

## IN DIESER AUSGABE

### Renditerechnung

Wer sein Geld statt auf dem Spargbuch in Aktien anlegen möchte, muss beim Errechnen der Rendite umlernen.

### Auslandsreise

Für Assekuranz-Experten ist klar: Eine Auslandsreise-Krankenversicherung sollte in fast keinem Reisegepäck fehlen.

Recht und Geld  
Seite 2

### DSL

Zeit- und Volumentarife können schnell teurer werden als eine Flatrate.

### Preisportale

Einige Internet-Preisportale verwirren mit undurchsichtigen Bewertungen der von ihnen ermittelten Händler.

Firmen und Produkte  
Seite 3

## WIR IM WEB

### Änderungen 2006

Viele der bereits beschlossenen oder geplanten Änderungen in 2006 schlagen sich im Budget der Haushalte nieder. Die Verbraucherzentrale informiert über die wichtigsten Neuerungen ([www.verbraucherzentrale-nrw.de/2006](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/2006)).

### Weihnachten

„Geschenke für wenig Kohle“, von 0- bis 10 Euro, hat checked4you.de, das Online-Jugendmagazin der Verbraucherzentrale NRW, für die schmalen Börsen Jugendlicher zusammengestellt ([www.checked4you.de/geschenktipp](http://www.checked4you.de/geschenktipp)).

## Verrückte Warenwelt

Köln (W. S.). Der Kauf einer elektrischen Kinderzahnbürste wurde für Elke Engler (Name geändert) zum Lehrstück. Samt zwei Batterien kostete das Gerät 2,45 Euro; die beiden Ersatzbürsten dagegen waren mit ungläublichen 7,98 Euro ausgezeichnet. Englers bei Ökologen durchweg unbeliebte Überlegung: anstelle der teuren Ersatzborsten einfach drei weitere Geräte samt Batterien anzuschaffen. Die Krux: Juristisch gibt es keinen Anspruch, dass die Kosten für Zusatzprodukte und Ersatzmaterialien einen bestimmten Wert nicht übersteigen dürfen. Für Verbraucher heißt es deshalb, sich bereits vor dem Kauf über Folgekosten zu informieren, etwa bei Nassrasierern (Klingen) und Druckern (Patronen).



Senioren: Alter ist entscheidender Minuspunkt

Foto: Dahlhoff

## Banken verweigern Senioren selbst kleinere Darlehen

Köln (hmü). Ein Ärgernis: Immer wieder verweigern Geldinstitute Senioren selbst kleinere Kredite. Oft helfe Protest, sagen Interessensvertreter.

Mit ihren 76 Jahren sei sie einfach zu alt für einen Ratenkredit, erfuhr Hermine Schaper-Lorenschat von der Royal-Bank-of-Scotland (RBS). Dabei kostete der Tiefkühlschrank, den sie mit monatlichen Raten abbezahlen wollte, nicht mal 700 Euro.

„Ich habe eine feste Rente, ein Auto und eine Eigentumswohnung“, empörte sich die Rentnerin aus Hamburg, „das müsste doch eigentlich reichen, um einen so kleinen Kredit abzusichern.“ Doch die RBS, die für das Elektrofachgeschäft die Ratenfinanzierungen abwickelt, blieb stur: Geld gibt's nur bis zum 74. Lebensjahr.

Rentner haben es oft nicht leicht, einen Kredit zu bekommen. Das gilt nicht nur für Immobilien, sondern auch für so genannte Konsumentenkredite, mit denen Haushaltsgeräte oder Möbel finanziert werden. „Wir älteren Menschen werden hier schlichtweg diskriminiert“, schimpft Hanne Schweitzer vom Kölner Verein gegen Altersdiskriminierung. Sie kann die Banken nicht verstehen, schließlich müssten Rentner mit ihren festen Bezügen doch eine besonders interessante Kundengruppe sein.

Neben der RBS sagt auch die GE MoneyBank, die etwa an Kunden des Internet-Auktionshauses eBay Kleinkredite vergibt, ab 74 nein zu

Kreditfragen. Die niederländische Finanzbank mit deutscher Niederlassung in Frankfurt am Main zieht bereits bei über 64-Jährigen einen Schlussstrich.

Viele andere Banken beteuern zwar, jeden Fall einzeln zu prüfen und keine pauschale Altersgrenze zu haben – doch hohes Alter ist häufig der entscheidende Minuspunkt bei der Entscheidung über die Kreditwürdigkeit.

