

## Newsletter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ausgabe Dezember 2017



Abbildung 1: „Weihnachtsmarkt am Jungfernstieg“, Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Christian Ohde

Liebe Leserinnen und Leser,  
in der neuen Ausgabe unseres Newsletters zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz in Hamburg finden Sie wieder aktuelle Informationen zu Themen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes. Schauen Sie einfach mal rein. Weitere Infos finden Sie auch auf unserer Homepage unter

- <http://www.hamburg.de/kundenschutz>.

Jetzt aber erst einmal viel Spaß beim Lesen. Über Rückmeldungen, Anregungen etc. würden wir uns sehr freuen. Schreiben Sie uns unter

- <mailto:kundenschutz@bgv.hamburg.de>.

Mit freundlichen Grüßen

*Ihre Abteilung Wirtschaftlicher Verbraucherschutz in der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz*

## Themen in dieser Ausgabe

Verbraucherinformation und -beratung.....	2
„Verbraucherschutz-Pegel“: Jetzt mitmachen bei der dritten Online-Umfrage bis 31.01.2018.2	
Verbraucherzentrale Hamburg berät jetzt auch vor Ort in Neuwiedenthal.....	3
Verbraucherschutzkalender: Nützliche Verbrauchertipps auch für 2018.....	3
Altersvorsorge.....	4
„Das Älterwerden meistern“: Aktionstag der Verbraucherzentrale Hamburg im Januar.....	4
Finanzdienstleistungen.....	5
Vorsicht Trickbetrüger!.....	5
Augen auf beim Geld anlegen.....	5
Lebensversicherung: Verkauft und abgewickelt.....	6
Energie und Wohnen.....	6
Energieeffizientes Bauen: Neue Impulse von Verbraucherschützern.....	6
Digitale Welt.....	7
Zusatzkosten beim Online-Tickethändler Eventim unzulässig.....	7
Energy2day muss Rekordbußgeld von 300.000 Euro zahlen.....	7
Reisen.....	8
Extra zahlen fürs bezahlen - Gericht unterbindet das bei Expedia.de.....	8
Verbraucherrecht.....	8
Neue Gesetzesregelungen zum 01.11.2017.....	8
Impressum.....	9

## Verbraucherinformation und -beratung

„Verbraucherschutz-Pegel“: Jetzt mitmachen bei der dritten Online-Umfrage bis 31.01.2018



Abbildung 2: Senatorin Cornelia Prüfer-Storcks (Foto: Bina Engel)

Die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (vzhh) ermittelt im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) Probleme im Hamburger Verbraucheralltag.

„Nicht alles, was Verbraucherinnen oder Verbraucher im Alltag nervt, ist bei den Verantwortlichen in Politik oder Wirtschaft im Bewusstsein. Aber genau diese Sorgen und Probleme müssen wir erkennen, um etwas ändern zu können. Deshalb hoffe ich, dass sich auch an der dritten Auflage des Verbraucherschutz-Pegels wieder viele Hamburgerinnen und Hamburger beteiligen“, so **Hamburgs Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks**.



Abbildung 3: Michael Knobloch, Vorstand der VzHH (Foto: Michael Knobloch)

**Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.:** „Ich bin gespannt, ob sich die Ergebnisse der Online-Umfrage mit unseren Erfahrungen in der Verbraucherberatung decken werden oder ob es Unterschiede gibt. Wir freuen uns, wenn uns möglichst viele Menschen aus Hamburg sagen, wo bei ihnen der ‚Schuh drückt‘. So können wir den Verbraucherschutz in unserer Stadt gemeinsam verbessern.“

Weitere Informationen und Downloads:

- Zur Umfrage auf der Seite der vzhh: [Online-Umfrage: Worüber ärgern sich Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher am meisten?](#); Weitere Informationen: [Verbraucherumfrage: Worüber ärgern Sie sich am meisten?](#)
- [Pressemeldung](#) der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz vom 30.10.2017: „Was nervt Hamburger Verbraucher?“

## Verbraucherzentrale Hamburg berät jetzt auch vor Ort in Neuwiedenthal



Abbildung 4: Junge Leute Karolinnenviertel, Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Sven Schwarze

Die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (vzhh) hat ihren zentralen Sitz am Hauptbahnhof und geht ab 9. November 2017 außerdem zu den Verbraucherinnen und Verbrauchern in Neuwiedenthal.

