

Newsletter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ausgabe April 2021



Abbildung 1: „Elbphilharmonie und Speicherstadt“:
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@justiz.hamburg.de>.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Abt. Wirtschaftlicher Verbraucherschutz in der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz

Themen in dieser Ausgabe

Verbraucherschutz Hamburg aktuell	2	Mit neuem Energielabel soll Energieeffizienz gesteigert werden.....	9
Künftig mehr digitale Beratung bei der Verbraucherzentrale Hamburg.....	2	Deutschland wird nachhaltiger.....	10
Mogelpackungen, Werbeanrufe, Kundenservice sind Hauptärgernisse im Hamburger Konsumalltag	3	Online-Shopping.....	10
Internet	4	Studie zu personalisierten Preisen bei Online-Einkäufen liegt vor.....	10
Hamburg setzt sich im Bundesrat für leichtere Ablehnung von Cookies ein.....	4	Sparen im Alltag	11
Banken.....	5	So können Sie Geld sparen – 12 Tipps der Verbraucherzentrale Hamburg.....	11
Kreditkartenzahlungen im Internet werden sicherer	5	Handel und Recht	11
Schrumpfendes Konto durch Negativzinsen von Banken	5	Bundesrat und Verbraucherschützer für mehr Flexibilität bei Verträgen.....	11
Bafin schließt Greensill Bank – bekommen Privatkunden ihr Geld zurück?.....	6	Wohnen	12
Reisen und Verkehr.....	6	Immobilienfirma nutzt Gesetzeslücke für teure Mieterhöhungen.....	12
Verbraucherzentralen wollen Vorkasse bei Flug und Reise abschaffen	6	Immobilien.....	13
Führerscheine müssen umgetauscht werden - Frist läuft.....	7	Eigene Immobilie zur Finanzierung für das Alter	13
Jahresbericht 2020 der Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr veröffentlicht	8	Mängelbeseitigungskosten im Kaufvertrag von Immobilien.....	13
Umwelt und Energie	9	Versicherungen.....	14
		Fast jede zweite Gebäudeversicherung ist mangelhaft.....	14
		Impressum	15

Verbraucherschutz Hamburg aktuell

Künftig mehr digitale Beratung bei der Verbraucherzentrale Hamburg

Die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) erhält aus Corona-Mitteln eine Projektförderung in Höhe von 264.000 Euro zum weiteren Ausbau ihres Digitalangebots.

Trotz oder gerade wegen der Corona-Pandemie gibt es viele Fragen an die vzhh. Mit dem Geld aus den Corona-Mitteln soll das digitale Angebot ausgebaut werden, z.B. die Einführung einer Online-Terminvergabe und von Videoberatungen sowie der Ausbau von Online-Vorträgen und Online-Sprechstunden. Auch das Intranet der vzhh soll gestärkt werden.



Abbildung 2: Senatorin Anna Gallina, Präsides der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz Bild: © Daniel Reinhardt / Senatskanzlei Hamburg

Verbraucherschutzsenatorin Anna Gallina sagt: „Die Verbraucherinnen und Verbraucher haben gerade auch in der Pandemie großen Beratungsbedarf zu den unterschiedlichsten Themen. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat sich bereits auf den Weg gemacht, die digitalen Angebote weiter auszubauen. Formate wie die Videoberatung bieten eine echte Hilfestellung und Begleitung für die Verbraucherinnen und Verbraucher und auch das Interesse an Webinaren und Vorträgen wächst. Deshalb unterstützen wir die Verbraucherzentrale im Ausbau der digitalen Beratung mit mehr als einer viertel Million Euro.“



Abbildung 3: Senator Dr. Andreas Dressel, Senator der Finanzbehörde Bild: © Daniel Reinhardt / Senatskanzlei Hamburg

Finanzsenator Dr. Andreas Dressel sagt: „Online-Terminvergabe, Videoberatungen, Online-Vorträge und Webinare, all das braucht die Verbraucherzentrale Hamburg, um Hamburgerinnen und Hamburger in Zeiten der Pandemie erreichen und unterstützen zu können. Ein wichtiges Ziel des Senats ist es, die digitalen Zugänge zu Beratungsleistungen zu verstärken. Die 264.000 Euro aus Corona-Mitteln für die Umsetzung dieser Vorhaben sind daher gut investiertes Geld und werden die Arbeit der Verbraucherzentrale nachhaltig verbessern – auch für eine Zeit, die nicht mehr von der Corona-Pandemie geprägt ist.“



Abbildung 4: Michael Knobloch, Vorstand der vzhh (Foto: Michael Knobloch)

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg, sagt: „Gerade in Zeiten der Pandemie zeigt sich, wie wichtig neue Wege in der Verbraucherberatung sind. Wir danken der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz und der Finanzbehörde für die zusätzlich bereitgestellten Mittel, mit denen wir die Digitalisierung vorantreiben und den Verbraucherschutz auch für die Zukunft gut aufstellen können.“

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemeldung](#) der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz vom 25.02.2021: „Für einen starken Verbraucherschutz - Hamburg unterstützt Verbraucherzentrale bei Ausbau der digitalen Beratungsangebote“

Mogelpackungen, Werbeanrufe, Kundenservice sind Hauptärgernisse im Hamburger Konsumalltag



Abbildung 5: Senatorin Anna Gallina, Präs. der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz Bild: © Daniel Reinhardt / Senatskanzlei Hamburg

Bereits zum sechsten Mal wurden die Hamburgerinnen und Hamburger online befragt. Die Umfrage soll Sorgen und Unsicherheiten aber auch Missstände und Trickserien aufdecken. 1.745 Menschen beteiligten sich und nahmen am Verbraucherschutz-Pegel 2020/2021 teil. Die meisten Beschwerden gab es - wie bereits im Vorjahr - im Bereich Lebensmittel.

