

## Newsletter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ausgabe Oktober 2019



Abbildung 1: „Elbphilharmonie und Speicherstadt“:  
[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Michael Zapf

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

Flugreisen .....	2
Pleite von Reiseveranstalter Thomas Cook .....	2
Keine doppelte Entschädigung bei Flugverspätung.....	2
Online-Banking .....	3
Einführung der EU-Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 - Chance für kriminelle Phishing-Mails .....	3
Ratenzahlung bei PayPal kann in die Schuldenfalle führen.....	3
Energiekosten .....	4
Sonnenenergie direkt in Strom umwandeln - preiswerter Strom.....	4
Wechseln Sie Ihren Anbieter - Maßnahme gegen hohe Strompreise .....	4

Handel und Recht .....	5
Nehmen Anbieter von E-Scootern ihre Verantwortung nicht wahr? .....	5
Inkasso-Check der Verbraucherzentralen	5
Versicherungen .....	6
Probleme beim Widerruf von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen .....	6
Telefonabzocke .....	6
Virenbefall des PC? Vorsicht vor neuer Telefon-Abzocke .....	6
Kalender 2020 .....	7
Verbraucherschutzkalender 2020 .....	7
Impressum .....	8

## Flugreisen

### Pleite von Reiseveranstalter Thomas Cook



Abbildung 2: Thomas-Cook-Denkmal beim Bahnhof Leicester von James Walter Butler, von Ned Carlson - Photo taken near Leicester railway station, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=721704>

**Damit hat keiner gerechnet. Reiseveranstalter Thomas Cook ist insolvent und die Träume vieler Urlauberinnen und Urlauber zerplatzen.**

Auch wenn bereits viele Medien darüber berichtet haben, wird auch hier auf die Folgen für die Verbraucherinnen und Verbraucher aufmerksam gemacht. Viele fragen sich, was jetzt aus ihren gebuchten Reisen wird. Diejenigen, die bereits am Urlaubsort sind, wissen vielleicht nicht genau, wie sie wieder nach Hause kommen. Fragen über Fragen... Die Verbraucherzentrale Hamburg (vzh) hat Antworten für verschiedene Fallkonstellationen für Betroffene vorbereitet.

Weitere Informationen und Downloads:

- Informationen der vzh: „[Thomas Cook: Reiseveranstalter pleite und jetzt?](#)“

### Keine doppelte Entschädigung bei Flugverspätung

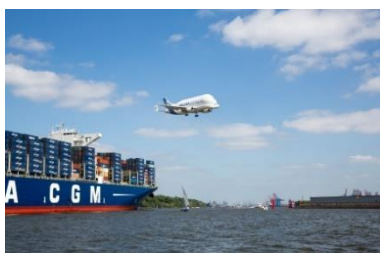


Abbildung 3: Beluga über Containerschiff, via [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Andreas Vallbracht

**Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH) begrenzt Ansprüche der Geschädigten.**

Der BGH musste über zwei Fälle entscheiden, in denen den Reisenden Hotelkosten u.ä. durch Flugverspätungen entstanden sind und die sie erstattet haben wollten. Die Luftverkehrsunternehmen der betreffenden Flüge hatten sich darauf beschränkt, pauschale Ausgleichszahlungen nach der EU-Fluggastrechteverordnung in Höhe von 600 Euro je Teilnehmerin und Teilnehmer zu leisten.

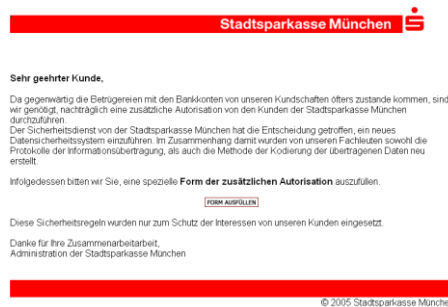
Der BGH hatte zu entscheiden, ob die Betroffenen zusätzlich zu diesen Zahlungen auch die Ersatzansprüche aus dem deutschem Reisevertrags- bzw. Personenbeförderungsrecht erhalten oder ob diese angerechnet werden müssen. Der BGH schloss eine doppelte Entschädigung in seinen Entscheidungen vom 6. August 2019 (Az. X ZR 128/18 und X ZR 165/18) aus und stellte klar, dass es keine Überkompensation von Ansprüchen geben dürfe. Eine Vorlage der Fälle beim EuGH sei nicht notwendig, weil das EU-Recht mit der seit Ende 2015 geltenden Pauschalreiserichtlinie in dieser Frage eindeutig geworden sei.