Bis Ende 2017 beraten unabhängige Expertinnen und Experten jeden Donnerstag zwischen 11 und 13 Uhr. Die Erstberatung ist kostenlos. Die Beratungsgespräche finden im Stadtteilbüro Neuwiedenthal in der Rehrstieg Galleria, Pavillon 1, Rehrstieg 20, 21147 Hamburg, statt.

Das Angebot wird von der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) finanziell unterstützt. Hierzu Verbraucherschutzsenatorin **Cornelia Prüfer-Storcks**: „Die Verbraucherzentrale Ham-

burg am Hauptbahnhof ist für Hilfesuchende ein wichtiger Anlaufpunkt und sehr gut erreichbar. Trotzdem sind die Barrieren für eine Beratung gerade für diejenigen, die sie besonders bräuchten, oft zu hoch. Mit dem zusätzlichen dezentralen Standort wollen wir die Verbraucherberatung gemeinsam näher zu den Menschen ins Quartier bringen. Damit können auch diejenigen von der kompetenten Beratung profitieren, die wir bislang nur schwierig oder nahezu gar nicht erreicht haben.“

„Wir möchten den Bewohnerinnen und Bewohnern südlich der Elbe ein attraktives Angebot zur Verbraucherberatung machen und ihnen die Möglichkeit geben, uns kennenzulernen“, erklärt **Michael Knobloch**, Vorstand der vzhh. „Zwar liegen unsere Räumlichkeiten schon jetzt sehr gut erreichbar und zentral am Hauptbahnhof, aber mit dem Verbraucherschutz im Quartier wollen wir den Menschen in Neuwiedenthal, Harburg und Neugraben noch einen Schritt entgegenkommen.“

Weitere Informationen und Downloads mit allen Terminen in diesem Jahr:

- [Pressemitteilung](#) der BGV vom 08.11.2017: „Kurze Wege zur Verbraucherberatung in Hamburgs Süden“

## Verbraucherschutzkalender: Nützliche Verbrauchertipps auch für 2018



Abbildung 5: © Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Hamburg

### Neuaufgabe des beliebten kostenfreien Kalenders der Hamburger Verbraucherschutzbehörde

„Die Information und Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher sind uns auch unabhängig von besonderen Ereignissen wichtig. Daher bieten wir in dem Verbraucherschutzkalender leicht verständliche Ratschläge und Informationen zu vielen wichtigen Themen an“, sagt **Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks**.

Der Kalender steht in begrenzter Auflage zur Verfügung und wird in Einzelexemplaren kostenlos abgegeben.

Weitere Informationen und Downloads:

- Bestellung: bei der BGV per E-Mail unter [publikationen@bgv.hamburg.de](mailto:publikationen@bgv.hamburg.de) oder telefonisch unter 040-428 37-2368
- [Pressemeldung](#) der BGV vom 01.11.2017: „Nützliche Verbrauchertipps auch für 2018“

## Altersvorsorge

### „Das Älterwerden meistern“: Aktionstag der Verbraucherzentrale Hamburg im Januar



Abbildung 6: Ausschnitt des Flyers der Verbraucherzentrale Hamburg

**Am 26. Januar 2018 findet in der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (vzhh) ein Aktionstag rund ums Älterwerden statt.**

Die vzhh bietet verschiedene Vorträge an, gibt nützliche Informationen und berät auch persönlich zu ausgewählten Fragen. Mit dem Tag möchte die vzhh Ratsuchenden in Zusammenarbeit mit zahlreichen Kooperationspartnern einen umfassenden Überblick geben, sodass sie gut vorbereitet in die neue Lebensphase starten.

Auf der Agenda stehen Themen wie Ehrenamtliches Engagement, Ernährung, Altersgerechtes (Um-)Bauen, Wohnen und Betreuung, Geldanlagen oder Geldsorgen, Elternunterhalt, (Kranken) Versicherungen, Behinderung, Pflege, Vorsorge und Patientenverfügung, Testament, Trauer und Sterben.