Wenn Banken Kreditwünsche aus sozusagen biologischen Gründen ablehnen, verweisen sie meistens auf

Höltgen: „Wer für eine Anschaffung spart, kommt viel günstiger davon.“

Wer den Kredit aber unbedingt braucht, sollte sich von seiner Bank nicht einfach abspenken lassen. „Protestieren lohnt sich oft“, sagt Hanne Schweitzer vom Verein gegen Altersdiskriminierung. So berichtete ihr ein Rentner, dass er nach einer Beschwerde beim Vorstandsvorsitzenden der Postbank doch noch eine Kreditkarte bekommen habe.

Die Citibank, im Geschäft mit Ratenkrediten besonders aktiv, hatte bis 2003 bei

### Schlussstrich ab 65 Jahren

das hohe Todesfallrisiko. Das sei jedoch „eine vorgeschobene Begründung“, meint Birgit Höltgen, Kredit-Expertin der Verbraucherzentrale NRW. Schließlich würden die Banken ihre Kunden ohnehin drängen, eine Restschuldversicherung (RSV) abzuschließen, um die Kreditsumme im Todesfall abzusichern.

Gleichzeitig warnt die Juristin aber davor, zu viele Anschaffungen mit Krediten zu finanzieren: „Das Risiko, in die Schuldenfalle zu geraten, ist groß.“ Auch sei die Restschuldversicherung für Rentner oft besonders teuer, koste manchmal sogar bis zu einem Drittel der Kreditsumme. Deshalb rät Birgit

der Vergabe von Konsumentenkrediten eine pauschale Altersgrenze von 78 Jahren. Kurz nachdem viele Medien über Benachteiligungen von älteren Bankkunden berichtet hatten, kippte sie die Altersgrenze und entwickelte spezielle Angebote für Rentner. Und auch die Pressesprecherin der Finanzbank kündigte nach einer Anfrage von Verbraucher Aktuell an, „gegebenenfalls die Kreditvergabe-kriterien zu überdenken.“

Darauf braucht Hermine Schaper-Lorenschat bei der RBS nicht zu warten. Für ihren 57-jährigen Gatten nämlich war es kein Problem, den Ratenkredit für den Kühlschrank zu bekommen.

## Versandhändler Quelle und Neckermann

### Auf Kriegsfuß mit der Gewährleistung

Köln (sche). Verlangt der Kunde bei mangelhafter Ware eine Nachbesserung, muss der Händler alle Kosten für die Reparatur tragen. Quelle und Neckermann sehen das anders.

Bernd Panke (Name geändert) war überrascht: 35 Euro Fahrtkosten sollte er zahlen – für die Reparatur einer Waschmaschine, die er vor einem Jahr beim Versandhändler Quelle gekauft hatte. Panke sah das nicht ein. Und Verbraucherschützer geben ihm Recht.

Die Vorgeschichte: Früher mussten Händler sechs Monate lang nach dem Kauf für fehlerhafte Produkte geradestehen – Gewährleistung heißt das im Juristendeutsch. Die währt nun – seit der Reform 2002 – zwei Jahre. Und anders als bisher muss der

Händler daran halten. Das aber tun nicht alle. Die Versandhändler aus dem Hause KarstadtQuelle, Neckermann und Quelle, übernehmen die Fahrtkosten nach dem ersten halben Jahr nach eigenem Ermessen. „Bei guten Kunden werden wir die Anfahrt nicht in Rechnung stellen“, sagt Quelle-Sprecher Manfred Gawlas, „wohl aber bei jemandem, der zum ersten Mal bei uns kauft.“

Jürgen Schröder, Jurist der Verbraucherzentrale NRW, tadelt diese Praxis als „völlig willkürlich“. Ob jemand ein- oder siebenmal bei einem Unternehmen gekauft habe, sei rechtlich bedeutungslos. So sehen das offenbar auch die Versandhaus-Konkurrenten Baur, Otto und Schwab, die anstandslos die Fahrtkosten übernehmen.

KarstadtQuelle, so vermu-

## Verbotene Kreise

Düsseldorf (VA). So genannte „Schenkkreise“ sind nach Urteilen (Az.: III ZR 72/05 und III ZR 73/05) des Bundesgerichtshofs (BGH) sittenwidrig. Die Folge: Alle Schenkungs-Vereinbarungen sind nichtig. Die Geber können ihr Geld zurückfordern.

