

## Newsletter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ausgabe Juni 2020

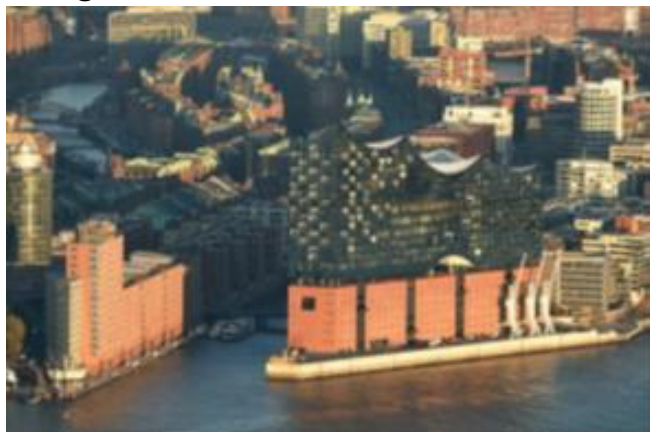


Abbildung 1: „Elbphilharmonie und Speicherstadt“:  
[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Michael Zapf

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 Abt. Wirtschaftlicher Verbraucherschutz in der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz*

### Themen in dieser Ausgabe

Verbraucherschutz Hamburg aktuell .....	2
TOPP-Ärgernisse im Hamburger Konsumalltag .....	2
Online-Shopping .....	3
Online-Shopping in Zeiten von Corona – Händler gewähren teilweise längere Rückgabefristen .....	3
Keine Haftung des Anbieters für Kundenrezensionen im Onlinehandel .....	3
Reisen .....	4
Bund beschließt Regelung für ausgefallene Reisen .....	4
Thomas-Cook-Pleite: Hilfe und Informationen der Bundesregierung .....	4
EU legt Kompromiss für Fluggastrechtvorschriften vor .....	5
Verbraucherrechte .....	5
BGH-Urteil im VW-Diesel-Verfahren .....	5
Bundesregierung will vor Kostenfallen schützen .....	6

Europa .....	6
Verbrauchervertrauen in Europa sinkt .....	6
Energiekosten .....	7
Tipps zum Stromsparen im Homeoffice ...	7
Bundeskabinett will Stromkunden entlasten .....	7
Geld sichern - Geld anlegen .....	8
Broschüre Sparbüchlein .....	8
Schulden und Insolvenz .....	9
Restschuldbefreiung soll von sechs auf drei Jahre sinken .....	9
Sparen für das Alter .....	9
Doppelprovisionen bei Riester: So holen Sie Ihr Geld zurück! .....	9
Telekommunikation und Internet .....	10
Ärger mit Vodafone Kabel Deutschland .....	10
Impressum .....	11

## Verbraucherschutz Hamburg aktuell

### TOPP-Ärgernisse im Hamburger Konsumalltag



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

Die Ergebnisse des fünften „Verbraucherschutz-Pegels“ liegen vor. Mangelnde Transparenz bei Lebensmitteln, zu viele Verpackungen und Kostenfallen bei Telefonanbietern führen die Beschwerdeliste an.

Ernährungsthemen sind den Hamburgerinnen und Hamburgern wie im Vorjahr besonders wichtig. Für keinen anderen der insgesamt acht Themenbereiche der Befragung gab es so viel Feedback. Fast drei Viertel (73,3 Prozent) äußerten den Wunsch nach weniger Zucker in Lebensmitteln und damit deutlich mehr als im Vorjahr (62,7 Prozent). Das geht aus dem aktuellen Hamburger Verbraucherschutz-Pegel hervor, der anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März veröffentlicht wurde.

**Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks:** „Der aktuelle Verbraucherschutz-Pegel zeigt einmal mehr, wie wichtig den Hamburgerinnen und Hamburgern eine einheitliche und schlüssige Nährwertkennzeichnung für Lebensmittel ist. Schon beim Einkauf muss klar sein, wie die Gehalte an Zucker, Fett und Salz in einem Produkt aus ernährungsphysiologischer Sicht zu bewerten sind. Der Nutri-Score, für den sich Hamburg lange eingesetzt hat, wird nun endlich durch ein Gesetz auf Bundesebene eingeführt. Wir fordern, dass sich Deutschland auch innerhalb der Europäischen Union für eine einheitliche und verbindliche Deklaration mit dem Nutri-Score stark macht.“

Ungebrochen hoch ist auch die Anzahl der Beschwerden zu Verpackungen (2.297 Rückmeldungen). 2.053 Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer beschwerten sich zu mindestens einem Problem im Telekommunikationssektor. Fast die Hälfte bemängelte den schlechten Kundenservice der Anbieter (47,9 Prozent).

**Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg:** „Gerade im Telekommunikationsbereich gibt es viele Kostenfallen, in die Verbraucherinnen und Verbraucher tappen können. Wir informieren über Tücken und Fallstricke, unterstützen Betroffene, wenn sie Ärger mit Unternehmen haben, und helfen, die Probleme zu lösen. Unsere Beratungsangebote dazu sind stark nachgefragt. Umso wichtiger ist es, dass der Gesetzgeber aktiv wird und Verbraucherinnen und Verbraucher besser vor den Trickereien und dem Verlust ihres Geldes schützt.“

Die Online-Umfrage hat die Verbraucherzentrale Hamburg (vzh) zum fünften Mal im Auftrag der Behörde für Gesundheit- und Verbraucherschutz (BGV) durchgeführt. Insgesamt haben sich 2.423 Bürgerinnen und Bürger zum Jahreswechsel 2019/2020 daran beteiligt und 37.614 Einzelbeschwerden genannt.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemeldung](#) der BGV vom 13.03.2020 zu „Mangelnde Transparenz bei Lebensmitteln, zu viele Verpackungen und Kostenfallen bei Telefonanbietern“
- [Information](#) der vzh: Worüber ärgern Sie sich am meisten?
- [Verbraucherschutzpegel](#): Die größten Ärgernisse der Hamburger

## Online-Shopping

### Online-Shopping in Zeiten von Corona – Händler gewähren teilweise längere Rückgabefristen



Abbildung 4: Shopping Sternschanze; via [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Sven Schwarze

In Corona-Zeiten weichen viele Verbraucherinnen und Verbraucher auf Online-Einkäufe aus. Was passiert jedoch, wenn Probleme bei der fristgerechten Rückgabe des gekauften Artikels auftreten, z.B. durch eine nicht rechtzeitig erfolgte Rückkehr vom Urlaubsort oder eine Infektion mit dem Coronavirus oder eine Quarantäne? Hier haben viele Verkäufer reagiert und bieten ihren Kundinnen und Kunden aus Kulanz ein verlängertes Rückgaberecht zum Teil bis zu einer Dauer von 100 Tagen an. Dies gilt unter anderem für viele Produkte bei Amazon, dem Versandhandel Otto oder dem BekleidungsHersteller H&M.

Ganz wichtig: Da es sich um eine Regelung aus Kulanz handelt, die nicht alle Händler anbieten, sollten Sie sich im Einzelfall über die für Ihren Kauf geltenden Bedingungen informieren.

### Keine Haftung des Anbieters für Kundenrezensionen im Onlinehandel



Abbildung 5: Ehemaliges Erbgroßherzogliches Palais, heute Hauptgebäude des BGH, Karlsruhe, im Juni 2012; via Von ComQuat - Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=19876786>

#### Bundesgerichtshof (BGH) weist auf den verfassungsrechtlichen Schutz der Kundenmeinungen hin

In einem Urteil vom 20.02.2020 hat der BGH die Praxis der Kundenrezensionen für Produkte im Online-Handel gestärkt. Eine Haftung des Produkthanbieters für diese Kundenbeiträge bestehe nicht. Geklagt hatte ein Konkurrenzunternehmen, das in den zu einem Kinesiologieprodukt abgegebenen Kundenrezensionen und der nicht erwirkten Löschung einen Verstoß gegen Wettbewerbsrecht sah.

