

# 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

Sachsen-Anhalt

Sonderausgabe

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Juli – Dezember 2015

## Verbraucher berichten: Die **aktuellen Maschen** der Abzocker

- Die Anrufer geben sich als Rechtsanwälte oder Notare aus, informieren die Angerufenen beispielsweise über den angeblichen Gewinn eines hohen Geld- oder Sachpreises. Es wurde suggeriert, dass der Gewinn nur ausgezahlt werden kann, wenn der Gewinner in Vorleistung tritt. Es sollen im Voraus Gebühren, Steuern oder andere Kosten bezahlt werden. Eine Verrechnung mit dem Gewinn wird mit unterschiedlichsten Begründungen abgelehnt. Die Opfer sollen die Beträge beispielsweise überweisen, in bar an einen Abholer übergeben oder per Post ins Ausland versenden.

- Die Anrufer behaupteten, dass die Angerufenen bereits vor Jahren an Gewinnspielen teilgenommen hätten. Wahrheitswidrig behaupten sie am Telefon oder in einem Brief, man schulde ihnen mehrere tausend Euro aus einem Gewinnspielsdienst. Der Betrag sei so hoch, da über mehrere Jahre hinweg keine Zahlung geleistet worden sei. Teilweise drohen sie sogar, die Angelegenheit würde bereits von der Staatsanwaltschaft verfolgt oder man müsse in den nächsten Tagen mit einem Besuch der Polizei oder eines Gerichtsvollziehers rechnen, wenn man nicht bezahle. Um die Sache aus der Welt zu räumen, unterbreiten sie ein scheinbar großzügiges Angebot. Mit der Überweisung eines Teilbetrages sei die Angelegenheit vollständig erledigt.

- Verbraucher berichten, dass ihnen am Telefon versprochen wurde, sie könnten Strom sparen oder ihre Stromrechnung solle überprüft werden. Man solle nur die Zählernummer mitteilen. Im Gegenzug werde es dann

die Anrufe von dem örtlichen Stadtwerk kommen. Das Erstaunen ist dann meist groß, wenn eine Vertragsbestätigung eines anderen Anbieters anschließend im Briefkasten des Verbrauchers landet.



© BONNINSTUDIO / shutterstock

- einen neuen Vertrag geben, der angeblich vor einer Preiserhöhung schützt oder Kosten spart. Meist wird der Eindruck erweckt, dass

- Verbraucher berichten, dass sie unaufgefordert von einer Versicherungsagentur angerufen wurden, ohne dass zu dieser

vorher irgendein Kontakt bestand. Versucht wird, einen Termin für eine persönliche Beratung zu vereinbaren, um angeblich den Versicherungsbestand zu überprüfen. Da dies nicht gelang, wurde den Verbrauchern am Telefon eine Unfallversicherung aufgeschwatzt, ohne dass deren individueller Versicherungsbedarf ermittelt und berücksichtigt wurde.

**TIPP** Am Telefon sollten keine persönlichen Daten weitergegeben werden. Ein neuer Vertrag sollte nicht unüberlegt und ungeprüft abgeschlossen werden. Werbeanrufe ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers sind unzulässig. Kein Verbraucher muss sich bieten lassen, dass am Telefon Verträge aufgeschwatzt werden. Betroffene, die sich über lästige Werbeanrufe ärgern, können unter [www.vzsa.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufe](http://www.vzsa.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufe) ihre Erfahrungen mit unerbetenen Anrufen mitteilen und Beschwerden über Verstöße gegen das Verbot belästigender Telefonwerbung melden.

## INHALT

■ **Energiemarkt: Seiten 2 und 3** Fristen beim Wechsel des Stromanbieters | Der Europäische Gerichtshof verbannt die Preisänderungsregelungen der Strom- und Gasanbieter für die Grundversorgung | Vergleichsportale im Internet – gute Entscheidungsgrundlage? ■ **Inkasso: Seite 4** Augen auf bei Inkassoforderungen! ■ **Inkasso | Mobilität junge Erwachsene: Seite 5** Dubiose Mahnschreiben von angeblichen Inkassounternehmen verunsichern Verbraucher | Die Fahrt mit dem Fernbus – nur was für junge Leute? | Fernbus-Reisen: Welche Rechte habe ich als Fahrgast? ■ **Versicherungen für junge Erwachsene: Seite 6** Wichtige Versicherungen für junge Erwachsene | Handy-Versicherung – sinnvoll für mich? ■ **Finanzprodukte für junge Erwachsene: Seite 7** Finanzprodukte beim Berufsstart? | Auf Pump gekauft | Bezahlen beim Online Shopping ■ **Adressen und Termine: Seite 8**

## Damals war's, oder wie das Internet immer schneller auch unseren Konsum verändert

Damals. Mit diesem Wort bezeichnet man üblicherweise länger zurückliegende Sachverhalte. Etwa: damals, als wir unser erstes Mobiltelefon gekauft haben oder damals, als wir noch ein Kursbuch der Bahn aus Papier hatten. Also dieses Damals, das ist ein Damals, das in der Rückrechnung wenigstens zweifelhafte Zahlen meint. Damals vor zehn Jahren, damals in den Neunzigern oder damals, als der EURO kam. Mit Damals wird gern umschrieben, wenn heute etwas ganz anders als damals ist und damals länger her ist. Damals, das bedeutet inzwischen gestern oder längstens noch vor ein paar Monaten. Damals, also noch im vergangenen Jahr, sah die Verbraucherwelt noch ganz anders aus.

Beispiele gefällig? Wann hat das eigentlich angefangen, das Zimmerbuch bei Airbnb, das Carsharing, das Überweisen mit dem Smartphone, das Bezahlen mit PayPal und der xy-App im Supermarkt, der Onlinehändler, der nun auch kostenpflichtig Videos übers Handy auf meinen Fernseher schickt. Alles neu, vieles anders als bislang und damals war plötzlich nur noch bis gestern. Das Tempo der Veränderung der Märkte und damit auch das der neuen Fragen, der Probleme und Beschwerden der Verbraucher ist ein ganz anderes als noch vor ein paar Jahren. Was in der neuen Gegenwart oft vergessen wird: Auch das, was im Internet mit einem kurzen Maus-

klick oder besser noch mit einem leichten Streicheln des Touchscreens so mühelos geschieht, hat die gleichen Auswirkungen, die damals (diesmal ist das alte Damals gemeint, also damals vor 10 Jahren) mit wenigstens einigen Gesprächen, mindestens aber einer Unterschrift und ein paar Seiten Papier für die Ablage besiegelt wurde. Vertrag bleibt schließlich Vertrag, Gesetz bleibt Gesetz und die seit damals gewohnt sperrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, kurz AGB, gibt es ja auch immer noch. Hier kommt der Verbraucher dann tatsächlich mit dem neuen Tempo im Netz nicht mehr mit. Viel zu lang, oft unverständlich und unübersichtlich sind die Texte. Geklickt, ange-

kreuzt und somit zugestimmt muss ja trotzdem werden. Über die Hälfte der Internetnutzer in Deutschland akzeptiert die AGB immer oder meistens völlig ungelassen, belegt eine repräsentative Umfrage der Marktforscher von TNS Emnid im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes. Das ist dann schon eine neue Qualität im Konsumentenalltag im 21. Jahrhundert. Zum vorherigen geduldigen Lesen aller AGB lassen sich die Verbraucher offenbar nicht bewegen. Wenn selbst die Bundeskanzlerin beim Internet vom Neuland sprach, bei dem wir alle noch dazu lernen müssen, dann wurde dieser Satz

zwar belächelt, aber er stimmt.

Wie groß für viele das Neuland ist, ist Tag für Tag zu erleben bei den Fragen der Verbraucher an ihre Verbraucherzentrale. Vor Ort, per Telefon oder Online.



Volkmar Hahn, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.



© atexmillos / shutterstock

Wie lange dauert der Wechsel wirklich?