Bei den pyramidenartig organisierten Schenkungen erhalten die Empfänger an der Spitze von den nachgeordneten Gebern Geldbeträge – oft mehrere tausend Euro. Danach scheiden sie aus. Anschließend werden die Geber zu Empfängern, sofern neue Teilnehmer den festgelegten Betrag an sie zahlen.

Der BGH kritisiert: Die Schenkungskreise seien darauf angelegt gewesen, den ersten „Mitspielern“ einen Gewinn zu verschaffen, während die Masse der späteren Teilnehmer keine Chance auf einen Gewinn gehabt habe und ihren Einsatz habe verlieren müssen.

Kunde in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf nicht mehr mühsam beweisen, dass das Gerät von Anfang einen Mangel hatte.

Erst danach gilt die alte Regelung: Der Käufer muss plausibel darlegen können, dass nicht er den Mangel verursacht hat, sondern dass das Gerät offenbar schon beim Kauf mangelhaft war. Wenn er das kann, muss der Händler den Mangel beseitigen – inklusive Reparatur und Fahrtkosten.

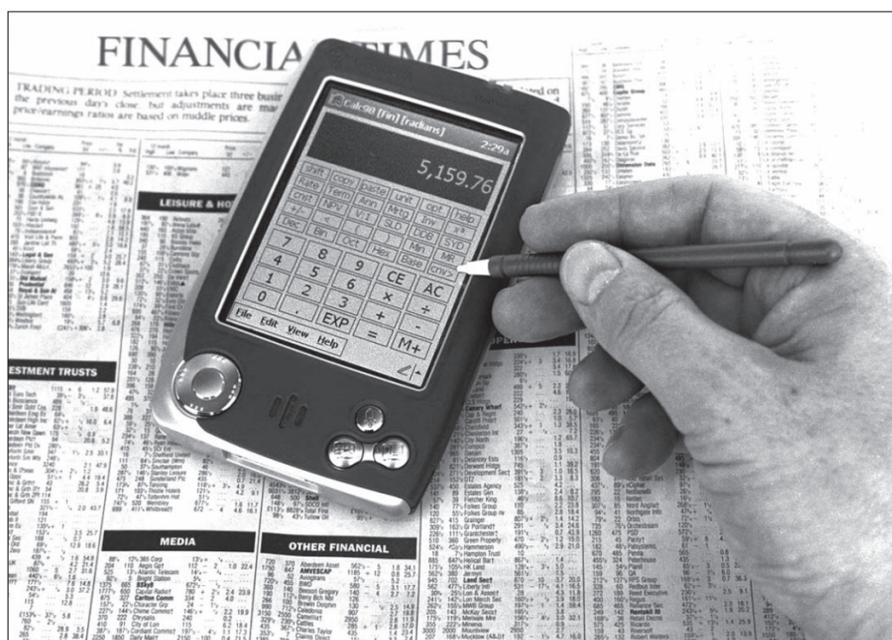
Schön für den Verbraucher – wenn sich denn die

tet Jurist Schröder, beteilige Kunden nach der Halbjahresfrist an den Kosten, weil sich dann die Beweislast umgekehrt habe. Sein Urteil: „Da gehen die Rechte der Verbraucher den Bach runter.“

Kunden wie Bernd Panke rät der Jurist, „nicht zu zahlen“ oder allenfalls unter dem deutlichem Vorbehalt, das Geld gegebenenfalls zurückzufordern. Die Verbraucherzentrale warte „in diesem Fall auf das Ergebnis eines Musterprozesses“. Schröder: „Das ist eine Grundsatzfrage, und die steht auf dem Prüfstand.“



Waschautomat: „Rechte gehen den Bach runter“ Foto: Dahlhoff



Addition, Subtraktion, Division: Was von der Dividende übrig bleibt

Foto: Dahlhoff

## Vom Sparbuch zum Börsenpapier

# Renditerechnung für Kleinaktionäre

**Düsseldorf (ham).** Wer sein Geld statt auf dem Sparbuch in Aktien anlegen will, muss beim Errechnen der Rendite umlernen. Denn die Gewinne aus Firmenanteilen werden anders besteuert als Zinsen.

