

Newsletter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ausgabe Dezember 2018



Abbildung 1: „Weihnachtsmarkt am Jungfernstieg“, Foto: 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 weihnachtlichen Grüßen

Ihre Abteilung Wirtschaftlicher Verbraucherschutz in der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz

Themen in dieser Ausgabe

Themen in dieser Ausgabe	1	Keine Mietminderung bei "Schimmelpilzgefahr"	6
Verbraucherrechte	2	Versicherungen	7
Informationsveranstaltung zur neuen Musterfeststellungsklage	2	Standard Life Lebensversicherungen und der Brexit	7
Update zur Dieselsklage: Klage ist dem VW-Konzern zugestellt worden	3	Versicherungen: Mehr Klarheit bei Kundeninformation ab Januar 2019	7
Bundesgerichtshof verhandelt zum Dieselskandal	4	Telekommunikation und Internet	8
Reisen	4	Funkloch – App gestartet	8
+++ Save the date +++ Save the Date +++ Save the date +++	4	Digitaler Nachlass	8
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat Ryanair wegen der neuen Handgepäckregelung abgemahnt	5	Geld	9
Fahrgast- und Fluggastrechte: Automatisierte Verfahren bei der Entschädigungsabwicklung gefordert	5	Rund um das Girokonto: Bessere Kosteninformationen	9
Wohnen	6	Achtung: Abhebegebühr auch bei kostenlosem Girokonto!	9
Bundestag beschließt Regelungen über zulässige Miethöhe	6	Impressum	10

Verbraucherrechte

Informationsveranstaltung zur neuen Musterfeststellungsklage



Abbildung 2: Klaus Müller (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands); © Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz

Auf einer Informationsveranstaltung der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) am 29. Oktober erläuterten Expertinnen und Experten die neuen rechtlichen Chancen, gaben Hinweise zum neuen Klagerecht und informierten über den aktuellen Anwendungsfall VW.

Rechtzeitig zum Inkrafttreten des neuen Rechts informierte die BGV über die neue Klagemöglichkeit. Das interessierte viele Bürgerinnen und Bürger. Freie Stühle waren denn auch in der gut besuchten Veranstaltung in der Patriotischen Gesellschaft Mangelware.

Ab dem 1. November 2018 können Verbraucherverbände in einem Musterprozess stellvertretend für eine Vielzahl von Betroffenen Ansprüche verbindlich klären. Möglich wird dies durch die dann auch in Deutschland gültige Musterfeststellungsklage (MFK). Egal ob es um manipulierte Motoren im Dieselskandal oder um unzulässige Preiserhöhungen geht – dank der MFK sind Klagen „des kleinen Mannes“ auch gegen Großunternehmen möglich, ohne dass jeder Einzelne mit dem Aufwand und den Kosten eines Verfahrens belastet wird.



Abbildung 3: Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks; © Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz



Abbildung 4: Klaus Müller (Verbraucherzentrale Bundesverband), Julia Rehberg und Michael Knobloch (beide Verbraucherzentrale Hamburg); © Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz

Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks betonte in ihren einleitenden Worten die Vorteile: „In der Vergangenheit wurden Bürgerinnen und Bürgern viele Steine in den Weg gelegt, wenn es darum ging, ihre persönlichen Verbraucherrechte gegen Konzerne durchzusetzen. In diesem ungleichen David-gegen-Goliath-Spiel gibt es künftig mehr Chancengleichheit. Die Musterfeststellungsklage ermöglicht es, persönliche Rechte in Zukunft einfacher, schneller und mit weniger finanziellem Risiko zu verfolgen. Mit der Veranstaltung wollen wir dieses neue Instrument bekannt machen.“

Klaus Müller (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands) stellte das neue Klageinstrument und dessen Anwendungsmöglichkeiten vor. Zudem berichtete er von einem topaktuellen Beispiel: Der Bundesverband hatte angekündigt, dass er sofort - mit Inkrafttreten der neuen Regelungen - als einer der ersten von der neuen Klagemöglichkeit Gebrauch machen wollte. In Kooperation mit dem ADAC wollte er eine MFK im VW-Dieselskandal einreichen.

Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale Hamburg und des ADAC Hansa gaben anschließend auf die Publikumsfragen rechtlichen und technischen Rat.

