

Newsletter März 2016

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>.



Vogel-Kirsche im Frühling (Foto: [BenHur](#))

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

Auf Hörmann folgt Knobloch	2
Verbraucheralltag und Konsum	4
• <i>Ärgernisse im Hamburger Verbraucheralltag</i>	4
• <i>Bebe Creme wurde zur Mogelpackung des Jahres 2015 gewählt</i>	4
• <i>Geld zurück beim Online-Kauf, wenn Verkäufer sich nicht an beworbene Tiefpreisgarantie hält</i>	5
• <i>„Prime“-Abos von Amazon mit kostenlosem Probemonat</i>	5
Finanzdienstleistungen	6
• <i>Rechtsanspruch auf ein Girokonto für Jedermann</i>	6
• <i>Wie können Sie Ihr Geld anlegen?</i>	6
• <i>Mehr Verbraucherschutz bei Verbraucherkrediten</i>	7
• <i>Finanzmarktwächter kritisiert Qualität der Anlageberatung</i>	7
Umwelt und Energie	8
• <i>Gaskunden können sich Geld zurückholen</i>	8
• <i>EU will weniger umweltschädliche Plastiktüten</i>	8
Digitale Welt	9
• <i>Facebook-Funktion "Freunde finden" enthält unzulässige belästigende Werbung</i>	9
• <i>Facebook muss 100.000 Euro Ordnungsgeld zahlen</i>	9
• <i>Sachverständigenrat für Verbraucherfragen legt Ergebnisse zur „Digitalen Welt“ vor</i>	10
Reiserechte	10
• <i>Vorauszahlung des Flugpreises bereits bei Buchung ist legitim</i>	10
Impressum	11

Auf Hörmann folgt Knobloch



Dr. Günter Hörmann, langjähriger Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg, übergibt den Staffelstab an seinen Nachfolger Michael Knobloch. (Foto: www.vzhh.de)

Die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) hat ihren langjährigen Vorstand Dr. Günter Hörmann in den Ruhestand verabschiedet.

Viele kamen aus der ganzen Republik, um sich persönlich von Günter Hörmann zu verabschieden. Hier einige Zitate aus den offiziellen Reden:



Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks (Foto: www.vzhh.de)

Cornelia Prüfer-Storcks, Hamburgs Senatorin für Gesundheit und Verbraucherschutz:

„Über 23 Jahre hat Dr. Hörmann die Geschicke der Verbraucherzentrale Hamburg geleitet. Er hat maßgeblichen Anteil daran, dass der einst finanziell angeschlagene Verein saniert und inhaltlich profiliert wurde und steht mit seinem Namen stellvertretend für den bundesweit guten Ruf der Verbraucherzentrale Hamburg.“ Unter Hörmanns Führung habe sich der Verein zu einem modernen Dienstleister für Verbraucherinnen und Verbraucher gewandelt.



Prof. Ulrike Arens-Azevêdo, Vorsitzende des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale Hamburg (Foto: www.vzhh.de)

Prof. Ulrike Arens-Azevêdo, Vorsitzende des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale Hamburg:

„Mit Herz und Seele Jurist, abwägend und gleichzeitig kämpferisch, hat Günter Hörmann Sammelklagen auf den Weg gebracht, die in der Republik einmalig waren. Gewonnene Prozesse gegen große Energieversorger oder Versicherungskonzerne haben erfolgreichem Verbraucherschutz eine glaubwürdige Stimme verliehen.“

Seit August 1992 leitete Dr. Günter Hörmann die VzHH. Er bedankte sich neben vielen Einzelnen insbesondere bei seinem Team in der VzHH. Seinem Nachfolger sagte er – ganz hanseatisch - zum Abschied: „Ich wünsche Michael Knobloch und der Verbraucherzentrale Glück, Erfolg und immer eine Handbreit Wasser unterm Kiel.“