Wer sein Geld auf einem verzinsten Konto oder mit Anleihen mehren möchte, hat's bei der Steuer einfach. Steuerfrei bleiben alle Zinserträge, die übers Jahr gesehen innerhalb des Sparerfreibetrags von derzeit 1370 Euro plus einer Werbungskostenpauschale von 51 Euro liegen - bei Verheirateten gelten jeweils die doppelten Beträge. Was darüber hinaus geht, muss als Einkommen versteuert werden.

Anders schaut's bei Aktienanlagen aus. Hier gibt es zwei unterschiedliche Formen der Besteuerung, weil der Fiskus Kursgewinne und Dividenden getrennt behandelt.

Bei Kursgewinnen kommt es darauf an, ob die Aktie zum Zeitpunkt des Verkaufs länger als zwölf Monate im Depot lag. Falls ja, bleibt der gesamte Kursgewinn steuerfrei. Wird die Aktie früher verkauft, gilt die Differenz zwischen Kauf- und Verkaufskurs als so genannter Spekulationsgewinn.

Dieser Gewinn wird nach dem so genannten Halbeinkünfteverfahren besteuert. Dabei werden im Lauf eines Jahres alle Spekulationsgewinne addiert. Davon werden die direkt mit den Geschäften verbundenen Kosten wie etwa Ordergebühren und die im gleichen Zeitraum entstandenen Verluste aus Aktiengeschäften mit höchstens zwölfmonatiger Haltedauer abgezogen.

Kapitaleinkünfte angesetzt werden.

An dieser Stelle greift bei der Dividendenbesteuerung der Sparerfreibetrag. Das bedeutet: Erst wenn der Freibetrag ausgeschöpft ist, muss die halbe Nettodividende versteuert werden.

Die gleichen Regelungen gelten auch für Aktienfonds. Auch hier ist bei der Besteuerung von Kursgewinnen die zwölfmonatige Spekulationsfrist maßgebend, und die Dividenden erträge gelten als Kapitaleinkünfte. Daher sollte das depotführende Geldinstitut bei der Aktien- und Fondsanlage einen Freistellungsauftrag in ausreichender Höhe erhalten.

### Spekulationsfrist

Der verbleibende Betrag wird dann halbiert. Liegt die übrig gebliebene Hälfte unter 512 Euro pro Anleger, fallen keine Steuern an. Ist der Betrag höher, wird die Hälfte als Einkommen versteuert - und zwar vom ersten Euro an und ohne Abzug der 512 Euro. Bei der Auszahlung von Dividenden wird zunächst einmal die Körperschaftsteuer in Höhe von derzeit 21,1 Prozent abgezogen. So bringt beispielsweise eine Bruttodividende von 20 Euro pro Aktie netto nur 15,78 Euro.

Die Nettodividende wird wiederum im Halbeinkünfteverfahren angerechnet. Das würde in diesem Beispiel bedeuten, dass pro Aktie 7,89 Euro als steuerpflichtige

onsfrist maßgebend, und die Dividenden erträge gelten als Kapitaleinkünfte. Daher sollte das depotführende Geldinstitut bei der Aktien- und Fondsanlage einen Freistellungsauftrag in ausreichender Höhe erhalten.

Säuberlich getrennt werden Fondserträge, wenn sie sowohl aus Aktiendividenden wie auch aus Zinsausschüttungen stammen, was bei Mischfonds regelmäßig der Fall ist. Solche Fonds weisen in ihren Abrechnungen Zinsen und Dividenden gesondert aus, damit sie jeweils artgerecht vom Finanzamt behandelt werden - sofern der Gesamtertrag nicht ohnehin im Rahmen des Sparerfreibetrags liegt.

## Originalverpackungen

# Firmen auf dem Holzweg

**Köln (W. S.).** Anders als manche Firmen denken, dürfen Kunden Originalverpackungen gleich wegwerfen.

„Bewahren Sie die Originalverpackung für die Zeit der Gewährleistung auf“, fordert ein Internetversender in seinem Kleingedruckten. Andere Onlineshops verweigern per Klausel die gesetzlichen Ansprüche, wenn Kunden fehlerhafte Ware nicht im Lieferkarton zurückschicken.