Update zur Dieselsklage: Klage ist dem VW-Konzern zugestellt worden



Abbildung 5: Vertrauen-Politik_Grafik2 via https://www.flickr.com/photos/vzbv_de/38538829646/in/album-72157690894128376/

Betroffene können sich aktuell für eine Teilnahme in das Klageregister eintragen.

Der vzbv und der ADAC reichten am 1. November 2018 beim Oberlandesgericht Braunschweig Klage ein. Für eine Teilnahme an der Klage müssen sich Betroffene in ein Klageregister beim Bundesamt für Justiz eintragen. Ziel der Klage ist die Feststellung, dass Volkswagen mit der Software-Manipulation Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt und betrogen hat und betroffenen Käufern Schadenersatz schuldet. Individuelle Ansprüche können dann im Anschluss vereinfacht durchgesetzt werden. Um die Verjährung von Ansprüchen sicher auszuschließen, sollten betroffene Verbraucherinnen und Verbraucher die Eintragung bis zum Ablauf des 31. Dezember 2018 vornehmen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationsseite](#) des vzbv: „Die Musterfeststellungsklage gegen VW“
- [Informationen](#) zur Eintragung in das Klageregister beim Bundesamt für Justiz: „Verfahren für Verbraucher“

Bundesgerichtshof verhandelt zum Dieselskandal



Abbildung 6: Ehemaliges Erb-
großherzogliches Palais, heute
Hauptgebäude des BGH, Karls-
ruhe, im Juni 2012; via
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:BGH_-_Palais_2.JPG

Es geht um eine Minderung des Kaufpreises – Verhandlungstermin am 9. Januar 2019

Nicht im Rahmen einer Musterfeststellungsklage, sondern in einem individuellen Fall hatte ein Skoda-Besitzer geklagt, der für seinen Pkw durch das Aufspielen eines Software-Updates Nachteile sah. Die Klage war in den Vorinstanzen erfolglos geblieben, zuletzt hatte das Oberlandesgericht Dresden keinen Beweis für die nachteilige Auswirkung des Software-Updates gesehen. Auf die Revision des Klägers wird sich nun der BGH mit den zugrundeliegenden Rechtsfragen befassen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des BGH vom 09.10.2018: „Verhandlungstermin am 9. Januar 2019, 10.00 Uhr - VIII ZR 78/18 (Kaufpreisminderung bei einem vom sogenannten "Abgasskandal" betroffenen Kraftfahrzeug)“
- Das vorinstanzliche Urteil des OLG Dresden vom 1. März 2018 können Sie unter dem Aktenzeichen 10 U 1561/17 hier abrufen: <https://www.justiz.sachsen.de/esamosplus/pages/index.aspx>

Reisen

+++ Save the date +++ Save the Date +++ Save the date +++



Abbildung 7: Senatorin Cornelia
Prüfer-Storcks (Bild: Bina Engel)

Informationsveranstaltung für Verbraucherinnen und Verbraucher zum Thema Fahrgast- und Reiserechte

Die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz setzt die erfolgreiche Reihe der Verbraucherschutzveranstaltungen fort. In der nächsten Informationsveranstaltung geht es um Fahrgast- und Reiserechte und Wege zur Durchsetzung berechtigter Entschädigungsansprüchen unterhalb des Gerichtsverfahrens.

Weitere Informationen und Downloads:

Die Veranstaltung findet am Dienstag, den 26. März 2019 - wieder in der Patriotischen Gesellschaft, Reimarusaal - statt. Informationen folgen.

Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat Ryanair wegen der neuen Handgepäckregelung abgemahnt



Abbildung 8: Von User:Mattes - Eigenes Werk, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=1732569>

Seit 1. November 2018 dürfen Passagiere im Standardtarif der Fluglinie Ryanair nur noch ein kleines Handgepäckstück kostenlos mit in die Kabine nehmen. Der vzbv hat die Fluglinie wegen intransparenter Angaben abgemahnt.