Michael Knobloch, Vorstand der VzHH (Foto: Michael Knobloch)

Michael Knobloch, der neue Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg:

„Verbraucherschutz ist vielfältig und anspruchsvoll und erfordert unseren ganzen Einsatz. Die Herausforderungen sind nicht geringer geworden. Ich bin mir sicher, dass wir mit unserem starken Team die vor uns liegenden Aufgaben meistern werden und freue mich auf meine neue Aufgabe.“

Der 45 Jahre alte Jurist war in den letzten zehn Jahren beim Institut für Finanzdienstleistungen (iff) tätig, unter anderem als Koordinator des Bereichs Überschuldung und Recht und seit 2013 in der Funktion des Geschäftsführers.

Alles Gute an den „Neuen“ wünscht auch die Abteilung Wirtschaftlicher Verbraucherschutz!

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [„Stabwechsel bei der Verbraucherzentrale“](#): Infos auf den Internetseiten der VzHH vom 01.03.2016

Verbraucheralltag und Konsum

■ Ärgernisse im Hamburger Verbraucheralltag



Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher ärgern sich vor allem über Mogelpackungen, aber auch z.B. über unerwünschte Werbemails.

Das ist das Ergebnis einer Onlinebefragung der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (vzhh) im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV).

„Wir wollen die Probleme und Sorgen der Hamburgerinnen und Hamburger im Verbraucheralltag möglichst gut kennen, damit wir unsere Politik noch besser daran orientieren

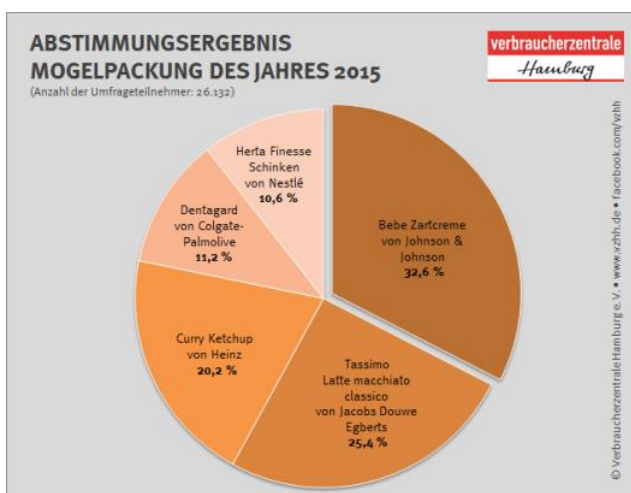
können. Die Umfrage zeigt, dass wir in vielen Punkten auf dem richtigen Weg sind. Sie verdeutlicht aber auch, wo es noch Verbesserungsbedarf gibt“, sagt Hamburgs **Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks**.

„Die Ergebnisse spiegeln gut wider, was wir in unseren täglichen Verbraucherberatungen von den Menschen hören. Besonders freue ich mich über die Wertschätzung, die die Hamburgerinnen und Hamburger der Verbraucherzentrale ausgesprochen haben. Fast neun von zehn Verbraucherinnen und Verbrauchern sind zufrieden mit unserer Arbeit. Dieses Feedback ist ein großes Lob und zugleich Ansporn, auch zukünftig den Finger in die Wunde zu legen und das Beste für die Verbraucher herauszuholen“, sagt **Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg**.

Weitere Informationen und Downloads:

➔ [Pressemeldung](#) der BGV vom 14.03.2016: „Lebensmittel sind wichtiges Thema“

■ Bebe Creme wurde zur Mogelpackung des Jahres 2015 gewählt



Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) fordert als Konsequenz aus der Abstimmung Transparenzplattform für kleinere Füllmengen.