Originalverpackungen im Keller oder auf dem Söller zu stapeln, kann sich durchaus als praktisch erweisen. Denn ihre Retouren müssen die Kunden bruch- und stoßsicher verschicken. Aus dieser Anforderung aber lässt sich „keine Pflicht ableiten“, Pap-

pe und Styropor des Herstellers zu verwenden, sagt Jurist Jürgen Schröder von der Verbraucherzentrale NRW. Die Folge: Solche Klauseln seien unwirksam.

Selbst wer das zweiwöchige Widerrufsrecht eines Händlers in Anspruch nimmt, braucht - anders als es beispielsweise im Kleingedruckten eines TV-Shops steht - weder Originalverpackung noch Retourencoupon aufzubewahren.

Den Käufer treffe auch beim Widerruf „allein die Verpflichtung“, die Ware so zurückzusenden, dass sie „gegen typische Transportgefahren“ geschützt sei, befand das Oberlandesgericht Hamm (Az.: 11 U 102/04). Alles andere, auch die zwingende Verwendung von Rücksende-

schein und Retourenaufkleber, verwarfen die Richter als „unzulässige Erschwernis für den Kunden“.

Keine Widerrufsmöglichkeit gibt's beim Kauf von Lebensmitteln und Zeitungen. Gleiches gilt für DVDs, CDs und andere Datenträger, deren Verpackung geöffnet wurde.

Räumt der Händler ein freiwilliges Umtauschrecht ein, kann er das generell an Bedingungen wie die Rückgabe in der Originalverpackung knüpfen: sofern er vorher darauf hinweist, im Kleingedruckten oder kundenfreundlicher gleich zusammen mit der Umtauschwerbung. „Das erspart beiden Seiten im Nachhinein längere Querelen“, rät Jürgen Schröder.

## Krank im Ausland

# Beruhigt in Urlaub dank Reise-Police

**Köln (ham).** Für Assekuranz-Experten ist klar: Eine Auslandsreise-Krankenversicherung sollte in fast keinem Reisegepäck fehlen.

So mancher Brettelfan kam schon mit eingepstem Bein oder Arm aus dem Urlaub zurück. Wer den Skiurlaub im Ausland verbringen will, sollte daher in den meisten Fällen eine Auslandsreise-Krankenversicherung mit ins Gepäck nehmen.

Die Policen werden üblicherweise für das ganze Kalenderjahr abgeschlossen, so dass eine beispielsweise Anfang Januar geschlossene Versicherung auch den Sommer- oder Herbsturlaub abdeckt.

Zwar scheint die Police auf den ersten Blick bei Reisen in die EU-Staaten (z.B. Österreich) und bei Staaten, mit denen ein entsprechendes Sozialversicherungsabkommen besteht (z.B. Schweiz), überflüssig, weil sich hier Mitglieder der gesetzlichen Krankenversicherung die Behandlungskosten von der deut-

schung gibt es einen Einheitstarif für sechs Euro pro Erwachsenen, allerdings nur bis zu 74 Jahren. Wer 70 Jahre deutlich überschritten hat, fährt mit der Pax-Versicherung (www.pax-familienfuersorge.de) für 12,99 Euro pro Jahr oder mit der Inter-Versicherung (www.inter.de) für 15 Euro mit günstigem Schutz in den Urlaub.

Familien müssen anders rechnen, weil die Billigtarife nur für Einzelpersonen gelten. Preiswerte Angebote kommen beispielsweise von der HUK-Coburg übers Internet (www.huk24.de) mit 14,50 Euro Jahresprämie oder vom Direktversicherer Asstel (www.asstel.de) mit 17,76 Euro Jahresbeitrag. Allerdings gibt es auch hier unterschiedliche Bedingungen: Bei Asstel werden Kinder unter 18 Jahren mitversichert, bei der HUK-Coburg endet die kostenlose Mitversicherung für Kinder in Studium oder Ausbildung mit 21 Jahren.

Übernommen werden von den Versicherern in aller Re-



Skiunfall: Kosten von mehreren tausend Euro Foto: Dahlhoff

sehen Krankenkasse erstatten lassen können. Doch berappt wird nur das, was die Krankenkasse für eine Behandlung in Deutschland bezahlt hätte. Erstellt der behandelnde Arzt eine Privatrechnung, bleibt man in der Regel auf einem Teil der Kosten sitzen.