## Fristen beim Wechsel des Stromanbieters

Viele Verbraucher sind aufgrund der unterschiedlichen Wechsel- und Kündigungsfristen verunsichert, glauben sie doch häufig, dass das gesamte Wechselprozedere vom Zeitpunkt der Kündigung beziehungsweise des Vertragsschlusses bis zum tatsächlichen Lieferbeginn nicht länger als drei beziehungsweise fünf Wochen dauern dürfe. Dem ist aber keineswegs so. Hinzu kommt: Verbraucher sehen sich – je nachdem, ob sie sich in der Grundversorgung oder im Sondervertragsverhältnis befinden – mit unterschiedlichen Kündigungsbedingungen und Fristen konfrontiert. Laut Energiewirtschaftsgesetz (§ 20 a EnWG) und den Festlegungen der Bundesnetzagentur („Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität – GPKE“) beträgt die maximale Frist für den Lieferantenwechsel drei Wochen. Diese Frist läuft allerdings erst ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Anmeldung zur Netznutzung durch den neuen Lieferanten beim Netzbetreiber, an dessen Netz die Entnahmestelle des Verbrauchers angeschlossen ist. Das bedeutet: Ausschlaggebend ist nicht der Tag, an dem der Verbraucher sein Vertragsangebot gegenüber dem neuen Lieferanten abgibt. Die Frist läuft auch noch nicht, wenn es zum Vertragsschluss mit dem neuen Anbieter gekommen ist, sondern erst, wenn der neue Lieferant den Antrag bearbeitet hat und der Netzbetreiber die Anmeldung zur Netznutzung erhalten hat. Verbraucher müssen sich also darauf einstellen, dass das gesamte Wechselprozedere länger als drei Wochen dauern wird. Vor allem können Kunden selbst gar nicht herausfinden, wann der neue Energieanbieter tätig wird. Damit im Falle von Verzögerungen nachvollzogen werden kann, wer diese zu vertreten hat, ist der Netzbetreiber verpflichtet, den Zeitpunkt des Zugangs der Anmeldung zu dokumentieren. Wenn Verbraucher ein Formular zum Anbieterwechsel unterschrieben haben, ist damit in der Regel noch kein rechtlich bindender Vertrag zustande gekommen. Es handelt sich um eine Willenserklärung seitens des Verbrauchers, die vom neuen Lieferanten angenommen werden muss. Der neue Lieferant steht in der Pflicht, für einen zügigen und unentgeltlichen Wechsel zu sorgen. Er hat dem Kunden unverzüglich (innerhalb von fünf Tagen) in Textform – das heißt, per Brief, Fax oder E-Mail – zu bestätigen, ob und zu welchem Termin er eine vom Verbraucher gewünschte Belieferung aufnehmen kann. Reagiert der neue Anbieter nicht oder verändert er nochmals den Preis, dann sind die Kunden an ihr ursprüngliches Vertragsangebot nicht mehr gebunden und können sich einen neuen Anbieter suchen. Doch Vorsicht: Davon wird der Versorger nicht unbedingt ausgehen, so dass Streit vorprogrammiert ist.

### Unterschiedliche Kündigungsfristen

Die Kündigung des alten Vertrags erfolgt erst dann, wenn alle Fragen des Wechselvorgangs geklärt sind und damit der Lieferbeginn feststeht. Dabei ist vor allem die für den bisherigen Vertrag geltende Kündigungsfrist zu beachten.

Verbraucher, die bislang noch keinen Lieferantenwechsel vorgenommen und mit ihrem ortsansässigen Ver-

Um einen reibungslosen Anbieterwechsel zu gewährleisten, sollte dann auf dem Vertrag mit dem neuen Anbieter deutlich vermerkt werden, dass die Kündigung beim alten Anbieter bereits vorgenommen wurde. Im Übrigen sollte die Kündigung dem neuen Stromlieferanten überlassen werden. Dieser regelt auch den für den Wechsel notwendigen Datenaustausch.

ihn ein Verschulden trifft. Rechtsprechung zu diesem Themenbereich existiert jedoch noch nicht. Zwar tragen der Lieferant oder der Netzbetreiber die Beweislast, dass sie die Verzögerung nicht zu vertreten haben (§ 20 a Absatz 4 EnWG). Für Verbraucher ist allerdings nicht erkennbar, wann die Anmeldung beim Netzbetreiber erfolgt ist und wer die Verzögerung zu vertreten hat. Angesichts dieser Unwägbarkeiten sollten Ver-

braucher von vornherein feste Liefertermine vereinbaren und sich bei Verzögerungen in erster Linie an den Neuanbieter halten, da dieser im Zweifel zur reibungslosen Koordination der Umstellung verpflichtet ist. Wenn schon bei Vertragsschluss kein genaues Lieferdatum genannt wird, sollte zumindest eine möglichst kurze Frist von maximal sechs Wochen schriftlich zugesichert werden, innerhalb der die Umstellung erfolgt. Andernfalls sollte eine Möglichkeit zum Rücktritt vom Vertrag eingeräumt werden.



sorger auch nie ein anderes Vertragsmodell (zum Beispiel günstigere Preise, Laufzeiten usw.) vereinbart haben, werden in der Regel im Status „Haushaltskunde in der Grundversorgung“ geführt. Bereits seit dem 10. Mai 2012 gilt in der Grundversorgung eine Kündigungsfrist von **zwei Wochen**. Im Falle einer Änderung der „allgemeinen Preise“ oder ergänzender Bedingungen kann der Vertrag sogar ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung gekündigt werden. Haben Verbraucher einen Sondervertrag, sind die dort vereinbarten Grundlaufzeiten und Kündigungsfristen zu beachten. Die meisten Energielieferverträge erlauben eine Kündigung zum Monatsende, zuvor muss eine meist **mehrwöchige** Kündigungsfrist abgewartet werden. Das verzögert den Wechselprozess. Eine längere Kündigungsfrist als **drei Monate zum jeweiligen Vertragsende** ist unwirksam. Im Falle der einseitigen Änderung der Vertragsbedingungen (dazu zählen insbesondere auch Preisänderungen), steht Verbrauchern ebenfalls ein Sonderkündigungsrecht zu. Bei einem Lieferantenwechsel sollten Verbraucher die Kündigung ihres bisherigen Vertrages nur dann selbst vornehmen, wenn sie beispielsweise bei einer Preiserhöhung von ihrem Sonderkündigungsrecht Gebrauch machen wollen oder wenn bei einem Vertrag mit langer Laufzeit und automatischer Vertragsverlängerung die Kündigungsfrist in wenigen Wochen verstreicht.

### Schadensersatz bei Verzögerung?

Wenn der Anbieterwechsel nicht zügig funktioniert, müssen Verbraucher möglicherweise für eine Übergangsfrist einen höheren Preis beim örtlichen Versorger zahlen. Für diesen Schaden (Preisdifferenz zwischen dem günstigeren Preis des Neuanbieters und den höheren Preisen des Altanbieters) haften theoretisch der säumige neue Anbieter, der die Durchführung des neuen Liefervertrages erschwerende Altversorger oder auch der den Zugang verweigernde lokale Netzbetreiber, sofern

Mit **Beschwerden** über Verzögerungen beim Lieferantenwechsel sollten sich Verbraucher an die Bundesnetzagentur wenden, damit diese reale Probleme des Wettbewerbs wahrnehmen kann. Im Streitfall kann auch die Schlichtungsstelle Energie angerufen werden. Umfangreiche Beratung rund um den Anbieterwechsel bieten die Verbraucherzentralen.



## Der Europäische Gerichtshof verbietet die Preisänderungsregelungen der Strom- und Gasanbieter für die Grundversorgung

Zum diesjährigen Weltverbraucher tag am 15. März stand das Thema „Energiepreise“ im Fokus der verbraucherpolitischen Arbeit der Verbraucherzentralen. Zu diesem Thema wurden rund um den 15. März verschiedene Infoveranstaltungen durchgeführt und Vorträge angeboten. Verbraucher konnten sich so viele nützliche Informationen und Tipps zu Themen wie Anbieterwechsel, Ärger mit Versorgern oder Energieeffizienz einholen.

Ein Schwerpunkt bildete dabei die Information über die aktuelle Rechtsprechung zu Preisänderungsregelungen. Strom- und Gasanbieter

müssen ihre Kunden in der Grundversorgung, so genannte Tarifkunden, vor Preiserhöhungen genau über deren Grund und Umfang informieren. Das hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) in seinem Urteil (Rechtsachen C-359/11 und C-400/11) vom 23. Oktober 2014 festgestellt und damit Rechtsnormen verboten, nach denen Energieversorger die Preise einseitig anheben konnten. Die bis dahin geltenden gesetzlichen Preisänderungsregelungen – sie wurden mit Wirkung vom 30. Oktober 2014 durch neue Regelungen ersetzt – seien unvereinbar mit europäischem Recht. Sie würden nicht gewährleisten, dass Verbraucher rechtzeitig über Anlass,

Voraussetzungen und Umfang einer Preisänderung informiert würden, bevor diese in Kraft tritt. Für Verbraucher in der Strom- und Gasgrundversorgung bedeutet dies, dass die in der Vergangenheit erfolgten Preiserhöhungen unwirksam sind. Grundversorger ist in der Regel das örtliche Stadtwerk oder ein großes Verbundunternehmen, welches die Kunden nach den gesetzlichen Regelungen der Strom- bzw. Gasgrundversorgungsverordnung zu Allgemeinen Preisen beliefert. Wer mit seinem örtlichen Grundversorger bewusst einen anderen Vertrag abgeschlossen oder einen anderen Tarif vereinbart hat oder wer zu einem anderen

## Vergleichsportale im Internet – gute Entscheidungsgrundlage?

Vor dem Kauf eines Produkts oder dem Abschluss eines Vertrags mit einem Energieanbieter einen vollständigen Marktüberblick zu bekommen und das zu den eigenen Vorstellungen passende Produkt zu finden, ist gar nicht so einfach. So genannte Vergleichsportale im Internet können hier eine gute Hilfe sein. Auf diese Weise Preise zu vergleichen kann sich lohnen. Einige Internetseiten bieten inzwischen Hilfe an für preisbewusste Käufer: Hier lassen sich Preise leicht vergleichen und auf einen Klick günstige Angebote finden. Solche Portale gibt es für beinahe alles. Egal, ob Fotoapparat, Stromanbieter, Tagesgeldkonto oder Berufsunfähigkeitsversicherung – der Ratschlag lautet oft gleich: Einfach entsprechendes Vergleichsportal im Internet befragen, das passende Produkt oder den passenden Tarif für sich herausuchen und praktischerweise auch gleich auf der Seite des Vergleichsportals den Vertrag abschließen. Aber ist der Vergleich im Internet wirklich so einfach, und halten die Portale, was sie versprechen? Wir haben Tipps für Sie zusammengestellt, die das Vergleichen im Internet erleichtern und mit denen Sie Fallstricke vermeiden können.

