

Newsletter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ausgabe Dezember 2019



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 freundlichen Grüßen

Ihre Abteilung Wirtschaftlicher Verbraucherschutz in der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz

Themen in dieser Ausgabe

Verbraucherschutz Hamburg aktuell	2
„Verbraucherschutz-Pegel“: Jetzt mitmachen bei Online-Umfrage bis 31.01.2020	2
Hamburger Verbraucherzentrale jetzt barrierefrei umgebaut.....	3
Verbraucherschutzkalender 2020.....	4
Einkaufen - Rechte - Nachhaltigkeit.....	4
Einkaufen - Plastiktüten adé	4
BMU plant Maßnahmen gegen Vernichtung gebrauchsfähiger Waren.....	5
Achtung beim Weihnachtsgeschenke-Shopping.....	6
Handyshop: Ärger mit dem Mobilfunkvertrag.....	6

Verbesserungen im Verbraucherschutz	7
Bundesjustizministerium will Inkassokosten senken	7
Trickbetrüger unterwegs.....	7
Polizei Hamburg warnt vor falschen Polizeibeamten.....	7
Reisen	8
Reisende müssen ggf. zahlen - trotz Sicherungsschein für Pauschalreisen.....	8
Clouds - Datenspeicher im Internet	9
Auch bei Clouds: Sicherheitsrisiken, Datenverlust und Diebstahl.....	9
Impressum	10

Verbraucherschutz Hamburg aktuell

„Verbraucherschutz-Pegel“: Jetzt mitmachen bei Online-Umfrage bis 31.01.2020



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

Worüber ärgern sich Hamburgs Verbraucherinnen und Verbraucher am meisten? Die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (vzhh) ermittelt im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) Probleme im Hamburger Verbraucheralltag.

„Ich freue mich darüber, dass die Online-Umfrage immer beliebter wird und hoffe, dass sich auch an der fünften Auflage wieder viele Hamburgerinnen und Hamburger beteiligen werden. Die Ergebnisse der Umfrage geben eine direkte Rückmeldung darüber, wo die Verbraucherinnen und Verbraucher Verbesserungsbedarfe und Missstände sehen. Die vielen Rückmeldungen helfen uns, bei Problemen entsprechend gegensteuern zu können und geben uns Impulse für eine gute Verbraucherpolitik. So können wir Fragen des Verbraucheralltags gezielt weiter verfolgen“, so **Hamburgs Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks**.

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg: „Die Verbraucherzentrale hilft den Hamburgerinnen und Hamburgern bei nahezu allen Problemen des Konsumalltags. Mit den Ergebnissen der Online-Umfrage können wir unsere Beratungsangebote noch zielgerichteter gestalten und besser auf die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher zuschneiden. Wir freuen uns über viele Rückmeldungen.“

Der Fragenkatalog enthält auch in diesem Jahr Themen wie zu hohe Energiepreise, unerwünschte Werbeanrufe, zu lange Wartezeiten bei Arztterminen, Ärgernisse bei Lebensmitteln aber auch Probleme bei Urlaubsreisen. Ziel ist es, aktuelle Erkenntnisse über die Problemlagen, aber auch die Zufriedenheit beim Verbraucherschutz zu gewinnen.



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

Weitere Informationen und Downloads:

- Pressemeldung der BGV vom 01.11.2019: [„Worüber ärgern sich Hamburgs Verbraucherinnen und Verbraucher am meisten?“](#)
- Die Befragung dauert nur wenige Minuten und ist selbstverständlich anonym. Sie läuft noch bis zum 31. Januar 2020 unter [umfrage-verbraucherschutz-pegel | Verbraucherzentrale Hamburg](#).
- Information der vzhh zur Umfrage: [„Worüber ärgern Sie sich am meisten?“](#)

Hamburger Verbraucherzentrale jetzt barrierefrei umgebaut



Abbildung 4: Gruppenfoto vor der Verbraucherzentrale im Hamburger Stadtteil St. Georg; über den neuen barrierefreien Eingang freuen sich die vzhh, die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, die Patienten-Initiative e.V. sowie Abgeordnete der Hamburgischen Bürgerschaft, Foto: vzhh

Die Hamburgische Bürgerschaft hatte Gelder für den barrierefreien Umbau der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (vzhh) aus dem Sanierungsfonds zur Verfügung gestellt. Das Ergebnis kann sich sehen lassen.