Weitere Informationen und Downloads:

- Pressemitteilung des BGH vom 06.08.2019: „[Ausgleichszahlungen nach der Fluggastrechteverordnung sind auf reise- und beförderungsvertragliche Schadensersatzansprüche nach nationalem Recht anzurechnen](#)“

## Online-Banking

### Einführung der EU-Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 - Chance für kriminelle Phishing-Mails



**Abbildung 4: Phishing-Webseite, von unbekannt; wahrscheinlich: Betrüger - Spam-E-Mail, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=39408873>**

**Die EU-Richtlinie macht Onlineeinkäufe ab dem 14. September durch eine so genannte Zwei-Faktor-Methode sicherer. Betrüger nehmen diese Umstellung als Anlass für Phishing und Betrugsversuche.**

Mit E-Mails werden Bankkunden aufgefordert, ihre Kundendaten zu übersenden. Wer auf die E-Mails reagiert, wird auf ein gefälschtes Banking-Portal gelockt und zur Preisgabe der Daten aufgefordert. Auch rund um den Zahlungsdienst PayPal hat es ähnliche Vorfälle gegeben. Verbraucherinnen und Verbrauchern wird zudem von Anrufern suggeriert, sie bräuchten wegen der neuen Richtlinie eine neue Kreditkarte und könnten ihre alte Karte nicht mehr verwenden. Dafür werden dann hundert Euro gefordert, obwohl keine neue Kreditkarte bestellt wurde. Das Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz hat Ratschläge für Sie zusammengestellt, um Sie davor zu schützen, Opfer zu werden.

Weitere Informationen und Downloads:

- Information des Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz vom 11.09.2019: „[LKA-RP: Genug Betrug beim Bezahlen im Netz](#)“
- [Spiegel vom 11.09.2019](#): „Kriminelle nutzen Verwirrung um Änderungen beim Onlinebanking“

### Ratenzahlung bei PayPal kann in die Schuldenfalle führen



**Abbildung 5: © Andreas Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)**

**Künftig können Sie Ihre Online-Einkäufe beim Online-Bezahldienst PayPal auch in Raten von 199 bis 5000 Euro zahlen. Davor warnen aber Verbraucherschützer und bewerten das neue Angebot als Einladung zum Schuldenmachen.**

PayPal selber bezeichnet sein Angebot als finanzielle Flexibilität, weil größere Anschaffungen 12 Monate lang in Raten bezahlt werden können. Hierzu muss man allerdings wissen, dass es sich nicht um einen zinslosen Kredit handelt. Dem Kleingedruckten ist zu entnehmen, dass bei PayPal ab einem Bestellwert von 199€ bis 5.000€ ein effektiver Jahreszins von 9,99 % und ein fester Sollzinssatz von 9,56 % anfällt.

Viele Händler bieten beim Ratenkauf günstigere Konditionen bis hin zu Null-Zins-Angeboten. Hier lohnt ein Vergleich. Wie bei allen Ratenkäufen sollten Sie vorher genau überlegen, ob Sie das Produkt wirklich zum gegenwärtigen Zeitpunkt brauchen oder den Kauf ansparen wollen und können. Ratenkäufe können grundsätzlich zur Überschuldung führen, wenn Sie irgendwann mehr eingekauft haben als von Ihrem monatlichen Einkommen übrig bleibt.

Weitere Informationen und Downloads:

- Artikel in WAZ vom 10.09.2019: „[Ratenzahlung bei PayPal: Experten warnen vor Schuldenfalle](#)“
- Informationen der Verbraucherzentralen vom 16.05.2019: „[AGB-Änderungen bei PayPal: Betrüger wollen Zustimmung per Phishing-Mail](#)“

## Energiekosten

### Sonnenenergie direkt in Strom umwandeln - preiswerter Strom



Abbildung 6: Photovoltaikanlage, von Fernando Tomás aus Zaragoza, Spain - Flickr, CC BY 2.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=779211>

**Mit Photovoltaik will die Bundesregierung einen bedeutenden Beitrag zur Energiewende leisten. Davon sollen auch Mieterinnen und Mieter profitieren.**

Das Potenzial ist groß: 3,8 Millionen Wohnungen könnten einbezogen werden. Obwohl Mieterinnen und Mieter die Förderung nicht selber erhalten können, haben sie dennoch einen umweltpolitischen und finanziellen Vorteil durch einen geringeren Preis für Strom. Der Preis vermindert sich um Netzentgelte, netzseitige Umlagen, Stromsteuer und Konzessionsabgaben.