### Wie funktionieren Vergleichsportale?

Beispiel Energiemarkt: Gleich auf der Startseite bieten die meisten Portale die Möglichkeit, die für den Vergleich erforderlichen Daten einzugeben, in diesem Falle sind das Anzahl der Personen im Haushalt, durchschnittlicher Stromverbrauch und Wohnort. Mit einem Klick auf „Vergleichen“ oder eine ähnlich beschriftete Schaltfläche wird der Nutzer dann zu einer Tarifübersicht weitergeleitet. Die angezeigte Liste zeigt eine Auswahl an Tarifen, angefangen mit dem günstigsten. Soweit, so einfach? Weit gefehlt. An erster Stelle stehen häufig „Tipps des Portals“, die aber nicht zwangsläufig die günstigsten Ergebnisse des Vergleichs sind. Die folgenden Angebote werden dann nach möglicher Ersparnis aufgelistet, der vermeintlich günstigste Anbieter zuerst. Dabei werden die Kosten für ein ganzes Vertragsjahr inklusive eines Neukunden- oder Sofortbonus angezeigt, den das Unternehmen gewährt. Dieser ist in den Jahresbetrag bereits mit eingerechnet, wird aber – so viel verrät das Kleingedruckte – erst nach Ablauf eines Vertragsjahres ausbezahlt. Kündigt man den Vertrag früher, beispielsweise wegen eines Umzugs oder aus anderen Gründen, entfällt der Bonus und der vermeintlich günstige Tarif entpuppt sich als weniger preiswert. Ob mögliche Bonuszahlungen beim Vergleich mit eingerechnet werden oder nicht, lässt sich auf den Portalseiten einstellen und sollte immer deaktiviert werden.

Weitere mögliche Voreinstellungen, die man an den eigenen Bedarf anpassen sollte: Bei Stromtarifen empfiehlt sich eine möglichst niedrige Mindestvertragslaufzeit (maximal ein Jahr) und eine kurze Kündigungsfrist. Paketpreise und Vorkasse sollten vermieden werden. Berücksichtigt man all diese Punkte, wird die Liste der „besten“ Anbieter noch einmal neu gemischt. Wenn dann nach Anpassen sämtlicher möglicher Voreinstellungen der günstigste Anbieter gefunden wurde,

ten Angebot. Das gilt insbesondere auch für Portale, die Finanzprodukte oder Versicherungen miteinander vergleichen. Hier sind viele weitere, individuelle Kriterien zu berücksichtigen. Wissen sollte man auch, dass bei über das Portal abgeschlossenen Verträgen mitunter Provisionen vom Anbieter an den Portalbetreiber gezahlt werden, wodurch der falsche Anreiz bei Anbietern entstehen kann, durch Trickereien einen Platz möglichst weit oben auf der Trefferliste zu ergattern.

Das Beispiel zeigt, was Portale leisten können und was nicht: Sie erleichtern es, einen eingeschränkten Marktüberblick zu erhalten und ermöglichen einen begrenzten Preisvergleich. Vollständig ist der Überblick also oft nicht. Es ist daher ratsam, für die Entscheidung mehrere Portale zu verwenden, auch auf den Seiten möglicher Anbieter nachzuschauen und nach dem Vergleich den favorisierten Anbieter direkt zu kontaktieren.



© CandyBox Images / shutterstock

stellen sich weitere Fragen: Hat das Portal wirklich alle Anbieter auf dem Markt berücksichtigt, oder gibt es noch einen günstigeren, der nicht gelistet wird? Tatsächlich sind Portale frei in der Auswahl der Anbieter, die sie in ihr Vergleichsangebot einbeziehen. Zudem übernimmt kein Portal die Garantie, dass der angezeigte Tarif auch tatsächlich zur Verfügung steht. Und ist der günstigste wirklich der passendste?

Der Vergleich nur über den Preis führt erfahrungsgemäß oft nicht zum bes-

### TIPP

- **Voreinstellungen anpassen:** Oft sind das Einrechnen von Bonuszahlungen, lange Vertragslaufzeiten oder sogar zusätzliche Verträge – zum Beispiel Reiseversicherungen – automatisch voreingestellt, wodurch das Ergebnis verfälscht werden kann oder sogar ungewollte Verträge zustande kommen können.
- **Marktüberblick unvollständig:** Die Angebote von Vergleichsportalen sind oft nicht vollständig und bilden nur einen Teil des Marktes ab. Daher ist es ratsam, die Ergebnisse mit Vorsicht zu genießen, mehrere Portale zu verwenden und alternative Recherchemöglichkeiten zu nutzen.
- **Zusatzkosten vermeiden:** Sind beispielsweise Versandkosten mit eingerechnet oder entstehen nach Vertragsabschluss weitere Kosten?
- **Echte Ergebnisse von Anzeigen unterscheiden:** Auch auf Portalseiten können sich Anzeigen verstecken, die den Suchergebnissen ähneln.
- **Der Preis ist nur ein Kriterium:** Bei vielen Produkten sind neben dem Preis weitere, individuelle Kriterien zu berücksichtigen.
- **Lockvogelangebote:** Gelten die angezeigten Konditionen nur für eine bestimmte Zeit oder für die gesamte Vertragsdauer?



Anbieter gewechselt hat, gilt als „Sonderkunde“. Für Sonderkunden ist die Entscheidung des EuGH nicht anwendbar. Sonderkunden haben aber nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshof (BGH Urt. v. 3. Dezember 2014 – VIII ZR 370/13) gute Aussichten, Geld aus unberechtigten Preiserhöhungen zurück zu bekommen, wenn sie die Forderung innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren nach dem Schluss des Jahres, in dem die jeweilige Jahresabrechnung zugegangen ist und in der die Preiserhöhung erstmals berücksichtigt worden ist, beanstanden haben und eine unwirksame Preiserhöhungsklausel vorliegt.

Ob und unter welchen Voraussetzungen Kunden in der Grundversorgung Geld aus den unrechtmäßigen Preiserhöhungen zurückverlangen können, haben die EuGH-Richter nicht entschieden. Über die Konsequenzen muss vielmehr noch der Bundesgerichtshof (in Umsetzung des EuGH Urteils) befinden. Mit einer Entscheidung ist im Laufe des Jahres 2015 zu rechnen. Bis dahin können Kunden, die ihren Energierechnungen widersprochen haben, in Ruhe abwarten. Sollte der Bundesgerichtshof Rückzahlungsansprüche zulassen, ist dann noch Zeit, diese geltend zu machen.



© Pop Paul-Catalin / shutterstock

Eine Vielzahl von Inkassoforderungen ist unberechtigt! Das zeigen die Erfahrungen der Verbraucherzentralen aus den vergangenen Jahren.

## Augen auf bei Inkassoforderungen!

Allzu oft werden nicht (mehr) existierende oder bereits bestrittene Forderungen von Inkassounternehmen geltend gemacht. Dabei reicht die Bandbreite vom offensichtlichen Betrug nicht zugelassener Inkassounternehmen über Forderungen aus untergeschobenen Verträgen, Abfallen im Internet und unerlaubter Telefon- oder Gewinnspielwerbung bis hin zu zwar berechtigten Forderungen, die aber verjährt sind oder nicht in der genannten Höhe bestehen. Darüber hinaus sorgen unzulässige und überhöhte Inkassogebühren nicht selten für eine Kostenexplosion in der Gesamtrechnung. Verbraucher fühlen sich häufig unter Druck gesetzt, sie berichten von Schreiben, in denen mit Zwangsvollstreckung, Schufa-Einträgen und Hausbesuchen gedroht wird. Mit dem Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom Oktober 2013 sollten Verbraucher unter anderem gegen solche unseriösen Praktiken von Inkassounternehmen besser geschützt werden.

### Wann dürfen Inkassokosten verlangt werden?

Ein Inkassounternehmen darf Forderungen eintreiben, auf die ein Gläubiger, also Ihr Vertragspartner (Händler, Telefongesellschaft, Versicherungsunternehmen usw.), Anspruch hat. Das heißt in der Regel, Sie hätten schon längst bezahlen müssen, haben aber auf Zahlungsaufforderungen nicht reagiert und befinden sich nun in Zahlungsverzug. Weiter muss der Gläubiger davon ausgehen können, dass der Schuldner nach Einschalten des Inkassounternehmens die Forderung begleichen wird. Hat der Schuldner die Forderung aber bestritten, ist er nicht erstattungsfähig oder -willig, können nach Ansicht diverser Gerichte keine Inkassokosten verlangt werden. Ebenso können keine Inkassokosten verlangt werden, wenn der Gläubiger noch einen Rechtsanwalt einschaltet.