Der BGH begründete seine Entscheidung damit, dass Kundenbewertungssysteme auf Online-Marktplätzen gesellschaftlich erwünscht seien und verfassungsrechtlichen Schutz genießen. So schütze das Grundrecht der Meinungs- und Informationsfreiheit des Art. 5 Abs. 1 Satz 1 GG das Interesse von Verbraucherinnen und Verbrauchern, sich zu Produkten zu äußern und sich vor dem Kauf über Eigenschaften, Vorzüge und Nachteile eines Produkts aus verschiedenen Quellen zu informieren oder auszutauschen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des BGH vom 20.02.2020: „Zur Haftung für Kundenbewertungen bei Amazon“

## Reisen

### Bund beschließt Regelung für ausgefallene Reisen



Abbildung 6: Von SchuminWeb - Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=306146>

Durch die Corona-Pandemie können zurzeit keine Pauschalreisen durchgeführt werden. Jetzt sind freiwillige Gutscheine der Reiseunternehmen für die getätigten Vorauszahlungen aufgrund von vor dem 8. März abgeschlossenen Verträgen vorgesehen.

Diese Gutscheine sollen bis zum 31.12.2021 gültig sein und zu 100% gegen Insolvenz gesichert sein. Sollten die zur Verfügung stehenden Gelder aus der vorgeschriebenen Kundengeldabsicherung nicht ausreichen, so haftet die Bundesregierung für den ungedeckten Bereich. Hierdurch sollen die Gutscheine mit einer gesetzlichen Regelung im Bürgerlichen Gesetzbuch vollständig gegen einen Insolvenzausfall abgesichert werden.

Zur Verhinderung dieser Insolvenzfälle hat die Bundesregierung eine freiwillige Gutscheinregelung für Verträge, die vor dem 8. März abgeschlossen wurden, in das Gesetzgebungsverfahren eingebracht. Nachdem die EU-Kommission die ursprünglich vorgesehene verpflichtende Gutscheinregelung, die einen Zwangskredit der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher für die Unternehmen bedeutet hätten, als nicht EU-Rechts konform bezeichnet hat, hat das Kabinett jetzt eine neue Regelung in das Gesetzgebungsverfahren eingebracht. Der Gesetzesvorschlag soll in einem Eilverfahren von Bundesrat und Bundestag behandelt werden.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz vom 20.05.2020: „Kabinett beschließt Eckpunkte für eine freiwillige Gutscheinelösung im Pauschalreiserecht“

### Thomas-Cook-Pleite: Hilfe und Informationen der Bundesregierung



Abbildung 7: Thomas-Cook-Denkmal beim Bahnhof Leicester von James Walter Butler, von Ned Carlson - Photo taken near Leices-ter railway station, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=7217049>

Im Herbst 2019 haben die Thomas-Cook-Gruppe und die Tour Vital Touristik GmbH Anträge auf Eröffnung von Insolvenzverfahren gestellt. Die Bundesregierung will Reisenden helfen.

Die Zurich Versicherung ist für beide Insolvenzfälle der zuständige Kundengeldabsicherer und hat nur eine Entschädigung der betroffenen Reisenden mit 17,5 % der Ansprüche erklärt. Den Restbetrag will der Bund den betroffenen Verbraucherinnen und Verbrauchern erstatten.

Die Bundesregierung hat seit dem 6. Mai 2020 ein kostenfreies, online-basiertes Anmeldeverfahren zur Verfügung gestellt, damit die betroffenen Pauschalreisenden die freiwilligen Ausgleichszahlungen der Bundesregierung in Anspruch nehmen können. Dafür müssen diese sich auf dem Thomas Cook-Bundportal registrieren und für die freiwillige Ausgleichszahlung anmelden.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Artikel](#) des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz vom 06.05.2020: Thomas-Cook-Pleite: Wichtige Informationen für geschädigte Pauschalreisende

## EU legt Kompromiss für Fluggastrechtvorschriften vor



Abbildung 8: Beluga über Containerschiff, via [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Andreas Vallbracht

**Reformbedarf an den Regelungen der Fluggastrechte wird schon seit 2013 diskutiert, aber ein Kompromissvorschlag als Diskussionsgrundlage ist erst jetzt von der kroatischen Ratspräsidentschaft versandt worden.**

Im Oktober 2013 fand eine erste Aussprache über einen Verbesserungsvorschlag für die Fluggastregelungen statt. Reformbedarf wird bei den Definitionen, insbesondere des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“, bei den Schwellenwerten für den Anspruch bei Betreuung und Unterstützung und bei den Schwellenwerten für Ausgleichszahlungen gesehen. Sowohl die Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) als auch der Bundesrat wollen das Verbraucherschutzniveau bei der Überarbeitung der Regelungen über

die Fluggastrechte beibehalten. Sie haben den Bund aufgefordert, diese Haltung gegenüber der EU zu vertreten.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) des Europäischen Rats / Rat der Europäischen Union vom 06.03.2020: Reform der Fluggastrechte in der EU