Künftig ist es für Menschen im Rollstuhl oder mit Gehbehinderungen und Familien mit Kinderwagen einfacher, das Gebäude zu betreten und sich innerhalb der Beratungsstelle ohne Umwege zu bewegen. Möglich gemacht wurde dies mit dem Zuschuss aus der Bürgerschaft. Die Drehtür im Eingangsbereich der Verbraucherzentrale wurde durch eine sich automatisch öffnende Glastür ersetzt. Eine Rampe im Erdgeschoss wurde erneuert, sodass ein ebenerdiger Zugang zum

Fahrstuhl für den Übergang in den Beratungsbereich im ersten Obergeschoss geschaffen wurde. Außerdem ist die behindertengerechte Toilette barrierefrei zugänglich.

„Wir freuen uns, dass viele Verbraucherinnen und Verbraucher nun noch einfacher zu uns kommen können und danken der Bürgerschaft und der Verbraucherschutzbehörde für ihre Unterstützung“, sagt **Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg**. „Wir wollen für alle Hamburgerinnen und Hamburger da sein! Mit dem Abschluss der Bauarbeiten sind wir diesem Ziel wieder etwa nähergekommen.“

Weitere Informationen und Downloads:

- Pressemeldung der vzhh vom 20.11.2019: „[Verbraucherzentrale barrierefrei umgebaut](#)“

stranguliert Vögel usw. Das beste Mittel gegen Plastikmüll ist, ihn gar nicht entstehen zu lassen. Deshalb hat das BMU mit seiner Kampagne „Nein zur Wegwerfgesellschaft“ einen 5-Punkte-Plan für mehr Recycling und weniger Plastik erarbeitet.

Weitere Informationen und Downloads:

- Pressemitteilung des BMU vom 06.11.2019: „[Schulze: Plastiktüten sind Inbegriff der Ressourcenverschwendung](#)“
- Kampagne des BMU: „[NEIN zur Wegwerfgesellschaft](#)“

BMU plant Maßnahmen gegen Vernichtung gebrauchsfähiger Waren



Das Bundesumweltministerium (BMU) will dagegen vorgehen, dass Waren aus Überhängen und Retouren vernichtet werden. Hierzu hat das BMU mit Unternehmen aus der Mode-, der Elektronikgerätebranche sowie Online-Händlern und Handels- und Umweltverbänden gesprochen.

Mit steigenden Online-Bestellungen steigen auch die Retouren und die werden meist von den Unternehmen vernichtet. Das ist Ressourcenverschwendung. Deshalb hat sich das BMU mit Unternehmen getroffen, um gemeinsam nach Wegen aus der organisierten Vernichtung neuwertiger Waren zu suchen. Hier ist ein Mentalitätswechsel erforderlich: sowohl bei den Unternehmen als auch bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern. So könnte leicht beschädigte Ware zum Beispiel zu herabgesetzten Preisen verkauft oder gespendet werden, eine bereits geübte Praxis von etlichen Unternehmen. Es soll aber Transparenz darüber hergestellt werden, wie Händler insgesamt mit Retouren und Überhängen umgehen. Ziel ist die Einführung einer Obhutspflicht für Waren in das Kreislaufwirtschaftsgesetz.

Abbildung 7: Paketaufkleber für eine Warenrücksendung mittels DHL in Deutschland; von DHL - Scan by Raimond Spekking, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=60402396>

Weitere Informationen und Downloads:

- Pressemitteilung des BMU vom 25.09.2019: „[BMU plant Maßnahmen gegen Vernichtung gebrauchsfähiger Waren](#)“

Achtung beim Weihnachtsgeschenke-Shopping...