Der vzbv ist der Auffassung, dass die Einschränkung beim Handgepäck zu einer indirekten Erhöhung des Flugpreises führe und zudem völlig intransparent sei. Es sei unklar, welches Gepäckstück kostenlos an Bord mitgenommen werden könne. Beim Buchungsvorgang und auf den Internetseiten gäbe es unterschiedliche Angaben, z.B. „ein kleines Gepäckstück“, „ein kleines Gepäckstück 40cmx20cmx25cm“, „eine kleine Tasche, die unter den Sitz vor Ihnen passt“. Der vzbv sieht auch politischen Handlungsbedarf. Die Bundesregierung soll prüfen, welches Gepäck als wesentlicher Bestandteil einer Flugreise ohne zusätzliche Kosten befördert werden muss.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des vzbv vom 21.11.2018: „Handgepäckregelung von Ryanair abgemahnt“

Fahrgast- und Fluggastrechte: Automatisierte Verfahren bei der Entschädigungsabwicklung gefordert



Abbildung 9: Beluga über Containerschiff, via www.mediaserver.hamburg.de / Andreas Vallbracht

In der Sitzung des Bundesratsplenums am Freitag, 14. Dezember 2018, wird der Initiativantrag des Saarlands zu automatisierten Entschädigungsverfahren für Fahr- und Fluggastrechte behandelt.

In dem Entschließungsantrag wird gefordert, dass die Unternehmen sich freiwillig verpflichten, verbraucherfreundlich und zeitnah zu entschädigen. Im Fall von Online-Tickets auch online.

Wenn eine freiwillige Selbstverpflichtung nicht zustande kommen sollte, wird die Bundesregierung gebeten, aktiv zu werden. So soll sie zum Beispiel ihr Versprechen aus dem Koalitionsvertrag einlösen und eine automatisierte Entschädigung einführen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands vom 22.11.2018: „Flug- und Bahnkunden automatisiert entschädigen“

Wohnen

Bundestag beschließt Regelungen über zulässige Miethöhe



Abbildung 10: Klimaschutzsiedlung Klein Borstel; via www.mediaserver.hamburg.de / Roberto Kai Hegeler

Gute und energetisch sanierte Wohnungen müssen für alle erschwinglich sein; deshalb hat der Deutsche Bundestag Ende November das Mietrechtsanpassungsgesetz beschlossen, das am 01.01.2019 in Kraft tritt.

Es enthält Neuerungen zur Auskunftspflicht des Vermieters und zum Umlagesatz für Modernisierungen. Statt 11 % dürfen künftig nur noch innerhalb von 6 Jahren 8 % auf die Miete umgelegt werden. Erstmals wird eine Kappungsgrenze für Mieterhöhungen nach einer Modernisierung eingeführt: Die Miete darf nicht um mehr als 3 €/m² Wohnfläche steigen (bei Mieten unterhalb von 7 €/m² um nicht mehr als 2 €). Darüber hinaus gibt es vereinfachte Regelungen

für Modernisierungsmaßnahmen unter 10.000 €.

Missbrauchen Vermieter die Modernisierungsumlage, können sie demnächst mit einer Geldbuße bis zu 100.000 € rechnen.

Der Bundestag hat am 29. November 2018 den Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Ergänzung der Regelungen über die zulässige Miethöhe bei Mietbeginn und zur Anpassung der Regelungen über die Modernisierung der Mietsache mit den Stimmen von CDU/CSU und SPD angenommen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Bundesregierung: „Mehr Rechte für Mieter“
- [Informationen](#) des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz: „Mieterschutz“

Keine Mietminderung bei "Schimmelpilzgefahr"



Abbildung 11: Von Henry Mühlpfordt - Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=5398602>

Mieter von Wohnungen hatten geklagt, weil im Winter in den Außenwänden ihrer Wohnungen eine "Gefahr der Schimmelpilzbildung" bestehe. Da es dort Wärmebrücken gäbe, verlangten sie eine Mietminderung und Geld für die Mängelbeseitigung.

Die Karlsruher Richter am Bundesgerichtshof (BGH) haben nun entschieden, dass Wärmebrücken in den Außenwänden nicht a priori als Sachmangel einer Mietwohnung anzusehen sind. Es käme auf die geltenden Bauvorschriften und technischen Normen zum Zeitpunkt der Errichtung des Gebäudes an. Es gehe also nicht darum, was die Mieter aufgrund heutiger Bauvorschriften erwarten können. Vielmehr relevant sei eine nachteilige Abweichung des Zustandes der gemieteten Wohnung vom vertraglich vorausgesetzten Zustand.

