sehr kurzen Fristen beachten:

- Innerhalb eines Monats nach der Beendigung der Reise müssen die Ansprüche auf Abhilfe, Minderung oder Kündigung wegen eines Mangels und Schadenersatz gegenüber dem Reiseveranstalter geltend gemacht werden. Verpassen Sie dies, können Sie sich auf diese Ansprüche nur noch berufen, wenn Sie ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist gehindert waren.
- Die Ansprüche auf Abhilfe, Minderung oder Kündigung wegen Mangels und Schadenersatz verjähren innerhalb von zwei Jahren nach dem Ende der Reise. Bis zu diesem Zeitpunkt müssen die Ansprüche gerichtlich geltend gemacht werden.

Beide Fristen müssen Sie unbedingt ernst nehmen! Denn die Fristen sind ungewöhnlich kurz und wenn Sie sie nicht einhalten, haben Sie zum Ärger auch noch den Schaden.

Fahrgastrechte für Bahn- und Schiffsreisende

Bahnreisende

Zu spät? Zu voll? Anschluss verpasst? Reisen mit der Bahn kann nervenaufreibend sein. Aber Sie müssen nicht alles hinnehmen: Seit 2009 sind Bahnkunden dank einer einheitlichen EU-Verordnung durch neue Rechte geschützt. Hier geht es vor allem um Entschädigungszahlungen wegen Ausfall oder Verspätung. Die Deutsche Bahn hat zudem eine Kundencharta herausgegeben, in der sie sich zu bestimmten Entschädigungszahlungen verpflichtet hat.

Sollten Ihre Rechte als Fahrgast trotzdem nicht beachtet werden, können Sie sich an entsprechende Beschwerde- und Schlichtungsstellen wenden. Wichtig für Sie: Durch die neuen Fahrgastrechte werden dem Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen eingeräumt.



Das neue Fahrgastrecht gilt, unabhängig vom Eisenbahnunternehmen, von der S-Bahn bis zum ICE.

Sie gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden.

Konkret sind im Eisenbahnverkehr folgende Änderungen eingetreten:

- Bahnreisende bekommen bei verspäteter Ankunft von mehr als einer Stunde 25 % des Fahrpreises erstattet.
- Liegt die Verspätung bei mehr als zwei Stunden, werden 50 % des Fahrpreises zurückgezahlt.
- Zeitkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt.
- Zeichnet sich ab, dass Sie im Nahverkehr wegen Verspätung oder Ausfall eines Zuges wenigstens 20 Minuten später am Zielort eintreffen werden, dürfen Sie einen anderen Zug, insbesondere auch einen Zug des Fernverkehrs, benutzen.
- In der Zeit zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr dürfen Sie bei einer Verspätung von mindestens einer Stunde auf

ein Taxi umsteigen, wenn keine preisgünstigeren öffentlichen Verkehrsmittel mehr fahren. Bei Ausfall des letzten fahrplanmäßigen Zuges des Tages gilt dasselbe, wenn der Zielort nicht mehr bis 24 Uhr zu erreichen ist. Sie können im Entschädigungsfall zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrages wählen. Achtung: Der Erstattungsanspruch ist auf 80 Euro begrenzt!

Grundsätzlich gilt: Es werden nur Beträge von mehr als vier Euro erstattet. Wenn Sie wegen Verspätung von mehr als 60 Minuten oder bei Zugausfall unterwegs übernachten müssen, ist das Eisenbahnunternehmen verpflichtet, Ihnen eine kostenlose Hotelunterkunft anzubieten.

Sie möchten Ihre Ansprüche geltend machen? Nutzen Sie dazu das »Fahrgastrechte-Formular« der Deutschen Bahn, das Sie unter www.bahn.de herunterladen können.

Schiffsreisende

Ab Herbst 2012 soll eine EU-Verordnung für besseren Verbraucherschutz für Urlauber und Reisende auf Schiffen in nationales Recht umgesetzt werden. Diese Rechte lehnen sich an die Regelungen zur Entschädigung bei Flugverspätung an.

Verzögert sich die Abfahrt des Schiffs um mehr als 90 Minuten, haben Sie Anspruch auf eine kleine Mahlzeit oder Erfrischungen. Wollen Sie wegen der Verzögerung die Reise nicht mehr mit dem Schiff antreten, haben Sie Anspruch auf eine anderweitige Beförderung ans Reiseziel oder auf die Erstattung des Fahrpreises. Dies gilt aber nur, wenn die Verspätung nicht durch Wetterbedingungen oder außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.

Darüber hinaus und unabhängig davon, ob Sie sich für oder gegen den Antritt der Reise entscheiden, beträgt die Entschädigung mindestens 25 % des Fahrpreises bei:

- Reisen, die auf bis zu vier Stunden Dauer angesetzt wurden und bei Ankunft mindestens eine Stunde Verspätung haben.
- Reisen, die auf vier bis acht Stunden Dauer angesetzt wurden und bei Ankunft mindestens zwei Stunden Verspätung haben.
- Reisen, die auf acht bis 24 Stunden Dauer angesetzt wurden und bei Ankunft mindestens drei Stunden Verspätung haben.
- Reisen, die auf über 24 Stunden Dauer angesetzt wurden und bei Ankunft mindestens sechs Stunden Verspätung haben.

Dauert die Verspätung doppelt so lang wie hier festgesetzt – also beispielsweise bei einer Reisedauer von vier bis acht Stunden mindestens vier Stunden – erhalten Sie eine Entschädigung von 50 % des Fahrpreises. Sie sind nicht verpflichtet, Gutscheine zu akzeptieren, im Gegenteil: Der Schiffsanbieter muss Ihnen diesen Betrag in bar auszahlen! Müssen Sie übernachten, weil Ihr Schiff verspätet abfährt, muss der Anbieter Ihnen bis zu drei Nächten in einem Hotel erstatten. Eine Übernachtung darf aber nicht mehr als 80 Euro kosten.

Wichtig für Reisende mit eingeschränkter Mobilität: Kein Anbieter darf Ihnen den Transport wegen Ihrer Behinderung verweigern. Zudem haben Sie sowohl im Hafen als auch an Bord Anspruch auf Hilfeleistungen, solange Sie diese spätestens 48 Stunden vorher angemeldet haben. Das gilt auch, wenn Sie eine Kreuzfahrt unternehmen möchten.

Die Neuregelung wird wirksam für Schiffe, die auf der See oder auf Flüssen mehr als zwölf Fahrgäste befördern und mehr als drei Crew-Mitglieder haben. Ausgenommen sind einige Ausflugs- und Besichtigungsfahrten sowie Fähren, die Fahrten unter 500 Metern zurücklegen.

Reisegepäckversicherung

In der Regel wird eine Reisegepäckversicherung gleichzeitig mit dem Reisevertrag durch Vermittlung des Reiseanbieters abgeschlossen – meist ohne darauf hinzuweisen, dass eine solche Versicherung häufig nicht den entstandenen Schaden ersetzen kann. Grund dafür ist, dass es viele Missbrauchsfälle bei der Inanspruchnahme von Reisegepäckversicherungen gegeben hat, sodass diese sehr genau überprüfen, ob tatsächlich ein Schaden eingetreten ist. Viele wichtige Gegenstände sind vom Versicherungsschutz ohnehin nicht umfasst. Außerdem wird fast immer im Schadensfall geprüft, ob den Reisenden eine Mitschuld an dem eingetretenen Schaden trifft. Schließlich überschneiden sich Reisegepäckversicherungen und Diebstahlversicherungen teilweise, sodass für einige Risiken eine doppelte Versicherungsprämie gezahlt wird, ohne dass der Reisende davon etwas hat.