Abbildung 8: Weihnachtsmarkt;
www.mediaserver.hamburg.de /
Britta Hertmann

...in der Regel kein Recht auf Umtausch im Laden

Die Weihnachtsgeschenke einfach in den Laden zurücktragen, wenn sie nicht gefallen? So einfach ist das leider nicht: Denn anders als beim Online-Kauf sieht der Gesetzgeber ein Recht auf Rückgabe grundsätzlich nur in den Fällen vor, in denen die Kaufsache einen Mangel aufweist.

So mancher Händler zeigt sich seiner Kundschaft gegenüber aber kulant und nimmt auch mangelfreie Ware zurück, die den Kunden schlicht nicht gefällt. Voraussetzung ist in der Regel die Vorlage eines Kassensbons. Um ganz sicher zu gehen, sollten Sie aber bereits beim Kauf klären, ob ein Umtauschrecht gewährt wird und was Sie im Fall des Umtausches zurückerhalten: Dies kann der bereits gezahlte Kaufpreis oder lediglich ein Gutschein für Ihren nächsten Einkauf sein.

Weitere Informationen und Downloads:

- Wenn Ihr gekauftes Produkt allerdings mangelbehaftet ist, haben Sie weitreichende Ansprüche gegen den Verkäufer. Hier finden Sie eine Übersicht über die wichtigsten Rechte:
- Informationen der Verbraucherzentrale Hamburg: „[Ware kaputt – was tun?](#)“

Handyshop: Ärger mit dem Mobilfunkvertrag?



Abbildung 9: Von Marus - Marus,
Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=1602879>

Böse Überraschungen im Handyshop – also in einem Ladengeschäft? Das können Sie vermeiden. Sie können einen neuen Mobilfunkvertrag oder ein neues Mobiltelefon ohne zusätzlichen Ärger bekommen, wenn Sie einige Grundregeln beachten.

Die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) erhält häufig Beschwerden von Menschen, die im Handyshop viel Geld für wenig zahlen. Anders als bei Online-Käufen gilt in Ladengeschäften kein gesetzliches Widerrufsrecht. Sobald Sie den Vertrag unterschrieben haben, gilt er für die oftmals vereinbarten 24 Monate.

Wichtig ist, dass Sie alle Vereinbarungen schriftlich festhalten, damit keine Missverständnisse entstehen. Wichtige Bestandteile eines Vertrags sind beispielsweise die Laufzeit, die monatlichen Gebühren, der Leistungsumfang von Telefonflatrate oder Datenvolumen sowie Anschlusskosten. Auf Zusagen im Laden, dass alte Verträge gekündigt werden, sollten Sie sich nicht unbedingt verlassen. Sicherer ist es, wenn Sie sich vor dem Abschluss neuer Verträge über Kündigungsfristen informieren und selbst beim Anbieter schriftlich per Einschreiben kündigen.

Weitere Informationen und Downloads:

- Infos der vzhh: „[Handyshop: So vermeiden Sie Ärger mit dem Mobilfunkvertrag](#)“

Verbesserungen im Verbraucherschutz

Bundesjustizministerium will Inkassokosten senken



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

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) hat einen Referentenentwurf zur Verbesserung des Verbraucherschutz im Inkassorecht veröffentlicht.

