

Die VerbraucherZeitung

Die VerbraucherZeitung der 13 Verbraucherzentralen Baden-Württemberg • Bayern • Berlin • Bremen • Hamburg • Hessen • Mecklenburg-Vorpommern • Rheinland-Pfalz • Saarland • Sachsen • Sachsen-Anhalt • Schleswig-Holstein • Thüringen •

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

Sonderausgabe

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Juli – Dezember 2016

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz: Gut informiert durch den Verbraucheralltag

Abzocke durch unseriöse Schlüsseldienste, Ärger mit dem Stromanbieter, komplizierte Handyrechnungen nach dem Auslandsurlaub oder Probleme mit Handwerkerleistungen: Der Alltag steckt voller Tücken und Fragen des Verbraucherschutzes – wenn auch häufig unbewusst. Aufklärung rund um diese und viele weitere Themen bietet das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ der Verbraucherzentralen. Im Rahmen von Informations- und Präventionsmaßnahmen behandelt das bundesweite Projekt jährlich wechselnde Verbraucherthemen.

Neben vielen kleineren Aktionen und Maßnahmen setzen die Verbraucherzentralen 2016 bundesweit drei Schwerpunkte: Den Auftakt macht eine bundesweite Erhebung und Auswertung von Inkassoschreiben mit dem Ziel, Licht in die Geschäftspraktiken dieser Branche zu bringen. Bereits 2015 werteten die Verbraucherzentralen über 1.400 Fälle zu Inkassodiensten aus und überprüften, inwieweit die gesetzlichen Informationspflichten umgesetzt wurden. In diesem Jahr stehen nun die Höhe und Zusammensetzung der Inkassoforderungen im Fokus. Klar ist: Inkassodienstleister dürfen nicht höhere Gebühren als Rechtsanwälte verlangen. Bei den Verbraucherzentralen landen aber regelmäßig Schreiben mit überhöhten Inkassovergütungen, da weitere Kostenpositionen, wie beispielsweise Kontoführungsgebühren und unberechtigte Recherche- und Ermittlungskosten, berechnet werden. In einer bundesweiten Aktion stellen die Verbraucherschützer jetzt gezielt die Gebührenpraxis der Inkassounternehmen auf den Prüfstand und bieten umfangreiche Beratung und Hilfe im Umgang mit solchen Forderungen.



© Nikodash / Shutterstock

Einem ähnlich großen Feld widmen sich die Aktionswochen „Handwerkerleistungen“, die bundesweit zwischen Ende Mai und Mitte Juli durchgeführt werden. Immer wieder werden Aufträge an Handwerker vergeben, ohne genaue Kenntnis darüber, was die Rechte und Pflichten beider Parteien sind: Darf ein Handwerker einen Kostenvorschlag in Rechnung stellen? Wie verhalte ich mich, wenn ich mit den Leistungen des Handwerkers unzufrieden bin? Was tun, wenn die Rechnung vom Kostenvorschlag abweicht? Wer haftet, wenn kurz nach erfolgter Leistung bereits erste Mängel auftreten? Für Abhilfe sorgen hier die Informationsangebote der Verbraucherzentralen rund um Handwerkerleistungen. Diese gibt es sowohl auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen als auch bei Informationsständen in Fußgängerzonen und auf regionalen Messen und Aktionstagen. Darüber hinaus bieten zahlreiche Lokalzeitungen Telefonaktionen mit Experten der örtlichen Verbraucherzentralen an. Im Herbst widmet sich das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ Schülerinnen und Schülern – eine für Betrugsfallen im Internet besonders anfällige und heftig umworbene Zielgruppe. Sie erhalten Informationen zum sicheren Bedienen von Smartphones und Internetbrowsern. In einer weiteren Aktion werden die Verbraucherzentralen Jugendliche spielerisch für den Umgang mit dem ersten eigenen Girokonto und grundlegenden Bankgeschäften vorbereiten.



© Tyler Olson / Shutterstock

Girokonten für Schüler, Auszubildende oder Studierende sind in der Regel kostenlos. Aber: Auch „Girokonten“ können Kosten mit sich bringen. Wenn zum Beispiel ein Mindestgeldeingang unterschritten wird, verlangen Banken oft Gebühren. Oder es ändert sich ab einem gewissen Alter oder dem Ende der Schule/Ausbildung das Kontomodell oder die Gebührenstruktur. Deshalb macht eine frühzeitige und bewusste Entscheidung Sinn. Es lohnt sich, die unterschiedlichen Bedingungen zu vergleichen und so das beste Konto für sich zu finden. In Zusammenarbeit mit Schulen stellen Experten der Verbraucherzentralen praxisnah Vor- und Nachteile verschiedener Kontoarten vor, erläutern und vergleichen die dazugehörigen Preise und Leistungen und diskutieren diese im Hinblick auf mögliche Gefahren. Somit wird das Projekt nicht nur einen Beitrag dazu leisten, die Finanzkompetenz dieser jungen Zielgruppe weiter auszubauen, sondern auch die

Entscheidungsfähigkeit bei der Auswahl einer „ersten“ Bank zu stärken.

INHALT

■ **Handwerker: Seite 2** Ärger mit Handwerkern? Das sollten Sie beachten! ■ **Finanzkompetenz für junge Erwachsene: Seite 3** Banktour – Projekt der Verbraucherzentralen zur Förderung der Finanzkompetenz von Schülern und Schülerinnen | Erste Erfahrungen mit dem Projekt: Banktour im Saarland unterwegs ■ **Finanzen: Seite 4** Unterrichtsmaterialien für Lehrkräfte: Finanzkompetenz spielerisch erarbeiten | Webinare zum Thema Finanzen und Altersvorsorge | Inkassokosten – und kein Ende ■ **Finanzen und junge Familien: Seite 5** Junge Familien: Risiko Eigenheimfinanzierung ■ **Versicherungen: Seite 6** Prioritäten und das Versicherungsbudget – entscheidende Aspekte bei der Versicherungsauswahl | Probleme technischer Versicherungsverträge – am Beispiel der Kfz-Versicherung ■ **Datenschutz: Seite 7** Woher haben die meine Daten? So gehen Ihre Adressdaten auf Wanderschaft | Fit für den digitalen Alltag? Testen Sie hier Ihr Wissen ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

Umfrage der Verbraucherzentralen zu Missständen bei Fitnessstudios

Der deutsche Fitnessmarkt ist weiterhin auf Wachstumskurs. In 2015 waren rund 9,5 Millionen Mitglieder deutschlandweit in einem der rund 8.300 Fitnessclubs gemeldet.¹ Doch ein starker Wandel der Fitnessbranche ist zu erkennen. Nicht nur junge Leute nutzen das Fitnessangebot, sondern immer mehr Senioren trainieren in den Studios ihre Muskeln, Ausdauer und Balance. Bereits jetzt ist jeder Dritte der rund 9,5 Millionen Fitnessstudio-Mitglieder über 50 Jahre alt und rund 16 Prozent sind älter als 60 Jahre.

Die Gründe, das Angebot eines Fitnessstudios zu nutzen, sind sehr vielfältig. Doch treffen Nutzer hier auch auf unverständliche und unzulässige Vertragsbedingungen. Selbst gut informierten Verbrauchern fällt es nicht immer leicht, Klauseln, beispielsweise zu Kosten, Laufzeit und Kündigung, richtig zu verstehen. Geschweige denn, Gesetzesverstöße zu erkennen wie beispielsweise unberechtigte Zusatzkosten.

Verbraucherzentralen mahnen deswegen bereits seit Jahren immer wieder einzelne Studios ab und erwirken so die Streichung unzulässiger Klauseln aus den Verträgen.

Um herauszufinden, wie zufrieden Verbraucher derzeit mit ihren Fitnessstudios sind und ob diese sich an die Regeln halten, führen die Verbraucherzentralen eine bundesweite Umfrage durch, die bestehende Missstände der Fitnessstudiobranche aufzeigen und verdeutlichen soll. Die Ergebnisse fließen ein in die Arbeit der Verbraucherzentralen für den Schutz und die Durchsetzung der Verbraucherrechte in diesem Bereich.

Die Umfrage findet statt vom 1. August bis 15. Oktober 2016. Sie finden sie auf der Homepage der teilnehmenden Verbraucherzentralen. Fragebögen liegen auch in Beratungsstellen sowie bei ausgewählten Einrichtungen aus.

1 <http://www.dssv.de/home/statistik/eckdaten-2016/>



ÄRGER MIT HANDWERKERN
ODER KUNDENDIENSTEN

Das sollten Sie beachten!

Ärger mit Handwerkern? Das sollten Sie beachten!

Vor dem Auftrag

Vereinbaren Sie vor Erteilung des Handwerker-Auftrags unbedingt den Auftragsumfang, den Ausführungstermin und die Vergütung verbindlich!

Bei umfangreichen Arbeiten sollten Sie eine schriftliche Vereinbarung treffen!

Klären Sie Ihren Bedarf genau

Planen Sie Ihr Vorhaben so ausführlich wie möglich. Handwerker können Sie bei der Planung unterstützen. Überlegen Sie, wie aufwendig gearbeitet werden soll und welche Qualität des Materials Sie wünschen. Bei Absprachen vor Ort und bei mündlicher Beauftragung nehmen Sie am besten einen Zeugen mit.

Achten Sie darauf, dass die vom Handwerker geschuldete Leistung möglichst genau festgelegt ist und bis wann diese zu erbringen ist.

Nehmen Sie nicht das erstbeste Angebot

Lassen Sie nach Möglichkeit mehrere Kostenvoranschläge erstellen und vergleichen Sie. So können Sie feststellen, wann eine bestimmte Handwerkerleistung übersteuert ist. Oft gibt es Unterschiede in Bezug auf Preis, Zeit und Material.

Vorsicht: Auch das Erstellen von Angeboten (Kostenvoranschläge) kann bereits kostenpflichtig sein! Dies aber nur, wenn es ausdrücklich vereinbart wurde; andernfalls sind sie kostenlos.

Beachten Sie, dass der endgültige Rechnungsbetrag in zulässiger Weise etwa 15 bis 20 Prozent über dem im Kostenvoranschlag genannten Preis liegen kann. Kostenvoranschläge sind oft unverbindlich. Dies fällt meist erst auf, wenn die Rechnung erheblich davon abweicht.