Hauptärgernis sind in diesem Jahr versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen („Mogelpackungen“), gefolgt von zu viel Zucker in Lebensmitteln. Auf Rang 3 landet das Wegwerfen von noch verzehrfähigen Lebensmitteln im Supermarkt. Es folgen irreführende Inhaltsangaben (z.B. „Etikettenschwindel“ mit Fruchtabbildungen), unklare oder fehlende Herkunftsangaben.

Verbraucherschutzsenatorin Anna Gallina sagt: „Diese Umfrage ist ein wertvoller Einblick in den Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie zeigt ganz konkret, wo die Probleme liegen, was die Menschen ärgert und wo wir im Verbraucherschutz nachjustieren müssen. Der Bereich Lebensmittel mit Aspekten wie Mogelpackungen, Zuckergehalt und Lebensmittelverschwendung bewegt die Menschen am meisten. Wir sehen aber auch ganz klar die Auswirkungen der Corona-Pandemie, wenn sich Verbraucherinnen und Verbraucher über Probleme mit stornierten Reisen, langen Verträgen oder den Online-Handel beschweren.“

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg: „In dieser durch Unsicherheit geprägten Corona-Zeit brennen den Menschen bestimmte Themen besonders auf den Nägeln. Das zeigt der Verbraucherschutz-Pegel. Dazu kommen viele Dauerbaustellen im Bereich Lebensmittel, die seit Jahren ganz oben auf der Liste der Ärgernisse stehen. Als Verbraucherzentrale haben wir die Probleme auch zukünftig im Blick und werden weiter den Finger in die Wunde legen.“

Abgefragt wurden insgesamt sechs Themenbereiche. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gaben 21.027 Mal Probleme und durchschnittlich 15,5 Einzelbeschwerden an. Vor allem in den Freitextantworten wurde intensiv die Möglichkeit genutzt, Probleme in eigenen Worten zu beschreiben. Die meisten Kommentare gab es im Bereich der Lebensmittel, gefolgt von „Telefon und Internet“. Die wenigsten Hinweise gab es im Bereich „Urlaub und Reisen“. Der Bereich Reisen wurde vielleicht deshalb verdrängt, weil reisen aufgrund der Corona-Pandemie nur sehr eingeschränkt möglich ist.



Abbildung 6: Michael Knobloch, Vorstand der vzhh (Foto: Michael Knobloch)

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemeldung](#) der BJV und vzhh vom 16.03.2021: „Mogelpackungen, Werbeanrufe, Kundenservice - Was Hamburgs Verbraucherinnen und Verbraucher am meisten ärgert“
- [Information](#) der vzhh zur Umfrage: „Mogelpackungen, Werbeanrufe, Kundenservice – Ärger im Konsumalltag“

Internet

Hamburg setzt sich im Bundesrat für leichtere Ablehnung von Cookies ein



Abbildung 7: Cookies, © Anne Krischok

Wer kennt das Problem mit Cookies nicht? Eigentlich will man schnell was recherchieren, doch dann muss man ständig in Cookies einwilligen, ist genervt und stimmt letztendlich allen zu - nur damit die Internetseite nicht mehr blockiert.

Cookie-Banner sind sehr unterschiedlich auf Internetseiten gestaltet, häufig mit viel Text und Kleingedrucktem, aber meistens sind sie irreführend. Hamburg hat sich am 26. März im Bundesrat dafür eingesetzt, dass Cookies nutzerfreundlich abgelehnt werden können, und dass es für die Einwilligung oder Ablehnung von Cookies zwei Schaltflächen geben soll, die gut lesbar und eindeutig beschriftet sind.

Verbraucherschutz- und Justizsenatorin Anna Gallina sagt dazu: "Viele Menschen sind genervt von den Cookie-Bannern, weil sie oft schwer verständlich oder umständlich sind. Deshalb klicken viele Verbraucherinnen und Verbraucher letztlich einfach auf „Alle Cookies akzeptieren“. Doch damit stimmt man automatisch auch nicht zwingend notwendigen Werbe-, Tracking- oder Marketingcookies zu. Wer alle nicht notwendigen Cookies ablehnen möchte, muss sich häufig durch einen Dschungel an Auswahlmöglichkeiten kämpfen. Wir wollen erreichen, dass das künftig ebenfalls mit einem Klick möglich ist."