Vorsicht beim Abschluss einer Reisegepäckversicherung. Viele Gegenstände fallen häufig nicht unter den Versicherungsschutz.

Seien Sie deshalb beim Abschluss einer Reisegepäckversicherung vorsichtig und prüfen Sie, ob diese Versicherung auch tatsächlich das Risiko abdeckt, das Sie versichern wollen.

Versicherungsschutz im Ausland

Es ist nicht selbstverständlich, dass Ihr Versicherungsschutz aus verschiedenen Versicherungen auch im Ausland gilt. Je nach Versicherungsvertrag kann der Versicherungsschutz auf das Inland beschränkt sein. Sie sollten bei Ihrer Krankenversicherung, Unfallversicherung und Rechtsschutzversicherung prüfen, ob Versicherungsschutz im Ausland gegeben ist. In vielen Fällen bestehen solche Versicherungen auch über Kreditkarten. Holen Sie genaue Informationen ein, um überflüssige Doppelversicherungen zu vermeiden.

Ohne Fahrschein

Auch wenn sich mancher Reisende immer wieder über sie ärgert, werden sie von den Bahnhöfen nicht mehr verschwinden: Fahrkartenautomaten. Oft ist die Bedienung verwirrend, manchmal funktioniert der Touchscreen nicht oder der Automat akzeptiert weder Scheine noch Münzen. Die Deutsche Bahn ist bemüht, die Bedienung der Fahrkartenautomaten zu verbessern. Sie bietet sogar auf ihrer Homepage an, den Kauf eines Tickets am Automaten zu Hause am Computer zu üben.

Aber was tun, wenn der Automat trotz korrekter Bedienung streikt? Nicht einfach in den Zug steigen! Denn das kann Ihnen als »Schwarzfahren« ausgelegt werden: Fahren Sie ohne gültigen Fahrschein, sind Sie verpflichtet, das sogenannte »erhöhte Beförderungsentgelt« (meist 40 Euro) zu entrichten. Im überregionalen Bahnverkehr können Sie problemlos beim Zugbegleiter eine Fahrkarte nachkaufen. Am besten, Sie melden sich noch auf dem Bahnsteig beim Zugebegleiter und teilen ihm Ihren Wunsch mit. Ansonsten gilt: Ein einzelner defekter Automat ist kein Grund, ohne Fahrschein zu reisen.



Wird ein Kind beim Schwarzfahren erwischt, darf es nicht gezwungen werden, Bus oder Bahn zu verlassen.

Die Deutsche Bahn hält es für zumutbar, dass Reisende zunächst versuchen, an einem anderen Automaten ein Ticket zu kaufen.

Trotz aller Bemühungen ist es Ihnen nicht gelungen, ein gültiges Ticket zu erwerben? Insbesondere im Regionalverkehr – also dort, wo Sie in der Regel keinen Fahrschein bei der Zugbegleitung nachkaufen können – müssen Sie nicht automatisch zum »Schwarzfahrer« werden. Beachten Sie aber Folgendes:

- Notieren Sie die Nummer des Fahrscheinautomaten.
- Tauschen Sie Telefonnummern mit Bahnkunden, die auch kein Ticket kaufen konnten.
- Machen Sie vom fehlerhaften Display oder anderen Beschädigungen ein Foto, z. B. mit Ihrem Handy.
- Wenden Sie sich zudem umgehend an das zugbegleitende Personal.

Mit einem entsprechenden Hinweis auf den defekten Automaten, kann der Kontrolleur Ihnen eine sogenannte »Fahrpreisnacherhebung« ausstellen.

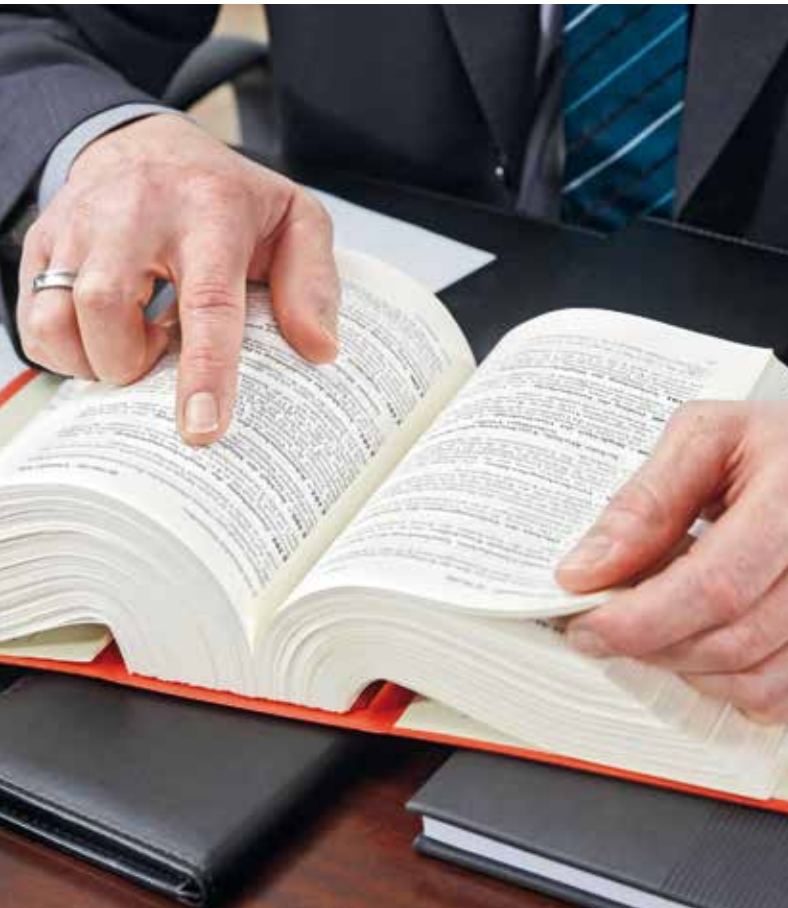
Sie wurden von der Deutsche Bahn aufgefordert, das »erhöhte Beförderungsentgelt« zu zahlen? Dagegen können Sie innerhalb von 14 Tagen Einspruch einlegen. Dies können Sie mündlich bei fünf Einspruchsstellen der Deutschen Bahn sowie online und natürlich per Post tun. Die Beschwerde-stelle überprüft dann, ob tatsächlich der genannte Fahrkartenaufnahmegerät außer Funktion war. Sie können sich auch jederzeit an die »Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)« wenden – mehr Informationen dazu finden Sie im Kapitel »Schlichtungsstellen«.

Es ist Ihnen gelungen, einen Fahrschein zu erwerben? Dann vergessen Sie nicht, das Ticket auch zu entwerfen – sonst ist es kein gültiger Fahrschein! Im überregionalen Bahnverkehr erledigt dies die Zugbegleitung. Im regionalen Schienenverkehr übernimmt dies ein weiterer Automat: der Entwerfer. Sollte dieser wiederum defekt sein, müssen Sie das nachweisen: Notieren Sie sich auch hier die Automatennummer und machen Sie gegebenenfalls ein Handyfoto. So können Sie sich gegen den Vorwurf des Schwarzfahrens wehren.