Was?	<b>2. Aktionstag „Das Älterwerden meistern“</b> Kostenlose Vorträge, Informationen und Kurzberatung
Wann?	<b>Freitag, 26. Januar 2018</b> <b>10 – 18 Uhr</b>
Wo?	<b>Verbraucherzentrale Hamburg</b> <b>Kirchenallee 22, 20099 Hamburg St. Georg</b> (5 Minuten vom Hauptbahnhof)
Wie viel?	<b>unentgeltlich</b> (Spenden willkommen)

Weitere Informationen und Downloads:

- [Artikel](#) auf der Internetseite der vzhh: „Das Älterwerden meistern“
- [Aktionstag „Das Älterwerden meistern“: Programmbroschüre](#)
- [Aktionstag „Das Älterwerden meistern“: Infolyer](#)

## Finanzdienstleistungen

### Vorsicht Trickbetrüger!



Abbildung 7: Weihnachtsmarkt; Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Britta Hertmann

**Die Deutschen Rentenversicherung gibt wichtige Hinweise, wie Sie betrügerische Briefe oder Telefonanrufe erkennen.**

Gerade in der Vorweihnachtszeit suchen Betrüger unter Vorpiegelung falscher Tatsachen den Kontakt zu Verbraucherinnen und Verbrauchern. Diebe und Trickbetrüger schleichen sich in Ihr Vertrauen ein. Sie behaupten beispielsweise, Mitarbeiter der Deutschen Rentenversicherung, der Polizei, der Verbraucherschutzzentrale oder Verwandte zu sein. Das Ziel ist dabei: Ihr Geld oder Ihre persönliche Daten.

Wenn Sie um Überweisung oder Übergabe von Geld oder die Übermittlung persönlicher Daten, wie beispielsweise der Bankverbindung gebeten werden, ist größte Vorsicht geboten. Wie Sie auf derartige Anrufe oder Briefe reagieren sollten, erfahren Sie in einem kompakten informativen Flyer der Deutschen Rentenversicherung.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Tipps, Verhaltensratschläge und Hintergrundinformationen](#) von der Deutschen Rentenversicherung

### Augen auf beim Geld anlegen



Abbildung 8: Business Situation Große Elbstraße; Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Christian O. Bruch

**Wald, Diamanten, Immobilien - der Graue Kapitalmarkt lockt mit riskanten Investitionen.**

Werbesprüche wie „Zwölf Prozent mit Waldinvestments“, „Diamanten – die härteste Währung der Welt“ sind verlockend, aber auch typisch für Angebote des Grauen Kapitalmarktes. Wer im Internet nach „Geldanlage“ oder „Rendite“ sucht, kann sich vor vermeintlich lukrativen Investmentvorschlägen kaum retten.

Aber bei Angeboten der Hausbank, den Tipps von „guten Bekannten“ oder in Post- und Medienwerbung ist größte Vorsicht geboten. Lockangebote für „lukrative“ Geldanlagen führen oft zum Totalverlust des eingesetzten Kapitals. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten daher allen Werbeaussagen für Finanzanlagen mit großer Skepsis begegnen. Die Werbung für diese Produkte ist in vielen Fällen intransparent und irreführend. Dies bestätigen die Ergebnisse einer Untersuchung des Marktwächters Finanzen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Meldung](#) vom Marktwächter Finanzen vom 26.09.2017: „Schadensfälle auf dem Grauen Kapitalmarkt“

## Lebensversicherung: Verkauft und abgewickelt



Abbildung 9: Gebäude der Ergo Versicherungsgruppe vom linksrheinischen Ufer aus fotografiert; Von Sven Volkens - [https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASven\\_Volkens\\_-\\_Ergo-Turm.JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASven_Volkens_-_Ergo-Turm.JPG)

**Von möglichen neuen Verkäufen der Bestände von Lebensversicherungen sind Millionen Kunden betroffen.**

Immer mehr Versicherer verkaufen laufende Verträge an Abwicklungsfirmen. Millionen Kunden sorgen sich um ihr Geld. Über Jahrzehnte galten in der Versicherungsbranche Lebens- und Rentenversicherungen als die Altersvorsorgeprodukte schlechthin und waren damit das unangefochtene Erfolgsmodell der Versicherungswirtschaft.

Doch nun wollen viele Versicherer keine neuen Kunden mehr, bestehende – aus heutiger Sicht zum Teil hochverzinst – Verträge sollen nur noch verwaltet und die Geschäfte abgewickelt werden. Victoria und Skandia machten es vor. Nun wollen wohl auch die Generali und auch die Ergo Versicherung ihre Lebensversicherungsbestände verkaufen. Sie sollen laut Medienberichten mögliche Käufer für sechs Millionen Lebensversicherungsverträge suchen. Für Verbraucherinnen und Verbraucher kann das zum Problem werden.