Weiter sagt sie: „Manche Cookies sind zwingend erforderlich. Leider sieht der Gesetzesentwurf der Bundesregierung jedoch keine Vorgaben zur Ablehnung optionaler Cookies vor. Aber genau das ist die Krux an der Sache. Auch wenn das neue Gesetz mit unseren Änderungen nur bis zum Erlass der geplanten europaweiten ePrivacy-Verordnung gilt, würde es die Situation bis dahin bereits deutlich verbessern und wäre eine schnelle und nutzerfreundliche Lösung.“

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) der BJV vom 25.03.2021: „Cookie-Banner im Internet - Hamburg macht sich für verbraucherfreundliche Gestaltung stark“
- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Hamburg vom 25.03.2021: „Cookie-Hinweise nerven Sie?“
- [Bundesrats-Drucksache 163/21 \(Beschluss\)](#): Stellungnahme des Bundesrats zu „ Entwurf eines Gesetzes zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien“

Banken

Kreditkartenzahlungen im Internet werden sicherer



Abbildung 8: Kreditkarten; von Lotus Head from Johannesburg, Gauteng, South Africa - sxc.hu, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=99950>

Ab 15. März ist bei Einkäufen im Web eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erforderlich. Reichten bisher bei Kreditkartenzahlungen im Internet die Angabe von Kartennummer, das Gültigkeitsdatum und die Prüzziffer, ist nun auch eine starke Kundenauthentifizierung erforderlich.

Das wurde in der europäischen Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 geregelt. PSD2 steht dabei für „Payment Service Directive 2“. Sie gilt z.B. für Online-Kreditkartenzahlungen, für Überweisungen im Internet oder die Nutzung von Zahlungsdiensten wie PayPal.

Das neue Sicherheitsverfahren für Kreditkartenzahlungen im Internet wurde eingeführt, um Online-Kriminalität vorzubeugen und den Datenschutz zu verbessern. Beim "3D-Secure"-Verfahren ist eine erneute Bestätigung der Zahlung erforderlich. Häufig erfolgt dies durch Übersendung eines Codes auf das Smartphone. Damit soll sichergestellt werden, dass Abbuchungen oder Kreditkartenzahlungen durch den Kontoinhaber genehmigt sind. Andernfalls sind die Banken verpflichtet, den Betrag innerhalb eines Arbeitstages zu erstatten, nachdem sie über den Missbrauch informiert wurden. Der Kontoinhaber haftet bei Missbräuchen von Bank- oder Kreditkartendaten oder Abhebungen vom Konto nur noch bis zu 50 Euro statt der früheren 150 Euro.

chergestellt werden, dass Abbuchungen oder Kreditkartenzahlungen durch den Kontoinhaber genehmigt sind. Andernfalls sind die Banken verpflichtet, den Betrag innerhalb eines Arbeitstages zu erstatten, nachdem sie über den Missbrauch informiert wurden. Der Kontoinhaber haftet bei Missbräuchen von Bank- oder Kreditkartendaten oder Abhebungen vom Konto nur noch bis zu 50 Euro statt der früheren 150 Euro.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. vom 10.03.2021: PSD2-Richtlinie: Online-Zahlungen in der EU nur noch mit Zwei-Faktor-Authentifizierung möglich
- [Informationen](#) von Presseportal.de vom 09.03.2021: „15. März 2021: Online-Kreditkartenzahlungen nur noch mit starker Authentifizierung erlaubt“

Schrumpfendes Konto durch Negativzinsen von Banken



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

Banken verlangen vermehrt von Kundinnen und Kunden für Sparguthaben sogenannte Verwarentgelte, wenn der Kontostand mehr als 50.000 oder 100.000 Euro beträgt. Statt Zinsen für die Geldeinlage zu erhalten, zahlt man heute drauf.

Darüber haben wir bereits im letzten Newsletter berichtet. Die Zahl der Banken mit Verwarentgelten wächst jedoch, und auch Hamburger Banken sind dabei: Hamburger Volksbank: ab 100.000 €, Sparda-Bank Hamburg: ab 50.000 € auf dem Konto.

Aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbandes dürfen bei Altverträgen die sogenannten Verwarentgelte, also Negativzinsen, in der Regel nicht nachträglich eingeführt werden, wenn die Verträge ohne Verwarentgeltverpflichtung geschlossen wurden. Ist die Verwarentgeltverpflichtung lediglich per Preisaushang und nicht in den vertraglichen Bestimmungen festgelegt, ist dies gleichfalls unzulässig. Deshalb sollten Sie prüfen, ob entsprechende Verwarentgelte in Ihrem konkreten Fall zulässig sind und sich ggf. rechtlich beraten lassen. Das können Sie bei einem Rechtsanwalt oder der Verbraucherzentrale Hamburg machen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) von Verivox: „Diese Banken erheben Negativzinsen“
- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Hamburg: „Verlangt Ihre Bank Negativzinsen?“

Bafin schließt Greensill Bank – bekommen Privatkunden ihr Geld zurück?



Abbildung 10: Kassenraum einer Filiale der Commerz- und Privatbank in Leipzig, um 1925; Von Atelier Hermann Walter Bernhard Müller (* 1860; † 1930) Karl Walter (* 1877; † 11. Oktober 1940) - Christoph Kaufmann: Fotoatelier Hermann Walter. Leipzig 1918–1935. Pro Leipzig, Leipzig 2010, ISBN 978-3-936508-61-1, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=12111986>

Wegen drohender Zahlungsunfähigkeit hat die Bankenaufsicht der Bundesanstalt für Finanzen (BaFin) die Bremer Greensill-Bank vorübergehend für den Kundenverkehr geschlossen. Private Anleger sind bis zu 100.000 € geschützt.