Bedingung ist, dass mindestens 40 Prozent der Fläche des Gebäudes Wohnfläche ist. Gefördert wird in einem sogenannten Mieterstromzuschlag. Diesen gewährt der Netzbetreiber. Der Zuschlag liegt zwischen 2,2 und 3,8 Cent pro Kilowattstunde und hängt von der Größe der Solaranlage und dem Photovoltaik-Zubau ab.

Weitere Informationen und Downloads:

- Informationen der Bundesregierung vom 12.08.2019: „[Preiswerterer Strom für Mieter - Bundesregierung fördert Photovoltaik-Ausbau](#)“
- Informationen der Bundesregierung: [Häufig gestellte Fragen zum Mieterstrom](#)
- Informationen der Verbraucherzentrale Hamburg: „[Rechnet sich eine Photovoltaikanlage noch?](#)“

### Wechseln Sie Ihren Anbieter - Maßnahme gegen hohe Strompreise



Abbildung 7: Wasserkraftwerk, von thomas springer - Eigenes Werk, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=812520>

**Ständige Erhöhungen der Stromkosten sind nicht nur lästig, sie belasten auch den Geldbeutel. Doch schrecken viele vor einem Wechsel des Energieanbieters zurück.**

Dabei geht es ganz einfach, wenn man einiges beachtet. Kündigen Sie Ihren Vertrag erst dann, wenn Sie einen neuen Anbieter gefunden haben. Mitunter können Sie Ihre Kosten senken, wenn Sie sich für einen neuen Tarif beim alten Anbieter entscheiden.

Sie haben übrigens immer dann, wenn Ihr Stromanbieter seine Preise oder die Vertragsbedingungen ändert, ein Sonderkündigungsrecht. Dann müssen Sie keine Kündigungsfristen einhalten.

Weitere Informationen und Downloads:

- Informationen der Verbraucherzentrale Hamburg vom 12.08.2019: „[Strompreis zu hoch – Anbieterwechsel leicht gemacht!](#)“
- Informationen des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz: „[Lieferantenwechsel](#)“; Video: „[Energieanbieterwechsel](#)“
- Informationen der Bundesnetzagentur: „[Lieferantenwechsel und Kündigung](#)“



## Handel und Recht

### Nehmen Anbieter von E-Scootern ihre Verantwortung nicht wahr?



Abbildung 8: Elektrische-tretroller.jpg, von Ubahnverleih - Eigenes Werk, CC0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=76921037>

**E-Scooter sind inzwischen sehr beliebt, insbesondere um kleinere Strecken zurück zu legen. Das geht vielerorts per Miete. Verbraucherschützer haben jetzt offen gelegt, dass zurzeit fünf große Verleihfirmen Risiken und Verantwortung auf die Kunden abwälzen.**

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) hat fünf Anbieter von E-Scootern wegen 85 Klauseln abgemahnt. Das ist alles andere als schmeichelhaft für die junge Branche. Der vzbv kritisiert z.B. die Mietbedingungen, die die Kundenseite unangemessen benachteiligen würden. Er hält es für unzulässig, dass Risiken und Verantwortung auf die Nutzerinnen und Nutzer abgewälzt werden sollen. So sollen z.B. Kundinnen und Kunden auch dann für Schäden aufkommen, wenn sie diese nicht selber verursacht haben. Der vzbv will Klage erheben, falls die Anbieter nicht reagieren.

Weitere Informationen und Downloads:

- Information des vzbv vom 27.08.2019: „[E-Scooter: Gravierende Lücken im Kleingedruckten](#)“

### Inkasso-Check der Verbraucherzentralen



Abbildung 9: © Andreas Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

#### Online-Tool hilft bei unberechtigten Forderungen

Immer wieder werden Verbraucherinnen und Verbraucher von Inkasso-Unternehmen mit unberechtigten Forderungen konfrontiert und sollen zahlen. Ob Sie tatsächlich zahlen müssen und was Sie tun können, um sich gegen zu Unrecht erhobene Forderungen oder zu hohe Abmahnkosten zu wehren, erfahren Sie im Online-Tool der Verbraucherzentralen.

Weitere Informationen und Downloads:

- Online-Tool der Verbraucherzentralen „[Inkasso-Check](#)“

## Versicherungen

### Probleme beim Widerruf von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen



Abbildung 10: © Andreas Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

**Sie wollen alte Lebens- oder Rentenversicherungsvertrag rückabwickeln? Einige Versicherer lehnen das ab, halten Sie hin oder versuchen, Sie abzuwimmeln.**

Hier kann Ihnen die Verbraucherzentrale Hamburg (vzh) helfen. Sie hat bereits vier Versicherer abgemahnt, die die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs ignoriert und die Rückabwicklung von Verträgen abgelehnt haben.