Prüfen Sie die Angebote

Prüfen Sie das Angebot inhaltlich und nicht nur den Preis. Entspricht das Angebot Ihren Wünschen? Werden alle Leistungen und benötigten Materialien aufgeführt? Achten Sie darauf, dass alle wichtigen Einzelposten wie beispielsweise Arbeitszeit, Fahrt- und Materialkosten enthalten sind. Wie kalkuliert der Handwerker den Einsatz von Material und Arbeitskraft? Hat er seine Leistungen pauschal oder detailliert aufgeführt? Hat er den Materialbedarf vermessen oder „nur“ geschätzt? Wird am Ende nach Aufwand abgerechnet?

Haken Sie beim Unternehmer nach, wenn Sie etwas nicht verstehen oder einen Fehler entdecken.

Achten Sie auf den Preis

Wird nach Zeitaufwand oder über einen Festpreis abgerechnet? Verlangt der Handwerker für den Auftrag eine anteilige oder vollständige Vorauszahlung? Mit günstigerem Material oder weniger aufwendigen Arbeiten können Sie die Kosten senken.

TIPP Vereinbaren Sie einen **Festpreis**. Diesen darf der Handwerker ohne Ihr Einverständnis nicht überschreiten.

Während der Arbeiten

Überwachen Sie die Ausführung. Behalten Sie den Fortschritt der Arbeiten und die Arbeitszeiten im Blick. Notieren Sie sich, wann und wie lange wie viele Arbeiter vor Ort waren. Ist die Arbeit aller Anwesenden vor Ort erforderlich? Sprechen Sie den Handwerker bei Fragen oder Abweichungen vom Angebot vereinbarte Arbeitstermine nicht ein, setzen Sie ihm eine Frist! Ein bis zwei Wochen sind im Regelfall angemessen.

Beachten Sie, dass Änderungswünsche während der Arbeiten zu höheren Kosten führen können.

Beendigung der Arbeiten

Die Abnahme bedeutet rechtlich, dass Sie die Leistung als im Wesentlichen vertragsgemäß billigen. Prüfen Sie das fertige Werk deswegen sorgfältig. Mit der Abnahme beginnt die Verjährungsfrist der gesetzlichen Gewährleistungsansprüche. Der Handwerker hat Anspruch auf seinen Lohn.

Beim Vorliegen eines nicht unerheblichen Mangels können Sie die Abnahme verweigern. Sie können dann Nachbesserung verlangen und sind nicht zur Zahlung des Handwerkerlohns verpflichtet. Setzen Sie dem Handwerker hierfür eine Frist!

Aus Beweisgründen am besten schriftlich per Einschreiben! Ansonsten sollten Sie auf Ihren Gewährleistungsrechten für bereits bekannte Mängel bestehen.

TIPP Vorhandene Mängel müssen detailliert festgehalten werden. Behalten Sie sich für diese die Gewährleistungsrechte ausdrücklich vor.

Erhalt der Rechnung

Überprüfen Sie die Rechnung. Verlangen Sie bei Bedarf eine ausführliche Rechnung mit Angabe von Einzelposten. Darauf haben Sie Anspruch. Vergleichen Sie die Rechnung mit dem Angebot und berücksichtigen Sie die Abschlagszahlungen.

Sofern Unklarheiten bestehen, halten Sie Rücksprache mit dem Handwerker. Dokumentieren Sie die Rücksprache. Halten Sie den wesentlichen Gesprächsinhalt fest. Ist die Rechnung dann nicht fehlerfrei, erheben Sie schriftlich, am besten per Einschreiben mit Rückschein, Widerspruch gegen die Rechnung. Setzen Sie dem Handwerker eine Frist von 14 Tagen und verlangen Sie eine ordnungsgemäße Rechnung.

TIPP Überweisen Sie zumindest einen unstrittigen Teilbetrag der Rechnung und halten Sie den restlichen Betrag bis zur Klärung zurück!

Auch den „Stundenzettel“ (auch: Rapportzettel) sollten Sie prüfen, bevor Sie ihn unterschreiben. Der Stundenzettel dient zum Beweis der geleisteten Arbeit und Arbeitszeiten. Der Beweis kann vor Gericht aber auch durch Zeugenaussage und gleichzeitige Vorlage von nicht unterschriebenen Rapportzetteln erfolgen.

Mängel nach Abschluss der Arbeiten

Mängel müssen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung beseitigt werden. Fordern Sie den Handwerker schriftlich auf, den Mangel zu beseitigen. Setzen Sie eine Frist! Ein bis zwei Wochen sind im Regelfall angemessen.

Erst wenn die Mängelbeseitigung scheitert oder der Handwerker nicht reagiert, können Sie den Mangel selbst beseitigen oder einen anderen Handwerker mit der Beseitigung beauftragen (Selbstvornahme). Die Kosten dafür können Sie einfordern. Weitere rechtliche Möglichkeiten sind, den Werklohn zu mindern oder bei erheblichen Mängeln vom Vertrag zurückzutreten. Sie müssen im Einzelfall schauen, welches Recht Ihrem Interesse am besten entspricht. Entscheiden Sie sich vorschnell! Lassen Sie sich vorher beraten.

Die Gewährleistungsrechte unterliegen der **Verjährung**, so dass der Handwerker die Mängelbeseitigung ablehnen kann. Die Verjährungsfrist beginnt mit der Abnahme. Sie beträgt zwei Jahre. Bei mangelhaften Arbeiten an Bauwerken haben Sie fünf Jahre Zeit zu reklamieren. Als Bauwerk oder

Arbeiten an Bauwerken werden zum Beispiel umfangreiche Malerarbeiten mit umfassender Renovierung des gesamten Hauses oder das Einpassen einer maßgeschneiderten Einbauküche qualifiziert. Die regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren gilt, wenn der Handwerker den Mangel arglistig verschwiegen hat.

Wer hilft weiter bei Problemen?

Ärgern Sie sich über die Arbeit eines Handwerkers oder über zu hohe Kosten? Bevor Sie zahlen, prüfen unsere Experten gern Ihre Rechnung. Auch bevor Sie zurücktreten, einen Mangel selbst beseitigen möchten oder widerrufen wollen, sollten Sie sich bei der Verbraucherzentrale beraten lassen. Wir beraten Sie gern – in einer unserer Beratungsstellen oder am Telefon.

Sachverständige und Schlichtungsstellen

Oft streiten Besteller und Handwerker über das Vorliegen von Mängeln oder die Haftung für deren Entstehen. **Sachverständige** können darüber Klarheit schaffen. Die Erstellung von Gutachten ist jedoch oft kostspielig und zeitaufwendig. Bei der Suche nach Sachverständigen können die Handwerkskammern helfen. Die Teilnahme an **Schlichtungsstellen** ist für beide Seiten freiwillig, der Schlichtungsspruch ist meist nicht bindend. Schlichtungsstellen sind angesiedelt bei den Handwerkskammern oder den Berufsverbänden. Im Regelfall kann ein Verfahren von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. (www.verbraucher-schlichter.de) in Kehl durchgeführt werden.



Banktour – Projekt der Verbraucherzentralen zur Förderung der Finanzkompetenz von Schülern und Schülerinnen

Girokonten für Auszubildende und Studenten sind in der Regel kostenlos. Aber wie sieht es danach aus? Dann gilt: Auch „Gratiskonten“ können Kosten mit sich bringen. Wenn zum Beispiel vereinbarte Mindestumsätze nicht erreicht werden, verlangen Banken oft Gebühren. Natürlich kann man jederzeit seine Bank wechseln, wenn einem die Konditionen nicht mehr gefallen. Weil aber über das Bankkonto eine Reihe von laufenden Kosten (zum Beispiel Miete, Stadtwerke, Vereinsbeiträge, Krankenkasse, Versicherungen, Telefon, Handy und Steuern) gezahlt und abgebucht werden, scheuen viele Menschen den Aufwand. Deshalb lohnt es sich, schon früh zu vergleichen.

Zu diesem Zweck wurde die „Banktour“ als bundesweite Aktion im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz konzipiert. Ziel der Tour ist, dass junge Menschen

- ... Kriterien für die Wahl eines Girokontos kennenlernen,
- ... lernen, welche Kosten für die Kontoführung entstehen,
- ... erfahren, dass sie eine unworbene Zielgruppe auch für andere Bankprodukte sind,
- ... wissen, wo und wie sie sich eigenständig informieren und diese Informationen auch auswerten und vergleichen können.

Anknüpfend an die Thematik Haushaltsführung/Einnahmen und Aus-

gaben erarbeiten wir mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zunächst, warum ein Girokonto überhaupt notwendig ist. Danach bereiten sie sich unter Anleitung auf eine Expertenbefragung oder auch eine Onlinerecherche vor, die sie gruppenweise durchführen werden. Idealerweise besuchen die Gruppen verschiedene Kreditinstitute und/oder recherchieren unterschiedliche Online-Angebote, damit in der anschließenden Auswertung ein Vergleich der unterschiedlichen Institute mit ihren jeweiligen Angeboten möglich wird.

Die Auswertung findet in der Regel in einer Beratungsstelle oder in der Schule statt. Die Ergebnisse

werden zusammengetragen und präsentiert. Ergänzt wird die Präsentation der Schülerinnen und Schüler um rechtliche Aspekte,

Verbraucherprobleme im Zusammenhang mit Bank und Girokonto sowie Besonderheiten bei Minderjährigen.



Haben Sie Interesse daran, die Banktour mit Ihrer Klasse durchzuführen? Wenden Sie sich gerne an Ihre Verbraucherzentrale!

Erste Erfahrungen mit dem Projekt: Banktour im Saarland unterwegs

Im Saarland startete die Banktour mit zwei Pilot-Projekten, zum einen mit einer neunten Klasse eines Gymnasiums, zum anderen mit einer Flüchtlingsklasse eines Berufs- und Bildungszentrums.

**Und so lautet das Motto der Banktour:
Ein Rucksack voller Fragen:
Kritisch die richtigen Fragen stellen, um Dienstleistungen zu vergleichen**



Im Vorfeld wurden Termine mit den Banken vereinbart. Einige Banken gingen davon aus, dass sie sich mit entsprechenden Präsentationen auf die Schülergruppe vorbereiten müssten. Genau darum geht es bei der Banktour aber nicht, denn hier geben die Schüler das Programm vor!