Die Greensill Bank war bei Festgeldsparern beliebt, weil sie vergleichsweise hohe Zinsen anbot. Eine halbe Milliarde Euro der Verbindlichkeiten der Bank sollen laut Jahresabschluss 2019 auf Privatanleger entfallen. Überschreitet das Sparguthaben die Grenze von 100.000 €, sind Sparer zudem über den Einlagensicherungsfonds der privaten Banken mit mindestens 750.000 € abgesichert. Kunden der Bremer Greensill Bank müssen jetzt nichts machen. Sie werden von der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken (EdB) über den Eintritt eines Entschädigungsfalles durch den Bankentuschädigungsfonds schriftlich informiert und erhalten ein Formular zur Anmeldung ihrer Ansprüche auf Entschädigung. Zunächst muss die BaFin den Entschädigungsfall jedoch noch offiziell feststellen.

Hintergrund der Zahlungsschwierigkeiten sollen Geschäfte der Inhaberin der Bank, der irischen Muttergesellschaft Greensill Capital, sein. Sie finanzierte mit den Bankeinlagen Unternehmensübernahmen und Lieferkredite. Viele dieser Darlehen – in 2019 angeblich zwei Drittel – sollen auf einen Kunden entfallen. Dies soll die BaFin

zu ihrer Prüfung veranlasst haben.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) von finanzen.de vom 05.03.2021: „Greensill-Bank dicht: Wie kommen Verbraucher an ihr Geld?“
- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Hamburg vom 17.03.2021: „Geld bei der Greensill Bank: Was nun?“
- [Informationen](#) von Stiftung Warentest vom 16.03.2021: „Greensill Bank: Sparer werden entschädigt“

Reisen und Verkehr

Verbraucherzentralen wollen Vorkasse bei Flug und Reise abschaffen



Abbildung 11: Beluga über Containerschiff, via www.mediaserver.hamburg.de / Andreas Vallbracht

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) startet eine Kampagne zur Reduzierung der Vorkassezahlungen für Flug- und Pauschalreisen.

Nachdem beinahe alle Reisen gestoppt wurden, beginnt bald ein Neustart der Reisebranche. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat anlässlich des diesjährigen Weltverbrauchertages das Geschäftsmodell der Flug- und Reisebranche mit seinen hohen Vorkassezahlungen (bis zu

100%) hinterfragt. Grund hierfür ist das aus Verbraucherschutzsicht hohe Verlustrisiko für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie die Tatsache, dass nach der Thomas-Cook-Insolvenz die Kundengeldsicherung in Deutschland neu aufgestellt wird.

Der vzbv fordert von der Bundesregierung eine Neuregelung. Der vzbv hat ein Positionspapier und ein Gutachten zur Neuregelung der Vorkasse-Praxis im Flug- und Reisebereich veröffentlicht. In dem Gutachten von Wirtschaftsexperten der Hochschule Luzern geht es auch um die Frage, ob ein Systemwechsel - weg von der gängigen Vorkasse-Praxis - für die Anbieter zumutbar sei. Wenn die Bundesregierung die Vorauszahlungspflicht vollständig abschaffen würde, müssten Flug- und Reiseanbieter für ihre Vorleistungen Eigen- oder Fremdkapital aufnehmen - ein Verfahren, das in den meisten anderen Branchen durchaus üblich ist. Es wurde ausgerechnet, dass sich die Preise für Flugbuchungen um nicht mehr als 3,3 Prozent erhöhen würden, wenn die Kosten vollständig auf die Reisenden abgewälzt würden. Pauschalreisen würden um maximal 1,1 Prozent steigen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des vzbv vom 09.03.2021: „Vorkasse bei Flug und Reise abschaffen“
- [Pressemitteilung](#) des vzbv vom 12.03.2021: „Am 15. März ist Weltverbrauchertag“
- [Informationen](#) der Verbraucherzentrale Hamburg vom 13.03.2021: „Weltverbrauchertag: Urlaub buchen trotz Corona?“
- [AG Bremen – Az.: 9 C 216/20 – Urteil vom 27.01.2021](#): „Annullierung Flugbuchung – Rückerstattung Flugpreis binnen 7 Tagen“
- [AG Bad Iburg – Az.: 4 C 404/20 \(4\) – Urteil vom 05.10.2020](#): „Corona-Pandemie ist keine Entschuldigung für verspätete Rückerstattung des Reisepreises“

Führerscheine müssen umgetauscht werden - Frist läuft



Abbildung 12: Innenseiten eines Führerscheins (Driver-License) von 1948 (US-Zone); Von Auge=mit - Eigenes Werk, CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=87449949>

Führerscheine sehen sehr verschieden aus: grauer Lappen, rosa Pappe oder weiße Plastikkarte. Das soll sich ändern: Bis zum Jahre 2033 muss jeder Führerschein in den neuen EU-Führerschein umgetauscht werden, wenn er vor dem 19. Januar 2033 ausgestellt wurde. Die neuen Führerscheine sollen nicht nur einheitlich, sondern auch fälschungssicher sein.

Das soll schrittweise gehen. Die erste Frist endet in einem Jahr, der letzte Stichtag ist der 19. Januar 2033. Die Frist für die Umtauschpflicht hängt vom Geburts- oder vom Ausstellungsjahr ab.