Zum Lüftungsverhalten wurde entschieden, dass es - entgegen der Auffassung der Kläger - zumutbar sei, wenn täglich zweimal rund 15 min. oder dreimal rund 10 min. stoßgelüftet würde. Werden gleichzeitig mehrere Fenster geöffnet, könne die erforderliche Lüftungszeit auf ein Drittel reduziert werden.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des BGH vom 05.12.2018: „Keine Mietminderung für Wärmebrücken bei Einhaltung des im Errichtungszeitpunkt der Wohnung üblichen Bauzustands ("Schimmelpilzgefahr")“

Versicherungen

Standard Life Lebensversicherungen und der Brexit



Abbildung 12: Foto: Karin Gerdes | Hamburg

Verbraucherinnen und Verbraucher, die eine Police von Standard Life haben, sollten ihre Versicherung überprüfen.

Kundinnen und Kunden des Lebensversicherers Standard Life können vom Austritt Großbritanniens aus der Europäischen Union betroffen sein.

Nach vorliegenden Informationen beabsichtigt die britische Versicherungsgruppe Standard Life zahlreiche Lebensversicherungsverträge ihrer schottischen Tochtergesellschaft nach Irland zu übertragen. Damit blieben die betroffenen Policen im EU-Binnenmarkt.

Nach dem Wechsel zur irischen Tochtergesellschaft entfällt für die betroffenen Verträge jedoch der Insolvenzschutz des britischen Entschädigungsfonds für Versicherte bei Insolvenzen von Versicherungsunternehmen. In Irland existiert laut Standard Life kein vergleichbarer Schutz, so dass Kundinnen und Kunden bei einer Insolvenz von Standard Life leer ausgingen.

Hilfe dabei leistet die Verbraucherzentrale, die kostenpflichtig bei der Überprüfung unterstützt.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Hamburg vom 22.10.2018: „Brexit für Standard Life?“

Versicherungen: Mehr Klarheit bei Kundeninformation ab Januar 2019

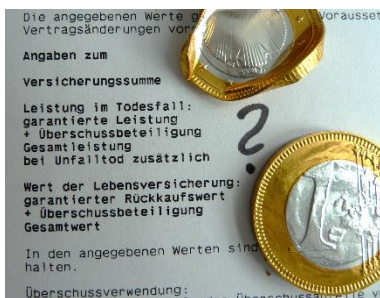


Abbildung 13: © Andreas Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

Im nächsten Jahr wird ein neues Informationsblatt für den Abschluss einer Haftpflicht-, Hausrat- oder Berufsunfähigkeitsversicherung eingeführt.

Kundinnen und Kunden müssen zukünftig vor Vertragsunterzeichnung besser informiert werden. Auf maximal drei Seiten werden die Art der Versicherung, der Umfang der gedeckten Risiken, die Prämien und deren Zahlungsweise erläutert. Ferner sind die Voraussetzungen anzugeben, unter denen Schäden vom Versicherer erstattet werden. Gleichfalls sind eventuelle Ausschlüsse der Versicherung darzulegen. Auch die Laufzeit sowie das Anfangs- und Enddatum des Vertrags muss angegeben werden.

Die Sprache der Informationsblätter muss klar und verständlich sein. Vorangestellte Bildsymbole wie grüne Häkchen oder ein rotes „X“ sollen dem Kunden an den entscheidenden Stellen deutlich erkennbar und einfach signalisieren, wo sich die wichtigsten Informationen des Versicherungsprodukts befinden.

Die neuen Vorgaben gelten für alle Sparten, die keine Versicherungsanlageprodukte sind.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen vom 03.12.2018: „Das ändert sich 2019 bei Geld, Versicherungen und Telekommunikation“

Telekommunikation und Internet

Funkloch – App gestartet



Abbildung 14: Von Marus - Marus, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=1602879>

Die Bundesnetzagentur (BNetzA) stellt kostenlos eine App zur Messung der Breitbandversorgung mit mobilen Endgeräten zur Verfügung.

Mit der Breitbandmessung-App können Nutzerinnen und Nutzer seit dem 30. Oktober 2018 die augenblickliche Netzverfügbarkeit ihres Mobilfunknetzes erfassen und so ggf. vorhandene Funklöcher ermitteln. Die individuell erfassten Netzverfügbarkeiten (kein Netz, 2G, 3G, 4G) werden auf dem Endgerät gespeichert und in einer Karte dargestellt. Zudem werden die Daten an die Breitbandmessung übermittelt und dienen in aggregierter Form einer späteren Gesamtdarstellung.