„Wer keine Auslandsreise-Krankenversicherung abgeschlossen hat, muss die Differenz aus eigener Tasche bezahlen, wenn ihm eine Privatrechnung präsentiert wird“, weiß Elke Weidenbach von der Verbraucherzentrale NRW. Dazu kommen unter Umständen Kosten von mehreren tausend Euro für den Rücktransport, die ebenfalls nicht übernommen werden.

Allerdings steht vor dem Abschluss stets ein Preisvergleich, denn die Tarife für Singles, Familien und Senioren sind oft uneinheitlich. Die Delfin-Direktversicherung (www.delfin.de) etwa bietet eine Auslandsreise-Krankenversicherung für 4,92 Euro pro Person an, allerdings nur bis zum Alter von 60 Jahren. Zwischen 61 und 70 Jahren kostet der Schutz 9,72 Euro, ab 71 zahlen die Versicherten 19,56 Euro pro Jahr.

Bei der Debeka-Versiche-

gel die Kosten für ambulante und stationäre Behandlungen und bei Notwendigkeit der Rücktransport nach Deutschland. Allerdings darf eine einzelne Reise nicht unbegrenzt lange dauern: Je nach Anbieter gilt der Schutz für Auslandsreisen bis zu maximal sechs bis acht Wochen am Stück. Wer länger unterwegs ist, benötigt eine besondere Langzeit-Police.

Zwar ist die Auslandsreise-Krankenversicherung oftmals in privaten Voll- oder Zusatz-Krankenversicherungen enthalten, aber insbesondere die Kostenübernahme für Rücktransport gehört nicht zum Standard.

Wer privat krankenversichert ist, sollte sich daher bei seiner Versicherung erkundigen, wie lange und für welche Länder Versicherungsschutz besteht und insbesondere ob der Rücktransport mitversichert ist.

Wichtig für Kunden: Nur wenn die Originale der Arzt- und Spital-Rechnungen eingereicht werden, ist die Versicherung zur Leistung verpflichtet. Bei kopierten Belegen darf die Gesellschaft hingegen die Übernahme der Kosten verweigern.

## Hausrat

### Gaunerglück

Trotz geplanter Abwesenheit über Nacht zog der Mieter die Wohnungstür nur zu. Das kam einem Gauner zugute. Der schlug kurzerhand die schlossnahe Scheibe ein, griff durch die Öffnung und drückte einfach auf die Klinke innen. Wie der Hausratversicherer urteilte auch das Oberlandesgericht Oldenburg (Az.: 3 U 34/05): „Grob fahrlässig“. Die Folge: Die Assekuranz braucht keinen Cent des Schadens zu erstatten.

## Schadenersatz

### Fliesentausch

Trotz gleichen Namens und Typs waren die Badfliesen in Farbe und Marmorierung nicht völlig identisch mit den sieben Jahre zuvor verlegten. Dennoch urteilte das Landgericht München (Az.: 1 T 14345/04): Der wegen eines Wasserschadens zum Ersatz Verpflichtete schulde nur den Betrag zum Austausch der beschädigten Fliesen (2600 Euro), aber keine komplette Neuverfliesung (6050 Euro). Allerdings gewährte das Gericht einen Wertausgleich von 1400 Euro, weil „der Verkehrswert des Bades auf Grund der unterschiedlichen Verfliesung sinkt“.

## Telekommunikation

### Eigenmächtig

Der Kunde wünschte eine DSL-Verbindung, bekam aber, weil DSL für seinen Anschluss nicht verfügbar war, kurzerhand das deutlich langsamere ISDN. Zu dieser Eigenmächtigkeit glaubte sich die Telekommunikationsfirma durch ihr Kleingedrucktes berechtigt. Das Amtsgericht Frankfurt am Main (Az.: C 3695/04-83) belehrte die Gesellschaft eines Besseren und erklärte den Vertrag für nichtig.