Ferner besuchte der Finanzfachmann der Verbraucherzentrale vorab die Schüler im Unterricht, um mit ihnen über das Thema Banken und Bezahlmöglichkeiten zu sprechen. Einige Schüler hatten schon erste Erfahrungen mit Banken gemacht, andere noch gar keine. Es ging auch darum, die Schüler dafür zu sensibilisieren, dass sie als die Kunden von morgen eine sehr gesuchte und begehrte Zielgruppe für die Banken sind und dass Banken Dienstleister sind, die am Markt grundsätzlich auch „verkaufen“ müssen. Der Kern der Banktour ist der gemeinsam erarbeitete Fragebogen.

In kleinen Gruppen stellten die Schüler ihre Fragen zusammen, um später die Angebote der Banken vergleichen zu können. Beispielsweise: Kostet das Girokonto Geld? Was passiert, wenn ich meine PIN verliere? Sind meine Daten sicher? Was ist mit meinem Geld, wenn die Bank Pleite geht?

Aus diesem Fragepool wurde ein gemeinsamer Fragebogen für alle Gruppen zusammengestellt, mit dem die Schüler dann die Banken besuchten. Nach dem einstündigen Bankenbesuch trafen sich alle mit einem Rucksack voller Antworten und den unterschiedlichsten Erfahrungen wieder in der Klasse, um die Ergebnisse gemeinsam mit den Finanzexperten der Verbraucherzentrale zu besprechen. Für den Erfolg der Aktion ist entscheidend, dass der Lehrer/die Lehrerin die Aktion mit den Schülern nachbereitet.

So fasste Jan Weißler, Politiklehrer am Gymnasium, seine Erfahrungen mit der Banktour zusammen: „Man muss einfach fragen – so simpel wie treffend bringen unsere Schüler ihr Fazit zum Projekt Banktour auf den Punkt. Während viele Schüler Banken vorher als reine Verlängerung der Spardose betrachtet haben, ist ihnen in diesem

Projekt schnell klar geworden, dass Banken auch Unternehmen sind, die an ihnen als Kunden Interesse haben. Fragen zu stellen, sich über Angebote zu informieren, Werbung und deren Begriffe kritisch zu bewerten, zu vergleichen, eine Entscheidung zu treffen für das Angebot, das am besten zu den eigenen Bedürfnissen passt – all das haben die Schüler komprimiert in diesem Projekt gelernt, und zwar nicht nur theoretisch, sondern selbstständig, vor Ort. Das Wichtigste daran war, dass die Schüler dabei ihre eigenen Fragen stellen konnten. Gerade die Erfahrung, als Kunden ernstgenommen und beworben zu werden, hat sie beeindruckt. Damit ist ein wichtiger Schritt getan, zu dem Politikunterricht führen soll, in dem das Projekt eingebettet war: Das Erlernen von Orientierungskompetenz, das Zurechtfinden als mündiger Bürger und Konsument. Für uns war die Banktour ein sehr gelungenes Projekt, für das wir uns bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes bedanken möchten. Bei der nächsten Runde sind wir gerne wieder dabei!“

Was für deutsche Schüler schon nicht einfach ist, stellt für junge Flüchtlinge und Migranten eine

doppelte Herausforderung dar. In der ersten Zeit ihres Aufenthaltes in Deutschland ist diese Zielgruppe besonders gefährdet, für sie nachteilige Verträge abzuschließen. Geringe Sprachkenntnisse führen dazu, dass schriftliche Vereinbarungen gar nicht oder nicht vollständig verstanden werden. Von einem Dispokredit haben sie noch nie etwas gehört. Und dass es Unterschiede zwischen den Banken gibt, man aber auch das Recht hat, Fragen zu stellen, ist ihnen meist nicht bewusst. Auch sie lernten damit viel bei der Banktour und gaben ihre Kenntnisse zu Hause weiter, so dass letztendlich noch mehr Menschen davon profitierten. Somit ist die Banktour auch praktische Lebenshilfe.

Am 2. Februar 2016 stellten die Schüler zusammen mit der Verbraucherzentrale des Saarlandes die Banktour Ulrich Kelber, Parlamentarischer Staatssekretär des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, in Saarbrücken vor. Sein Resümee zur Banktour: „Die Banktour ist ein ganz tolles Projekt. Sie zeigt auf beeindruckende Weise, wie man zeitgemäß Grundkenntnisse in finanziellen Angelegenheiten

und Verbraucherkompetenz vermittelt. Ich hoffe, dass in den nächsten Monaten bundesweit noch viele andere Klassen und Schulen daran teilnehmen.“

Banktour mit eigenem Film
Ein besonderes Highlight waren Kameras und Mikrofone, die die Schüler während der gesamten Aktion begleitet haben. Die Idee ist spontan bei der ersten Banktour entstanden. Ohne Drehbuch und einstudierte Texte ist es einem jungen Filmteam sehr gut gelungen, einen lebendigen Eindruck von der Banktour zu vermitteln. Zu sehen ist der Film im Internet auf Youtube: www.youtube.com/watch?v=eVqxzLxytg

Banktour mit „goldenen Finken“ ausgezeichnet
Dieses Schülerprojekt wurde in Berlin im Rahmen der Finanzkompetenzmesse mit dem „goldenen Finken“ ausgezeichnet. Die Wichtigkeit, Schüler noch vor der Volljährigkeit auf den Kontakt mit der Bank vorzubereiten, erfuhr damit ebenso wie der dabei von den Verbraucherzentralen gewählte Weg eine allgemeine Würdigung.



Unterrichtsmaterial für Lehrkräfte: Finanzkompetenz spielerisch erarbeiten

Das begrenzte Budget von Jugendlichen macht den Konsum bedarfsgerechter Güter und Dienstleistungen vom Smartphone bis zum Fitnessstudio zur Herausforderung. Umso wichtiger ist es, dass Jugendliche lernen, den eigenen Bedarf in einer rasch wechselnden und komplexen Konsumgesellschaft umzusetzen. Dazu gehört nicht nur ein selbstbestimmter Umgang mit dem eigenen Budget, sondern auch verbraucherrechtliches Wissen zu Kaufverträgen und Sachmängelhaftung sowie zu deren Durchsetzung. Jugendlichen Finanzwissen verständlich zu vermitteln ist das Ziel des gemeinnützigen Vereins fit for finance e.V. Mit dem von ihm entwickelten Spiel werden komplexe Finanzthemen aus dem Alltag von Jugendlichen in unterschiedlichen Lebensphasen – beispielsweise der Abschluss eines Vertrages für ein Smartphone, der Erwerb eines Führerscheins bis hin zur Anmietung einer Wohnung – aufgegriffen und zielgruppengerecht simuliert. Dabei lernen die Jugendlichen, durch bedachte Konsumentscheidungen ihre Einnahmen und Ausgaben sorgfältig im Blick zu behalten. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. unterstützt in Kooperation mit dem Verein fit for finance e.V. diesen Kompetenzerwerb. Sie bietet Lehrkräften das Spiel zur Ausleihe an

und hat es um Unterrichtsmaterial ergänzt. Ziel des Unterrichtsmaterials ist eine inhaltliche und methodische Unterstützung für die Verbraucherbildung. Dabei stützt sich dieses Unterrichtsmaterial auf Spielinhalte von fit for finance und die im Spiel gemachten Erfahrungen. Es werden einerseits Anregungen zu Anknüpfungspunkten im Spiel für die Weiterarbeit im

Unterricht, andererseits konkret ausgearbeitete Unterrichtsmaterialien in einem beispielhaften Ablauf zur Verfügung gestellt. Alternativ kann das Unterrichtsmaterial, mit geringfügigen Veränderungen, auch ohne das Spiel verwendet werden. Dann dienen die Alltagserfahrungen der Schülerinnen und Schüler im Umgang mit Geld als Reflexionsgrundlage.



Neues Angebot der Verbraucherzentralen:

Webinare zum Thema Finanzen und Altersvorsorge

Gerade junge Verbraucher informieren sich im Internet und in den sozialen Medien über Fragestellungen, die sich in ihrer jeweiligen Lebenslage ergeben. Vor diesem Hintergrund wurde von mehreren Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz damit begonnen, das Webinar als neue Form der Kommunikation insbesondere mit den jungen Verbrauchern zu entwickeln, um diese Zielgruppe verstärkt mit ihren Angeboten erreichen zu können. Unter dem Begriff Webinar versteht man ein Seminar im Internet, das heißt, ein Online Seminar. Ein Webinar ist interaktiv und erlaubt via Chat und/oder Wortmeldung eine ständige Interaktion zwischen

dem Publikum und der vortragenden Person. Als spezielle Form eines NetMeeting unterscheidet es sich dabei fundamental von einem sogenannten Webcast, der nur in einer Richtung, nämlich vom Vortragenden zum Publikum hin ausgerichtet ist. Webinare bieten eine gute Möglichkeit, junge Verbraucher zielgruppengerecht anzusprechen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Vermittlung von praktischen Tipps und weniger in theoretischen Ausführungen und soll die Teilnehmer in die Lage versetzen, in bestimmten Lebenslagen eine kompetente Entscheidung zu treffen. In einer Konzeptionsphase wurden im vergangenen Jahr von der Verbraucherzentrale Berlin Work-

shops unter anderem mit Studenten der Consumer Law Clinic der Humboldt Universität durchgeführt, um zum einen den Beratungsbedarf der Zielgruppe „Junge Verbraucher“ zu ermitteln und zum anderen ein erstes Webinar zum Thema „Später genug haben – und jetzt auch: Sinnvoll Geld anlegen und Vorsorgen für Berufsstarter“ zu testen. Mittlerweile wird dieses Webinar zum Thema Altersvorsorge regelmäßig angeboten.

Die Entwicklung der Webinare und eines entsprechenden Angebotes an die Verbraucher zu den Themen Finanzen und Vorsorge wird im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz im Jahre 2016 unter Beteiligung mehrerer Verbraucherzentralen fortgeführt. Ein weiterer Schwerpunkt der Arbeit wird auch das Marketing rund um die Webinare nicht zuletzt in den sozialen Medien sein.