Das BMJV hat Missstände beim Inkassorecht festgestellt und deshalb einen Referentenentwurf vorgelegt, in dem unter anderem die Höhe von Inkassokosten bei der Schuldeneintreibung gesenkt werden soll. Auch die doppelte Inanspruchnahme der Schuldnerseite durch Inkassounternehmen und Rechtsanwälte will das BMJV verhindern. Zur besseren Aufklärung wurden in den Entwurf zudem verschiedene Hinweispflichten aufgenommen, die Inkassounternehmen vor bzw. bei Geltendmachung von Forderungen gegenüber Schuldnerinnen und Schuldnern erfüllen müssen. Aktuell haben nun

unter anderem Verbände die Gelegenheit, Stellung zu nehmen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) hat seine Stellungnahme bereits abgegeben.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen des BMJV zum Gesetzgebungsverfahren](#): „Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht“
- [Stellungnahme des vzbv vom 01.11.2019](#): „Inkassokosten wirksam begrenzen“ (pdf,724.74 KB)
- Was Sie tun können, um sich gegen zu Unrecht erhobene Forderungen oder zu hohe Abmahnkosten zu wehren, erfahren Sie bei der Verbraucherzentrale Hamburg: [„Inkasso-Check“](#)

Trickbetrüger unterwegs

Polizei Hamburg warnt vor falschen Polizeibeamten



Abbildung 11: Weihnachtsmarkt Santa Pauli, via www.mediaserver.hamburg.de / Jörg Modrow

Nicht nur die Weihnachtstage stehen vor der Tür, sondern auch Betrüger, die sich als Polizisten ausgeben: Alle Jahre wieder, auch bei der Abzocke vor Weihnachten.

Die Polizei warnt aktuell vor Trickbetrügern, die sich als falsche Polizisten ausgeben - eine Masche, die sich gerade in den vergangenen Wochen gehäuft hat. Die Betrüger behaupten am Telefon, dass Einbruchsgefahr bestehe. Dabei werden auch die örtliche Polizei oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Banken und Sparkassen kriminalisiert. Sie werden als korrupt dargestellt.

So sollen insbesondere Seniorinnen und Senioren verunsichert werden. Anschließend sollen sie - den bei ihnen auftauchenden Betrügern - Geld und Wertgegenstände übergeben oder an festgelegten Treffpunkten hinterlegen, um sie in Sicherheit zu bringen. Zum Teil werden ältere Menschen auch aufgefordert, in einem angeblichen Ermittlungsverfahren mitzuwirken und dadurch bei der Ergreifung der Täter mitzuhelfen.

Neben dieser Betrugsmasche haben die Betrüger viele weitere auf Lager. Daher ist es wichtig, besonders aufmerksam und vorsichtig zu sein und ältere Menschen im eigenen Umfeld über diese Betrügereien zu informieren. Die Polizei

hält dazu auf ihren Internetseiten eine Vielzahl wichtiger Tipps und Informationen bereit.

Weitere Informationen und Downloads:

- Pressemitteilung der Polizei Hamburg vom 13.11.2019: „[POL-HH: 191113-1. Erneuter Warnhinweis - vermehrte Anrufe falscher Polizeibeamter im gesamten Hamburger Stadtgebiet](#)“
- [Informationen der Polizei Hamburg zur Kriminalprävention](#)

Reisen

Reisende müssen ggf. zahlen - trotz Sicherungsschein für Pauschalreisen



Abbildung 12: 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=7217049>

Absicherung von Anzahlungen für deutsche Pauschalreiseveranstalter ist in Deutschland jedoch rechtlich verpflichtend.

Thomas Cook ist insolvent. Unklar bleibt, wie Pauschalreisende in 2020 geschützt und Schäden im Falle von weiteren Insolvenzen geregelt werden. Trotz Sicherungsschein könnte Reisenden nur ein Teil ihrer Kosten erstattet werden.

Eine Insolvenzversicherung für Pauschalreisen soll Pauschalreisende vor der Insolvenz der Reiseveranstalter schützen. Zur Dokumentation ihres Anspruchs erhalten die Reisenden einen so genannten Sicherungsschein, mit dem die Risiken im Falle einer Insolvenz des Reiseveranstalters abgesichert werden. Hierzu zählen Rückzahlungen von bereits geleisteten Anzahlungen/Vorauszahlungen und ein Aufwendungsersatz für den Rücktransport vom Urlaubsort zum geplanten Endpunkt der Reise. Allerdings müssen die Reisenden die Rückreise selber organisieren. Das ist nicht als Leistung im Reisesicherungsschein enthalten.