### Welche Inkassokosten dürfen verlangt werden?

Inkassokosten dürfen nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz nicht höher sein als die alternativen Kosten, die ein Rechtsanwalt für seine Tätigkeit hätte abrechnen dürfen. Das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) staffelt die Gebührenhöhe nach dem Streitwert der Forderung. Entsprechend des Aufwandes und des Umfangs sowie der Schwierigkeit des Einzelfalls darf nur das 0,3-fache bis zum 2,5-fachen dieser Gebühr verlangt werden, wobei eine höhere als eine 1,3-fache Gebühr bloß bei besonders umfangreichen und schwierigen Fällen genommen werden soll. Nach Auffassung der Verbraucherzentralen erscheint lediglich eine Gebühr im unteren Gebührenrahmen von 0,3 bis 1,0 als angemessen. Die Rechtsprechung ist hier uneinheitlich. Das Bundesministerium

der Justiz hat von seiner Möglichkeit, Höchstsätze für die erstattungsfähigen Inkassogebühren in einer Verordnung festzulegen, noch keinen Gebrauch gemacht. Weiterhin dürfen Inkassounternehmen seit dem 9. Oktober 2013 zusätzlich noch eine 1,5-fache Einigungsgebühr – selbst für eine einfache Ratenzahlungsvereinbarung – berechnen. Allerdings beträgt der Gegenstandswert einer Zahlungs-

**TIPP**

Lassen Sie sich durch ein Inkassoschreiben nicht verunsichern und verängstigen. Haben Sie keinen Vertrag abgeschlossen beziehungsweise ist er Ihnen durch Täuschung untergeschoben worden oder ist die Forderung aus sonstigem Grund unberechtigt, sollten Sie der Forderung umgehend schriftlich widersprechen.



© PeterPhoto123 / shutterstock

vereinbarung nur 20 Prozent des Anspruches (§ 31b RVG). Diese Kürzung nutzt dem Schuldner aber allein dann, wenn die Hauptforderung über 500 Euro liegt.

Kosten für Mahnschreiben durch den Gläubiger sind nur in Höhe der reinen dafür erforderlichen Material- und Versandkosten zulässig, das heißt maximal ein bis 2,50 Euro pro Mahnung, und auch nur dann, wenn nicht gleichzeitig eine Portopauschale in Rechnung gestellt wird. Weitere Kosten wie zum Beispiel Kontoführungsgebühren und überflüssige Adressermittlungskosten dürfen dagegen nicht berechnet werden. Ein Inkassounternehmen kann eine Pauschale für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen verlangen. Sie beträgt 20 Prozent der Gebühren, höchstens aber 20 Euro.

### Fragen und Antworten:

**?**

**Woran erkenne ich ein (un)seriöses Inkassounternehmen?**

Jedes Inkassobüro muss gemäß § 10 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) registriert sein. Ob ein Inkassobüro zugelassen ist, können Sie im Rechtsdienstleistungsregister ([www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de)) nachprüfen.

Ist ein Inkassobüro nicht zugelassen, so begeht der Betreiber eine bußgeldbewehrte Ordnungswidrigkeit, die mit bis zu 50.000 Euro geahndet werden kann.

**i**

Beachten Sie, dass allein das Vorhandensein einer Zulassung nichts über die Seriosität eines Inkassounternehmens aussagt. Auch zugelassene Inkassobüros können unseriöse Methoden anwenden.

**?**

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Überprüfen Sie, ob die Forderung gegen Sie zu Recht besteht. Wenn ja, müssen Sie zahlen. Ist die Forderung unberechtigt und haben Sie bereits nach Erhalt der Rechnung widersprochen, verweisen Sie auf den Widerspruch, und lehnen Sie eine weitere Geltendmachung ab. Haben Sie der geltend gemachten Forderung noch nicht widersprochen, begründen Sie umgehend gegenüber

**Hierüber muss Sie das Inkassounternehmen im ersten Mahnschreiben informieren:**

- Name oder Firma seines Auftraggebers
- Den Forderungsgrund, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands und des Datums des Vertragsschlusses
- Wenn Zinsen verlangt werden: eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden
- Wird ein höherer als der gesetzliche Verzugszinssatz (bis 30. Juni 2015 4,17 Prozent) geltend gemacht, muss darauf gesondert hingewiesen werden und dies besonders begründet werden
- Wenn Inkassokosten geltend gemacht werden: Angaben zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund
- Wenn mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden: eine Erklärung, dass der Auftraggeber diese Beträge nicht als Vorsteuer abziehen kann

**Auf Nachfrage muss das Inkassounternehmen mitteilen:**

- Eine ladungsfähige Anschrift des Auftraggebers. Diese Auskunft kann verweigert werden, wenn schutzwürdige Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt sind
- Name oder Firma desjenigen, in dessen Person die Forderung entstanden ist
- Bei Verträgen die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses. Inkassobüros, die gegen diese Vorgaben verstoßen, begehen eine Ordnungswidrigkeit, die mit einem Bußgeld bis zu 50.000 Euro geahndet werden kann.

**!**

Die Verbraucherzentralen sammeln im Zeitraum von 1. Mai bis 31. August 2015 schwerpunktmäßig Verbraucherbeschwerden zu Inkassoforderungen. Profitieren die Verbraucher von den Neuregelungen? Sind weiterhin nicht registrierte Unternehmen aktiv? Gibt es unseriöse Inkassodienste, die vom Ausland aus agieren? Zu Fragen wie diesen wollen die Verbraucherschützer mit der Aktion genaue Erkenntnisse gewinnen. Bei Missständen werden die Verbraucherzentralen diese ans Licht bringen und politisches Handeln einfordern. Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite Ihrer Verbraucherzentrale.



© Africa Studio / shutterstock

## Die Fahrt mit dem Fernbus – nur was für junge Leute?

Die Fahrt mit den Fernbussen wird langsam populärer. Seit Frühjahr 2013 dürfen so genannte Fernbuslinien der Bahn Konkurrenz machen. Nicht zuletzt durch die häufigen Streiks der Bahn werden Reisen mit dem Fernbus immer beliebter.

Allerdings sollte man sich darüber im Klaren sein, dass die Fahrt mit dem Fernbus länger dauern kann als die mit der Bahn oder gar dem Flug-

Für Studenten, Schüler und Auszubildende oder auch Senioren ist diese Art des Reisens nicht nur eine kostengünstige Möglichkeit, durchs Land zu reisen, sondern auch gerade für Studenten eine kostengünstige Alternative, am Wochenende zu Freunden oder der Familie zu gelangen. Denn Fernbusunternehmen bieten trotz der günstigen Preise für diese Personengruppen sogar noch weitere Ermäßigungen an.

spielsweise [www.busliniensuche.de](http://www.busliniensuche.de) oder [www.fernbusse.de/fernbusanbieter](http://www.fernbusse.de/fernbusanbieter). Möglicherweise kann man sich auch noch so genannte Frühbucherrabatte sicher. Diese werden von verschiedenen Fernbusunternehmen angeboten und eignen sich wohl gerade für Studenten, die sicher wissen, dass sie beispielsweise in den Semesterferien bestimmte Reisen machen werden



© Mila Supinskaya / shutterstock

zeug. Daher ist die Fahrt mit dem Fernbus wohl vor allem geeignet für Reisende, die nicht unter Zeitdruck stehen und kostengünstig reisen wollen.

Vor allem bei Studenten, Auszubildenden und Schülern steht diese kostengünstige Möglichkeit, um von A nach B zu kommen, hoch im Kurs. Aber auch andere Personengruppen haben das Angebot der Fernbusse bereits schätzen gelernt und in Anspruch genommen.

Die Fahrscheine können dabei nicht nur direkt online im Buchungssystem des jeweiligen Beförderungsunternehmens gekauft, sondern auch ganz spontan direkt beim Einsteigen beim jeweiligen Fahrer in bar bezahlt werden.

Jedoch sollte man trotz des generell günstigen Fahrtpreises im Vorfeld die Preise vergleichen. Denn diese unterscheiden sich je nach Verbindung und Anbieter. Einen Überblick über Strecken und Preise bietet bei-

und bereits ein konkretes Ziel im Auge haben. Denn derartige Tickets können nicht umgebucht oder storniert werden.

Aber welche Rechte hat man denn überhaupt als Fahrgast in einem Fernbus? Wie muss ich mich denn verhalten, und was kann ich geltend machen, wenn der Fernbus gar nicht fährt?

Die Antworten auf diese Fragen haben wir für Sie in der Übersicht rechts zusammengestellt.

## Dubiose Mahnschreiben von angeblichen Inkassounternehmen verunsichern Verbraucher

Mit seriös klingenden Namen wie zum Beispiel „Europa Inkasso GmbH“, „Mahnungsbüro International“ oder auch „Global Network Inkasso“ wollen sich die Initiatoren dieser ominösen Zahlungsaufforderungen einen vertrauenswürdigen Anschein geben.

Worauf sich die geltend gemachten Forderungen über meist dreistellige Euro-Beträge beziehen, wird aus den Schreiben nicht deutlich. So wird beispielsweise von einem Unternehmen mit Postadresse in der Schweiz in unverständlichem Deutsch behauptet: „Es bestehen offene Rechnungen bei offene Rechnung!“.

Die dubiosen Schreiben dieser selbst ernannten Inkassobüros weisen meist typische Gemeinsamkeiten auf:

- Eine Zulassung als Inkassounternehmen ist nicht ersichtlich. Die vorgeschriebene Registrierung im Rechtsdienstleistungsregister existiert nicht.
- Oft sind die Briefe in fehlerhaftem Deutsch verfasst und mit Rechtschreibfehlern gespickt.
- Die den Schreiben beigelegten Überweisungsträger weisen häufig Bankverbindungen auf, deren IBAN-Nummern Länderkürzel für Konten im Ausland wie Bulgarien oder Rumänien enthalten.
- Die Empfänger sind sich nicht bewusst, einen behaupteten Vertrag abgeschlossen zu haben oder die

Bezahlung einer Rechnung zu schulden.