Inkassokosten – und kein Ende

Nicht immer sind Inkassokosten berechtigt oder angemessen. Dies zeigen die anhaltenden Beschwerden, mit denen sich Konsumenten an Verbraucher- oder Schuldnerberatungsstellen wenden.

Wann dürfen Inkassokosten geltend gemacht werden?

Inkassokosten können nur dann verlangt werden, wenn Verbraucher mit einer berechtigten Zahlung in Verzug sind. Haben Verbraucher zum Beispiel der Telefongesellschaft deutlich mitgeteilt, dass sie die Forderung nicht bezahlen werden, kann das Unternehmen einen Inkassodienstleister einschalten. Die Inkassokosten muss der Gläubiger allerdings selbst bezahlen.

Konzerninkasso – was bedeutet das?

Wenn in unserem Beispiel eine Telefongesellschaft gleichzeitig einen Inkassodienstleister besitzt oder einen beherrschenden Einfluss auf ihn ausübt, dann spricht man von Konzerninkasso. Es handelt sich also um eine interne Abwicklung. Inkassodienstleister dürfen dabei nur dann zusätzliche Kosten von Verbrauchern verlangen, wenn sie die Forderung für eine andere Firma eintreiben, die nicht das Mutterunternehmen ist.

Erst Inkassounternehmen, dann Rechtsanwalt

Wenn die Beauftragung des Inkassounternehmens nicht erfolgreich war, wird oftmals zusätzlich ein Rechtsanwalt beauftragt. Dieser verlangt nicht selten neben seinen Kosten auch die Kosten des Inkassodienstleisters. Ist dies zulässig? Hier könnte man einen Verstoß gegen die Schadensminderungspflicht annehmen. Das ist der Fall, wenn ein Inkassodienstleister beauftragt wurde, obwohl der Schuldner klar ausgedrückt hat, dass er die Forderung nicht begleichen kann oder sie bestreitet.

Die „geplatzte“ Lastschrift

Schnell mit der EC-Karte beim Händler bezahlen, doch das Konto ist nicht gedeckt? Die Lastschrift wird nicht eingelöst und so mancher Gläubiger beauftragt ein Inkassounternehmen, ohne selbst vorher zu mahnen. Ob in diesen Fällen Inkassokosten geltend gemacht werden dürfen, ist höchst umstritten. Hier bedarf es noch klärender Rechtsprechung.

Was kann ein Inkassodienstleister konkret verlangen?

Kann ein Inkassodienstleister für seine Tätigkeit berechtigterweise Geld verlangen, so dürfen die Kosten nicht über dem Betrag liegen, den ein Rechtsanwalt geltend machen darf.

Ein Rechtsanwalt rechnet nach dem sogenannten Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) auf Grundlage des Streitwerts ab. In der Regel ist der Streitwert die Forderung, die geltend gemacht wird. In einer Anlage zum RVG wiederum gibt es eine Liste, in der sich der Streitwert und eine entsprechende Gebühr gegenüberstehen:

Gegenstandswert bis ... €	Gebühr ... €
500	45,00
1.000	80,00
1.500	115,00
2.000	150,00
3.000	201,00
4.000	252,00
5.000	303,00
6.000	354,00
7.000	405,00
8.000	456,00
9.000	507,00
10.000	558,00

Auszug Anlage 2 (zu § 13 Absatz 1 Satz 3 RVG)

Der Rechtsanwalt hat zwei Abrechnungsmöglichkeiten. Erstens „für das Betreiben des Geschäfts“, für das eine Geschäftsgebühr von 0,5 bis 2,5 verlangt werden kann. Üblicherweise greifen die meisten zur Mittelgebühr 1,3. Bei einer Forderung in Höhe von 1.400 Euro

betragen die Kosten 115 Euro x 1,3, also 149,50 Euro. Zweitens „Schreiben einfacher Art“, für die lediglich eine Gebühr von 0,3 verlangt werden kann. Hier betragen die Kosten 115 Euro x 0,3, also 34,50 Euro. Die Verbraucherzentralen stehen auf dem Standpunkt, dass die routinemäßigen Erstschriften (Mahnschriften) der Inkassodienstleister meist nur „Schreiben einfacher Art“ sind. Musste das Inkassounternehmen allerdings weitere Tätigkeiten – beispielsweise Aufenthaltsermittlungen – durchführen, kann es eine höhere Gebühr verlangen.

Kosten für die Beantragung eines Mahnbescheides

Inkassodienstleister können auch Mahnbescheide beantragen, was maximal 25 Euro kosten darf.

Kosten für den Abschluss eines Vergleichs

Geht man auf einen (Ratenzahlungs-)Vergleich mit dem Inkassounternehmen ein, verlangen diese Unternehmen häufig eine sogenannte 1,5 Einigungsgebühr. Die Verbraucherzentralen halten diese in der Regel für nicht zulässig, da im Vergleich meist keine Entscheidung darüber getroffen wird, ob die Forderung rechtmäßig ist oder nicht.

Kosten für Post und Telekommunikation

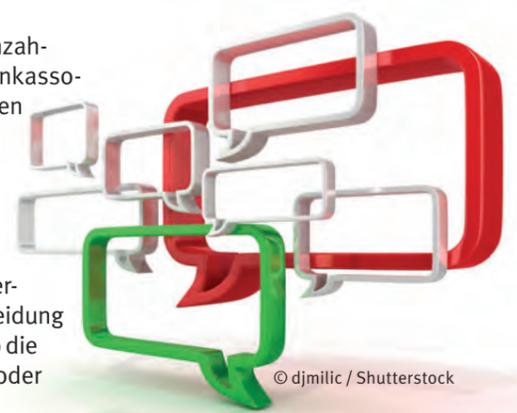
Für geführte Telefongespräche und Schreibaufgaben können ebenfalls Kosten geltend gemacht werden. Diese sind allerdings in der Regel auf 20 Prozent der Gebühren, maximal 20 Euro beschränkt.

Umsatzsteuer

In der Regel muss auf die Inkassokosten keine Umsatzsteuer bezahlt werden. Falls doch Umsatzsteuer verlangt wird, muss dies begründet werden.

Das darf ein Inkassodienstleister nicht verlangen

Immer wieder sind Inkassodienstleister kreativ bei der Erfindung weiterer Entgelte. Phantasieentgelte wie Kontoführungsgebühren, eine „Reaktivierungsgebühr“ oder die „Vernunftappellgebühr“ müssen nicht bezahlt werden.



Junge Familien: Risiko Eigenheimfinanzierung

Der Traum von den eigenen vier Wänden ist für viele Menschen ein wichtiges Lebensziel, gerade in Zeiten extrem niedriger Zinsen. Das Eigenheim scheint nicht nur eine sichere Alternative zu anderen Geldanlagen, es scheint auch die perfekte Altersvorsorge zu sein. Welche Ziele auch immer mit dem Kauf eines Hauses oder einer Wohnung verbunden sind, ein solcher Schritt ist oft mit ganz erheblichen finanziellen Risiken verbunden. Eine fehlerhafte Beratung durch die Bank, die Bausparkasse, den Bauträger oder den Immobilienmakler kann drastische Konsequenzen haben. Aus unserer täglichen Beratungspraxis wissen wir, dass sich Banken und andere Darlehensvermittler auch an den eigenen Gewinninteressen orientieren und die individuellen Bedürfnissen ihrer Kunden nicht immer an erster Stelle stehen. Ein Eigenheim zu finanzieren ist aber oft mit erheblichen Risiken verbunden. Die Zinsen mögen niedrig sein, die Preise sind es vielerorts nicht. Welche Vorsichtsmaßnahmen sind also sinnvoll, damit der Traum vom Eigenheim nicht zum finanziellen Alptraum wird? Wir haben hier einige wichtige Tipps aus unserer Beratungspraxis für junge Familien zusammengestellt.

1. Ist die Immobilie wirklich das Richtige?

Auch wenn es hart klingt, mit einem Vorurteil muss man aufräumen: Eine Immobilie ist weder eine besonders rentable noch eine sichere Geldanlage. In Einzelfällen gab es durchaus hohe Wertsteigerungen, was die Immobilie im Rückblick betrachtet als sehr gute Geldanlage erscheinen lässt. Im langfristigen Durchschnitt allerdings liegen die Wertänderungen nicht nennenswert über der allgemeinen Preissteigerungsrate. Für viele Käufer ist die Immobilie auch keine reine Geldanlage, sondern sie stellt auch ein Stück Lebensqualität dar. Bevor Sie in die Finanzierungsplanung einsteigen, sind noch ein paar grundlegende Fragen zu klären. Was planen Sie für die nächsten Jahre, beruflich und privat? Wie viel Wohnraum brauchen Sie aktuell, und wie ist die Situation, wenn eventuelle Kinder aus dem Haus sind? Ist die Chance groß, dass Sie bei Verlust des Arbeitsplatzes weiterhin in der Nähe eine Stelle finden werden, oder droht dann ein Umzug? Der frühe Verkauf einer noch nicht abbezahlten Immobilie ist mit hohen Risiken und zusätzlichen Kosten verbunden. Die Nebenkosten, die Sie bezahlt haben, werden Sie einem Kaufinteressenten kaum in Rechnung stellen können. Wenn Sie einen Kredit vor Ende der Zinsbindung zurückzahlen, kann zudem eine hohe Vorfälligkeitsentschädigung seitens der Bank fällig werden. Beispiel: Sie haben vom Kaufpreis 20 Prozent aus eigenen Mitteln bezahlt, bei Verkauf ist der Preis um 20 Prozent gesunken. Dann sind die gesamten eingesetzten Eigenmittel verloren.