Die Bebe Zartcreme von Johnson & Johnson ist Mogelpackung des Jahres 2015. Das ist das Ergebnis einer Online-Abstimmung der Verbraucherzentrale Hamburg. An der Wahl haben mit 26.132 Verbraucherinnen und Verbrauchern teilgenommen - sechsmal so viele Menschen wie im vergangenen Jahr. Das Rekordergebnis ist für die vzhh ein Zeichen für die zunehmende Verärgerung der Menschen über die Preistrickereien der Hersteller.

Weitere Informationen und Downloads:

➔ [„Mogelpackung des Jahres: Wer hat gewonnen?“](#): Informationen der Verbraucherzentrale Hamburg

■ Geld zurück beim Online-Kauf, wenn Verkäufer sich nicht an beworbene Tiefpreisgarantie hält



Der Kläger kaufte im Internet Matratzen bei einem Shop, der mit einer "Tiefpreisgarantie" warb. Danach entdeckte er ein günstigeres Angebot und wollte den Differenzbetrag erstattet haben. Da ihm dieser nicht gewährt wurde, wollte er vom Kauf zurücktreten. Darf er das?

Genau damit hat sich der BGH auseinander gesetzt und entschieden, dass dies rechtens war. Die Auffassung des Händlers, dass das Widerrufsrecht beim Fernabsatzgeschäft solche Fälle nicht abdecke, überzeugte den BGH nicht, weil es grundsätzlich irrelevant sei, aus welchen Gründen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht hat. Damit hat der BGH den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher bei Online- Geschäften gestärkt.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Pressemitteilung](#) des BGH vom 16.3.2016: „Widerruf von Fernabsatzverträgen von Gesetzes wegen ohne Rücksicht auf die Beweggründe des Verbrauchers möglich“
- ➔ [Urteil des VIII. Zivilsenats vom 16.3.2016 - VIII ZR 146/15 –](#)

■ „Prime“-Abos von Amazon mit kostenlosem Probemonat



Wenn man sich auf ein kostenloses Abo mit anschließender Zahlungspflicht einlässt, müssen die Kosten vorher klar sein. Das hat das Oberlandesgericht Köln nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zum Bestellbutton „Jetzt gratis testen – danach kostenpflichtig“ von Amazon entschieden.

Die Richter bestätigten die Auffassung des vzbv, dass der Bestellbutton nicht den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Ferner betonten sie, dass Kunden vor ihrer Bestellung für ein Paket aus Prime-Abo und einem zusätzlichen

Abo eines DVD-Verleihs den Gesamtpreis kennen müssen. Diesen hat Amazon nicht angegeben.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Pressemitteilung](#) des vzbv vom 02.03.2016: „Irreführender Bestellbutton für Amazon-Prime-Abo“
- ➔ [Urteil des OLG Köln vom 3.2.2016](#), Az. 6 U 39/15 – nicht rechtskräftig

Finanzdienstleistungen

■ Rechtsanspruch auf ein Girokonto für Jedermann



Zukünftig werden alle Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland einen Anspruch gegenüber Banken und Sparkassen auf Einrichtung eines Kontos haben.

Der Deutsche Bundestag und Bundesrat haben die Umsetzung einer entsprechenden EU-Richtlinie beschlossen. Demnach dürfen bald auch Asylsuchende und Menschen, die mit Duldung bei uns leben, ein sogenanntes Basiskonto eröffnen, mit dem ihnen die vollwertige Teilhabe am wirtschaftlichen Leben erleichtert werden soll. Das Gesetz beinhaltet außerdem Vereinfachungen für Verbraucherinnen und Verbraucher beim Kontowechsel sowie Verbesserungen bei der Kostentransparenz.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Informationen](#) der Bundesregierung zu dem Gesetzesbeschluss
- ➔ [Pressemitteilung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vom 25.2.2016
- ➔ [Beschluss](#) des Bundesrates vom 18.03.2016: „Girokonto für Jedermann nimmt letzte Hürde“

■ Wie können Sie Ihr Geld anlegen?



Anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März 2016 hat sich die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) eine besondere Aktion ausgedacht: Die Finanzexperten hatten am Abend drei Stunden länger geöffnet, um mit den Menschen zu besprechen, wie sie am besten ihr Geld anlegen können.

Die finanziellen Rahmenbedingungen sind zurzeit nicht attraktiv. Geldanlagemöglichkeiten springen nicht ins Auge. Dieser Herausforderung stellten sich die Finanzexperten der vzhh und haben gerne beraten.

Das begrüßt auch Hamburgs **Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks**: „Die derzeit niedrigen Sparzinsen erfordern neue Strategien für die Altersvorsorge. Umso wichtiger ist es, sich umfassend und vor allem unabhängig beraten zu lassen, bevor man sich für ein meist langfristig angelegtes Altersvorsorgeprodukt entscheidet. Fehlentscheidungen können für lange Zeit sehr teuer werden.“

„Geldanlagen fürs Alter sollen mein Einkommen sicher und inflationsfest in die Zukunft transportieren. Viele Produkte genügen diesen einfachen Anforderungen nicht. Sie sind zudem oft schwer verständlich und bergen Risiken im Kleingedruckten. Um die Spreu vom Weizen zu trennen, braucht es vor allem fachkundigen und unabhängigen Rat“, meint **Michael Knobloch, Vorstand der vzhh**.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Pressemitteilung](#) der Verbraucherzentrale Hamburg vom 09.03.2016: „Unabhängige Informationen für Sparer: Wohin mit meinem Geld?“

■ Mehr Verbraucherschutz bei Verbraucherkrediten



Die Umsetzung der europäischen Wohnimmobilienkreditrichtlinie in deutsches Recht bringt ab Ende März zahlreiche neue Regelungen im Zusammenhang mit Kreditverträgen.

Mit dem Gesetz soll der Verbraucherschutz insbesondere bei Immobilienkrediten verbessert werden. So sind u.a. verbesserte Informationspflichten bei der Immobilien-Kreditvergabe sowie eine strengere Kreditwürdigkeitsprüfung durch die Banken vorgesehen. Außerdem soll auch der Schutz der Kunden vor einer erheblichen und dauerhaften Inanspruchnahme des Dispokredits verbessert werden. Die Forderung des Bundesrates nach einer gesetzlichen Obergrenze für Dispozinsen hat jedoch keinen Eingang in das Gesetz gefunden. Nachteilig für Verbraucher kann sich auch die im Gesetz vorgesehene Beschränkung des Widerrufsrechts bei Immobilienkrediten auswirken.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Informationen](#) des Bundesrates vom 26.2.2016
- ➔ [Informationen](#) der Bundesregierung zu dem Gesetzesbeschluss

■ Finanzmarktwächter kritisiert Qualität der Anlageberatung



Der seit dem vergangenen Jahr bestehende Marktwächter Finanzen deckt Missstände in der Finanzberatung auf.

In einer (nicht repräsentativen) Untersuchung ist das Marktwächterteam der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg unter anderem der Frage nachgegangen, ob Verbrauchern von Banken, Sparkassen und anderen Vertrieben aktuell bedarfsgerechte Anlageprodukte empfohlen und angeboten werden. Dabei wurde festgestellt, dass 95 Prozent der angebotenen Produkte nicht bedarfsgerecht waren. Der wichtigste Grund für die fehlende Bedarfsgerechtigkeit war dabei, dass die angebotenen Produkte teurer gewesen sind als ähnliche, kostengünstigere Produkte, die ebenfalls verfügbar gewesen wären.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Pressemitteilung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vom 10.12.2015: „Verbraucher erhalten unpassende Anlageprodukte“
- ➔ [Informationen](#) zum Marktwächter Finanzen

Umwelt und Energie

■ Gaskunden können sich Geld zurückholen



Die Verbraucherzentrale Hamburg (vzhh) gewinnt Urteil gegen E.ON. Gaskunden von E.ON müssen demnach keine Preiserhöhungen zahlen, wenn sie einen Vertrag mit der entsprechenden Klausel haben. Sie bekommen sogar Geld zurück, wenn sie in den letzten drei Jahren zu viel gezahlt haben.