## Verbraucherrechte

### BGH-Urteil im VW-Diesel-Verfahren



Abbildung 9: Vertrauen-Politik\_Grafik2 via [https://www.flickr.com/photos/vzbv\\_de/38538829646/in/album-72157690894128376/](https://www.flickr.com/photos/vzbv_de/38538829646/in/album-72157690894128376/)

### Schadensersatzklage gegen VW überwiegend erfolgreich

Der Kläger hatte 2014 von einem Autohändler einen Gebrauchtwagen VW Sharan mit einem 2,0-Liter Dieselmotor des Typs EA189 erworben. Der BGH urteilte, dass der Kläger eine ungewollte vertragliche Verpflichtung eingegangen sei, veranlasst durch das einer arglistigen Täuschung gleichstehende sittenwidrige Verhalten der Beklagten. Darin läge ein Schaden, weil er ein Fahrzeug erhalten habe, das für seine Zwecke nicht voll brauchbar war. Dem Käufer des mit einer unzulässigen Abschaltvorrichtung versehenen Fahrzeugs stünden damit Schadensersatzansprüche gegen VW zu. Er könne Erstattung des für das Fahrzeug gezahlten Kaufpreises verlangen, müsse sich aber den gezogenen Nutzungsvorteil der gefahrenen Kilometer anrechnen lassen und VW das Fahrzeug zur Verfügung stellen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des Bundesgerichtshofs vom 25.5.2020: „Schadensersatzklage im sogenannten „Dieselfall“ gegen die VW AG überwiegend erfolgreich“

## Bundesregierung will vor Kostenfallen schützen



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

### Bundesministerium veröffentlicht Referentenentwurf „Faire Verbraucherverträge“

Veränderungen soll es u.a. bei Mobilfunkverträgen und anderen lang laufenden Verträgen geben. Dort soll es nach dem Vorschlag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) nur noch kürzere Erstlaufzeiten und kürzere automatische Vertragsverlängerungen durch Allgemeine Geschäftsbedingungen geben. Auch sollen Verbraucherinnen und Verbraucher zukünftig nicht mehr durch Abtretungsverbote daran gehindert werden dürfen, ihre Ansprüche zur Durchsetzung an Plattformen wie myright abzutreten. Zudem soll es den Anbietern bei Energielieferverträgen durch zusätzliche Bestätigungsanforderungen erschwert werden, der

Verbraucherseite am Telefon unerwünschte Vertragsschlüsse unterzuschieben. Wann die Regelungen in Kraft treten können, ist noch offen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen des BMJV](#) zum Referentenentwurf: „Gesetz für faire Verbraucherverträge“

## Europa

### Verbrauchervertrauen in Europa sinkt



Abbildung 11: Die ausgestreckte Hand, ein Zeichen der Vertrauensbildung. Von <https://pixabay.com/de/users/TeroVesalainen-809550/> - <https://pixabay.com/de/h%C3%A4ndedruck-handschlag-hand-geben-2056021/> Archivkopie, CC0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=62279168>

### Von der EU-Kommission berechneter Index rückläufig

Der Index des Verbrauchervertrauens nahm im Dezember 2019 gegenüber dem Vormonat im Euroraum um 0,9 Punkte auf -8,1 Punkte und in der Europäischen Union um 0,3 Punkte auf -7,0 Punkte ab. Die zugrundeliegende Verbraucherbefragung stützte sich auf folgende vier Fragen:

1. Wie hat sich die finanzielle Lage Ihres Haushalts in den letzten 12 Monaten entwickelt?
2. Was für eine Entwicklung der finanziellen Lage Ihres Haushalts erwarten Sie in den nächsten 12 Monaten?
3. Was für eine Entwicklung der allgemeinen wirtschaftlichen Lage Ihres Landes erwarten Sie in den nächsten 12 Monaten? und
4. Verglichen mit den letzten 12 Monaten, erwarten Sie mehr oder weniger Ausgaben für größere Ankäufe (Möbel, Elektrogeräte, elektronische Geräte usw.) in den nächsten 12 Monaten?