2. Kassensturz: Welche Kreditrate ist sinnvoll?

Wer wissen will, wie viel Kredit er sich leisten kann, kommt kaum darum herum, seine monatlichen Ein- und Ausgaben einmal gegenüberzustellen. Etwas weniger aufwendig ist es, die gesamte Sparleistung eines Jahres zusammenzuzählen. Was gespart wurde, war zwangsläufig übrig und müsste dann auch auf irgendwelchen Anlagekonten gelandet sein. Von diesem aktuellen Überschuss ausgehend ist dann der wahrscheinliche Überschuss nach Immobilienerwerb zu berechnen. Welche zusätzlichen Ausgaben werden dann anfallen? Hausgeld? Versicherungen? Steuern? Kinderbetreuungskosten? Und welche Ausgaben fallen dann womöglich geringer aus oder ganz weg? Bisherige Kaltmiete? Die Nebenkosten können im Eigenheim höher oder niedriger sein, ebenso die Fahrtkosten zur Arbeit. Viele Banken raten, dass die Kreditrate nicht mehr ausmachen sollte als 40 Prozent des Nettoeinkommens, die übrigen 60 Prozent seien notwendig für die Lebenshaltung, kleinere gelegentliche Reparaturen und Neuanschaffungen eingeschlossen. Nehmen Sie die Zahl als das, was sie ist: ein Durchschnittswert, mit Abweichungen nach oben wie nach unten, je nach individueller Situation. Bei der Bestimmung der für Sie sinnvollen Kreditrate gilt der Grundsatz: nicht mehr, als Sie dauerhaft tragen können! Wichtig dabei: Wie wirkt sich ein Kinderwunsch auf die Einnahmen und Ausgaben aus, und für welchen Zeitraum? Wie sicher sind Ihr aktueller Arbeitsplatz und Ihr Einkommen daraus? Wie lange würden Ihre Rücklagen reichen, um zeitweise oder teilweise Einkommensausfälle etwa wegen Kindererziehungszeiten zu überbrücken? Überlegen Sie auch, wann Sie schuldenfrei sein wollen. Dass auch eine schuldenfreie Immobilie Geld kostet, ist sicherlich allgemein bekannt. Wer aber Gewissheit haben will, ob die Mittel auch im Rentenalter für das Eigenheim noch reichen, muss kalkulieren, wann das Darlehen voraussichtlich getilgt sein wird, welche Kosten dann anfallen können und in welcher Größenordnung dann Rücklagen vorhanden sein werden. Faustregel: Für den Werterhalt der Immobilie kann man jährlich rund zwei Prozent des Wertes der Bausubstanz einkalkulieren. Die Bausubstanz ist der Immobilienpreis abzüglich des darauf entfallenden Grundstückswertes. Natürlich brauchen Sie das Geld nicht in den ersten Jahren eines Neubaus, größere Summen werden oft erst nach 20 Jahren notwendig. Da auch die schuldenfreie Immobilie noch viel Geld kosten kann, ist es oft sinnvoll, bereits viele Jahre vor Rentenbeginn schuldenfrei zu sein.

3. Je mehr Eigenkapital, desto geringer die Risiken

Wer kein oder nur wenig Eigenkapital einsetzt, bezahlt höhere Zinsen, braucht tendenziell länger zur Entschuldung und trägt das Risiko, dass bei einem vorzeitigen Verkauf unterm Strich Schulden zu Buche stehen. Zum Eigenkapital gehören übrigens auch alle Sparverträge zur Altersvorsorge wie Renten- und Kapitallebensversicherungen und sonstige Geldanlagen. Wer sie nicht als Eigenkapital

4. Vollständige Gesamtkosten des Immobilienerwerbs

Die Erwerbsnebenkosten wie Grunderwerbssteuer, Grundbuch- und Notarkosten sowie Maklercourtage können bereits zehn Prozent des Kaufpreises ausmachen. Kalkulieren Sie alle erforderlichen Kosten ein, auch kleinere Möbel, Leuchten oder Ausgaben für den neuen Garten oder Balkon. Selbst wenn die Familie den Umzug selbst organisiert, fallen oft noch einige Ausgaben an. Bei Neubauten

denfrei sein wollen, dann können Sie bei einem gegebenen Zinsniveau die maximale Darlehenssumme ausrechnen. Beispiel: Wenn das Darlehen bei einer monatlichen Rate von 700 Euro und einem Zinssatz von 1,5 Prozent nach 15 Jahren getilgt sein soll, dann darf es nicht höher als 112.768 Euro sein. Hilfreiche Rechner hierzu finden Sie im Internet.

Ein einfaches Annuitätendarlehen wie hier im Beispiel ist in der Regel die beste Finanzierungsform.



© Sergey Nivens / Shutterstock

einsetzt, muss mehr Kredit aufnehmen und braucht länger für die Tilgung. Oft ist es sinnvoll, diese Sparverträge zu kündigen, das Guthaben zur Darlehensreduktion zu verwenden und die Sparrate für die Tilgung einzusetzen. Nur in Ausnahmefällen bieten einige alte Bausparverträge oder Lebensversicherungen garantierte Zinsen, die über den Kreditzinsen liegen. Bankberater, Kreditvermittler und Finanzberater beraten aber nicht immer in diesem Sinn. Denn zum einen ist der Zinsgewinn der Bank umso größer, je höher die Darlehenssumme, und zum anderen fließen aus den bestehenden Anlageverträgen oft noch Provisionen an die Vermittler. Behalten Sie aber einen finanziellen Spielraum, damit Sie stets eine ausreichend große Rücklage für unvorhergesehene Ausgaben vorhalten können.

können Zusatzaufwendungen anfallen, wenn etwa der Untergrund Überraschungen bereithält oder wenn statt der Standardleistungen der Baubeschreibung gegen Aufpreis Sonderwünsche – von der Anzahl der Steckdosen bis zur Art des zu verlegenden Parketts – erfüllt werden sollen. Kalkulieren Sie hier vorsichtig und rechnen Sie einen Puffer ein. Nachfinanzierungen können teuer sein oder sogar abgelehnt werden. Ist der Kredit dann doch zu hoch bemessen, kann der überschüssige Betrag am besten direkt für eine Sondertilgung verwendet werden.

5. Die passende Finanzierungsform finden

Wenn Sie die mögliche Kreditrate kennen, die Sie dauerhaft tragen können, und zugleich festgelegt haben, wann Sie spätestens schul-

Die Frage der Zinsbindung, ob nun zehn, 15 oder 20 Jahre, hängt davon ab, wie hoch die Tilgungsrate ist und ob Sie bereit sind, für längere Zinssicherheit auch den damit verbundenen Preis in Form höherer Zinsen zu bezahlen. Hier ist es gut, verschiedene Varianten zu rechnen und die Ergebnisse zu vergleichen. Jährliche Sondertilgungsrechte sollten Sie ebenfalls vereinbaren. Diese bekommen Sie inzwischen nahezu überall kostenfrei in Höhe von jährlich fünf bis zehn Prozent der Darlehenssumme, sofern Sie danach fragen. Praktisch ist gerade für junge Familien, wenn sie das Recht haben, den Tilgungssatz verändern zu können. Je nach finanzieller Situation können sie dann zwischen einem oder zehn Prozent der Darlehenssumme monatlich tilgen. Diese zusätzliche Flexibilität bieten nicht alle Banken an. Alternativ dazu kann man sich auch hohe jährliche Sondertilgungsrechte einräumen lassen. Von Kombinationen aus Bausparverträgen, Lebensversicherungen oder Investmentfonds mit Darlehen raten wir in fast allen Fällen ab. Oft sind diese Varianten teurer oder zu unflexibel, mitunter sogar sehr risikoreich.

Im Zweifel: Rat bei der Verbraucherzentrale

Dem Rat von Banken, Bausparkassen und anderen Verkäufern sollten gerade junge Familien, bei denen viel auf dem Spiel steht, mit gesunder Skepsis begegnen. Wer die gegebenen Tipps beherzigt hat, sollte aber zumindest die größten Fehler einer mangelhaften Beratung vermieden haben. Lassen Sie die Finger von Finanzierungen, die Sie nicht klar durchschauen. Wer unsicher ist, kann sich zwecks Beratung an seine örtliche Verbraucherzentrale wenden.

Prioritäten und das Versicherungsbudget – entscheidende Aspekte bei der Versicherungsauswahl

Versicherungen kosten Geld, oft viel Geld ... In der Praxis sieht es deshalb häufig so aus, dass zwar etliche Sachversicherungen vorhanden sind, aber weitaus existenziellere Risiken gar nicht abgesichert sind. Eben weil man nicht zu viel für Versicherungen ausgeben möchte. Aber ist das nicht am falschen Ende gespart?

Bei dieser Frage setzt eine gute ganzheitliche individuelle Beratung und der neu entwickelte Workshop der Verbraucherzentrale zur Prioritäten- und Budgetberatung an: Es ist notwendig, dass auch der Aspekt der Finanzierbarkeit in die Überlegungen einbezogen wird. Ansonsten bewegt sich eine Beratung leicht im luftleeren Raum des Konjunktivs: „Wenn genug Geld dafür da wäre, könnten Sie diese tolle Absicherung haben.“

Wenn zum Beispiel eine junge Busfahrerin erfährt, dass sie für eine bedarfsgerechte Berufsunfähigkeitsversicherung mehr als 700 Euro im Jahr aufbringen muss, dann

passt das nicht in ihre Finanzplanung, die ein Versicherungsbudget von insgesamt 750 Euro pro Jahr für alle ihr wichtigen Versicherungen vorsieht.

Selbst wenn das Versicherungsbudget sogar für mehrere wichtige Sparten ausreicht, können Probleme auftreten, wenn dieses willkürlich auf diejenigen Sparten aufgeteilt

wird, die zufällig als erste im Fokus des Verbrauchers waren. Wenn sich Verbraucher in bestimmten Sparten – und seien sie auch so wichtig wie die Berufsunfähigkeitsversicherung – übertensichern und deshalb kein Geld mehr für andere wichtige Versicherungssparten zur Verfügung haben, ist das nicht bedarfsgerecht.

Insbesondere Familien kommen schnell an die Grenze ihrer finanziellen Belastbarkeit, wenn alle Lebensrisiken abgesichert werden sollen. Häufig wird deshalb nur der Hauptverdiener abgesichert und man übersieht, dass auch andere Schicksalsschläge den finanziellen Ruin bedeuten können. Oder man hofft, dass es irgendwie schon gut gehen wird.

Als erster Schritt ist deshalb eine Priorisierung der für den jeweiligen Verbraucher wichtigen Versicherungssparten wichtig und richtig: Welche finanziellen Risiken können mich in meiner Lebenssituation besonders treffen? Genauso bedeutsam ist jedoch die Frage, ob und wie weit das zur Verfügung stehende Budget diese wichtigen Sparten auch finanzieren kann.