- Mit der Androhung rechtlicher Schritte wird versucht, Druck auf die überraschten Adressaten dieser Mahnungen auszuüben und sie einzuschüchtern. So sollen sie zur Bezahlung der verlangten Beträge verleitet werden. In einigen Schreiben werden sogar Besuche von Außendienstmitarbeitern angekündigt, wenn das verlangte Geld nicht pünktlich eingeht.



**TIPP** Unerklärliche Mahnungen sollten genau geprüft werden. Bezahlen muss nur, wer auch einen gültigen Vertrag abgeschlossen hat. Ist eine Forderung unberechtigt, sollte dieser schriftlich widersprochen werden. Die Verbraucherzentralen stellen hierzu geeignete Musterbriefe zur Verfügung.

## Fernbus-Reisen: Welche Rechte habe ich als Fahrgast?

### Welche Rechte gelten, wenn der Fernbus ausfällt, die Abfahrt sich verzögert oder es sogar zu einer Überbuchung kommt?

Die Rechte der Fahrgäste regelt die EU Verordnung 181/2011. Auf diese Rechte kann sich ein Fahrgast dann berufen, wenn es sich um eine planmäßige Wegstrecke von mindestens 250 Kilometern handelt, auf der die Fahrgäste an zuvor festgelegten Haltestellen aufgenommen oder abgesetzt werden und der Abfahrts- oder Ankunftsort innerhalb der EU liegt.

### Muss ich als Fahrgast über eine Verzögerung der Abreise informiert werden?

Ja! Kommt es zu einer Verspätung der Abfahrt oder einer Annullierung der Fahrt, muss das Fernbusunternehmen als Beförderer oder der Busbahnhofsbetreiber die Fahrgäste, die von diesem Busbahnhof abfahren wollen, über die Verspätung informieren. Eine solche Information hat so rasch wie möglich zu erfolgen, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrt.

Über die Gesamtlage ist zu informieren, sobald die Informationen vorliegen, ebenso über die voraussichtlichen Abfahrtszeiten.

### Welche Ansprüche habe ich als Fahrgast bei einer Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten?

Steht man bereits auf dem Busbahnhof, um seine mindestens drei Stunden dauernde Reise per Bus anzutreten, die Abfahrt verzögert sich jedoch um mehr als 90 Minuten, hat man als Fahrgast folgende Rechte:

- Imbiss, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit oder der Verspätung, sofern diese im Bus oder Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind
- Ein Hotelzimmer oder eine andere Unterkunft zum Preis bis höchstens 80 Euro pro Nacht, sofern ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehr erforderlich ist
- Beistand bei der Organisation der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und dem Ort der Unterbringung

### Habe ich als Fahrgast in einem solchen Fall immer ein Recht auf eine Unterbringung?

Nein. Wenn die Wetterbedingungen oder Naturkatastrophen eine Annullierung oder Verspätung verursacht haben, entfällt der Anspruch.

### Welche Ansprüche habe ich bei Annullierung der Fahrt, Verzögerung der Abfahrt um mehr als 120 Minuten oder Überbuchung der Strecke?

Soll die Fahrt von einem Busbahnhof abgehen und kommt es hierbei zu einer Annullierung der Fahrt, einer Verspätung von mehr als 120 Minuten oder auch einer Überbuchung der Strecke, haben die Fahrgäste neben den bereits oben genannten Ansprüchen noch folgende alternative Ansprüche gegenüber dem Fernbusunternehmen:

- Frühestmögliche Fortsetzung der Fahrt
- Weiterreise unter gegebenenfalls anderer Streckenführung ohne Aufpreis
- Fahrpreiserstattung und gegebenenfalls kostenlose Rückfahrt zum Ausgangspunkt mit Bus zum frühestmöglichen Zeitpunkt

### Was kann ich tun, wenn der Beförderer mir als Fahrgast, der von einem Busbahnhof abfährt, gar keine Alternativbeförderung oder auch keine Erstattung des Fahrpreises beziehungsweise keine kostenlose Rückfahrt angeboten hat?

Dann hat der Fahrgast einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises zusätzlich zu der Erstattung des eigentlichen Fahrpreises.

### Gibt es Fristen, die ich als Fahrgast einzuhalten habe?

Der Fahrgast muss innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung der Fahrt die Beschwerde mit seinem Anspruch an den Beförderer richten.



© photka / shutterstock

## Handy-Versicherung – sinnvoll für mich?

Handys sind vielfach Lebensgefühl und Statusobjekt. Was einem so lieb und wichtig ist, möchten viele gut abgesichert wissen. Verkauft werden Handyversicherungen sehr gerne direkt im Handy- oder Elektronikshop, häufig gleich zusammen mit den mobilen Telefonen.

**Folgende Checkliste hilft dabei zu prüfen, ob eine Handyversicherung sinnvoll sein könnte.**

Der Abschluss einer Handyversicherung könnte sinnvoll sein, wenn alle Aussagen mit „Ja“ beantwortet werden. Wer auch nur einmal mit „Nein“ antwortet, wird oft bessere Alternativen finden, Geld auszugeben.

*Ich habe für viel wichtigere Versicherungen, beispielsweise die private Haftpflichtversicherung, die Berufsunfähigkeitsversicherung, für Kinder die Kinderinvaliditätsversicherung, auch in Zukunft noch Geld zur Verfügung und ich habe diese Verträge schon mit ausreichender Versicherungssumme und guten Bedingungen abgeschlossen.*

„Nein“: Vor dem Abschluss einer Handyversicherung wird dringend empfohlen, zunächst die Absicherung dieser Risiken anzugehen.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

*Ich möchte fast alle denkbaren finanziellen Risiken mit Versicherungen absichern.*

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

*Wenn ich statt einer Reparatur meines Handys ein gebrauchtes Handy – von irgendeinem Vorbesitzer, der das Handy wie auch immer behandelt hat – als Ersatz bekomme, macht mir das gar nichts aus.*

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen, zumindest sollten Sie ganz genau die unterschiedlichen Bedingungen studieren.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

*Wenn viele Menschen um mich herum sind, beispielsweise auf dem Bahnhof, bewahre ich mein Handy nicht nur in einer verschlossenen Handtasche auf, sondern ich halte immer Körperkontakt zum Handy. Noch besser wäre es, wenn eine zusätzliche Person zum Aufpassen engagiert werden könnte.*

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen. In manchen Schadensfällen werden Sie die Entschlossenheit von Versicherern, nichts bezahlen zu wollen, erleben.

„Ja“: Bitte weiter mit der nächsten Frage.

*Beim Sport bin ich mir sicher, das Handy immer zu beaufsichtigen oder es weggeschlossen zu haben. Es reicht mir nicht, wenn die Sporthalle abgeschlossen wird.*

„Nein“: Sie brauchen sich um eine Handyversicherung keine großen Gedanken zu machen, auch wenn Sie fast ein Idealkunde gewesen wären.

„Ja“: Sie sind der Typ für eine Handyversicherung.

Handyversicherungsbedingungen stellen hohe Anforderungen an den Versicherungsnehmer. So beispielsweise, dass genau nach der Bedienungsanleitung des Handys gehandelt wurde. Das zu beweisen kann schwierig werden. Kommt es dann zum Prozess, bezahlt man, wenn es schlecht läuft, den Gutachter und die Prozesskosten und bekommt vom Versicherer trotzdem nichts.

Die Verbraucherzentrale musste bereits mehrfach rechtswidrige Bedingungen abmahnen. So wollte beispielsweise ein Versicherer festlegen, dass der Versicherungsschutz erst nach einer Freischaltung per Internet beginnt, die Freischaltung aber nur binnen eines Jahres nach Erwerb möglich sein sollte. Nach Ablauf der Freischaltungsfrist war der Versicherungsschutz bezahlt, ohne dass er jemals begonnen hatte.

In einem anderen Fall schrieb ein Versicherer in seine Bedingungen eine Klausel, wonach er nach Eintritt des Versicherungsfalles den Originalkaufbeleg des Handys ausgehändigt bekommen wollte. Doch damit müssten Versicherungsnehmer einen Kaufbeleg abgeben, auf dem unter Umständen auch noch andere Geräte stehen, die sie gleichzeitig gekauft hatten. Sie könnten damit in Bezug auf diese anderen Geräte nur noch erschwerte Gewährleistungsrechte durchsetzen.

Es gilt also in jedem Fall, die Angebote genau zu prüfen und zu vergleichen.



© Santiago Cornejo / shutterstock

## Wichtige Versicherungen für junge Erwachsene

Für junge Erwachsene beginnt ein vielfältiger Aufbruch in einen neuen Lebensabschnitt – sei es, weil sie zu studieren beginnen, eine Ausbildung machen oder eine Familie gründen. Sehr empfehlenswert ist es, dabei die richtigen Versicherungen „im Gepäck“ zu haben. Viele braucht man nicht, wirklich wichtig sind nur wenige Sparten. Das ist auch gut so, denn meistens sind junge Erwachsene eher knapp bei Kasse und das in der Haushaltsplanung für Versicherungen vorgesehene Budget ist recht überschaubar. Umso wichtiger ist es dann, dass nicht unnötig Geld für nicht wirklich wichtige Versicherungen ausgegeben wird, wie beispielsweise in vielen Fällen die Handyversicherung (siehe Beitrag auf dieser Seite). Oberster Grundsatz auch in dieser Lebensphase ist: Zuerst die Risiken versichern, die sich im Fall des Falles finanziell besonders schlimm auswirken würden.