Wenn Kinder beim Schwarzfahren erwischt werden, gilt Folgendes: Die Verkehrsunternehmen haben gegen Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren keinen Anspruch auf Zahlung des erhöhten Beförderungsentgelts. Selbst wenn die Eltern generell damit einverstanden sind, dass ihr Kind mit öffentlichen Verkehrsmitteln fährt, erstreckt sich dieses Einverständnis im Zweifel nicht aufs Schwarzfahren. Das bedeutet: Sie müssen nicht zahlen. Legen Sie Einspruch ein. Doch Vorsicht: Eltern dürfen ihre Kinder nicht zum Schwarzfahren anstiften, das kann strafrechtliche Konsequenzen haben! Wird ein Kind beim Schwarzfahren erwischt, darf es nicht gezwungen werden, die Bahn oder den Bus zu verlassen.

Beratung und Rechtsschutz

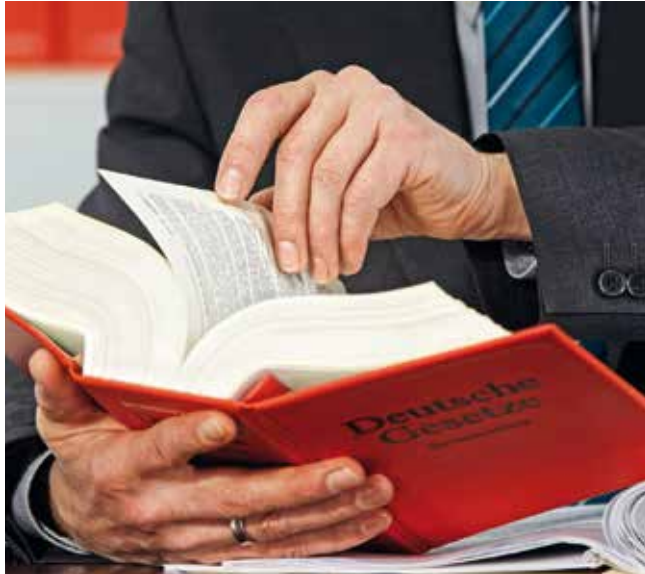
»Schlichten ist besser als Richten« und »Kooperation statt Konfrontation«, das sind die Ausgangspunkte für vielfältige Diskussionen, ob es nicht Alternativen zur Konfrontation vor Gericht gibt, die für alle Beteiligten mehr Vorteile haben als ein Gerichtsverfahren mit anschließendem Urteil.



Handel und Handwerk haben schon seit Langem Schiedsstellen und Schlichtungsstellen eingerichtet, bei denen erfahrene, am Ausgang des Streites nicht interessierte Vermittler eine Einigung herbeizuführen versuchen. Bei den Handwerkskammern können die für einzelne Handwerksbereiche eingerichteten Schlichtungsstellen erfragt werden, die oft schneller, preiswerter und, bezogen auf die fachlichen Fragen, auch kompetenter als die Organe der Rechtspflege eine Streitfrage klären und vielfach auch entscheiden können.

In anderen Bereichen der Wirtschaft und dem Bank- und Versicherungswesen haben die jeweiligen Fachverbände einen »Ombudsmann« ernannt, der im Fall von Beschwerden angerufen werden kann. Die aus der skandinavischen Rechtstradition stammende Einrichtung eines Ombudsmannes soll dazu führen, dass Beschwerden von Verbrauchern gegen große Unternehmen Gehör verschafft wird. Bei den Ombudsleuten handelt es sich in der Regel um erfahrene und kompetente Personen, die unabhängig und unparteiisch den Beschwerden nachgehen und versuchen, im Falle berechtigter Anliegen, auch abzuhelpen. Dies funktioniert allerdings nur, wenn sich beide Seiten und damit auch die Einrichtungen, die Ombudsmänner bestellen, diesem Schiedsspruch unterwerfen.

Die Streitschlichtung lässt sich bei wirtschaftlich kleineren Konflikten, wie es verbraucherrechtliche Streitigkeiten häufig sind, gut anwenden. Aus diesem Grunde sieht das Verfahrensrecht für den Zivilprozess vor, dass in bestimmten Streitigkeiten (zum Beispiel Klagen bis zu 600 Euro) vor Einreichung einer Klage der Versuch unternommen werden muss, in einem Schieds- oder Schlichtungsverfahren eine Einigung zu suchen. Zu diesem Zweck sind in Nordrhein-Westfalen Schiedspersonen ernannt beziehungsweise Schiedsstellen eingerichtet worden, die in solchen Fällen anzurufen sind.



Die deutsche Gesetzgebung ist für den Laien häufig schwer zu durchschauen. Seriöse Rechtsberatung kann qualifiziert helfen.

Auskunft über die zugelassenen Schiedspersonen und Schiedsstellen erteilen die Amtsgerichte, die Städte und Gemeinden oder die Verbraucherberatungsstellen. Auch bei zivilrechtlichen Verfahren ist der erste Verhandlungstermin gleichzeitig immer auch ein Gütetermin, bei dem das Gericht zunächst eine Einigung der Parteien anregt.

Rechtsdienstleistungsgesetz

Im Rechtsdienstleistungsgesetz wird geregelt, wer in Deutschland außergerichtlich Rechtsdienstleistungen erbringen darf. Der Verbraucher soll durch dieses Gesetz vor unqualifiziertem Rechtsrat geschützt werden. Außerdem kann die unentgeltliche Rechtsberatung innerhalb privater oder nachbarschaftlicher Verbundenheit nun nicht mehr verfolgt werden.

Die Rechtsdienstleistung ist die rechtliche Prüfung fremder Angelegenheiten im Einzelfall. Die Tätigkeit von Ombudsmännern und Schlichtungsstellen stellt jedoch keine Rechtsdienstleistung dar; sie wird daher auch von Nichtjuristen geleistet.

Grundsätzlich ist die Rechtsberatung also weiterhin eine Tätigkeit, für die vor allem die Rechtsanwälte ausgebildet sind. Nach diesem Gesetz ist es aber auch Vereinigungen und Interessenverbänden gestattet, konkrete Rechtsberatung durchzuführen. Außerdem ist die Rechtsberatung zulässig, wenn sie als Nebenleistung zu einem anderen Berufsfeld erbracht wird, z. B. bei Wohnungsverwaltern oder Testamentvollstreckern. Die Vereinigungen und Beratungsstellen müssen aber eine qualifizierte Rechtsberatung durch entsprechend ausgebildete Mitarbeiter, in der Regel Volljuristen, sicherstellen. Gerade die Verbraucherverbände waren diesbezüglich schon immer durch den Einsatz von qualifiziertem Personal Vorreiter.

Aus Verbrauchersicht ist die Rechtsberatung durch andere Personen als Anwälte oder öffentlich geförderte Stellen dann kritisch zu beurteilen, wenn deren Unabhängigkeit nicht gewährleistet ist. Wenn Unternehmen wie Banken oder Versicherungen unentgeltlich ihre Kunden rechtlich beraten, ist daher Vorsicht angebracht.

Rechtsanwälte hingegen sind nur ihrem Mandanten gegenüber verpflichtet, unabhängige Verbände dem Interesse der Allgemeinheit. Außerdem müssen alle, die Rechtsrat berufsmäßig erteilen, neben der theoretischen Sachkunde über eine ausreichende Haftpflichtversicherung verfügen. Auch die Verbraucherberatungsstellen, die VERBRAUCHER INITIATIVE und die Mietervereine des Deutschen Mieterbundes (MB) beraten im Interesse der Ratsuchenden und nicht zum eigenen Vorteil. In Zweifelsfällen sollte hier Rechtsrat eingeholt werden.