Die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (vzhh) hat für Sie Hintergrundinformationen und Tipps zusammengestellt, damit Sie wissen, wie es um die Rendite ihrer Verträge steht und wie sicher ihr Geld ist.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der vzhh vom 18.10.2017: „Lebensversicherungen auf der Resterampe“

## Energie und Wohnen

### Energieeffizientes Bauen: Neue Impulse von Verbraucherschützern



Abbildung 10: Klimaschutzsiedlung Klein Borstel; Foto: [www.mediaserver.hamburg.de/](http://www.mediaserver.hamburg.de/) Roberto Kai Hegeler

**Energieeffizientes Bauen und bezahlbares Wohnen sind kein Widerspruch.**

Zu diesem Ergebnis ist jetzt ein Verbändebündnis aus Verbraucherzentrale Bundesverband, Deutschem Mieterbund, Deutscher Umwelthilfe, Bund der Energieverbraucher, Naturschutzbund Deutschland, co2online und Gebäudeenergieberater Ingenieure Handwerker Bundesverband gekommen. Sie fordern einen ambitionierten Neubaustandard und eine steuerliche Förderung als Anreiz für Sanierungen und dass Mieter bei Modernisierungen stärker entlastet werden müssen.

Sie fordern aber auch mehr Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher, insbesondere Energieausweise, die für alle Gebäude verpflichtend ausgestellt werden, aussagekräftig und am tatsächlichen Energiebedarf orientiert sind. Darüber hinaus soll die jetzige energetische Modernisierungsumlage von elf auf zukünftig sechs Prozent gesenkt werden.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemeldung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands vom 09.11.2017: „Energieeffizient und bezahlbar: Neue Impulse für den Gebäudesektor nötig“

## Digitale Welt

### Zusatzkosten beim Online-Tickethändler Eventim unzulässig

Oberlandesgericht verbietet u.a. Servicepauschale für das Selbstaussuchen.



Abbildung 11: Icon für Rechtshinweise; von San Jose bearbeitet von Asio otus (Schenkel stark nachgezogen ohne die Proportionen zu ändern, 06.10.2005) (Icon Rechtshinweis blau.png made by San Jose) [Public domain], via Wikimedia Commons <https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3Alcon-Rechtshinweis-blau2-Asio.png>

Bei der Vermittlung von Eintrittskarten über das Internet gehört die Ticketvermittlung im "ticketdirect"-Verfahren bereits zur Grundleistung - entschied das Gericht. Sie sei damit bereits mit dem Ticketpreis abgegolten und dürfe nicht mit einer pauschalen Summe von 2,50 Euro aufgeschlagen werden. Grund hierfür sei, dass für Eventim beim print@home-Verfahren keine weiteren Material- und Versandkosten anfielen.

Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig, die Revision zum BGH ist zugelassen.

Weitere Informationen und Downloads:

- Das Urteil kann über die Entscheidungsfunktion unter <http://www.oberlandesgericht.bremen.de/> (Az. 5 U 16/16) abgerufen werden.

### Energy2day muss Rekordbußgeld von 300.000 Euro zahlen

Bundesnetzagentur verhängt erstmals Höchststrafe für unerlaubte Werbeanrufe.

Die Bundesnetzagentur hat gegen die Energy2day GmbH ein Bußgeld von 300.000 Euro verhängt und damit den gesetzlichen Bußgeldrahmen erstmals voll ausgeschöpft. Grund für diesen Schritt waren rechtswidrige Werbeanrufe für Energielieferverträge, über die sich rund 2.500 Kunden beschwert hatten.

**Jochen Homann**, Präsident der Bundesnetzagentur: „Nur ärgern und auflegen bringt nichts, Verbraucher sollten unerlaubte Werbeanrufe bei uns melden. Wenn wir detaillierte Schilderungen haben, können wir konsequent dagegen vorgehen.“ Im ersten Halbjahr 2017 gingen bei der Bundesnetzagentur bereits rund 26.000 schriftliche Beschwerden über unerlaubte Telefonwerbung ein. Wenn Sie selbst unerlaubte Werbeanrufe melden wollen, können Sie das auch machen (s.u.).