Denn die private Haftpflichtversicherung leistet, wenn man jemandem einen Schaden zufügt und dafür haften muss. Da niemand davor gefeit ist, in einem unaufmerksamen Moment einen Fehler mit vielleicht sogar sehr hohem Schaden zu begehen, ist diese Versicherung dringend zu empfehlen. Ansonsten kann man schon in jungen Jahren finanziell ruiniert sein. Für etliche andere gravierende Gefahren benötigen junge Erwachsene einen eigenen Versicherungsvertrag, so beispielsweise bei Beginn der Ausbildung oder Aufnahme einer versicherungspflichtigen Beschäftigung eine eigene **Absicherung der Krankheitskosten**. Berufsstarter können sich hierzu eine Krankenkasse aus etwa 120 Anbietern wählen. Ebenfalls sehr wichtig ist eine eigene Versicherung für den Fall, dass man wegen Unfall oder Krankheit seinen Beruf nicht mehr ausüben und damit kein Einkommen mehr erzie-

**Etliche weitere Versicherungssparten können – unabhängig vom Alter – sehr wichtig sein:**

Oft ist es sinnvoll, schon in jungen Jahren eine **private Pflegezusatzversicherung** abzuschließen. Denn die gesetzliche Pflegeversicherung reicht im Pflegefall alleine regelmäßig nicht aus. Lebt man in einer Partnerschaft, die als langfristige Verbindung geplant ist, ist die gegenseitige **Absicherung für den Todesfall** sehr ratsam. Wer gerne ins Ausland fährt, sollte unbedingt eine **Auslandsreisekrankenversicherung** abschließen. Besitz ruft nach Absicherung: Wenn junge Erwachsene bereits umfassenden Hausrat oder gar eine Immobilie ihr eigen nennen, empfiehlt sich eine **Hausrat-** beziehungsweise eine **Wohngebäudeversicherung**. Autobesitzer benötigen in jedem Fall eine **Kfz-Haftpflichtversicherung**. Eine **Kaskoversicherung** kann sich



© Artens / shutterstock

**Kleine Erleichterung bei der Versicherungsplanung:** Ein paar Risiken sind noch über Verträge der Eltern mitversichert – falls solche vorhanden sind. Also am besten mit den Eltern darüber reden. Vor allem gilt dies für die ganz besonders wichtige **private Haftpflichtversicherung**. Wenn die Eltern eine solche Versicherung haben, ist man, so man nicht verheiratet ist, in der ersten Ausbildung und während des Studiums über sie mitversichert. Falls man nicht über die Eltern versichert ist: Unbedingt eine eigene private Haftpflichtversicherung abschließen.

len kann. In diesem Fall leistet die **Berufsunfähigkeitsversicherung**. Eine solche Versicherung ist gerade für Berufsstarter besonders wichtig – denn in vielen Fällen gibt es für junge Leute bei einer Invalidität keinerlei Absicherung über die gesetzliche Rentenversicherung. Wer nicht gerade Auszubildender ist, hat regelmäßig erst nach einer Wartezeit von fünf Jahren einen möglichen Anspruch auf eine Erwerbsminderungsrente in der gesetzlichen Rentenversicherung.

lohnen, besonders dann, wenn man auf das Auto angewiesen ist. Weitere Versicherungen können je nach Situation und Einstellung sinnvoll sein, beispielsweise die **Rechtsschutzversicherung**. Auf jeden Fall sollte die Absicherung der dargestellten, die finanzielle Existenz gefährdenden Risiken Vorrang haben vor dem Aufbau einer privaten Altersvorsorge.



## Finanzprodukte beim Berufsstart?

Nach dem Schulabschluss oder dem Studium steht mit etwas Glück direkt der Start ins Berufsleben an. Kommt das Geld regelmäßig aufs Konto, stellen sich irgendwann zwangsläufig Fragen nach den erforderlichen Finanzprodukten. Was gibt es dabei zu beachten? Das Wichtigste vorweg: So kompliziert ist das alles nicht und eine gesunde Skepsis hat noch nie geschadet, wenn Vermittler und Banken mehr oder minder aufdringlich ihre Dienste anbieten.

von maximal 400 Euro jährlicher Sparleistung gefördert. Kurzum: Wer dank geringem Einkommen die Prämie bekommt, dürfte mit einem **Fondssparplan** am besten fahren. Alle anderen können je nach Nervenkostüm zwischen einem simplen, aber eher sicheren **Banksparplan** und einem Fondssparplan wählen. Beides gibt es übrigens bei Direktbanken wiederum zu günstigen Konditionen.

Vertrag vor dem 25. Lebensjahr abschließt, kann über das Guthaben und die Prämien nach sieben Jahren frei verfügen. Die Prämie in Höhe von 8,8 Prozent von maximal 512 Euro Sparleistung pro Jahr erhält nur, wer nicht mehr als 25.600 Euro zu versteuerndes Einkommen hat (Verheiratete: das Doppelte). Die Altersvorsorge kann übrigens warten. Wichtiger ist zunächst, die erforderlichen Konsumwünsche nicht auf Kredit zu finanzieren beziehungsweise die Kredite rasch abzu-



© Sergey Peterman / shutterstock



© Jack Frog / shutterstock

**Zum Girokonto:** Das gibt es bei Direktbanken auch nach der Ausbildung noch kostenfrei, oft sogar mit Bank- und Kreditkarte und Zugang zu vielen Tausend Geldautomaten. Wo? Testzeitschriften und Vergleichsportale liefern Anhaltspunkte. Der Arbeitgeber fragt, wohin er die **Vermögenswirksamen Leistungen** überweisen soll? Gut, denn Vermögenswirksame Leistungen sind im Grunde ein kleiner monatlicher Extralohn, der aber nur dann ausgezahlt wird, wenn man einen bestimmten Sparvertrag abschließt. Ein Bausparvertrag wäre eine solche Option, aber hier müssen erst einmal happige Abschlussgebühren bezahlt werden. Da die Zinsen für das Ersparte extrem niedrig sind, dauert es viele Jahre, bis die anfänglichen Kosten wieder drin sind. Für junge Leute ist der **Bausparvertrag** meist nicht die erste Wahl, selbst wenn sie sich dadurch den Anspruch auf ein kleines Darlehen für den Immobilienerwerb mit festem Zinssatz sichern. Die eigene Immobilie mag für viele ein Traum sein, aber ohne einen ordentlichen Batzen Eigenkapital wird sie wohl noch viele Jahre ein Traum bleiben. Daran vermag übrigens auch die Arbeitnehmersparzulage nichts zu ändern. Diese Zulage gibt es für Vermögenswirksame Leistungen, wenn das zu versteuernde Einkommen nicht über 20.000 Euro liegt (Verheiratete: das Doppelte). Bei Bausparverträgen werden neun Prozent von maximal 470 Euro jährlicher Sparleistung gefördert. Am höchsten ist die Sparzulage bei einem **Sparplan in Aktienfonds:** Hier werden 20 Prozent

Gerade jungen Verbrauchern wird oft ein Bausparvertrag auch deshalb empfohlen, weil es dafür noch eine **Wohnungsbauprämie** gebe. In der Tat: Dank der Prämie kann ein ansonsten uninteressanter Bausparvertrag unterm Strich doch noch rentabel werden. Wer einen solchen

zahlen und eine Reserve von ein paar Tausend Euro aufzubauen. Lediglich der frühzeitige Abschluss einiger Versicherungen kann eine Überlegung wert sein (siehe dazu Artikel „Wichtige Versicherungen für junge Erwachsene“ auf Seite 6).

## Bezahlen beim Online Shopping

Einkufen im Internet ist bequem. Das funktioniert rund um die Uhr vom Sofa aus, und ein Smartphone ist bereits ausreichend. Verbraucher können auch binnen weniger Sekunden Preise vergleichen. Wer im Berufsleben noch am Anfang steht und sich viele Konsumwünsche noch nicht erfüllt hat, kann auf diese Art beim Einkauf viel Geld sparen.

Wir stellen einige häufig genutzte Bezahlverfahren im Überblick vor:

**Kreditkarte:** Bei vielen Direktbanken ist neben dem Girokonto auch die Kreditkarte kostenfrei. Die Bezahlung ist unkompliziert. Da es immer wieder im großen Stil zu Datendiebstahl kommt, sollte man sich überlegen, ob man die Kreditkartendaten

wirklich online beim Händler hinterlegen möchte oder ob man sie jeweils neu eingibt.

**PayPal:** Nach der Registrierung gibt man ein Girokonto oder eine Kreditkarte an, dem/der die Rechnungsbeiträge belastet werden. Der Händler erhält weder Konto- noch Kreditkartennummer. Bei E-Mails, die angeblich von PayPal kommen, sollte man vorsichtig sein. PayPal war oft Ziel von Betrügern, die es darauf abgesehen haben, die Zugangsdaten des Nutzers auszuspähen.