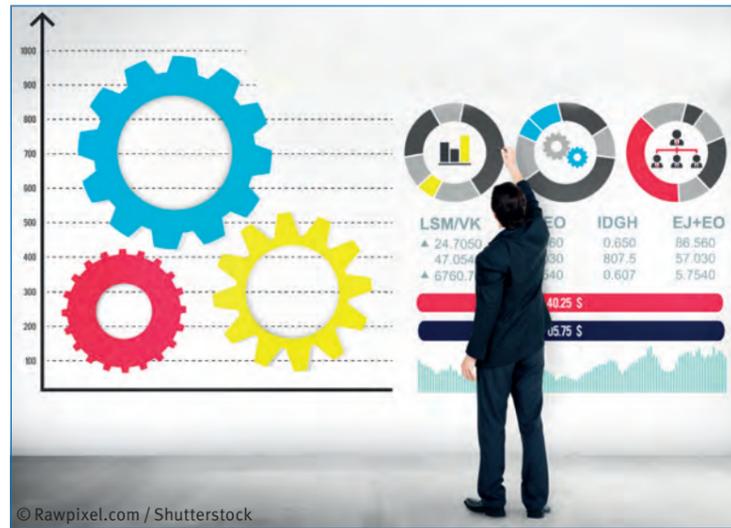
Im Beispiel der Busfahrerin wären nach Abschluss der eigentlich bedarfsgerechten Berufsunfähigkeitsversicherung nur noch 50 Euro für alle anderen wichtigen Versicherungssparten, beispielsweise

die private Haftpflichtversicherung, übrig.

Durch eine Versicherungsberatung, die die Begrenzungen des Versicherungsbudgets berücksichtigt, kann eine ausgewogenere Absicherung erreicht werden. Wesentliche Kriterien hierbei sind:

- 1) Wie kann das für Versicherungen zur Verfügung stehende Geld bedarfsgerecht auf verschiedene wichtige Versicherungssparten aufgeteilt werden?
- 2) Falls nötig: Wie kann durch eine Minderung des Versicherungsumfanges Geld gespart werden – um beispielsweise andere wichtige Sparten abschließen zu können?

Die Verbraucherzentrale zeigt in der Einzelberatung und im Workshop Wege auf, wie möglichst viel bedarfsgerechte Risikoabsicherung mit einem begrenzten Budget vorgenommen werden kann und hilft bei der Entscheidungsfindung.



© Rawpixel.com / Shutterstock

Probleme technikbasierter Versicherungsbeiträge – am Beispiel der Kfz-Versicherung

Versicherungsbeiträge nicht für alle Versicherten einheitlich, sondern abhängig vom persönlichen Schadensrisiko des Einzelnen unter Nutzung der technischen Möglichkeiten zur permanenten Erfassung des risikorelevanten Verhaltens des Versicherten festzulegen – das versprechen Versicherungsangebote insbesondere im Bereich der Kranken- und der Kfz-Versicherungen.

Die Besonderheit dieser Telematik-Kfz-Versicherungstarife ist, dass versucht wird, einen Zusammenhang von Beitragshöhe zu überwachtem, konkretem Fahrverhalten herzustellen. Technisch wird – je nach System – regelmäßig ein kleines Kästchen ins Auto eingebaut, das Daten zur Fahrweise misst und an einen Mobilfunkbetreiber sendet. Dieser ermittelt aus den Fahrdaten einen Punktwert, anhand dessen der Versicherer die Fahrweise des Versicherten beurteilt. Je nach erreichter Punktezahl erfolgt ein Beitragsnachlass. Für die Bewertung ist beispielsweise positiv, wenn Geschwindigkeitsbegrenzungen eingehalten werden und weder stark beschleunigt noch zu sehr gebremst wird. Nacht- und Stadtfahrten können sich negativ auf den Punktestand auswirken. Da Fahrer mit geringen Schadenskosten für Versicherer besonders interessant sind, sollen sie mit günstigeren Kfz-Versicherungsbeiträgen belohnt werden. Klingt fair – ist es das auch?

Entsolidarisierung

Wenn „gute Risiken“ – also die umsichtigen Fahrer – aus dem bisherigen Tarifkollektiv aussteigen und in einen Telematiktarif wandern, steigt die Schadenshöhe in den bisherigen Tarifen und erhöhen sich damit die Beiträge für alle Versicherten, die nicht in den Telematiktarif wechseln. Es werden aber nicht nur Verkehrsrowdies im alten Tarif bleiben, sondern auch Versicherte, die beispielsweise Datenschutzbedenken haben. Auch für sie wird der bisherige Tarif teurer, auf ihre Kosten erhalten gute Fahrer Beitragsvorteile.

Werden die Straßen durch Telematik-Tarife sicherer?

Möglicherweise, jedoch zunächst wohl in engen Grenzen. Vermutlich werden manche Versicherte, die solch einen Tarif abschließen, weniger aggressiv und damit sicherer fahren. Andererseits werden Verkehrsrowdies solche Tarife kaum abschließen und wie gehabt die Straßen unsicher machen.

Datenschutz

Unabhängig davon, dass Telematikversicherungen den datenschutzrechtlichen Rahmen penibel einhalten und das auch transparent belegen. Es ist vom Versicherer sicherzustellen, dass nicht nur er, sondern auch alle beteiligten Telekommunikationsunternehmen oder Dienstleistungsunternehmen alle Datenschutzvorgaben beachten, dass beispielsweise auch die Telekommunikationsunternehmen die Daten nicht unzulässig nutzen. Beim Versicherer dürfen die Daten nicht zwischen den ein-

zelnen Sparten ausgetauscht werden. Die Daten dürfen das Versicherungsunternehmen nicht verlassen und selbstverständlich nicht verkauft werden. Die Versicherungsnehmer müssen informiert werden, welche Daten gesammelt werden.

Sind die Daten überhaupt aussagekräftig?

Es sollen solche Daten in die Punktwertung und die Ermittlung des Versicherungsbeitrags einfließen, die tatsächlich wissenschaftlich belegt für sicheres Fahren relevant sind. Wenn jemand an der Ampel bei Umschalten auf Grün gerne stark beschleunigt, mag das schlecht für die Umwelt sein – doch

ist er deshalb ein unsicherer Fahrer? Der Versicherer muss also belegen, dass er Kriterien ausgewählt hat, die einen trennscharfen Rückschluss auf zukünftig gutes Fahrverhalten ermöglichen.

Alles neu?

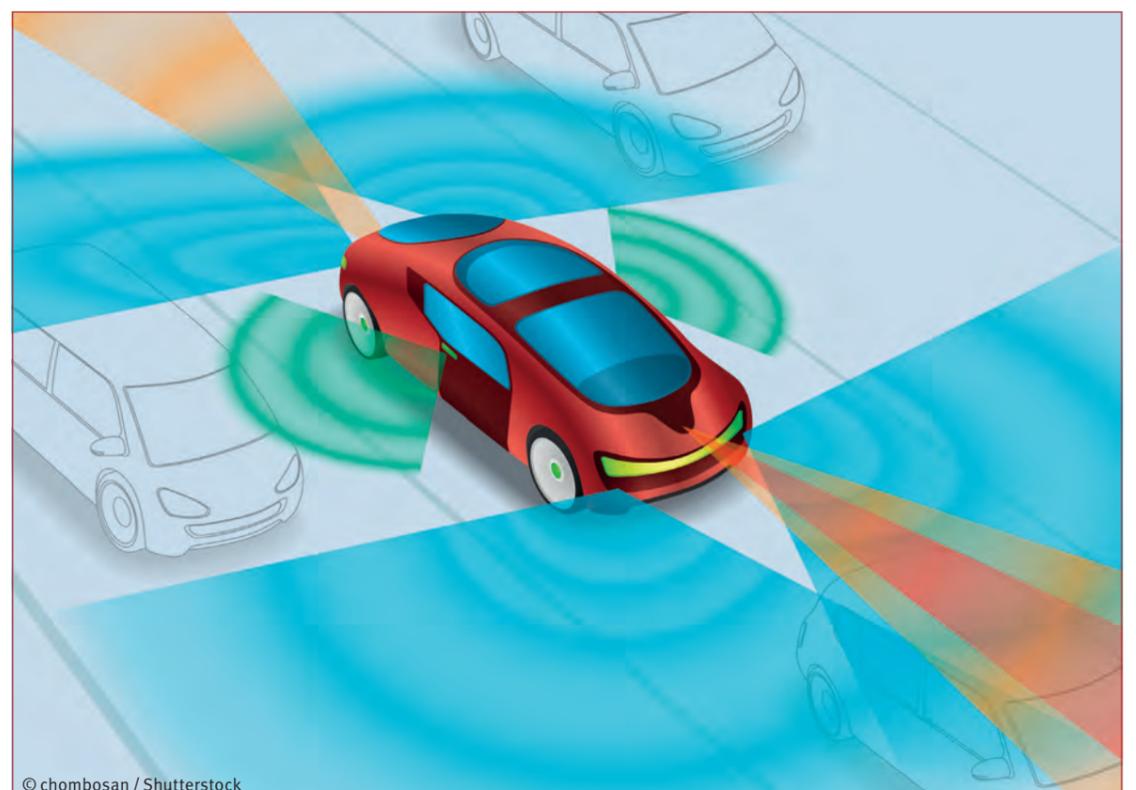
Das Neue an den Telematik-Tarifen ist, dass der Beitrag technikbasiert ermittelt wird. Nicht neu ist, dass das eigene Fahrverhalten den Kfz-Versicherungsbeitrag mit beeinflusst. So gibt es schon lange Schadensfreiheitsklassen. Je länger man keinen Unfall hatte, desto Beitragsgünstiger ist die Schadensfreiheitsklasse. Es wird damit also auch auf eine zukünftige Schadenswahrscheinlichkeit geschlossen.

Wieviel Geld kann man sparen?

Perfekte Fahrer sparen unterschiedlich viel, bei manchen Telematik-Tarifen sind 30 Prozent und mehr Beitragsrabatt möglich. Teilweise muss man jedoch auch noch etwas für die Hardware im Auto bezahlen. Es besteht aber auch die Möglichkeit, dass Tarife anderer Versicherer selbst ohne Telematikvereinbarung günstiger sind.

Wer könnte besonders profitieren?