## Espressomaschinen im Test

### Doppelspitze

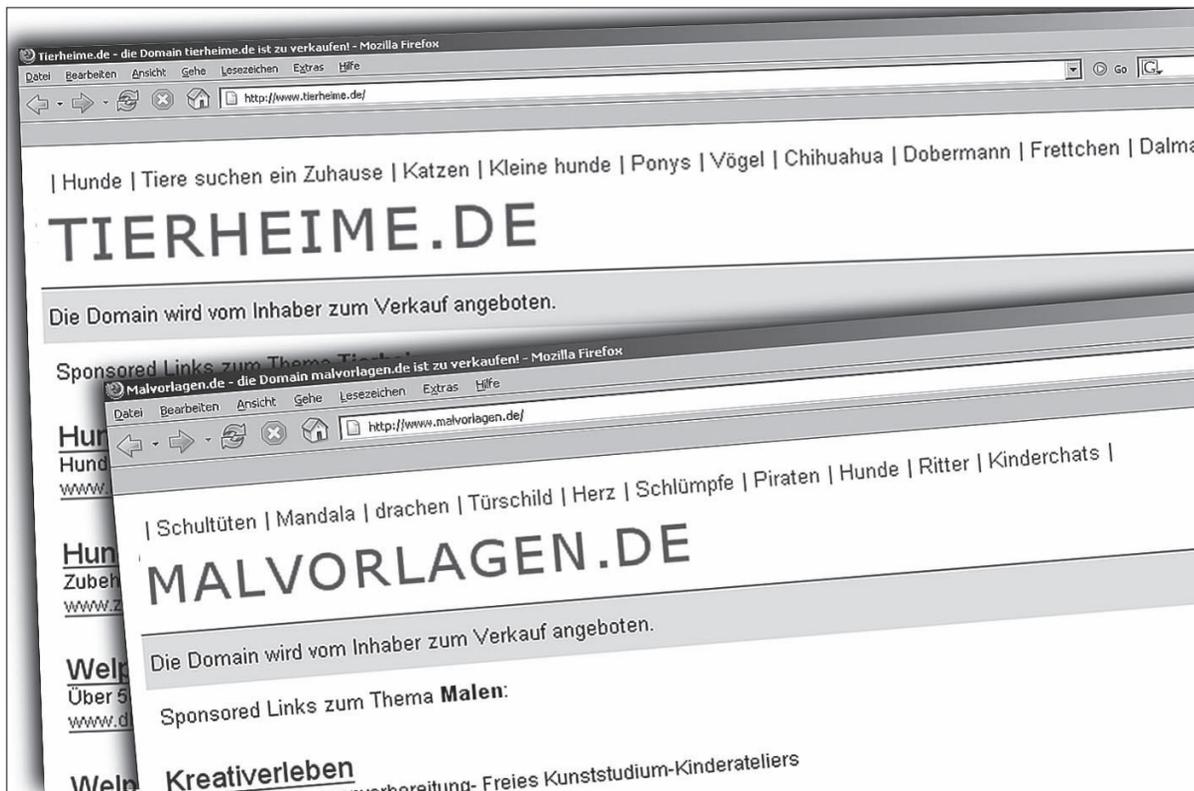
Düsseldorf (VA). „Guten Espresso brühen viele Maschinen“, bilanziert die Stiftung Warentest den Check von 14 Geräten. Aber nur zwei Fabrikate verwöhnten die Berliner mit „Spitzenespresso“: der Vollautomat Jura Impressa F70, der aber 1000 Euro vom Konto verschlingt, und das im Vergleich dazu günstige Siebträgermodell Saeco Aroma Chrom für 259 Euro.

Positiv fiel auch der Siebträger AEG EA 130 (119 Euro) auf, weil „gut, günstig und einfach zu bedienen“. Wer Cappuccino schätzt, hat's mit Milchschaum. Den liefert am besten der „gute“ Vollautomat AEG CaFamosa CF 500 (800 Euro).

Der kleine Schwarze floss auch aus Kapselgeräten. Der Trunk aus Krups Nespresso Essenza XN 2005 (175 Euro) und Siemens TK 50 NO 1 (420 Euro) schmeckte „gut“. Dennoch gab's für Siemens insgesamt nur ein „ausreichend“, da „bei Fehlbedienung Verbrühungsgefahr durch heißes Wasser“ bestehe.

Mangelnde Transparenz bei Webbilling-Angeboten

# Kostenfalle für Kids



Internetseiten: Auf der Suche nach neuem Geschäftsfeld

Foto: Dahlhoff

Köln (W.S.). Wegen neuer Verordnungen der Bundesnetzagentur verändern derzeit ehemals mit Dialern gespickte Internetseiten ihr Geschäftsfeld.

Zahlreiche Adressen im Internet stehen derzeit zum Verkauf: darunter die Domains malvorlagen.de und tierheime.de. Die Betreiber, die bislang vor allem Kinder und Jugendliche mit versteckten Preisangaben abkassiert haben, geben auf: Schlecht fürs Geschäft sind

Gestaltung des dritten so genannten „Zustimmungsfensters“ sind vorgeschrieben. Das Fenster muss beispielsweise mindestens ein Drittel des Bildschirms einnehmen.