Geburtsjahr (bei Führerscheinen, die bis zum 31. Dezember 1998 ausgestellt wurden):

- vor 1953: Umtausch bis 19. Januar 2033
- 1953 bis 1958: Umtausch bis 19. Januar 2022
- 1959 bis 1964: Umtausch bis 19. Januar 2023

- 1965 bis 1970: Umtausch bis 19. Januar 2024
- 1971 oder später: Umtausch bis 19. Januar 2025

Ausstellungsdatum (bei Führerscheinen, die ab dem 1. Januar 1999 ausgestellt wurden):

- 1999 bis 2001: Umtausch bis 19. Januar 2026
- 2002 bis 2004: Umtausch bis 19. Januar 2027
- 2005 bis 2007: Umtausch bis 19. Januar 2028
- 2008: Umtausch bis 19. Januar 2029
- 2009: Umtausch bis 19. Januar 2030
- 2010: Umtausch bis 19. Januar 2031

- 2011: Umtausch bis 19. Januar 2032
- 2012 bis 18. Januar 2013: Umtausch bis 19. Januar 2033

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Bundesregierung: „Diese Führerscheine müssen umgetauscht werden“

Jahresbericht 2020 der Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr veröffentlicht



Abbildung 13: Von SchuminWeb - Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=306146>

Das Jahr 2020 war für Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V. (söp) ein herausforderndes Jahr. Grund hierfür war die Corona-Pandemie mit ihren gravierenden Auswirkungen auf den Reisesektor.

Die söp stellt in ihrem jetzt veröffentlichten Jahresbericht für das Jahr 2020 die Auswirkungen der Pandemie auf ihre Arbeit dar. Die Zahl der Schlichtungsfälle ist um insgesamt 58% auf 41.211 Anträge gestiegen, mit Schwerpunkt bei den Flugastrechten und den Pauschalreisen. Gleichzeitig ist auch die Quote der erfolgreichen Schlichtungen um 15% auf 36.638 gestiegen. Abgelehnt wurden 7% der gestellten Anträge, meistens aus formalen Gründen.

Auffällig ist, dass ca. 70% der Fälle einen Bezug zur Corona-Pandemie haben.

Auch die neu eingerichtete Schlichtungsstelle für Pauschalreisen hatte mit 314 Fällen einen erfolgreichen Start. Die Erfolgsquote für das Schlichtungsverfahren entspricht der der übrigen Schlichtung.

Erfreulich ist auch, dass weitere Fluggesellschaften freiwillig erklärt haben, sie betreffende Schlichtungsergebnisse pauschal anzuerkennen. Auch dieses zeigt die Akzeptanz und Qualität der Arbeit der söp.

Weitere Informationen und Downloads:

- Jahresberichte der söp: <https://soep-online.de/presse/>

Umwelt und Energie

Mit neuem Energielabel soll Energieeffizienz gesteigert werden

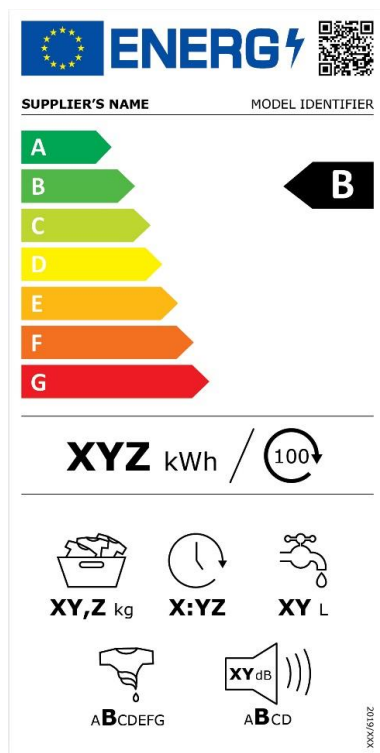


Abbildung 14: EU-Energieverbrauchskennzeichnung von Waschmaschinen seit dem 1. März 2021. Von European Commission - [1], Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=100650365>

Wirtschaftsraum eingeführt, damit Verbraucherinnen und Verbraucher sich über die Energieeffizienz von Elektrogeräten und weiteren Energieverbrauchern informieren können. Sie soll Auskunft über den realen Energieverbrauch eines Gerätes und bei einer Kaufentscheidung als Orientierungshilfe dienen. Grundlage ist die Energieeffizienzkennezeichnung in der Verordnung (EU) 2017/1369 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 4. Juli 2017.

Label der Energieeffizienz-Klasse „A+++“ waren gestern. Ab 1. März 2021 gilt die neue Grundskala von „A“ bis „G“. Die Kennzeichnung in Effizienzklassen wird schrittweise überarbeitet. Den Anfang machen Waschmaschinen, Kühlschränke, Geschirrspüler, TV-Geräte und Beleuchtung. An der Energieeffizienz der Produkte ändert sich dadurch nichts. Bis 2030 sollen alle Produktgruppen auf das neue EU-Energielabel umgestellt sein.

Frühestens 10 Jahre nach dem Inkrafttreten des Gesetzes am 1. März 2021 sollen Produkte die Energieeffizienzklasse „A“ erreichen. Damit soll aus der Vergangenheit gelernt werden. Die bisherigen Label spiegelten den Stand der Technik von 1998 wider. Durch den technischen Fortschritt in der Energieeffizienz erhielten immer mehr Produkte ein gutes Label. Ergebnis war, dass die Skala bis zur Klasse „A+++“ erweitert werden musste. Das führte mitunter zur Verwirrung. Bei der Vergabe der Label handelt es sich um eine relative Energieeffizienz-Kategorisierung. Jedes Gerät wird an einem fiktiven Referenzgerät gemessen.