Beratungsangebot der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat ein umfassendes Beratungssystem aufgebaut, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher telefonisch und schriftlich, persönlich und über das Internet beraten werden können. Spezialisierte und qualifizierte Beraterinnen und Berater sind sowohl am Telefon (0900 1897969; Kosten 1,86 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend) als auch in den landesweit verteilten Beratungsstellen vor Ort bereit, Ihnen in Verbraucherangelegenheiten kostengünstigen Rat zu erteilen.

Das weit gefächerte Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen erstreckt sich von Informationen vor dem Kauf über Rechtsberatung und Vertretung von Verbrauchern bis hin zur fachlichen Beratung in allen wichtigen Fragen des Verbraucheralltags. Abfall- und Umweltberatung, Bauberatung, Energie- und Ernährungsberatung, Schulden- und Insolvenzberatung und vieles andere mehr sind Themen, zu denen immer wieder aktuelle Informationen zur Verfügung gestellt werden.



INFO KOMPAKT

Einen guten Überblick gibt die Internetseite der Verbraucherzentrale NRW unter www.vz-nrw.de.

Mit einem Besuch in einer der örtlichen Beratungsstellen können Sie sich über das umfassende Beratungsangebot informieren.

Die einzelnen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale sind im Anhang verzeichnet.

Rechtsanwälte

In Streitfragen wird häufig die Beauftragung einer Rechtsanwältin oder eines Rechtsanwalts erforderlich sein. Die Auswahl ist dabei nicht einfach. Informationen über die tatsächliche Spezialisierung eines Rechtsanwalts sind für die Verbraucher nicht leicht zu erhalten.



Um den Paragraphen-Dschungel erfolgreich zu durchforsten, kann professionelle Unterstützung Licht ins Dunkel bringen.

Bestimmte Rechtsgebiete, die für Verbraucher von Bedeutung sind, sind von einer Fachanwaltsregelung abgedeckt. Dazu gehören beispielsweise das Versicherungsrecht und das Bank- und Kapitalmarktrecht. Das allgemeine Verbraucherrecht, das Recht der vielen Verträge, die täglich geschlossen werden, gehört jedoch zum Bereich des Zivilrechts, für den es noch keine Spezialisierung gibt. Dieser Bereich wird meistens von sogenannten Allgemeinkanzleien bearbeitet, vergleichbar den praktischen Ärzten.

Wer sich auf einem bestimmten Gebiet »Fachanwalt« nennen darf, muss berufliche Erfahrung auf dem Spezialgebiet nachweisen, zusätzliche spezielle Prüfungen bei den Rechtsanwaltskammern abgelegt haben und regelmäßig seine berufliche Weiterbildung nachweisen.

So soll gewährleistet werden, dass diejenigen Anwälte, die sich »Fachanwalt« nennen, auch über die auf ihrem Gebiet erforderliche berufliche Qualifikation verfügen.

In Verzeichnissen, Branchenbüchern und auf Internetseiten nennen viele Anwälte außerdem einen »Tätigkeitsschwerpunkt« oder »Interessenschwerpunkt«. Ein Tätigkeitsschwerpunkt eines Rechtsanwalts ist ein Fachgebiet, auf dem er mindestens zwei Jahre nachhaltig tätig ist. Interessenschwerpunkte werden nur nach der Interessenlage des Anwalts, nicht nach seiner tatsächlichen Tätigkeit angegeben.



INFO KOMPAKT

Hilfestellung für die Anwaltssuche bieten die verschiedenen Suchdienste. Den Suchdienst des Deutschen Anwaltvereins, in dem die Mehrheit der deutschen Rechtsanwälte Mitglied ist, finden Sie unter Deutsche Anwaltauskunft, **Tel.: 01805 181 805** (0,14 Euro/Minute) oder www.anwaltauskunft.de.

Kosten des Anwalts

Für welche Tätigkeit der Anwalt welche Gebühren erhält, ist im Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) gesetzlich geregelt. In zivilrechtlichen Streitigkeiten – dazu gehören die meisten verbraucherrechtlichen Auseinandersetzungen – ist für die Gebührenhöhe der Gegenstandswert oder Streitwert maßgeblich. In einer vom Gesetzgeber aufgestellten Tabelle kann festgestellt werden, für welche Tätigkeit der Anwalt welche Gebühr bei welchem Streitwert erhält. Einen Anhaltspunkt für die Kosten eines Rechtsstreits und eines Anwalts liefern Prozesskostenrechner im Internet,

die von verschiedenen Rechtsschutzversicherungen angeboten werden. Allerdings ist die Festsetzung des Streitwertes nicht einfach und hängt zum Teil von gesetzlichen Regelungen und Gerichtsentscheidungen ab.

Es ist also nicht so, dass es in Deutschland »teure« und »preiswerte« Rechtsanwälte gibt. Lediglich unter bestimmten Voraussetzungen kann – abweichend von den Gebührenvorschriften – eine Honorarvereinbarung getroffen werden. Solche Honorarvereinbarungen müssen schriftlich abgeschlossen werden. Sie legen entweder ein Honorar der Summe nach fest oder es wird ein Stundenhonorar vereinbart. In Fällen mit verbraucherrechtlichem Hintergrund werden solche Gebührenvereinbarungen jedoch die Ausnahme bleiben.

Wer sich in einer Angelegenheit erstmals von einem Rechtsanwalt beraten lassen will, zahlt dafür eine Erstberatungsgebühr von höchstens 190,00 Euro (zzgl. Mehrwertsteuer). Diese Gebührenregelung ist als Obergrenze geschaffen worden, um den rechtssuchenden Bürgern die Scheu vor dem ersten Kontakt mit dem Rechtsanwalt zu nehmen. Bei geringen Streitwerten wird diese Gebühr allerdings gar nicht erreicht. Außerdem ist es gestattet, mit dem Anwalt für die Erstberatung eine darunter liegende Pauschale zu vereinbaren. Dies sollte zu Beginn der Beratung schriftlich vereinbart werden.



INFO KOMPAKT

Viele Organisationen bieten ihren Mitgliedern auch eine kostenlose Beratung durch einen Rechtsanwalt an. Kostengünstige Beratung durch Anwälte bieten auch die Verbraucherzentralen an.

Kostenerstattung

Im Zivilprozess trägt diejenige Partei die gesamten Kosten des Rechtsstreits, die den Rechtsstreit verloren hat. Das bedeutet, dass im Falle eines gewonnenen Prozesses der Prozessgegner auch die Kosten des eigenen Anwalts erstatten muss. Die Kostenentscheidung trifft das Gericht jeweils mit dem endgültigen Urteil oder Beschluss. Im Falle eines teilweise gewonnenen Prozesses werden die Kosten im Verhältnis zum Prozessausgang auf beide Parteien quotenmäßig verteilt. Im Falle einer Einigung trägt in der Regel jede Partei einen großen Teil ihrer Kosten selbst.