Aber trotz der gesunkenen Werte liegt der Index in beiden Gebieten immer noch weit über dem langzeitigen Durchschnitt von -10,7 im Euroraum und -10,0 in der Europäischen Union seit dem Jahr 2005.

Weitere Informationen und Downloads:

- Die [grafische Darstellung der Zahlen](#) finden Sie hier: „Flash Consumer Confidence Indicator for EU and Euro area“

## Energiekosten

### Tipps zum Stromsparen im Homeoffice



Wegen Corona arbeiten viele Menschen im Homeoffice. Auch Kinder und Jugendliche sind viel zuhause. Die Verbraucherzentrale Hamburg gibt Tipps, wie man im Homeoffice Strom sparen kann.

Abbildung 12: WiFi Logo; via [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:WiFi\\_Logo.svg?uselang=de](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:WiFi_Logo.svg?uselang=de)

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) der vzhh vom 23.04.2020: „Den Energieverbrauch im Homeoffice senken“

### Bundeskabinett will Stromkunden entlasten

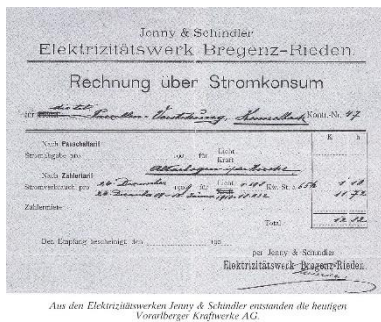


Abbildung 13: Von Jenny & Schindler Elektrizitätswerk - Gemeinde Kennelbach, Gemeindefrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=3926189>

**Verbraucherinnen und Verbraucher sollen künftig weniger für ihren Strom bezahlen. Das sieht ein Beschluss des Bundeskabinetts vor.**

Bisher mussten Verbraucherinnen und Verbraucher die gesamten Förderkosten für den Ausbau erneuerbarer Energien über den Strompreisbestandteil der EEG-Umlage finanzieren. Künftig sollen diese schrittweise aus den Einnahmen der CO<sub>2</sub>-Bepreisung im Wärme- und Verkehrsbereich bezahlt werden. Die Änderung ist Gegenstand der Erneuerbaren-Energien-Verordnung, die zum 1. Januar 2021 in Kraft treten soll. Vorher muss der Bundestag noch zustimmen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Information](#) der Bundesregierung vom 20.05.2020: „Stromkunden werden entlastet“
- [Pressemitteilung](#) der Bundesnetzagentur vom 11.05.2020: „Neuregelung der Berechnung des Ausgleichsenergiepreises Strom“
- [Pressemitteilung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands vom 25.05.2020: „Zahlen Verbraucher zu hohe Stromnetzgelte?“

## Geld sichern - Geld anlegen

### Broschüre Sparbüchlein



Abbildung 14: Sparbüchlein, © Anne Krischok

Die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) und die Verbraucherzentrale Hamburg (vzh) haben eine Broschüre „Sparbüchlein“ herausgegeben, eine kleine Fibel, mit der viele Menschen bei ersten oder neuen Wegen in der Finanzwelt unterstützt werden.

Mit ansprechenden Texten und Bildern wird auf insgesamt 30 Seiten in Aspekte von Spar- und Geldanlagestrategien eingeführt. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen trotz oder gerade wegen der Niedrigzinsphase gut über Fragen des Sparens und Hintergrundinformationen von Geldanlagen informiert und zur eigenständigen Geldanlage motiviert werden. Es werden

Tipps zum Sparen, aber auch Möglichkeiten der Geldanlage ebenso erläutert wie die Themen Sicherheit und Flexibilität von Sparanlagen.

Darüber hinaus werden kostenpflichtige Informationsveranstaltungen der vzh genannt, bei denen sich Interessierte näher informieren können.