Mit Hilfe dieser App soll den Verbraucherinnen und Verbrauchern ermöglicht werden, auf einfache Weise Umfang und Qualität von Telekommunikationsdiensten zu vergleichen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Bundesnetzagentur: „Breitbandmessung“

Digitaler Nachlass



Abbildung 15: Historische Eisentruhe zur Aufbewahrung von Testamenten: Von Asio otus - Selbst fotografiert, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=2553890>

In einer Vollmacht können Kundinnen und Kunden oder Userinnen und User festlegen, was nach dem Tod mit ihren Accounts passieren soll.

Alle digitalen Inhalte der Userinnen und User verbleiben auch nach deren Tod beim jeweiligen Anbieter. Deshalb ist es für alle Verbraucherinnen und Verbraucher ratsam, auch ihre gern als "Gold des 21. Jahrhunderts" bezeichneten Daten im Blick zu haben, wenn es um Regelungen nach dem Ableben geht.

Ganz konkret kann zum Beispiel in einer Verfügung zum digitalen Nachlass festgelegt werden, ob in einem sozialen Netzwerk ein Gedenkstatus eingerichtet oder das Profil gelöscht werden soll.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Verbraucherzentralen: „Digitaler Nachlass: Letzter Wille zu gespeicherten Daten“

Geld

Rund um das Girokonto: Bessere Kosteninformationen



Abbildung 16: © Andreas Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

Banken müssen mindestens einmal im Jahr über die Kosten des Girokontos informieren. Nach dem Zahlungskontengesetz (ZKG) sollen die Kosten für Girokonten damit transparenter werden.

Die anfallenden Kosten für Kontoführung und Kartennutzung müssen kompakt und übersichtlich werden. Damit entfällt die Suche nach den einzelnen Kostenarten für Abhebungen und die Ausführung von Zahlungsdienstleistungen an unterschiedlichen Stellen der Kontoauszüge. Das bedeutet mehr Kostentransparenz für die Kontoinhaberinnen und -inhaber.

Um geeignete alternative Girokonten finden und Kosten und Konditionen miteinander vergleichen zu können, sollen Verbraucherinnen und Verbraucher ab November 2018 zudem auf eine kostenfreie

Vergleichswebsite zugreifen können. Dort sollen anhand festgelegter Standards relevante Kostenfaktoren und Konditionen verschiedener Anbieter gegenübergestellt werden. Das Sichten der einzelnen Informationsblätter der jeweiligen Institute soll damit entfallen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen vom 05.11.2018: „Girokonto-Kosten: mehr Durchblick für Sparer ab November“

Achtung: Abhebegebühr auch bei kostenlosem Girokonto!



Abbildung 17: © Andreas Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

Gleich drei große Direktbanken, die mit kostenlosen Girokonten werben, nehmen dennoch Kosten für das Geldabheben - und zwar dann, wenn Kleinbeträge abgehoben werden.

Geringe Beträge unter einem Mindestbetrag von unter 50 Euro können Kundinnen und Kunden nur dann abheben, wenn sie eine kostenpflichtige Kleinbetrags-Option hinzubuchen. So können schon mal bei der ING DiBa zehn Euro oder bei der DKB 15 Euro im Monat dazu kommen.

Prüfen Sie, ob Sie diese Konditionen wirklich brauchen. Kostenlose Girokonten gehen anders.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen vom 30.11.2018: „Gebühren fürs Geldabheben: teure Überraschung am Geldautomaten“

Impressum



Abbildung 18: Blick von den Alsterarkaden auf das Rathaus, Foto: 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/kundenschutz>

Stand: 10.12.2018

Redaktion und Gestaltung:

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

Behördlicher Datenschutzbeauftragter:

- stephan.birko@bgv.hamburg.de

Datenschutzhinweis:

Die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz nutzt Ihre E-Mail-Adresse zum Versenden des Newsletters. Sie können jederzeit Widerspruch einlegen gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten; dazu gehört auch Ihre E-Mail-Adresse (Art. 6 Abs. 1 e), Art. 21 Abs. 1, Abs. 4 DSGVO).

Wenn Sie den Newsletter per E-Mail unter kundenschutz@bgv.hamburg.de abbestellen wollen, reicht eine E-Mail mit der Betreffzeile „Newsletter abbestellen“. Bei einer Abmeldung werden Ihre Daten sofort gelöscht, und Sie erhalten keine Newsletter mehr von uns.

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.