**Lastschrift:** Hierzu braucht man lediglich ein Girokonto, dem die Zahlung belastet werden soll. Oft bleibt diese Bezahlform nur Verbrauchern mit gutem Schufa Score vorbehalten. Gut: Man kann der Kontobelastung binnen acht Wochen widersprechen.

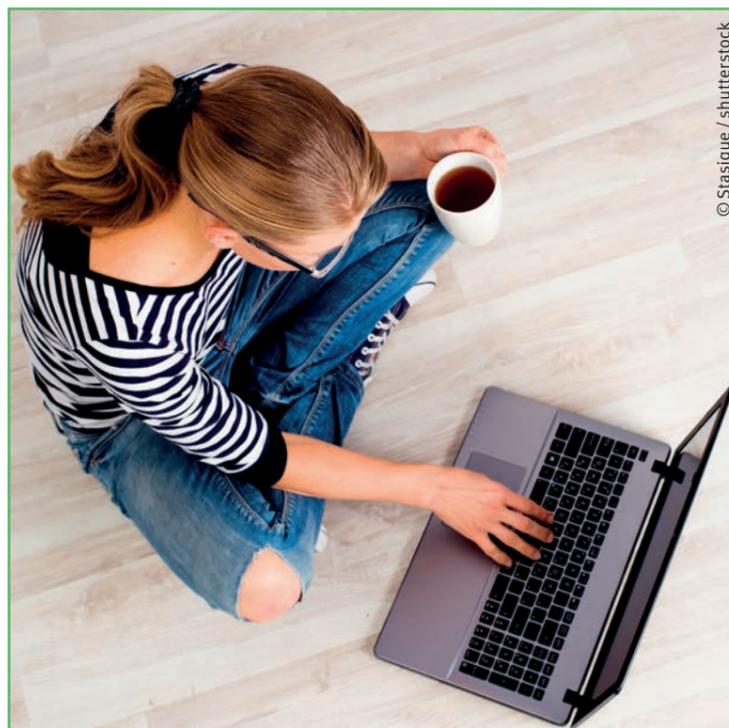
**Giropay:** Im Grunde handelt es sich um die klassische Überweisung mit dem Vorteil, dass alles Wesentliche bereits automatisch ausgefüllt wurde. Die Bezahlung erfolgt per Login nach Weiterleitung auf das Online-Banking der gewählten Bank.

**Sofortüberweisung:** Das Verfahren ähnelt giropay, allerdings teilt der Verbraucher seine Login Daten nicht seiner Bank direkt mit, sondern dem Zahlungsdiensteanbieter.

**Rechnung:** Der Kunde erhält die bestellte Ware, kann also vor der Bezahlung prüfen, ob diese vollständig und in Ordnung ist. Für Verbraucher die sicherste Bezahlform.

**Vorkasse:** Der Kunde bezahlt zuerst per Überweisung, anschließend wird die Ware geliefert. Gibt es dabei Probleme, muss der Verbraucher auf guten Service hoffen, denn das Druckmittel, Geld zurückzuholen, hat er nicht.

In der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen sind Probleme mit den verschiedenen Bezahlformen überschaubar. Sieht man vom kriminellen Datenraub ab, scheinen die Verfahren weitgehend problemlos zu funktionieren. Und zur für Verbraucher besonders riskanten Vorkasse bieten die meisten Händler auch eine Alternative an.



© Stasique / shutterstock

**Auskunft** (keine Beratung)  
Di, Do 10–18 Uhr **(03 45) 2 98 03 17**

**Verbrauchertelefon**  
**Recht und Verträge**  
Mo-Fr 9–18 Uhr **(0900) 1 77 57 70**  
(1,00 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis abweichend)

**Unser Service:**

**Energieberatung**  
**Terminservice** (kostenfrei aus allen deutschen Netzen)  
**(0800) 809 802 400**  
Mo-Do 8–18 Uhr und Fr 8–16 Uhr

**Broschüren-Bestellservice**  
Mo-Fr 9–16 Uhr **(0211) 380 95 55**

**Ratgebertelefon**  
**Lebensmittel und Ernährung**  
Di, Do 10–16 Uhr **(0180) 5 70 66 00**  
(0,14 €/Min. aus dem deutschen Festnetz; Mobilfunkpreis max. 0,42 €/Min.)

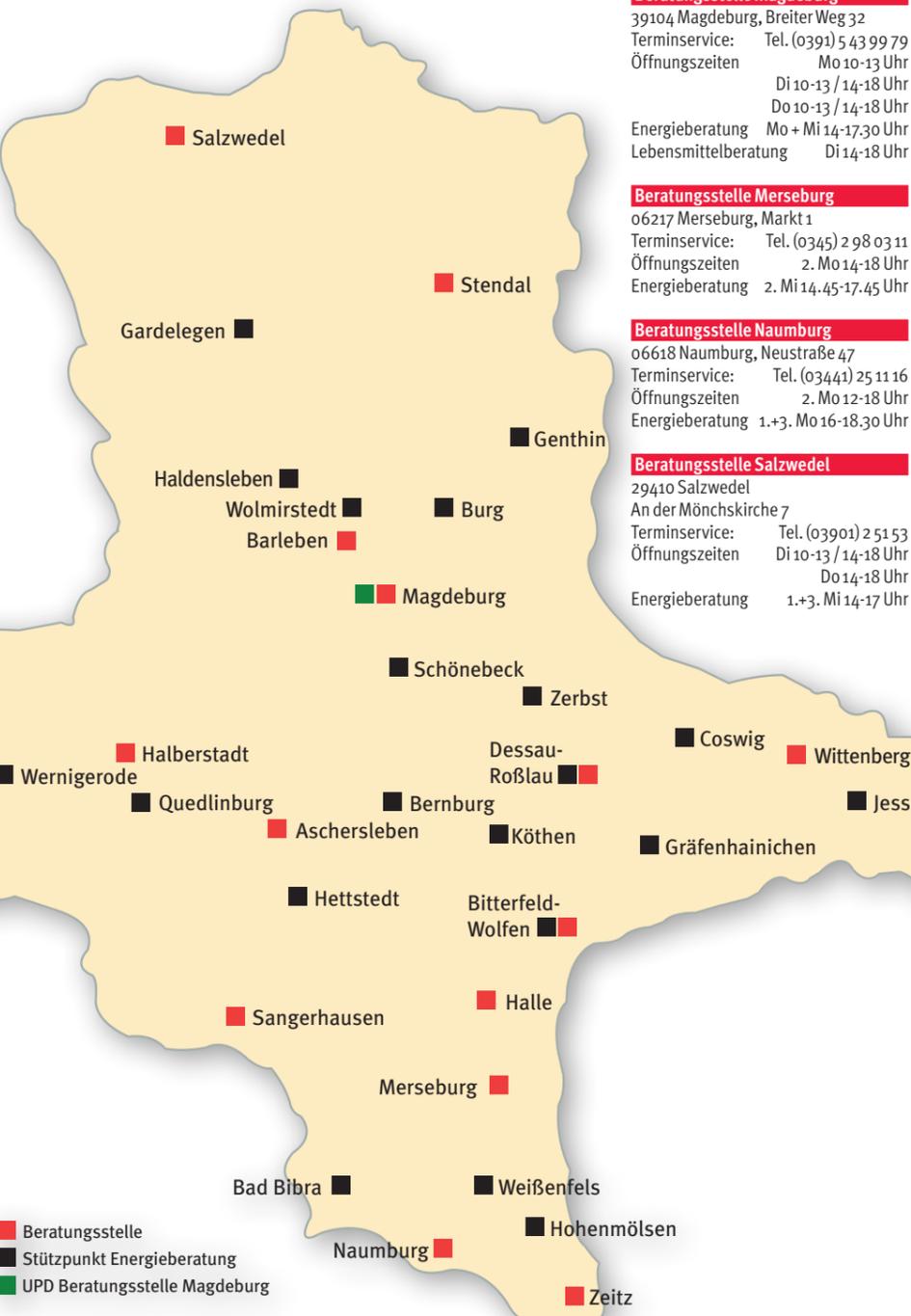
**E-Mail-Beratung: [www.vzsa.de](http://www.vzsa.de)**

**Hier finden Sie Ihre Verbraucherzentrale:**

- Beratungsstelle Aschersleben**  
06449 Aschersleben, Herrenbreite 9  
Terminservice: Tel. (03473) 80 52 96  
Öffnungszeiten Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Energieberatung 2. Mi 14-18 Uhr
- Beratungsstelle Barleben**  
39179 Barleben, Ernst-Thälmann-Str.22  
Terminservice: Tel. (0391) 5 43 99 79  
Öffnungszeiten 2. Di 10-13 / 14-17 Uhr  
Energieberatung 3. Di 17-18.30 Uhr
- Beratungsstelle Bitterfeld**  
06749 Bitterfeld-Wolfen, Markt 7  
Terminservice: Tel. (0345) 2 98 03 11  
Öffnungszeiten 3. Mo 10-16 Uhr  
Energieberatung 2. Do 14-18 Uhr
- Beratungsstelle Dessau**  
06844 Dessau-Roßlau  
Johannisstraße 17  
Terminservice: Tel. (0340) 21 28 90  
Öffnungszeiten Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Do 10-13 / 14-18 Uhr  
Energieberatung Mi nach Vereinbarung  
Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr
- Beratungsstelle Halberstadt**  
38820 Halberstadt  
Dominikanerstraße 17  
Terminservice: Tel. (03941) 44 25 76  
Öffnungszeiten Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Do 10-13 Uhr  
Energieberatung 2.+4. Di nach Vereinbarung