Junge Fahrer. Diese bezahlen bisher einen sehr hohen Risikozuschlag. Durch Telematik könnten sie zeigen, dass sie besser fahren als allgemein zugrunde gelegt wird. Etliche Versicherer fokussieren ihre Telematiktarife auf diese Gruppe.



© chombosan / Shutterstock

Woher haben die meine Daten? So gehen Ihre Adressdaten auf Wanderschaft

Kaum ein Tag vergeht ohne Werbung. Sie spricht uns persönlich mit unserem Namen an und erreicht uns zum Beispiel im Briefkasten, im E-Mail-Postfach oder am Telefon. Meist handelt es sich dabei um Botschaften von Unternehmen, mit denen wir noch nie in Kontakt getreten sind. Jeder hat sich schon einmal gefragt: „Woher haben die eigentlich meine Daten?“ Oft werden Daten ohne Einwilligung der Verbraucher weitergegeben. Dies ist in vielen Fällen rechtlich sogar zulässig.

Betroffenen weitergeben. Wer die Weitergabe nicht wünscht, muss ihr vorab ausdrücklich widersprechen. Nach Aufforderung sperrt der Deutsche Dialogmarketingverband (DDV) die Daten für den Adresshandel. Ein Eintrag in die Robinsonliste ist möglich über: DDV, Robinsonliste, Postfach 1454, 33244 Gütersloh, Internet: www.ichhabediewahl.de Die Weitergabe von Telefonnummern oder E-Mail-Adressen bedarf immer der ausdrücklichen Einwilligung.

Wie kann man die Weitergabe von Daten verhindern?
Grundsätzlich ist es ratsam, immer nur die allernötigsten Daten preiszugeben. Wenn Formulare ausgefüllt werden sollen, dürfen viele Felder frei bleiben. Meist sind nur wenige Pflichtangaben einzutragen.

Wichtig ist auch der Blick in die Datenschutzbestimmungen. Wer eine bestimmte Verwendung nicht wünscht, kann ihr widersprechen. Gegen illegalen Datenhandel und die Werbeflut im E-Mail-Postfach hilft nur der regelmäßige Wechsel der Adresse

und der Zugangspasswörter. Dem Erhalt von Werbung kann man grundsätzlich widersprechen, direkt gegenüber den werbetreibenden Unternehmen oder bei der Briefkastenwerbung gegenüber den Adresshändlern mittels der Robinsonliste.



Wo sammeln Unternehmen die Adressdaten?

Daten werden bei vielen Gelegenheiten abgefragt, vor allem bei Preisausschreiben oder Gewinnspielen. Andere Quellen sind beispielsweise Einkäufe im Versandhandel, Kundenkarten-Programme, Umfragen oder laufende Verträge, zum Beispiel bei einem Strom- oder Telefonanbieter.

Wann dürfen Daten weitergegeben werden?

Unternehmen dürfen Daten von Verbraucherinnen und Verbrauchern für Werbezwecke meist nur dann weitergeben, wenn eine Einwilligung dafür gegeben wurde. In den Datenschutzbestimmungen muss genau festgelegt sein, welche Daten das Unternehmen weitergibt, wer sie erhält und zu welchen Zwecken sie verwendet werden sollen. Eine Einwilligung ist aber nicht immer erforderlich, wie zum Beispiel bei Werbung über die Briefpost. Unternehmen dürfen Straßenadressen, in Listen zusammengefasst, ohne Kenntnis der

Warum kommt so viel Werbung per E-Mail?

Sehr viele Werbebotschaften erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher über E-Mail. Viele Unternehmen, vor allem die Versandhäuser, informieren ihre Kundinnen und Kunden regelmäßig mittels elektronischer Post über neue Produkte oder Sonderangebote. Werbung per E-Mail ist ohne Einwilligung zulässig, wenn sie sich an die eigenen Kunden richtet und vorab nicht gegen die Zustimmung widersprochen wurde. Jede Botschaft muss aber mit der Information versehen sein, dass man weiterer Werbung jederzeit für die Zukunft widersprechen kann. Oft werben unseriöse Anbieter massenhaft für fragwürdige Produkte oder Dienstleistungen. Die elektronischen Adressen erhalten sie über den illegalen Datenhandel. Regelmäßig stammen die Informationen ursprünglich aus rechtswidrig ausgelesenen Adress- und Rufnummernverzeichnissen in E-Mail-Postfächern oder Smartphones.



© Mathias Rosenthal / Shutterstock

Fit für den digitalen Alltag? Testen Sie hier Ihr Wissen

Wie gut kennen Sie sich aus beim Schutz Ihrer persönlichen Daten? Anhand der folgenden Fragen und Erläuterungen können Sie dies überprüfen.

Frage 1

Sie haben etwas Zeit am Bahnhof und wollen im Internet surfen. Können Sie das erstbeste offene WLAN-Netz verwenden?

- a) Na klar, dafür ist das doch gedacht.
- b) Ich sehe mir nur fix an, wer der Anbieter ist und ob die Nutzung etwas kostet.
- c) Im öffentlichen WLAN gibt es keinen Schutz vor Missbrauch. Ich verzichte lieber darauf, vor allem bei vermeintlich unseriösen Anbietern.

Frage 2

Fitness-Armbänder sollen beim Sporttreiben unterstützen. Aber sind Ihre Daten im Armband und der zugehörigen App sicher?

- a) Sie sind sicher, denn laut den Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden sie nicht weitergegeben.
- b) Selbst wenn sie weitergegeben werden: Mein Kalorienverbrauch interessiert doch eh keinen.
- c) Vor dem Kauf informiere ich mich genau über den Datenschutz bei Armbändern und Apps.

Frage 3

Immer häufiger erhalten Sie Werbepost im Briefkasten von Unternehmen, die Sie nicht kennen. Dürfen Ihnen diese Firmen eigentlich Werbung schicken?

- a) Nein, denn ich habe das nie genehmigt.
- b) Ja, denn Werbung im Briefkasten ist meist erlaubt.
- c) Nein, denn die Daten stammen aus dem Adresshandel.

Frage 4

Diesen Monat ist die Handyrechnung sehr hoch. Es wurden sogenannte „Drittanbieter“ abgerechnet. Worum handelt es sich dabei?

- a) Spielt keine Rolle, es dürfen nur Leistungen wie SMS, Telefongespräche und Internetverbindungen berechnet werden.
- b) Ein Drittanbieter rechnet über die Handyrechnung ab, wenn ich beispielsweise ein Straßenbahnticket über eine App gekauft habe.
- c) Drittanbieter sind Abos, die ich über mein Smartphone – mit oder ohne mein Wissen – einrichte.

Frage 5

Sie haben sich in einem Online-Shop ein paar Produkte angesehen. Als Sie andere Seiten aufrufen, erhalten Sie dort Werbung zu Produkten, die Sie sich im Online-Shop angesehen haben. Kann man das vermeiden?

- a) Ich wüsste nicht, wie. Das Internet weiß alles von mir.
- b) Ich könnte die Cookies im Internet-Browser und in den Plug-Ins löschen.
- c) Das einzige wirksame Mittel wäre, keine Online-Shops mehr zu besuchen.

Auflösung:

den Dienst in Anspruch nimmt, passiert es leider oft, dass, wie bei c), plötzlich ungewollt der Bezug von Musik oder Filmen im Abo abgeschlossen wurde. Dies kann Ihnen schon passieren, weil Sie Werbung falsch weggeklickt haben oder Sie auf einen Link gekommen sind, den Sie nicht gesehen haben. Schützen können Sie sich durch Einrichten einer Drittanbieter-Sperre. Ansprechpartner dafür ist das Telekommunikationsunternehmen, über das Ihr Handy-Anschluss läuft.

Frage 5
• Richtig ist Antwort b): Noch können Unternehmen nicht alles aufzeichnen, was Sie im Netz tun. Cookies (englisch für „Kekse“) sind eindeutige Code-Nummern, die die Anbieter im Web-Programm („Internet-Browser“) oder in Zusatzprogrammen (Plug-Ins) wie dem Flash-Player hinterlegen. Auf diese Weise wird einem Web-Programm eine Art eindeutiges, für andere sichtbares Autokennzeichen gegeben. Wer diese Cookies, also die Identifizierung im Netz, in der Regel können Internet-Browser so eingestellt werden, dass Cookies automatisch gelöscht werden und deren Annahme eingeschränkt erfolgt.

Frage 4
• Richtig sind sowohl Antwort b) als auch c): Während man bei b) gezielt und bewusst

schützt aktiv ist. Durch die Einrichtung eines VPN (Virtual Private Network)-Tunnels, können Sie verhindern, dass Außenstehende gesendete Daten mitlesen dürfen sich Ihre Adresse im Wege des Adresshandels beschaffen und Werbung per Briefpost zusenden. Unternehmen dürfen Adressen, in Listen zusammengefasst, ohne Kenntnis der Betroffenen weitergeben oder weiterverkaufen. Verbraucherinnen und Verbraucher, die diese Weitergabe nicht wünschen, müssen ihr hinterlegen. Auf diese Weise wird einem Web-Programm eine Art eindeutiges, für andere sichtbares Autokennzeichen gegeben. Wer diese Cookies, also die Identifizierung im Netz, in der Regel können Internet-Browser so eingestellt werden, dass Cookies automatisch gelöscht werden und deren Annahme eingeschränkt erfolgt.

Frage 3
• Richtig ist Antwort b): Ihre Einwilligung ist meist nicht erforderlich. Unternehmen dürfen Ihnen Werbung jederzeit für die Zukunft widersprechen kann. Oft werben unseriöse Anbieter massenhaft für fragwürdige Produkte oder Dienstleistungen. Die elektronischen Adressen erhalten sie über den illegalen Datenhandel. Regelmäßig stammen die Informationen ursprünglich aus rechtswidrig ausgelesenen Adress- und Rufnummernverzeichnissen in E-Mail-Postfächern oder Smartphones.