Weitere Informationen und Downloads:

- Download der Broschüre unter: <https://www.hamburg.de/content-blob/13435326/99635bd17b8e14259781bc68978e9104/data/sparbuechlein-download.pdf>
- Bestellung der kostenlosen Printausgabe bei der BGV und der vzh: entweder per E-Mail unter: [publikationen@bgv.hamburg.de](mailto:publikationen@bgv.hamburg.de) oder per Telefon unter 040 42837-2368.
- Online-Renditerechner der Verbraucherzentralen: <https://www.vzh.de/renditerechner>



## Schulden und Insolvenz

### Restschuldbefreiung soll von sechs auf drei Jahre sinken



Abbildung 15: © Andreas Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

**Hoffnung für Überschuldete: Schuldnerinnen und Schuldner sollen sich schneller von ihren restlichen Schulden befreien können. Dafür müssen sie ihren Mitwirkungspflichten nachkommen.**

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) hat einen Referentenentwurf für ein Gesetz zur weiteren Verkürzung des Restschuldbefreiungsverfahrens vorgelegt. Zielgruppen sind unternehmerisch tätige Personen sowie überschuldete Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Frist für die Speicherung von Daten zum Insolvenz- und Restschuldbefreiungsverfahren durch Auskunftsteile soll von drei Jahren auf ein Jahr verkürzt werden, um Betroffenen einen wirtschaftlichen Neustart zu erleichtern. Da Vertragspartner Informationen über ein abgeschlossenes Restschuldbefreiungsverfahren häufig negativ interpretieren, soll die Frist für die Restschuldbefreiung schrittweise verkürzt werden. Die Länder und Verbände nehmen hierzu zurzeit Stellung.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des BMJV vom 13.02.2020: „Verkürzte Restschuldbefreiung auch für überschuldete Verbraucherinnen und Verbraucher – BMJV veröffentlicht Referentenentwurf“

## Sparen für das Alter

### Doppelprovisionen bei Riester: So holen Sie Ihr Geld zurück!



Abbildung 16: Von Bundesarchiv, B 145 Bild-F081096-0027 / Wienke, Ulrich / CC-BY-SA 3.0, CC BY-SA 3.0 de, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=5472898>

**Riester-Sparer können aufatmen. Es ist unzulässig, wenn sie Abschluss- und Vertriebskosten zweimal zahlen, nur weil sie ihren Eigenbeitrag gesenkt und später wieder angehoben haben. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und das Bundesfinanzministerium haben dies untersagt. Betroffene können nun Ihr Geld zurückfordern - am einfachsten mit dem Musterbrief, den die Verbraucherzentralen hierzu entwickelt haben.**

Betroffen sind viele - Riester-Sparende (vor allem Eltern und Geringverdienerinnen und -verdiener), die bereits doppelte Abschluss- und Vertriebskosten für ihre Versicherungen zahlen mussten. Mit dem Musterbrief der Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) können diese ihre Versicherer auffordern, mehrfach gezahlte Kosten zu erstatten. Das Verbot der Doppelprovision

gilt nämlich unabhängig vom Zeitpunkt des Vertragschlusses, mit Riesterzulagen geförderte Bank- und Fondssparpläne sind nicht betroffen.

Anlass für diese Regelung war u.a. ein Verbraucher, der vorübergehend arbeitslos war und deshalb seinen Eigenbeitrag senkte. Später hob er den Beitrag wieder auf die ursprüngliche Summe an. Dass die Versicherungsgesellschaft hierfür über 3.500 Euro verlangte, brachte den Stein ins Rollen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der vzhh vom 05.03.2020: Doppelprovisionen bei Riester: Holen Sie Ihr Geld zurück!

## Telekommunikation und Internet

### Ärger mit Vodafone Kabel Deutschland



Abbildung 17: Braun HF 1, 1958, von Oliver Kurmis - Selbst fotografiert, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=104112>

**Sie haben nichts bestellt, also müssen Sie auch nicht zahlen. Das ist allerdings nicht selbstverständlich, wenn es um die Vodafone Kabel Deutschland geht.**

Nicht nur einmal musste die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) mit Abmahnungen oder Gerichtsverfahren gegen Vodafone vorgehen. Sie war in vier Verfahren wegen untergeschobener Verträge erfolgreich. Künftig darf das Unternehmen nicht mehr den Abschluss von Verträgen bestätigen, wenn die Produkte gar nicht bestellt wurden. Konkret geht es um „Vodafone Giga TV App“, „Vodafone TV Connect“, „Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable“ sowie „Kabel Digital“ und „Video Select“.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der vzhh: „Immer wieder Ärger mit Vodafone Kabel Deutschland“
- [Pressemitteilung](#) der vzhh vom 15.05.2020: „Vodafone erneut verurteilt“

## Impressum



Abbildung 18: 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:** 2. Juni 2020

### 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.