- Beratungsstelle Halle (Saale)**  
06108 Halle (Saale), Oleariusstraße 6 b  
Postanschrift: Steinbockgasse 1  
Terminservice: Tel. (0345) 2 98 03 11  
Öffnungszeiten Mo 10-13 Uhr  
Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Do 10-13 / 14-18 Uhr  
Energieberatung Mo + Mi nach Vereinbarung  
Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr
- Schuldner- und Insolvenzberatung Halle**  
06108 Halle (Saale), Steinbockgasse 1  
Terminservice: Tel. (0345) 2 98 03 73  
Öffnungszeiten Mo 14-18 Uhr  
Mi 9-12 / 14-18 Uhr
- Beratungsstelle Magdeburg**  
39104 Magdeburg, Breiter Weg 32  
Terminservice: Tel. (0391) 5 43 99 79  
Öffnungszeiten Mo 10-13 Uhr  
Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Do 10-13 / 14-18 Uhr  
Energieberatung Mo + Mi 14-17.30 Uhr  
Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr
- Beratungsstelle Merseburg**  
06217 Merseburg, Markt 1  
Terminservice: Tel. (0345) 2 98 03 11  
Öffnungszeiten 2. Mo 14-18 Uhr  
Energieberatung 2. Mi 14.45-17.45 Uhr
- Beratungsstelle Naumburg**  
06618 Naumburg, Neustraße 47  
Terminservice: Tel. (03441) 25 11 16  
Öffnungszeiten 2. Mo 12-18 Uhr  
Energieberatung 1.+3. Mo 16-18.30 Uhr
- Beratungsstelle Salzwedel**  
29410 Salzwedel  
An der Mönchskirche 7  
Terminservice: Tel. (03901) 2 51 53  
Öffnungszeiten Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Do 14-18 Uhr  
Energieberatung 1.+3. Mi 14-17 Uhr

- Beratungsstelle Sangerhausen**  
06526 Sangerhausen  
Kylische Straße 54 c  
Terminservice: Tel. (03464) 27 08 64  
Öffnungszeiten Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Energieberatung 1. Di 14-17 Uhr
- Beratungsstelle Stendal**  
39576 Stendal, Jacobikirchhof 2  
Terminservice: Tel. (03931) 71 54 57  
Öffnungszeiten Mo 14-18 Uhr  
Di 9.30-13 / 14-17.30 Uhr  
Energieberatung 2.+4. Mo 15-17 Uhr  
Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr
- Beratungsstelle Lutherstadt Wittenberg**  
06886 Wittenberg, Lutherstraße 56  
Terminservice: Tel. (03491) 40 21 08  
Öffnungszeiten Mo 10-13 / 14-18 Uhr  
Energieberatung 1.+3. Di 14-18 Uhr  
Lebensmittelberatung Do 14-18 Uhr
- Beratungsstelle Zeitz**  
06712 Zeitz, Altmarkt 9  
Terminservice: Tel. (03441) 25 11 16  
Öffnungszeiten Di 10-13 / 14-18 Uhr  
Do 14-18 Uhr  
Energieberatung 3. Di 15-18 Uhr



verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

**Ihre Kostenbeteiligung**

Gültig ab Juni 2014

|  |                          |
|--|--------------------------|
| <b>Verbraucherrechtsberatung ohne Vertragsprüfung</b> (15 Minuten)   | <b>5,00 bis 10,00 €</b>  |
| <b>Verbraucherrechtsberatung mit Vertragsprüfung</b> (30 Minuten)  | <b>15,00 €</b>           |
| <b>Außergerichtliche Rechtsvertretung</b>  | <b>ab 15,00 €</b>        |
| <b>Versicherungsberatung</b> (je angefangene 15 Minuten)   | <b>10,00 €</b>           |
| <b>Altersvorsorgeberatung</b> (je angefangene 15 Minuten)  | <b>10,00 €</b>           |
| <b>Spar- und Anlageberatung</b> (je angefangene 15 Minuten)  | <b>10,00 €</b>           |
| <b>Baufinanzierungsberatung</b> (je angefangene 15 Minuten)  | <b>10,00 €</b>           |
| <b>Kredit- und Darlehensberatung</b> (je angefangene 15 Minuten)   | <b>10,00 €</b>           |
| <b>Kredit- und Darlehensberechnung</b>   | <b>60,00 €</b>           |
| <b>Fachberatung zu Lebensmitteln</b> (30 Minuten)  | <b>5,00 €</b>            |
| <b>Energieberatung in der Beratungsstelle</b> (30 Minuten)   | <b>5,00 €</b>            |
| <b>Energie-Checks bei Ihnen zu Hause</b>   | <b>10,00 bis 45,00 €</b> |
| <b>Rechtsberatung durch Honoraranwalt</b> (30 bis 60 Minuten)  | <b>20,00 bis 60,00 €</b> |
| <b>E-Mail-Beratung / Schriftliche Beratung</b>   | <b>15,00 €</b>           |
| <b>Kopie pro Seite</b>   | <b>0,20 €</b>            |
| <b>Verbrauchertelefon (0900) 1775770</b> (aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis abweichend)                           | <b>1,00 €/Min.</b>       |
| <b>Ratgebertelefon zu Lebensmitteln (0180) 5 70 66 00</b> (aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis max. 0,42 Euro/Min.) | <b>0,14 Euro/Min.</b>    |

Die Kostenbeteiligung regelt sich auch nach Aufwand und Schwierigkeitsgrad.

✦ Außerdem wird **Energieberatung (bitte Terminvereinbarung nutzen)** in folgenden Stützpunkten angeboten:

- Stützpunkt Bad Bibra**  
Bürgergarten 1, Haus des Gastes  
Energieberatung 1. Do 14-17 Uhr
- Stützpunkt Bernburg**  
Kreisverwaltung, Karlsplatz 37  
Energieberatung 3. Do 13-18 Uhr
- Stützpunkt Burg**  
Stadtverwaltung, In der Alten Kaserne 2  
Energieberatung 2. Do 16-18 Uhr
- Stützpunkt Coswig**  
Schloßstraße 57 (Klubraum im Klosterhof)  
Energieberatung 2. Mi 16-18 Uhr
- Stützpunkt Gardelegen**  
Rudolf-Breitscheid-Straße 3 (Rathaus)  
Energieberatung 1. Do 10-13 Uhr
- Stützpunkt Genthin**  
Stadtverwaltung, Marktplatz 3  
Energieberatung 1. Di/Quartal 14-17.30 Uhr
- Stützpunkt Gräfenhainichen**  
Stadtbibliothek, Wittenberger Str. 67 a  
Energieberatung 2. Di 15-18 Uhr
- Stützpunkt Haldensleben**  
Stadtverwaltung, Markt 20-22  
Energieberatung 3. Mo 16-18 Uhr
- Stützpunkt Hettstedt**  
Stadtverwaltung, Markt 1-3  
Energieberatung 4. Di 17-18 Uhr
- Stützpunkt Hohenmölsen**  
Stadtverwaltung, Markt 1  
Energieberatung 3. Mo 14-16 Uhr
- Stützpunkt Jessen**  
Stadtverwaltung, Schlossstraße 11  
Energieberatung 2. Do 15-18 Uhr
- Stützpunkt Köthen**  
Marktstraße 1-3  
Energieberatung 3. Di 16-18 Uhr
- Stützpunkt Quedlinburg**  
Kreisvolkshochschule, Heiligegeiststr.8  
Energieberatung 2. Fr 13-16 Uhr
- Stützpunkt Roßlau**  
Stadtverwaltung OT Roßlau, Markt 5  
Energieberatung 4. Di 16-18 Uhr
- Stützpunkt Schönebeck**  
Kreisverwaltung, Cokturhof  
Energieberatung 2. Di 16-18 Uhr
- Stützpunkt Weißenfels**  
Volkshochschule, Promenade 37  
Energieberatung 3. Do 15-18 Uhr
- Stützpunkt Wernigerode**  
Breite Straße 84 (Frauenzentrum)  
Energieberatung letzten Fr 13-16 Uhr
- Stützpunkt Wolfen**  
Hauptverwaltung OT Wolfen  
Rathausplatz 1  
Energieberatung 4. Do 14-16 Uhr
- Stützpunkt Wolmirstedt**  
Stadtverwaltung, August-Bebel-Str. 25  
Energieberatung 1. Di 16.30-18.30 Uhr
- Stützpunkt Zerbst**  
Kreisverwaltung, Fritz-Brandt-Straße 16  
Energieberatung 1. Di 15-17 Uhr



**Beratungsstelle Magdeburg<sup>1)</sup>**  
39104 Magdeburg, Breiter Weg 228  
Tel. (0391) 56 28 37 10  
Öffnungszeiten Mo 14-18 Uhr  
Di/Mi 9-13 Uhr  
Do 13-17 Uhr  
und nach Vereinbarung

<sup>1)</sup> Mitträgerschaft: Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Stand: Mai 2015