Die vzhh hatte E.ON 2013 abgemahnt, dann verklagt und jüngst einen Prozess gewonnen: Das Landgericht München hat der E.ON Energie Deutschland GmbH verboten, eine bestimmte Gaspreisklausel in ihren Verträgen zu verwenden oder sich darauf zu berufen (Urteil vom 17. Februar 2016, Az. 33 O 8686/15).

Weitere Informationen und Downloads:

➔ [„Gaspreisklausel: E.ON verliert vor Gericht“](#): Infos auf den Internetseiten der VzHH vom 24. Februar 2016 mit [Musterbrief der VzHH \(Download 90 Cent\)](#)

■ EU will weniger umweltschädliche Plastiktüten



Bild: (cc-by-nc-nd) Snemann / Flickr

Nach dem Willen der Europäischen Kommission sollen die EU-Mitglieder das Problem national regeln. Sie stellt gleichzeitig fest, dass diese nichts tun. Das Bundesumweltministerium arbeitet nun an einer Lösung.

Bundesumweltministerin Dr. Barbara Hendricks traf Anfang Februar 2016 den Präsident des Handelsverbands (HDE), der an einer freiwilligen Lösung arbeitet. Plastiktüten sollen ab April 2016 kostenpflichtig sein. Effektiv und sinnvoll findet das auch die Verbraucherzentrale Hamburg.

198 Plastiktüten hat jeder EU-Bürger in 2010 genutzt. Eine Kunststofftüte wird im Durchschnitt 25 Minuten lang benutzt. Mehr als 8 Milliarden Plastiktüten landeten in den Müll. Es hat sich auch ein drei Mio. Tonnen schwerer Müllstrudel zwischen Kalifornien und Hawaii gebildet – eine schwimmende Müllhalde von der Größe Mitteleuropas.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Internetseite](#) des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit: „Treffen mit Vertretern des Handelsverbands HDE“
- ➔ [Pressemitteilung](#) des Europäischen Parlaments vom 28.04.2015: „Parlament geht gegen verschwenderischen Verbrauch von Kunststofftüten vor“
- ➔ [Pressemeldung](#) der Verbraucherzentrale Hamburg vom 11.02.2016: „Plastiktüten: Wegwerfen muss teuer sein!“

Digitale Welt

■ Facebook-Funktion "Freunde finden" enthält unzulässige belästigende Werbung



Das hat der BGH entschieden. "Facebook" hat Einladungs-E-Mails an Personen versandt, die nicht als "Facebook"-Mitglieder registriert sind. Er monierte auch, dass Facebook die Nutzer über die Funktion "Freunde finden" irreführt hat.

Geklagt hatten der Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände in Deutschland.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Pressemitteilung](#) des BGH vom 14.1.2016
- ➔ [Urteil des I. Zivilsenats vom 14.1.2016 - I ZR 65/14 -](#)
- ➔ [Pressemeldung](#) des Verbraucherzentrale Bundesverband vom 14.01.2016: „Wegweisendes BGH-Urteil: Facebooks Einladungs-E-Mails waren unlautere Werbung“

■ Facebook muss 100.000 Euro Ordnungsgeld zahlen



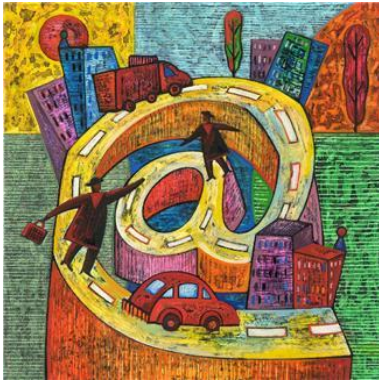
Vertragsklausel zu IP-Lizenzrechten wurde nicht in ausreichendem Maß geändert.