Verbraucherinnen und Verbraucher sollen mit dem neuen Label einen besseren Vergleich haben. Auch wenn insbesondere alte Gefrierschränke echte Stromfresser sind, sollten Sie sich überlegen, ob Sie es gegen ein energieeffizientes Gerät austauschen; denn auch für die Herstellung eines energieeffizienten Gerätes muss Energie aufgewandt und in der gesamten Energiebilanz betrachtet werden. Insgesamt ist es - auch unter umweltpolitischen Gesichtspunkten - sinnvoll zu überlegen, ob Sie bestimmte elektrische Geräte (z.B. Wäschetrockner) überhaupt benötigen. Im privaten Haushalt gibt es den größten Spareffekt beim Heizen. Energie einzusparen ist einfach, entlastet die Umwelt und schont den Geldbeutel.

Die Kennzeichnung des Energieverbrauchs wurde im Europäischen

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der Bundesregierung: „Energieeffizienz: Von A bis G: Neues Energielabel seit 1. März“
- [Pressemitteilung](#) der EU-Kommission vom 01.03.2021: „Seit heute: Neues EU-Energielabel für Kühl- und Gefrierschränke, Geschirrspüler, Waschmaschinen und Fernseher“
- [Pressemitteilung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands vom 19.02.2021: „Neues EU-Energielabel gut für Geldbeutel und Umwelt“

Deutschland wird nachhaltiger



Abbildung 15: Die 17 "UN-SDGs" mit ihren Logos, Von UNDP - <https://www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals.html>, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=52672594>

müssen die Weichen gestellt werden. Für die Bundesregierung sind und bleiben die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen der Kompass für eine bessere Welt, global wie national.

Bereits in 2002 wurde in Deutschland eine Nachhaltigkeitsstrategie beschlossen, die seitdem in regelmäßigen Abständen fortgeschrieben wird. Seit 2016 orientiert sich die Deutsche Nachhaltigkeitsstrategie an den 17 globalen Nachhaltigkeitszielen der Agenda 2030 der Vereinten Nationen. Die Koalition aus CDU, CSU und SPD hat sich im März 2018 zur Umsetzung der Agenda 2030 mit ihren 17 globalen Nachhaltigkeitszielen und zur Förderung einer nachhaltigen Entwicklung als Maßstab des Regierungshandelns bekannt. Die deutsche Politik soll daran ausgerichtet werden. Die Bundesregierung wird die Arbeiten an der Deutschen Nachhaltigkeitsstrategie und ihrer Umsetzung unter Beteiligung aller relevanten Akteurinnen und Akteure weiter fortführen.

Das Bundeskabinett hat am 10. März 2021 beschlossen, die Deutsche Nachhaltigkeitsstrategie weiter zu entwickeln und dafür ihre Pläne für die restliche Legislaturperiode vorgestellt.

Insgesamt werden in der Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie Maßnahmen zu allen 17 Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen, den Sustainable Development Goals (SDGs) entwickelt und dargestellt. Der Schwerpunkt liegt auf einem Schub für den Transformationsprozess insbesondere mit Bildung, Forschung und Innovationen.

Es hat sich auch gezeigt, dass sich die Herausforderungen bei der Armutsbekämpfung durch die Pandemie verschärft haben. Aber auch das Bewusstsein für die Bedeutung und den Umgang mit den natürlichen Lebensgrundlagen ist gewachsen. Dies führt zu neuen Debatten über den richtigen Weg in eine nachhaltige Zukunft. Hier

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) der Bundesregierung vom 10.03.2021: „Deutsche Nachhaltigkeitsstrategie weiterentwickelt – Weichen richtig stellen für eine Dekade der Nachhaltigkeit“

Online-Shopping

Studie zu personalisierten Preisen bei Online-Einkäufen liegt vor



Abbildung 16: Shopping Hohe Bleichen, via www.mediaserver.hamburg.de / Sven Schwarze

War die Aufregung um personalisierte Preise beim Einkauf im Internet ein Sturm im Wasserglas? Um das herauszufinden, hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) eine Studie in Auftrag gegeben, deren Ergebnisse jetzt vorliegen.

In der Studie „Empirie zu personalisierten Preisen im E-Commerce“ wurde systematisch untersucht, ob „bestimmte individuelle Merkmale von Verbraucherinnen und Verbrauchern einen Einfluss auf die Preise von Produkten oder Dienstleistungen im Online-Handel haben“. Das Ergebnis wird viele von Ihnen erstaunen: Es gibt im Online-Handel in Deutschland offenkundig keine Personalisierung von Preisen.

Der Staatssekretär im BMJV, Herr Prof. Dr. Christian Kastrop, stellt fest, dass die Deutschen für einen Laptop, eine Waschmaschine oder eine Reise bei demselben Anbieter einen identischen Preis zahlen – unabhängig vom Wohnort, von Datenschutzein-

stellungen oder vom Log-In mit einem Nutzerkonto. Dennoch rät er zur Vorsicht, weil Verbraucherinnen und Verbraucher durch „Nudging-Techniken“ und andere Methoden zu einem bestimmten Verhalten oder gar Kaufentscheidungen gedrängt werden könnten. Deshalb will er die Entwicklungen in diesem Bereich weiter genau beobachten.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des BMJV vom 11.03.2021: „BMJV-geförderte Studie zeigt: Keine personalisierten Preise bei Online-Einkäufen“

Sparen im Alltag

So können Sie Geld sparen – 12 Tipps der Verbraucherzentrale Hamburg



Abbildung 17: Sparschwein. Von Joyous! - Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=861322>

Mit der Corona-Pandemie sind viele Beschränkungen verbunden. Für viele ist aber auch das eigene Geld durch Kurzarbeit, fehlende Honorare oder gar Jobverlust beschränkt. Die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) zeigt, wie Sie die laufenden Ausgaben senken können.