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) der Bundesnetzagentur vom 02.08.2017: „Bundesnetzagentur verhängt hohes Bußgeld wegen unerlaubter Telefonwerbung“
- Meldung von unerlaubter Telefonwerbung: [www.bundesnetzagentur.de/unerlaubte-telefonwerbung](http://www.bundesnetzagentur.de/unerlaubte-telefonwerbung)



Abbildung 12: Junge Frau am Telefon, von Max Schüller (1854–1935) [Public domain], via Wikimedia Commons; [https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3AMax\\_Sch%3BCler\\_Junge\\_Frau\\_am\\_Telefon.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3AMax_Sch%3BCler_Junge_Frau_am_Telefon.jpg)

## Reisen

### Extra zahlen fürs bezahlen - Gericht unterbindet das bei Expedia.de



Abbildung 13: Flughafen Hamburg; Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Christian Spahrbier

Expedia.de hat für die Zahlung des Reisepreises ausschließlich den Einsatz der Karte „VISA Electron“ als kostenlose Bezahlmethode angeboten. Diese Zahlungspraxis hielt das Landgericht Berlin für unwirksam und unzumutbar.

Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen nach Artikel 19 der Verbraucherrechterichtlinie nicht benachteiligt werden. Dagegen hat das Reiseportal Expedia.de verstoßen, weil es höhere Kosten für die Kartengebühren haben wollte als die, die die Fluggesellschaft selber an den Zahlungsdienstleister zahlen musste.

Auch der BGH hatte im Juli 2017 die Kundenrechte beim Bezahlen im Internet gestärkt. Er urteilte, dass die DB Vertrieb GmbH nicht die Option „Sofortüberweisung“ als einzige kostenlose Bezahlmethode über die Reiseplattform start.de anbieten darf.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. vom 17.10.2017: „Expedia.de muss gängige Zahlungsmöglichkeit kostenlos anbieten“
- [Urteil des Landgerichts Berlin vom 01.08.2017, Az. 16 O 362/16](#), PDF (340.51 KB)
- [Pressemitteilung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. vom 19.07.2017: „BGH stärkt Kundenrechte beim Bezahlen im Internet“
- Bundesgerichtshof, [Urteil vom 18.07.2017, KZR 39/16](#)

## Verbraucherrecht

### Neue Gesetzesregelungen zum 01.11.2017



Abbildung 14: Weihnachtsmarkt Santa Pauli, Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Jörg Modrow

**Mindestlohn für alle Pflegekräfte, neue Bußgelder im Straßenverkehr, z.B. beim Telefonieren am Steuer, neue Grenzwerte für Konservierungsmittel in Spielzeug, Einsatz von Gebärdendolmetschern in gerichtlichen Verfahren. Ab dem 1. November müssen sich die deutschen Verbraucherinnen und Verbraucher auf einige Gesetzesänderungen einstellen.**

Der Pflegemindestlohn gilt nun für alle Beschäftigten in der Branche. Wer eine Rettungsgasse blockiert oder ein Blinklicht oder Martinshorn ignoriert, muss dafür zukünftig zwischen 200 Euro und 320 Euro zahlen. In der Vergangenheit waren es teilweise nur 20 Euro. Außerdem drohen zwei Punkte in Flensburg. Telefonieren am Steuer wird ebenfalls empfindlich teurer. Bei Spielzeugen gibt es neue Grenzwerte für Konservierungsmittel, die Kontaktallergien auslösen können.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Artikel](#) der Bundesregierung vom 01.11.2017: „Was ist neu? - Neuregelungen zum Oktober / November“



## Impressum



Abbildung 15: Blick von den Alsterarkaden auf das Rathaus, Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Christian Spahrbier

### Herausgeber:

Freie und Hansestadt Hamburg  
Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz  
Billstraße 80 | 20539 Hamburg

- [www.hamburg.de/bgv](http://www.hamburg.de/bgv)
- <http://www.hamburg.de/kundenschutz>

**Stand:** 28.11.2017

### Redaktion und Gestaltung:

Anne Krischok  
Referentin für Wirtschaftlichen Verbraucherschutz (V621)  
Tel.: 040/+49 (40)428.37-3110

### Newsletter abonnieren/abbestellen:

- Einfach E-Mail senden an:  
<mailto:anne.krischok@bgv.hamburg.de>

### Rechtshinweis:

Den Nutzern des Newsletters werden alle Inhalte (Text- und Bildmaterial) ausschließlich zum privaten, eigenen Gebrauch zur Verfügung gestellt, jede darüberhinausgehende Nutzung ist unzulässig. Es wird keine Verantwortung für die Inhalte fremder, verlinkter Internetangebote übernommen. Diese Seiten spiegeln nicht unbedingt die Meinung der Herausgeberin wider.