Frage 2
• Richtig ist Antwort c): Grundsätzlich dürfen personenbezogene Daten ohne Einwilligung des Betroffenen nicht an Dritte weitergegeben werden. Neue Technologien aber auch Risiken. Sogenannte „Wearables“ (tragbare Computer) wie Fitnessarmbänder oder Smartwatches sind noch recht neu auf dem Markt. Tests,

zum Beispiel von der Stiftung Warentest, haben ergeben, dass der Datenschutz nicht immer funktioniert. Gesundheitssensiblen Daten sind sehr interessant und Krankenkassen oder Versicherungen könnten beispielsweise Interesse am Gesundheitszustand ihrer Versicherten haben. Informationen über die Vor- und Nachteile neuer Technologien und ein Vergleich der verschiedenen Angebote sind notwendig, um eine Entscheidung zu treffen.

Frage 1
• Richtig ist Antwort c): Bevor Sie sich ins öffentliche WLAN einloggen, sollten Sie sich zunächst über dessen Betreiber informieren und sich dessen prinzipieller Seriosität sicher sein. Da theoretisch der komplette Datenanstrich auslesbar ist, ist Vorsicht geboten. So sollten Sie sich auf jeden Fall Fremdzugriff geschützt werden. Zudem sollten Sie sicherstellen, dass alle Updates installiert sind und der Virenschutz aktiv ist. Durch die Einrichtung eines VPN (Virtual Private Network)-Tunnels, können Sie verhindern, dass Außenstehende gesendete Daten mitlesen dürfen sich Ihre Adresse im Wege des Adresshandels beschaffen und Werbung per Briefpost zusenden. Unternehmen dürfen Adressen, in Listen zusammengefasst, ohne Kenntnis der Betroffenen weitergeben oder weiterverkaufen. Verbraucherinnen und Verbraucher, die diese Weitergabe nicht wünschen, müssen ihr hinterlegen. Auf diese Weise wird einem Web-Programm eine Art eindeutiges, für andere sichtbares Autokennzeichen gegeben. Wer diese Cookies, also die Identifizierung im Netz, in der Regel können Internet-Browser so eingestellt werden, dass Cookies automatisch gelöscht werden und deren Annahme eingeschränkt erfolgt.

Wir über uns



Die Verbraucherzentrale ist ein anbieterunabhängiger, gemeinnütziger, eingetragener Verein, der zu Fragen des privaten Konsums informiert und berät.

Wir informieren Medien und die Öffentlichkeit über wichtige Verbrauchertemen und führen Aktionen, Projekte und Ausstellungen durch. Zudem vertreten wir Verbraucherinteressen gegenüber Politik, Ministerien und Wirtschaft. Außerdem arbeiten wir eng mit Schulen und Einrichtungen der Jugend- und Erwachsenenbildung zusammen.

Wir bieten Ihnen in unseren Beratungsstellen oder über unsere Internetseiten zu allen Themen vielfältige Informationen, Ratgeber oder Broschüren an.

Unser Wirkungskreis reicht von „A“ wie Altersvorsorge bis „Z“ wie Zahnersatz.

Beispiele aus unserer Arbeit

Wir befassen uns täglich und intensiv mit einer Vielzahl von Themen, die Menschen in ihrem Verbraucherleben beschäftigen, damit wir Sie umfassend unterstützen und uns für Sie einsetzen können. Hier eine kleine Auswahl:

Den Telekommunikationsmarkt im Blick.

Allein das Smartphone in der Hand gibt einen Hinweis auf die Bedeutung des Themas Telekommunikation in unserem Alltag. Gut ein Viertel aller Beschwerden, die uns im vergangenen Jahr erreichten, betrafen den Telekommunikationsmarkt. Es ging dabei zum Beispiel um erhöhte Rechnungen, Hindernisse beim Anbieterwechsel, Leistungen, die nicht vertragsgemäß erbracht wurden oder schlicht Abzocke: sprich, wenn Verbrauchern Rechnungen für nie erbrachte Leistungen gestellt werden. So staunen Ratsuchende immer wieder über Mobilfunkrechnungen, in denen Posten für Leistungen Dritter auftauchen, die sie weder bestellt noch genutzt haben.

Energiesparen

Ratsuchende klagen oft über zu hohe Heizenergiekosten. Viele von ihnen bewohnen ein schlecht gedämmtes Einfamilienhaus und verlieren gut und gerne zwei Drittel ihrer erzeugten Wärme ungenutzt über den Keller, die Außenwände, die Fenster und durch das Dach. Wir besprechen mit Ihnen, wie und in welcher Reihenfolge eine Sanierung sinnvoll ist. Heizungs austausch, erneuerbare Energien, der eigene Stromverbrauch und die daraus resultierenden Kosten sind weitere Themen. Sparen ja, aber ohne Komfortverzicht ist unser Denkansatz.

Sie würden ja gerne, aber wissen nicht genau, wie Sie Energie einsparen können? Bei unseren Energie-Checks kommt unser Energieberater zu Ihnen und checkt Ihr Haus vom Keller bis zum Dach, schaut sich Ihre Energiekosten-Abrechnungen an und erstellt hierüber für Sie einen umfassenden Bericht.

Sie wollen in Ihr Haus investieren und fragen sich, welche Ersparnisse es Ihnen bringen wird? Unser Energieberater diskutiert mit Ihnen das Für und Wider, ggf. auch mit Hinblick auf mögliche Fördergelder.

Welche Versicherung braucht kein Mensch?

Sterbegeldversicherung, Glasbruchversicherung, Haftpflichtversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung, Hochzeitsausfallversicherung, Insassenunfallversicherung, Risikolebensversicherung, private Rentenversicherung: Hätten Sie es gewusst? Fünf von den genannten Produkten empfehlen wir nicht.* Denn: Kosten und Nutzen stehen für Verbraucher meist in keinem sinnvollen Verhältnis. Trotzdem werden diese Versicherungen immer wieder verkauft. Wichtige Verträge sind hingegen oft nicht bedarfsgerecht gestaltet. Bei Fragen zu Ihrem individuellen Versicherungsbedarf, aber auch, wenn das Kind bereits in den Brunnen gefallen und der Schaden eingetreten ist oder der Versicherer sich querstellt, sind Sie bei uns an der richtigen Adresse. Wir informieren Sie über Ihre Rechte, Erfolgchancen und die Schritte, die Sie nun gehen können.

*Wir empfehlen nicht: Sterbegeldversicherung, Glasbruchversicherung, Hochzeitsausfallversicherung, Insassenunfallversicherung, private Rentenversicherung

Pflegerecht

Die Zahl der Menschen, die im Alter auf Hilfe oder Pflege angewiesen sind, steigt. Es gibt unterschiedliche Formen, wie Pflege aussehen kann: Manchmal ist dies zu Hause möglich, manchmal nur in einer speziellen Einrichtung. Und auch wenn es Ihnen gut geht, können Sie schon mit einer Vorsorgevollmacht, Patienten- und Betreuungsverfügung für den Ernstfall Vorsorge treffen. In allen Fällen spielen Verträge eine Rolle, die häufig so komplex sind, dass die Hilfe eines Juristen ratsam ist. Die Kunst ist, alles zu berücksichtigen, was für den Fall der Fälle wichtig ist, sich aber gleichzeitig zu nichts zu verpflichten, was Sie später bereuen.

Wir bieten Ihnen ein breites Beratungsspektrum. So können Sie sich als Betroffene oder Angehörige von Betroffenen oder auch rein informativ bei rechtlichen Fragen an uns wenden. In Einzelfällen nehmen wir auch Kontakt zu Anbietern auf, um Ihnen zu einer zügigen Lösung Ihres Problems zu verhelfen.

www.vzsh.de | www.twitter.com/vzsh | www.facebook.com/vzsh.de

Wenn Sie mehr über uns und unsere Arbeit wissen möchten, einen Beratungstermin wünschen oder sich für eine Veranstaltung mit uns interessieren, dann nehmen Sie gern Kontakt auf.

Hier finden Sie Ihren Ansprechpartner:

<http://www.vzsh.de/beratung-vor-ort>

Terminvereinbarung: eine Nummer für alle Beratungsstellen

0431/5909940

In unseren fünf Beratungsstellen informieren wir Sie vor Ort zu Ihren Fragen.

Beratungsstelle Flensburg

Schiffbrücke 65
24939 Flensburg
flensburg@vzsh.de

Beratungsstelle Heide

Postelweg 4
25746 Heide
heide@vzsh.de

Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15
24103 Kiel
kiel@vzsh.de

Beratungsstelle Lübeck

Fleischhauerstraße 45
23552 Lübeck
luebeck@vzsh.de

Beratungsstelle Norderstedt

Rathausallee 38
22846 Norderstedt
norderstedt@vzsh.de

Telefonberatung (kostenpflichtig):

Mo bis Do 10:00 bis 18:00 Uhr
Verbraucherrecht 09001 775441
Finanzdienstleistungen 09001 775442

Die Verbraucherbildung liegt uns besonders am Herzen. Für Schulen und andere Einrichtungen der Jugend- und Erwachsenenbildung arbeiten wir deshalb mit speziellen Programmen. Auch für andere Verbrauchergruppen bieten wir interessante Veranstaltungen zu vielen unserer Themen.
Schreiben Sie uns: bildung@vzsh.de und veranstaltung@vzsh.de

Energieberatung bieten wir Ihnen nach vorheriger Terminvereinbarung in unseren fünf Beratungsstellen sowie in zahlreichen weiteren Stützpunkten in ganz Schleswig-Holstein (s. Karte).
Terminvereinbarung:
0431/5909940

Im Kreis Segeberg finden Sie unsere **Beratung zu privaten Schulden und Insolvenz.**

Schuldner- und Insolvenzberatung

Kirchplatz 1
23795 Bad Segeberg
E-Mail: segeberg@vzsh.de
Telefon: 04551/908440

Schuldnerberatung

Lindenstraße 5
24619 Bornhöved
Telefon: 04323/80544711

Schuldner- und Insolvenzberatung

Haus der Sozialen Beratung
Flottkamp 13b
24568 Kaltenkirchen
E-Mail: kaltenkirchen@vzsh.de
Telefon: 04191/722740

Schuldnerberatung

Familienbüro Bad Bramstedt
Bleek 15
24576 Bad Bramstedt
E-Mail: badbramstedt@vzsh.de
Telefon: 04192/8168323

Schuldnerberatung

Haus der Sozialen Beratung
Rathausplatz 3
24558 Henstedt-Ulzburg
Telefon: 04191/722740



Guter Rat ist unabhängig.