Wenn die eigenen Einnahmen sinken, sollten alle Ausgaben auf den Prüfstand. Der erste Schritt zum Sparen ist ein Überblick über Einnahmen und Ausgaben, z.B. mit einem Haushaltsplan. Hier können Sie Ihre Ausgaben nach Dringlichkeit sortieren. Es geht dabei nicht nur um Lebensmittel-Einkäufe, sondern vor allem um laufende Kosten z.B. für Versicherungen, Abos, Verträge und Anschaffungen. Letztlich geht es um Ihre Entscheidung, was notwendig ist oder wegfallen kann. Die vzhh hat 12 Tipps zusammengestellt, die Ihnen der Orientierung und beim Sparen im Alltag helfen sollen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) der vzhh vom 26.02.2021: „Schulden: So können Sie Geld sparen“

Handel und Recht

Bundesrat und Verbraucherschützer für mehr Flexibilität bei Verträgen



Abbildung 18: Icon-Rechtshinweis-blau2-Asio.svg; via: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Icon-Rechtshinweis-blau2-Asio.svg?uselang=de>

Gesetz zu fairen Verbraucherverträgen soll die Position von Verbraucherinnen und Verbrauchern stärken.

Mit dem Gesetzesvorhaben für faire Verbraucherverträge soll die Position von Verbraucherinnen und Verbrauchern gegenüber Unternehmen bei Vertragsschlüssen gestärkt werden - allerdings nicht in ausreichendem Maße, wie der Bundesrat in seiner Stellungnahme vom 12. Februar 2021 bemängelt. Er fordert von der Bundesregierung Nachbesserungen. So sollen telefonisch untergeschobene Vertragsschlüsse für Verträge in allen Bereichen erschwert werden – und nicht nur für Verträge im Energiesektor, so wie der Gesetzesentwurf es vorsieht. Zudem sollten nach Auf-

fassung des Bundesrats Regelungen aufgenommen werden, die Kündigungen für die Verbraucherseite vereinfachen.

Die Bundesregierung hat zugesagt zu prüfen, inwieweit einzelne, im Gesetzentwurf vorgesehene Regelungen angepasst werden sollten. Eine feste Begrenzung und Verkürzung von Vertragslaufzeiten und automatischen Vertragsverlängerungen – wie von Verbraucherschutzseite gefordert und noch im ersten Entwurf des Bundesministeriums enthalten – wird sich jedoch voraussichtlich im Gesetzgebungsverfahren nicht durchsetzen können.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Beschluss](#) des Bundesrats vom 12.02.2021: „Faire Verbraucherverträge: Bundesrat fordert weitere Verbesserungen“
- [Informationen](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands vom 03.03.2021: „Faire Verbraucherverträge: ‚Worten müssen Taten folgen‘“

Wohnen

Immobilienfirma nutzt Gesetzeslücke für teure Mieterhöhungen



Abbildung 19: Weißer Hai vor Dyer Island, Von Olga Ernst - Eigenes Werk, CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=62511550>

Eine Immobilien-GmbH hat kurz vor Inkrafttreten vor einer Gesetzesänderung am 01.01.2019, in der die Rechte der Mieterinnen und Mieter gestärkt werden sollen, eine Modernisierung angekündigt. Damit verbunden sind Mieterhöhungen in erheblichem Umfang. Für ein betroffenes Ehepaar wären das z.B. 729 Euro mehr Miete pro Monat.

Es ging im vorliegenden Fall um eine Mieterhöhung wegen einer angekündigten Modernisierung in einer Schwabinger Wohnanlage. Der Mieterverein wehrte sich mit einer Musterfeststellungsklage für die Bewohnerinnen und Bewohner. Das Instrument ist deshalb zulässig, weil auch Mieter Verbraucher sind.

Der Mieterverein sah eine zu große zeitliche Differenz zwischen der angekündigten Modernisierung und den geplanten Maßnahmen. Die

Maßnahmen (Wärmedämmung, neue Fenster, Rollläden und Balkone) sollten frühestens ein Jahr nach Ankündigung umgesetzt werden und waren gestaffelt zwischen Ende 2019, Frühjahr 2021 und Sommer 2023.

Die Immobilien-GmbH hat damit eine Übergangsregelung ausgenutzt. Sie kann dadurch jährlich elf Prozent der Modernisierungskosten auf die Mieterinnen und Mieter umlegen statt der acht Prozent, die seit 2019 nur noch zulässig sind. Der Bundesgerichtshof urteilte nun jedoch, dass das Unternehmen sich nicht rechtsmissbräuchlich verhalten habe.