Anwaltsfehler und -haftung

Der Vertrag mit einem Rechtsanwalt über dessen Tätigkeit verlangt von dem Anwalt, dass er seiner vertraglichen Pflicht sorgfältig nachkommt, seinen Mandanten umfassend und richtig berät und alle zu beachtenden Fristen und Termine sorgfältig überwacht und einhält. Wenn ein Rechtsanwalt entweder selbst oder durch seine Mitarbeiter Verpflichtungen aus dem Anwaltsvertrag nicht oder nicht ordentlich erfüllt hat, haftet er für den daraus entstandenen Schaden. Alle Rechtsanwälte sind gegen solche Fehler haftpflichtversichert. Wenn die Vermutung besteht, dass Ihr Rechtsanwalt einen Fehler gemacht hat, sollten Sie ihn auf diese Möglichkeit ansprechen. Führt ein solches Gespräch nicht weiter, sollten Sie sich von einem anderen Rechtsanwalt darüber beraten lassen, ob ein Haftungsfall gegeben ist oder nicht. Nach einem verlorenen Prozess ist ein häufiger Streitpunkt zwischen Anwalt und Mandant die überraschend hohe Kostenbelastung durch die unterlegene Partei. Es empfiehlt sich dringend, den Rechtsanwalt vor Beginn eines Rechtsstreits über die voraussichtliche Kostenbelastung zu befragen. Von sich aus muss der Rechtsanwalt nur in Ausnahmefällen einen Mandanten auf das Kostenrisiko



Verlangen Sie vor einem Rechtsstreit eine konkrete Berechnung Ihres möglichen Kostenrisikos.

hinweisen. Sie sollten sich mit vagen Angaben zum Kostenrisiko nicht begnügen, sondern eine konkrete Berechnung des Kostenrisikos verlangen.

In vielen Fällen ist nämlich die Führung eines Rechtsstreits unwirtschaftlich, wenn nicht mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit ein positiver Prozessausgang erwartet wird. Ein Beispiel mag dies verdeutlichen: Wird über eine Summe von 5.000 Euro in erster Instanz gestritten und wird eine Beweisaufnahme durchgeführt, so entstehen dadurch Kosten für die Rechtsanwälte beider Seiten und das Gericht in Höhe von insgesamt 2.200 Euro. Nicht darin enthalten sind Zeugengebühren und -entschädigungen und

Sachverständigenhonorare, die ohne Weiteres mehrere Hundert oder Tausend Euro betragen können. Wird gegen eine Entscheidung der ersten Instanz Berufung eingelegt, über die ohne Beweisaufnahme entschieden wird, entstehen dadurch weitere Kosten in Höhe von 2.537 Euro für die zweite Instanz. Insgesamt ist ein Kostenrisiko für beide Instanzen in Höhe von 4.737 Euro entstanden. Das ist fast die Summe, um die der Prozess geführt wurde. Dieses Verhältnis zwischen Streitgegenstand und Kostenrisiko, das bei höheren Streitwerten günstiger ist, sollten Sie sich vor Beginn der ersten Instanz ausrechnen lassen. Es ist eine wirtschaftliche und keine juristische Frage, wie viel einem selbst das Kostenrisiko einer gerichtlichen Klärung Wert ist.

Rechtsschutzversicherung

Eine gute Absicherung gegen Risiken, die mit Rechtsstreitigkeiten verbunden sind, ist die Rechtsschutzversicherung. Rechtsschutzversicherungen tragen das gesamte Anwalts- und Gerichtskostenrisiko bis zur vertraglich vereinbarten Höchstgrenze. Allerdings erstreckt sich der Schutz einer Rechtsschutzversicherung nicht auf alle Rechtsgebiete. Insbesondere das Familienrecht ist nach den Bedingungen der Rechtsschutzversicherungen weitgehend vom Versicherungsschutz ausgenommen. Lediglich eine Erstberatung wird von den meisten Rechtsschutzversicherungen übernommen. Die meisten Gebiete, auf denen verbraucherrechtliche Streitigkeiten geführt werden, sind jedoch von den Rechtsschutzversicherungsverträgen umfasst.

Beachten sollten Sie allerdings, dass eine Versicherung nicht rückwirkend abgeschlossen werden kann. Wenn die Voraussetzungen für einen Rechtsstreit bereits entstanden sind, ist es für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung für diesen Fall zu spät. Außerdem besteht in der Regel eine Wartezeit von drei Monaten ab Vertragsschluss.

Erst für Streitigkeiten, die nach Ablauf dieser Zeit beginnen, tritt die Versicherung ein.

Viele Verbände bieten für bestimmte Bereiche einen preiswerten Versicherungsschutz an, der schon im Mitgliedsbeitrag enthalten ist, z. B. die Mietervereine oder der ADFC. Diese Bereiche müssen dann nicht zusätzlich versichert werden.

Beratungshilfe und Prozesskostenhilfe

Für Personen mit niedrigem Einkommen und ohne Vermögen übernimmt der Staat die Gebühren für die Beratungshilfe bzw. für die Vertretung in Rechtsstreitigkeiten, die Prozesskostenhilfe. Bei der Beratungshilfe kann ein Eigenanteil von 10 Euro verlangt werden.



Ohne Anwalt geht es manchmal eben nicht.



Die Bewilligung von Prozesskostenhilfe hängt unter anderem von den Erfolgsaussichten ab.

Voraussetzung für die Bewilligung ist zunächst, dass dem Gericht gegenüber Angaben über die Einkommens- und Vermögensverhältnisse gemacht werden. Dazu sind bei jedem Gericht kostenlose Vordrucke erhältlich. Wer vom Sozialamt Hilfe zur Lebenshilfe erhält, erfüllt die Voraussetzungen. Für die Beratungshilfe stellt das Amtsgericht einen Berechtigungsschein aus, der dem Rechtsanwalt vorgelegt werden muss. Der Rechtsanwalt rechnet dann seine Tätigkeit gegenüber der Staatskasse ab.

Ähnlich ist das Verfahren bei der Prozesskostenhilfe. Der Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe muss bei dem Gericht gestellt werden, das über den Rechtsstreit zu entscheiden hat. Wenn schon ein Anwalt für die Vertretung in diesem Rechtsstreit gefunden ist, wird dieser den Antrag auf Bewilligung für Prozesskostenhilfe stellen. Ist das nicht der Fall, muss der Verbraucher selbst bei Gericht einen Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe und Beordnung eines Rechtsanwalts stellen.

Beachten Sie aber, dass die Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht bedeutet, dass völlig ohne Kostenrisiko prozessiert werden kann.

Voraussetzung für die Bewilligung von Prozesskostenhilfe ist zunächst, dass der Prozess nicht mutwillig geführt wird. Das Gericht verlangt, dass für den Antragsteller Erfolgsaussichten bestehen. Darüber trifft das Gericht eine Entscheidung. Verneint das Gericht die Erfolgsaussicht, so muss man sämtliche Kosten selbst übernehmen, auch wenn das Einkommen nicht hoch ist. Ist das Einkommen desjenigen, dem Prozesskostenhilfe bewilligt wurde, ausreichend, können sofort oder auch später monatliche Raten festgesetzt werden, mit denen er sich an den Prozesskosten beteiligen muss. Diese Raten sind an die jeweilige Gerichtskasse zu zahlen.

Auch die Tätigkeit eines Anwalts im Verfahren über die Bewilligung von Prozesskostenhilfe ist gebührenpflichtig.