Das Landgericht Berlin hat mit Beschluss vom 11. Februar 2016 gegen Facebook ein Ordnungsgeld von 100.000 Euro festgesetzt. Grund ist eine bereits im Jahr 2012 durch das Kammergericht Berlin als unzulässig beurteilte Klausel zur umfassenden Übertragung von Lizenzrechten an auf Facebook geposteten Inhalten. Eine entsprechende Unterlassungsverpflichtung war im Juni 2015 rechtskräftig geworden. Facebook will in Kürze das Ordnungsgeld zahlen.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Pressemitteilung](#) des vzbv vom 29.02.2016: „Ordnungsgeld: Facebook muss 100.000 Euro zahlen“

■ Sachverständigenrat für Verbraucherfragen legt Ergebnisse zur „Digitalen Welt“ vor



Der Sachverständigenrat berät seit etwa einem Jahr das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Kürzlich präsentiert er drei Veröffentlichungen zum Thema „Verbraucher in der digitalen Welt“.

Es geht um die Themen „Digitale Welt und Finanzen“, „Digitale Welt und Gesundheit“ sowie „Digitale Welt und Handel“. Zudem hat der Rat zwölf Handlungsempfehlungen für die Verbraucherpolitik in der Digitalen Welt ausgesprochen, die insbesondere die Datensicherheit der Verbraucherinnen und Verbraucher in den Blick nimmt.

Für das letzte Quartal 2016 sind weitere Veröffentlichungen angekündigt.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Homepage des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen](#) und [Seite mit Dokumenten](#)

Reiserechte

■ Vorauszahlung des Flugpreises bereits bei Buchung ist legitim



Ist der Flugpreis bereits in voller Höhe bei Abschluss der Buchung fällig? Oder ist nur ein Teilbetrag fällig, wenn zwischen Buchung und Flugantritt ein größerer zeitlicher Abstand liegt?

Der BGH hat sich in drei Verfahren mit der Praxis auseinandergesetzt und hat geurteilt: Wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorsehen, dass der Flugpreis immer bereits bei der Buchung bei Vertragsschluss zu zahlen ist, würden die Fluggäste nicht unangemessen benachteiligt. Dagegen geklagt hatte ein Verbraucherverband – und

verloren.

Weitere Informationen und Downloads:

- ➔ [Pressemitteilung](#) des BGH vom 16.2.2016: „Luftfahrtunternehmen dürfen Zahlung des Flugpreises bei Buchung verlangen“
- ➔ [Urteil des X. Zivilsenats vom 16.2.2016 - X ZR 98/14 -](#), [Urteil des X. Zivilsenats vom 9.12.2014 - X ZR 85/12 -](#), [Urteil des X. Zivilsenats vom 16.2.2016 - X ZR 5/15 -](#), [Urteil des X. Zivilsenats vom 16.2.2016 - X ZR 97/14 -](#)



Foto : www.mediaserver.hamburg.de / Christian Spahrbier

Impressum

Herausgeber:

Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
V6/Abteilung Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
Billstr. 80
20539 Hamburg

- ➔ <mailto:kundenschutz@bgv.hamburg.de>
- ➔ <http://www.hamburg.de/kundenschutz>

Redaktion und Gestaltung:

Anne Krischok
Referentin für Wirtschaftlichen Verbraucherschutz (V621)
Tel.: 040/+49 (40)428.37-3110
Fax: 040/+49 (40)4 279 48 – 168

- ➔ <mailto:anne.krischok@bgv.hamburg.de>

Bildnachweis:

Sofern nicht anders angegeben: Microsoft cliparts

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 darüber hinausgehende Nutzung ist unzulässig.

Es wird keine Verantwortung für die Inhalte fremder, verlinkter Internetangebote übernommen. Diese Seiten spiegeln nicht unbedingt die Meinung der Herausgeberin wider.