So ist die gesetzliche Lage. Nach Berichten des Handelsblattes fordert die BaFin die TUI und die Rewe-Tochter DER Touristik („ITS“, „Meiers Weltreisen“, „Jahn Reisen“) auf, ihre Insolvenzversicherung zum Schutz der Pauschalreisenden zu verbessern. Die BaFin hatte sich eingeschaltet, weil das Sicherungskapital des Versicherers von TUI und DER, der Deutsche Reisepreis-Sicherungsverein (DRS), die gesetzliche Deckungssumme von 110 Millionen Euro deutlich unterschreitet. Im Falle einer Insolvenz würden die Pauschalreisenden voraussichtlich weniger Geld erhalten als ihnen gesetzlich zusteht. Eine vollständige Absicherung von Anzahlungen für deutsche Pauschalreiseveranstalter ist in Deutschland jedoch rechtlich verpflichtend.

Weitere Informationen und Downloads:

- Handelsblatt vom 12.11.2019: „[Insolvenzabsicherung unzureichend: Bafin kritisiert Tui und Rewe](#)“

Clouds - Datenspeicher im Internet

Auch bei Clouds: Sicherheitsrisiken, Datenverlust und Diebstahl

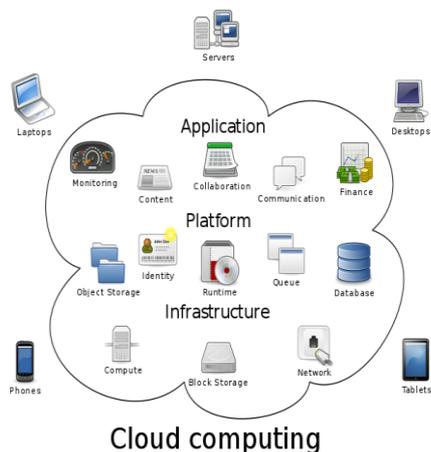


Abbildung 13: Elemente des Cloud-Computing; Von Sam Johnston - Created by Sam Johnston using Omni-Group's OmniGraffle and Inkscape (includes Computer.svg by Sasa Stefanovic) Diese W3C-unbestimmte Vektorgrafik wurde mit Inkscape erstellt., CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=6080417>

Cloud Computing ist beliebt. Man spart eigenen Speicherplatz und hat die Daten auch mobil parat. Es gibt dennoch ein „Aber“.

Sie geben letztlich Ihre Daten einem Dritten; deshalb sollten Sie Ihren Cloud-Anbieter sorgfältig auswählen und Ihre Daten (dennoch) regelmäßig auf einer externen Festplatte sichern. Stiftung Warentest hat Anbieter untersucht und informiert Nutzer, was sie zum Schutz ihrer Daten tun können.

Der Zugang zu Cloud-Diensten sollte mit einem Passwort geschützt sein. Bei Gratis-Clouds, kleineren Anbietern oder im Ausland gespeicherten Daten ist die Datensicherheit nicht immer gewährleistet. Und: Kostenlose Cloud-Dienste können eingestellt werden, wie aktuell beim Foto-Onlinespeicher Irista von Canon. Kundinnen und Kunden müssen Ihre Daten bis zum 31. Januar 2020 selber sichern, sonst sind sie verloren. Infos (FAQs) gibt es auf der Internetseite von Canon.

Weitere Informationen und Downloads:

- Infos des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik: „[Cloud: Risiken und Sicherheitstipps](#)“ und „[Wofür brauche ich eine Cloud?](#)“
- Infos von Stiftung Warentest: „[Wie Nutzer ihre Daten online sichern](#)“

Impressum



Abbildung 14: 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: 2. Dezember 2019

Redaktion und Gestaltung:

Anne Krischok
Referentin für Wirtschaftlichen Verbraucherschutz (V621)
Tel.: +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.