Wird Prozesskostenhilfe bewilligt, werden dadurch die Kosten des eigenen Anwalts und die Gerichtskosten gedeckt. Geht der Rechtsstreit verloren, trägt die Prozesskostenhilfe nicht die Kosten des Gegenanwalts. Hier können also erhebliche Forderungen auf denjenigen zukommen, der den Zivilprozess verliert.

Service

Auf den Internetseiten des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz (www.umwelt.nrw.de) und des Landesamtes für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW (www.lanuv.nrw.de) finden Sie weitere Informationen.



Oder Sie nutzen unseren Infoservice. Wir nehmen Ihre Fragen und Anregungen, Wünsche und Hinweise gerne entgegen:

Tel.: 0211 4566-666 (Mo. bis Fr. von 8.00 bis 17.00 Uhr)

Fax: 0211 4566-621

E-Mail: infoservice@mkunlv.nrw.de

Bei konkreten Rechtsproblemen wenden Sie sich bitte an Personen oder Stellen, die zur Rechtsberatung in Einzelfällen befugt sind.

Angebote der Verbraucherzentrale NRW e. V.

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen unterhält mithilfe öffentlicher Zuschüsse ein umfassendes Beratungsnetz auf kommunaler Ebene. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich hier telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet beraten lassen.



INFO KOMPAKT

Unter der Internetadresse www.vz-nrw.de finden Sie zahlreiche Informationen sowie Öffnungszeiten und spezielle Angebote der einzelnen örtlichen Beratungsstellen.

Kompetente und spezialisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen in den insgesamt 57 Beratungsstellen zur Verfügung, um Ihnen in Verbraucherangelegenheiten Rat zu erteilen. Seit 2002 kann die Verbraucherzentrale auch Forderungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern vor Gericht vertreten.

Anschriften der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW e. V.

! ABKÜRZUNGEN DER BERATUNGSANGEBOTE	
AB	Altersvorsorge-Beratung
AS	Altersvorsorge-Seminar
BB	Baufinanzierung-Beratung
BS	Baufinanzierung-Seminar
EB	Energie
ET	Kurs »Gewicht im Griff«
GA	Geldanlageberatung
Ge/Kr I	Geld- u. Kreditprobleme, Ergänzung I
Ge/Kr II	Schulden- u. Insolvenz-Beratung II
GES	Rechtsberatung im Gesundheitswesen
GEZ	Gebührenberatung
GK	Grauer Kapitalmarkt
IN	Insolvenzberatung
LE	Liberalisierter Energiemarkt
Mr	Mietrecht
PB	Pflegeberatung
SF	Schadensfall
TK	Telekommunikation
UB	Umwelt
Ve	Versicherung
WB	Wohnen im Alter

Aachen

AachenMünchener-Platz 6 (Kapuziner Karree)

52064 Aachen

Tel.: 0241 44760

Fax: 0241 403826

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Di: 10.00–16.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 10.00–16.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, Ge/Kr II, GES, TK, Mr, IN, Ve

Ahlen

Westenmauer 10, Rathaus, 1. Etage

59227 Ahlen

Tel.: 02382 84486

Fax: 02382 803003

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 08.30–13.00 Uhr

Di: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–17.00 Uhr

Do: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–17.00 Uhr

Fr: 08.30–13.00 Uhr

EB, GA, Ge/Kr I, GES, TK, Mr, Ve

Alsdorf

Bahnhofstraße 36–38

52477 Alsdorf

Tel.: 02404 93901

Fax: 02404 20233

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr

Mi: 10.00–15.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, GES, IN, GA, Ge/Kr I, Ge/Kr II, PB, TK, Mr, Ve, WB

Arnsberg

Burgstraße 5
59755 Arnsberg
Tel.: 02932 27000
Fax: 02932 82274

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 15.00–17.00 Uhr
Di: 09.00–12.00 Uhr
Mi: 09.00–12.00 Uhr
Do: 09.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–12.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, TK, Mr, Ve

Bergheim

Hauptstraße 108
50126 Bergheim
Tel.: 02271 44642
Fax: 02271 45993

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.30–14.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Fr: 09.30–14.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, Mr, TK, Ve

Bergisch Gladbach

Paffrather Straße 29
51465 Bergisch Gladbach
Tel.: 02202 41415
Fax: 02202 940694

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Mi: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

Mo., Mi. und Do. von 09.00–12.00 Uhr bieten wir Rechtsberatung nach vorheriger Terminabsprache an.

Bielefeld

Herforder Straße 33 (am Willy-Brandt-Platz)
33602 Bielefeld
Tel.: 0521 66936 (nur vormittags)
Fax: 0521 60266

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, GES, TK, Mr, UB, Ve

Bochum

Große Beckstraße 15
44787 Bochum
Tel.: 0234 66044
Fax: 0234 9650291

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.30–17.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Fr: 09.30–14.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, Ge/Kr II, GES, IN, TK, Mr, UB, Ve

Bonn

Thomas-Mann-Str. 2–4 (Stadthauspassage)
53111 Bonn
Tel.: 0228 9766934
Fax: 0228 9766935

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–17.00 Uhr
Mi: 09.00–17.00 Uhr
Do: 10.00–19.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, GES, TK, Mr, Ve

Bottrop

Ernst-Wilczok-Platz 1, Rathaus
46236 Bottrop
Tel.: 02041 29126
Fax: 02041 21542

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, TK, Mr, Ve

Brühl

Carl-Schurz-Str. 1
50321 Brühl
Tel.: 02232 48496
Fax: 02232 943052

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, TK, Mr, Schulverpflegung, UB, Ve

Castrop-Rauxel

Mühlengasse 4
44575 Castrop-Rauxel
Tel.: 02305 1710
Fax: 02305 32261

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 10.00–15.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 10.00–15.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, GES, TK, Mr, Ve

Detmold

Lemgoer Str. 5
32756 Detmold
Tel.: 05231 23515
Fax: 05231 20765

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, GES, TK, Mr, VE

Dinslaken

Duisburger Str. 21
46535 Dinslaken
Tel.: 02064 15379
Fax: 02064 71531

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00
Di: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, TK, Mr, Ve

Dormagen

Unter den Hecken 1
41539 Dormagen
Tel.: 02133 43074
Fax: 02133 210060

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Fr: 09.30–13.30 Uhr

EB, Ge/Kr I, TK, Mr, Ve

Dorsten

Julius-Ambrunn-Str. 10
46282 Dorsten
Tel.: 02362 44038
Fax: 02362 50910

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, Mr, TK, Ve

Dortmund

Gnadenort 3–5
44135 Dortmund
Tel.: 0231 141073
Fax: 0231 7214588

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Fr: 09.30–15.00 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, Ge/Kr II, IN, TK, Mr, UB, Ve

Düren

Markt 2
52349 Düren
Tel.: 02421 56810
Fax: 02421 503561

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 08.00–13.00 Uhr
Di: 08.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 08.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, TK, Mr, Ve

Düsseldorf

Heinz-Schmöle-Str. 17
40227 Düsseldorf
Tel.: 0211 7106490
Fax: 0211 71064911

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr
Di: 09.30–15.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr
Fr: 09.30–15.00 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, GA, Ge/Kr II, SF, GES, TK, Mr, PB, UB, Ve

Duisburg

Friedrich-Wilhelm-Str. 5
47051 Duisburg
Tel.: 0203 362249
Fax: 0203 362205

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr
Di: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Essen

Hollestr. 1
45127 Essen
Tel.: 0201 225320
Fax: 0201 233088

Öffnungszeiten:

Mo.: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Mi.: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do.: 11.00–13.00 Uhr / 14.00–20.00 Uhr
Fr.: 09.00–14.00 Uhr

Telefonzeiten:

Mo.: 11.00–13.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr
Mi.: 11.00–13.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr
Do.: 14.00–18.00 Uhr
Fr.: 09.00–11.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, Ge/Kr II, SF, TK, Mr, UB, VE

Euskirchen

Wilhelmstraße 37
53879 Euskirchen
Tel.: 02251 52395
Fax: 02251 4082

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, SF, TK, Mr

Gelsenkirchen

Luitpoldstraße 17
45879 Gelsenkirchen
Tel.: 0209 204870
Fax: 0209 209666

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–15.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, Ge/Kr II, TK, Mr, Ve

Gronau

Konrad-Adenauer-Str. 45
48599 Gronau
Tel.: 02562 22200
Fax: 02562 22926

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Gütersloh

Blessenstätte 1
33330 Gütersloh
Tel.: 05241 13974
Fax: 05241 13046

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr
Di: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, Mr, TK, Ve

Hagen

Hohenzollernstraße 8
58095 Hagen
Tel.: 02331 14259
Fax: 02331 13401

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–18.00 Uhr
Di: 10.00–17.00 Uhr
Do: 10.00–19.00 Uhr
Fr: 10.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, TK, Mr, UB, Ve

Hamm

Nassauer Straße 33
59065 Hamm
Tel.: 02381 21898
Fax: 02381 12001

Öffnungszeiten:

Mo: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–15.30 Uhr
Di: nach Vereinbarung
Mi: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–15.30 Uhr
Do: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–19.00 Uhr
Fr: 08.30–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, Ge/Kr II, SF, TK, Mr, Ve

Herne

Freiligrathstraße 12
44623 Herne
Tel.: 02323 44746
Fax: 02323 40048

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 11.00–14.00 Uhr / 16.00–19.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, UB, Ve

Iserlohn

Theodor-Heuss-Ring 5
58636 Iserlohn
Tel.: 02371 24271
Fax: 02371 836022

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, GES, TK, Mr, UB, Ve

Kamen

Kirchstraße 7
59174 Kamen
Tel.: 02307 79999
Fax: 02307 923515

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, GES, PB, TK, Mr, UB, Ve

Köln

Neue Weyerstraße 2 (Ecke Mauritiussteinweg 1)
50676 Köln
Tel.: 0221 2407402 und 0221 2407559
Fax: 0221 2408472

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 10.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–19.00 Uhr
Fr: 10.00–15.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, Ge/Kr II, GES, TK, Mr, Ve

Krefeld

Petersstraße 55–57
47798 Krefeld
Tel.: 02151 29162
Fax: 02151 613416

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr
Di: 09.00–15.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, UB, Ve

Langenfeld

Konrad-Adenauer-Platz 1
40764 Langenfeld
Tel.: 02173 392969
Fax: 02173 392964

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, TK, Mr, Ve

Lennestadt

Hundemstraße 29
57368 Lennestadt
Tel.: 02723 719570
Fax: 02723 7195710

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Mi: nach Vereinbarung
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr II, TK, Mr, Ve

Leverkusen

Dönhoffstr. 27
51373 Leverkusen
Tel.: 0214 4047510
Fax: 0214 4047793

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 10.00–13.00 Uhr
Sa: 10.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Lippstadt

Woldemei 36–38
59555 Lippstadt
Tel.: 02941 948820
Fax: 02941 9488230

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

Terminvergabe: 02941 9488250

Mo, Mi und Do von 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, SF, TK, Mr, Ve

Lüdenscheid

Altenaer Str. 5
58507 Lüdenscheid
Tel.: 02351 27197
Fax: 02351 918909

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Umweltberatung

Mi: 10.00–13.00, 15.00–17.00 Uhr
Tel.: 02351 27355
Fax: 02351 918909

AB, BB, EB, Ge/Kr I, TK, Mr, UB, Ve

Lünen

Kirchstraße 12
44532 Lünen
Tel.: 02306 18975
Fax: 02306 205575

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Mi: 09.30–12.30 Uhr
Do: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, GES, PB, WB, TK, Mr, Ve

Marl

Bergstraße 228–230
(Riegelbau am Marler Stern)
45768 Marl
Tel.: 02365 17483
Fax: 02365 12006

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–15.30 Uhr
Mi: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–15.30 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, GES, TK, Mr, UB, Ve

Minden

Portastr. 9 (im Schinkelbau)
32423 Minden
Tel.: 0571 84121
Fax: 0571 24849

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, TK, Mr, UB

Moers

Kirchstraße 42
47441 Moers
Tel.: 02841 22201
Fax: 02841 177970

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, TK, Mr, Ve

Mönchengladbach

Bahnhofstraße 21
41236 Mönchengladbach
Tel.: 02166 49000
Fax: 02166 48911

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–15.00 Uhr
Mi: geschlossen
Do: 09.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, VE

Mülheim

Leineweberstraße 54
45468 Mülheim
Tel.: 0208 32025
Fax: 0208 32087

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–14.00 Uhr
Do: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

AB, EB, Ge/Kr I, SF, GES, TK, Mr, Ve

Münster

Aegidiistraße 46
48143 Münster
Tel.: 0251 44299
Fax: 0251 519240

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr
Mi: 09.30–18.00 Uhr
Do: 09.30–17.00 Uhr
Fr: 09.30–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GeKR I, Ge/Kr II, SF, GES, TK, Mr, Ve

Oberhausen

Lothringer Str. 20
46045 Oberhausen
Tel.: 0208 25109
Fax: 0208 290605

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, GES, TK, Mr, Ve

Paderborn

Grunigerstraße 2
33102 Paderborn
Tel.: 05251 281529
Fax: 05251 282124

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–16.00 Uhr
Di: 09.00–16.00 Uhr
Mi: 09.00–12.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, UB, Ve

Ratingen

Energieberatungsstelle
Düsseldorferstr. 59
40878 Ratingen
Tel.: 02102 1017890
Fax: 02102 1018850

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Di: 10.00–13.00 Uhr

EB

Recklinghausen

Königswall 14
45657 Recklinghausen
Tel.: 02361 27101
Fax: 02361 109418

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr
Mi: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr
Sa: 09.00–13.00 Uhr (1. Sa. im Monat)

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, GES, TK, Mr, Ve

Remscheid

Alleestraße 32
42853 Remscheid
Tel.: 02191 293411
Fax: 02191 291359

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–12.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–12.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Rheine

Auf dem Thie 34
48431 Rheine
Tel.: 05971 10100
Fax: 05971 12090

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–17.00 Uhr
Di: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–15.30 Uhr
Do: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–17.00 Uhr
Fr: 08.30–14.30 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, SF, GES, TK, Mr, Ve

Rietberg

Energieberatungsstelle
Im Klimapark 7
33397 Rietberg
Tel.: 05244 905919
Fax: 05244 905920

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mi: 10.00–12.30 Uhr
Do: 10.00–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

EB

Schwerte

Westwall 4
58239 Schwerte
Tel.: 02304 942260
Fax: 02304 9422611

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr
Di: nach Vereinbarung
Mi: 10.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Siegburg

Nogenter Platz 10
53721 Siegburg
Tel.: 02241 67545
Fax: 02241 55116

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–18.00 Uhr
Mi: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–15.00 Uhr
Do: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–18.00 Uhr
Fr: 09.00–12.30 Uhr