Musterfeststellungsklagen zum Mietrecht gab es bislang nicht. Es ist aus Sicht des Deutschen Mieterbundes in der Praxis kompliziert und eher für Massengeschäfte konzipiert.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) vom Bundesgerichtshof vom 18.03.2021: „Musterfeststellungsklage zur Annullierung einer Modernisierungsmaßnahme“

Immobilien

Eigene Immobilie zur Finanzierung für das Alter



Abbildung 20: Freistehendes Haus; Die Autorenschaft wurde nicht in einer maschinell lesbaren Form angegeben. Es wird Andreas Koll als Autor angenommen (basierend auf den Rechteinhaber-Angaben).

Die Sanierung von eigenen Immobilien kann teuer sein. Das wird dann zum Problem, wenn die Besitzer nur eine kleine Rente beziehen. Da Ausziehen für viele Menschen keine wünschenswerte Option darstellt, hat sich die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) um dieses Problem gekümmert und bietet ihre Beratung an.

Die Experten der Verbraucherzentrale erläutern die Vor- und Nachteile der verschiedenen Produkte. Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, aus seiner Immobilie Geld loszulösen und trotzdem dort wohnen zu bleiben. Beispiele sind Leib- oder Immobilienrente, Zinstifterrente, Umkehrhypothek, Immobilien-Teilverkauf, Verkauf mit Wohnrecht oder mit Rückmietung. Der Vorteil einer Beratung bei der vzhh ist, dass sie kompetent und unabhängig erfolgt.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) der vzhh vom 04.03.2021: „Mit der eigenen Immobilie das Alter finanzieren“

Mängelbeseitigungskosten im Kaufvertrag von Immobilien



Abbildung 21: Von Energiesorgenfrei (Diskussion) - <http://schimmelbutze.de/dachboden/>, CC BY-SA 3.0 de, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=41234805>

Im Kaufvertrag einer Eigentumswohnung wurde vertraglich vereinbart, dass der Verkäufer für die Behebung von Feuchtigkeit in einem bestimmten Raum verantwortlich ist, wenn diese innerhalb einer vereinbarten Frist auftreten. Der Fall trat ein, und der Bundesgerichtshof (BGH) hat hierzu geurteilt.

Der BGH hat entschieden, dass durchaus ein kaufvertraglicher Schadensersatz bestehen kann, wenn die Kosten für die Mängelbeseitigung aufgrund der voraussichtlich entstehenden, aber bislang nicht aufgewendeten ("fiktiven") Mängelbeseitigungskosten berechnet werden können.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des BGH vom 12.03.2021: „Fiktive“ Mängelbeseitigungskosten können im Kaufrecht weiterhin verlangt werden“

Versicherungen

Fast jede zweite Gebäudeversicherung ist mangelhaft



Abbildung 22: Kanadische Feuerwehr bei der Brandbekämpfung. Von Sylvain Pedneault - Selbst fotografiert, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=3616567>

Eine Gebäudeversicherung für das Eigenheim ist wichtig. Schäden durch Feuer, Leitungswasser, Sturm oder Naturgewalten wie Starkregen können das Haus erheblich in Mitleidenschaft ziehen und erhebliche Kosten verursachen. Stiftung Warentest hat Gebäudeversicherungen getestet und nur 38 % mit „gut“ bewertet.

Es gibt sie, die guten Gebäudeversicherungen, die guten Schutz bieten und nicht teuer sind. Aber man muss genau hinsehen: Denn es gibt bei den Wohngebäudeversicherungen große Leistungs- und Kostenunterschiede. Die Spanne reicht von 191 € für sehr gute Gebäudeversicherung bis hin zur teuersten mit 1.245 € im Jahr.

Stiftung Warentest hat 178 Gebäudeversicherungen getestet. 79, also fast die Hälfte der Angebote, schneiden mit „mangelhaft“ ab. Viele Versicherungen beinhalten z.B. bei grober Fahrlässigkeit keinen Schutz (z.B., wenn eine unbeaufsichtigte Kerze zu einem Hausbrand führt). Stiftung Warentest hat sechs wesentliche Leistungen definiert und bewertet:

- grobe Fahrlässigkeit,
- Abbruch- und Aufräumkosten,
- Transport (etwa von Mobiliar, das während der Sanierung ausgelagert wird),
- Mehrkosten durch neue Bauauflagen,
- Dekontamination (etwa Austausch des Erdreichs nach Hausbrand) und
- Überspannung (beispielsweise durch Blitzeinschlag in Überlandleitung).

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) von Finanzen.de vom 17.02.2021: „Stiftung Warentest: Fast jede 2. Gebäudeversicherung ist mangelhaft“
- [Test](#) von Stiftung Warentest vom 16.02.2021: „Wohngebäudeversicherungen im Vergleich: Policen für Hausbesitzer – von sehr gut bis mangelhaft“

Impressum



Abbildung 23: Blick von den Alsterarkaden auf das Rathaus, Foto: www.mediaserver.hamburg.de / Christian Spahrbier

Herausgeber:

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

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

Stand: 1. April 2021

Redaktion und Gestaltung:

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

Datenschutzhinweis:

Abhängig vom Anlass Ihrer oder unserer Kontaktaufnahme werden Ihre personenbezogenen Daten von uns verarbeitet. Nähere Informationen dazu erhalten Sie entweder hier <https://www.hamburg.de/bjv/datenschutzhinweise/12732768/datenschutzhinweise/> oder auf Nachfrage bei unserer behördlichen Datenschutzbeauftragten.

Wenn Sie den Newsletter per E-Mail unter kundenschutz@justiz.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:kundenschutz@justiz.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.