Fakt ist, dass man seinem Vertrag unter bestimmten Voraussetzungen noch immer widersprechen und ihn so rückabwickeln kann, wenn man zwischen 1995 und 2007 eine private Kapitallebens- oder Rentenversicherung abgeschlossen hat und wenn der Versicherer seiner Informationspflicht nicht oder nur unzureichend nachgekommen ist. Das ist dann der Fall, wenn fehlerhaft oder nicht ausreichend über den Vertrag informiert wurde. Auch wenn die dazugehörigen Versicherungsbedingungen oder die Verbraucherinformation nicht beim Versicherten angekommen sind, ist ein Widerspruch möglich. Um festzustellen, ob Sie betroffen sind, sollten sie Ihren Vertrag prüfen und sich ggf. unabhängig beraten lassen. Danach müssen sie sich an Ihren Versicherer wenden und dem Lebens- oder Rentenversicherungsvertrag widersprechen.

Weitere Informationen und Downloads:

- Informationen der vzh vom 05.09.2019: „[Versicherer wollen Widerspruch nicht akzeptieren](#)“

## Telefonabzocke

### Virenbefall des PC? Vorsicht vor neuer Telefon-Abzocke



Abbildung 11: Von Max Schüller (1854–1935) - Museumsstiftung Post und Telekommunikation (museumsstiftung.de), Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=2045634>

**Ungefragt erhalten Sie einen Anruf - angeblich - von Microsoft, weil Sie Computerprobleme haben würden. Das hat man sich schon manches Mal gewünscht, wenn nichts mehr ging. Hierbei handelt es sich jedoch um betrügerische „Microsoft-Technical-Support Calls“. Die Staatsanwaltschaft ermittelt bereits.**

Ihr Computer sei von Viren oder Trojanern infiziert. Die Viren müssten gelöscht werden. Bestehende Computerprobleme könnten telefonisch behoben werden. Folgen Sie den Anweisungen per Telefon, wird eine Schadsoftware auf den PC gespielt. Das ist eine Betrugsmasche, um an Ihr Geld zu kommen.

Für die Entfernung der Schadsoftware von Ihrem Computer sollen Sie bis zu 250 Euro bezahlen. Wird nicht gezahlt, drohen die Täter mit dem Löschen von Computerdaten, sperren den Zugriff oder kapern den Rechner gänzlich und verschaffen sich Zugang zu sensiblen Daten wie Kontoverbindungen und Passwörtern. Die Verbraucherzentrale Hamburg (vzh) hat Ratschläge für Sie zusammengestellt, wie Sie sich verhalten sollten.

Weitere Informationen und Downloads:

- Informationen der vzh vom 06.09.2019: „[Microsoft: Bei Anruf 250 Euro](#)“

## Kalender 2020

### Verbraucherschutzkalender 2020



Abbildung 12: Titelbild Verbraucherschutzkalender 2020, © Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Hamburg

Die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) gibt für das Jahr 2020 wieder den beliebten Verbraucherschutzkalender heraus.

Der Verbraucherschutzkalender 2020 wird wieder 12 Artikel zu unterschiedlichsten Themen des Verbraucherschutzes von AGB bis Zucker mit vielen Informationen und Tipps enthalten.

Bei der Auswahl der Themen wurden das Ergebnis des Verbraucherchutzpegels einerseits und aktuelle Entwicklungen im Verbraucherschutz andererseits berücksichtigt.

Zusätzlich gibt es jede Woche einen Verbraucherhinweis als Tipp der Woche und - angehängt an den kalendarischen Teil - wichtige Verbraucherschutzadressen.

Weitere Informationen und Downloads:

- Der Kalender wird wie in den Jahren zuvor kostenlos abgegeben (solange verfügbar).
- Ab dem 28. Oktober 2019 kann der Kalender per E-Mail ([publikationen@bgv.hamburg.de](mailto:publikationen@bgv.hamburg.de)) oder telefonisch unter 040 – 428 37 2368 abgefordert werden.

## Impressum



Abbildung 13: 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:** 1. Oktober 2019

### Redaktion und Gestaltung:

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

### Behördlicher Datenschutzbeauftragter:

- [stephan.birko@bgv.hamburg.de](mailto: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](mailto: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.