AB, BB, EB, Ge/Kr I, TK, Mr, UB, Ve

Siegen

Friedrichstr. 1
57072 Siegen
Tel.: 0271 331081
Fax: 0271 3300264

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr
Di: 09.30–17.00 Uhr
Do: 09.30–18.00 Uhr
Fr: 09.30–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Soest

Am Vreithof 8, Rathaus, Raum 1.09
59494 Soest
Tel.: 02921 3454610
Fax: 02941 9488230

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 08.00–13.00 Uhr
Do: 13.00–18.00 Uhr

EB

Solingen

Werwolf 2
42651 Solingen
Tel.: 0212 17000
Fax: 0212 17040

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr
Di: 09.30–17.00 Uhr
Do: 09.30–18.00 Uhr
Fr: 09.30–13.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, Ge/Kr II, TK, Mr, UB, Ve

Troisdorf

Kölner Platz 2
53840 Troisdorf
Tel.: 02241 78783
Fax: 02241 809258

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–14.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, GES, TK, Mr, UB, Ve

Unna

Umweltberatungsstelle
Rathausplatz 21
59423 Unna
Tel.: 02303 592505
Fax: 02303 592548

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Di: 9.30–13.30 Uhr
Do: 9.30–13.30 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Fr: 9.30–13.30 Uhr

EB, UB

Velbert

Friedrichstraße 107
(Achtung, dies ist eine Seitengasse der Fußgängerzone!)
42551 Velbert
Tel.: 02051 56806
Fax: 02051 951515

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Verl

Energieberatungsstelle
Paderborner Str. 2 (Standesamt)
33415 Verl
Tel.: 05246 81556
Fax: 05246 700575

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–12.30 Uhr
Di: 10.00–12.30 Uhr / 14.00–16.00 Uhr

EB

Wesel

Wilhelmstraße 5–7
46483 Wesel
Tel.: 0281 25607
Fax: 0281 331918

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–14.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Fr: 10.00–14.00 Uhr

EB, Ge/Kr I, SF, TK, Mr, Ve

Wuppertal

Schloßbleiche 20
42103 Wuppertal
Tel.: 0202 447732
Fax: 0202 440451

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–17.00 Uhr
Di: 10.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–18.00 Uhr
Fr: 10.00–14.00 Uhr

AB, BB, EB, GA, Ge/Kr I, Ge/Kr II, SF, GES, TK, Mr, UB, Ve

Verbrauchertelefon NRW

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0900 1 897969
(1,86 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz,
Mobilfunkpreise abweichend)

Beratungszeiten allgemeine Verbraucher- und Rechtsberatung

Mo–Fr: 09.00–17.00 Uhr

Rechtsberatung zu Strom und Gas

Mo., Mi. und Fr.:
10.00 – 12.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr

Weitere Beratungsangebote in Nordrhein-Westfalen

Schuldnerberatung

Die Schuldnerberatung wird in Nordrhein-Westfalen in Einrichtungen der Wohlfahrtspflege wie der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas, dem Diakonischen Werk, dem Paritätischen Wohlfahrtsverband und dem Roten Kreuz angeboten. Beratung bieten auch die Kirchen und Verbraucherberatungen sowie öffentlich-rechtliche, in der Regel kommunal organisierte Einrichtungen an.

Näheres zu den einzelnen Beratungsstellen erfahren Sie bei der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung NRW e. V.

c/o AWO UB Unna

Unnaer Str. 29 a, 59174 Kamen

Tel.: 02307 924880-290, Fax: 02307 92488-20

www.schuldnerberatung-nrw.de

Mietervereine

Mietervereine haben eine lange Tradition; als Selbsthilfeorganisation gibt es sie schon über hundert Jahre. Mit ihrer Kompetenz und Erfahrung stehen die Mietervereine den Mietern beratend zur Seite und helfen bei Streitigkeiten und Auseinandersetzungen mit dem Vermieter. Dachorganisation der 53 örtlichen Mietervereine in NRW ist der Deutsche Mieterbund NRW e. V.

Ihren örtlichen Mieterverein erfahren Sie hier:

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

Oststr. 55, 40211 Düsseldorf

Tel.: 0211 586009 0, Fax: 0211 586009 29

www.mieterbund-nrw.de

Internetseiten ausgewählter Verbrauchereinrichtungen

www.vzbv.de

Internetseite des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V.

www.verbraucher.org

Internetseite der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband) mit Datenbanken zu

- **Gütezeichen**

(www.label-online.de),

- **Zusatzstoffen in Lebensmitteln**

(www.zusatzstoffe-online.de),

- **öko-fairem Handel(n)**

(www.oeko-fair.de),

- **Gentechnik in Lebensmitteln**

(www.transgen.de).

www.vz-nrw.de

Internetseite der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen mit der

- **Schlichtungsstelle Nahverkehr**

(www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

www.stiftungwarentest.de

Internetseite der STIFTUNG WARENTEST

www.oekotest.de

Internetseite der Zeitschrift ÖKO-TEST

www.anwaltauskunft.de

Internetseite des Deutschen Anwaltvereins

Impressum

Herausgeber

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft,
Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen
Referat Öffentlichkeitsarbeit,
Schwannstr. 3, 40476 Düsseldorf

Redaktion

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucher-
schutz NRW, Referat VI-4 »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«;
Garben, Schlüter, Schützler & Reiss Partnerschaftsgesellschaft
Rechtsanwälte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Köln;
Rheindenken GmbH, Kommunikationsagentur, Köln

Gestaltung

Rheindenken GmbH, Kommunikationsagentur, Köln, www.rheindenken.de

Bildnachweis

www.fotolia.de – Seite 12, 17, 48, 55, 56, 64, 66, 67, 68, 71, 75, 76, 79, 85, 89,
96, 128, 140, 142, 148, 155, 157, 167, 170, 176, 194, 196, 199, 206, 208, 240;
www.iStockphoto.com – Seite 10, 14, 15, 19, 21, 24, 27, 28, 30, 35, 37, 38, 42,
43, 44, 46, 49, 50, 52, 60, 81, 86, 98, 100, 103, 104, 108, 110, 113, 114, 117,
120, 122, 125, 131, 133, 135, 136, 138, 141, 144, 150, 152, 153, 159, 160, 164,
165, 168, 181, 183, 187, 190, 192, 203, 205;
www.shutterstock.com – Seite 26, 59, 174; www.gettyimages.de – Seite 1

Druck

johnen-druck GmbH & Co. KG, Bernkastel-Kues, www.johnen-gruppe.de

Hinweis

Wenn im Text z. B. vom »Verbraucher« die Rede ist, ist dies dem besseren
Sprachfluss geschuldet – gemeint sind natürlich jeweils die Verbraucherin-
nen und Verbraucher.

Stand

August 2012

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregie-
rung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch
von Wahlbewerbern zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies
gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist ins-
besondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen und an Informationsständen
der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer
Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an
Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem
Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf
sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer
Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten
einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Ministerium für Klimaschutz,
Umwelt, Landwirtschaft, Natur-
und Verbraucherschutz des
Landes Nordrhein-Westfalen
Schwannstraße 3
40476 Düsseldorf
Telefon 02 11 45 66-0
Telefax 02 11 45 66-3 88
infoservice@mkulnv.nrw.de
www.umwelt.nrw.de