Die Folge: Selbst mit Kindern lässt sich für viele der unseriösen Dialeranbieter offenbar kein Geschäft mehr machen. Ob sich dieser Trend allerdings langfristig als stabil erweist, lässt sich laut Bundesnetzagentur bislang nicht sagen.

Sicher ist dagegen: Schon längst lauert im Internet eine

Eindringlich vor der neuen Bezahlweise warnt Anke Kirchner, Telekommunikationsexpertin der Verbraucherzentrale NRW. Die Tücke bestehe darin, „dass immer mehr Betreiber von kostenpflichtigen Webseiten den Zugang nur im Abonnement anbieten“. Unabhängig von der realen Nutzung würden dem Kunden diese Gebühren oft als tägliche Pauschale berechnet. Schnell belaufe sich die Rechnung auf mehrere hundert Euro im Monat.

Das merkt der Kunde womöglich erst, wenn die Forderung auf dem Tisch liegt. Der Hinweis auf Abonnement und Kosten nämlich erfolge häufig nur im Kleingedruckten und könne von den Kunden leicht überlesen werden, warnt Kirchner.

Eine andere Art an das Geld der Kunden zu kommen: Der Anbieter hausaufgaben.de etwa lockt auf seinen Eingangsseiten mit einem 3-Tage-Zugang für einen Euro. Risiko dabei: „Der Test-Zugang erweitert sich bei Nicht-Kündigung nach Ablauf der Testzeit automatisch zu einem 365-Tageszugang zum Preis von 96,00 Euro brutto.“

Beim Webbilling wiederum sind per Gesetz weder Höchst-

beträge für die Einwahl noch Gestaltungsweise der Seiten vorgeschrieben. „Der Kunde kauft ein bisschen die Katze im Sack“, sagt Verbraucherschützerin Kirchner.

Das Abonnement verberge sich schon mal hinter kryptischen Begriffen wie zum Beispiel „Buchungsintervall“. Außerdem würden die Kunden vor Vertragsschluss oftmals völlig unzureichend über Dauer und Kündigungsmöglichkeiten ihres Abonnements informiert. Erst mit einer zweiten oder dritten SMS erhielten sie einen Link, der sie auf die Geschäftsbedingungen des Anbieters verweise.

Als heimtückisch kann sich Webbilling nach Auffassung von Verbraucherverbänden vor allem für Jugendliche erweisen. Wer eines der bei Kids besonders beliebten Prepaidhandys benutze, könne mangels Rechnung völlig den Überblick verlieren: welcher Anbieter wann und für welches Abonnement wie viel abgerechnet habe.

Bei der Transparenz von Webbilling sieht die Verbraucherzentrale NRW denn auch „dringenden Nachbesserungsbedarf seitens des Gesetzgebers“.

Preissuchdienste

# Oft undurchsichtige Händlerbewertung

Köln (W. S.). Einige Internet-Preisportale verwirren mit undurchsichtigen Bewertungen der von ihnen ermittelten Händler.

Wer per Internetsuchdienst die Preise von Online-Shops vergleicht, soll die Chance erhalten, sich vorab auch über die Zuverlässigkeit der günstigen, aber oft unbekanntem Händler zu informieren.

Dazu stellen einige Preisagenturen die Erfahrungsberichte ehemaliger Kunden ins Netz. Das Portal eVendi.de beispielsweise offeriert neben allgemeinen Informationen zum Händler wie Anschrift und Höhe der Versandkosten auch den Button „Bewertung einsehen“.

Doch das Ergebnis des Klicks enttäuschte Max Meine (Name geändert). Der Wirtener hatte sich beim Onlinekauf eines iPod-Minis auf die ausschließlich positiven Bewertungen eines preiswerten Händlers verlassen. Tatsächlich überzog der Versender seine avisierte Lieferfrist um Tage. Als Meine daraufhin in Internetforen und bei anderen Suchdiensten recherchierte, fand er, ganz im Gegensatz zu den gesammelten Lobhudeleien bei eVendi, „überwiegend negative Bewertungen“ des Händlers.

Auf Verwirrendes stieß auch Verbraucher Aktuell beim wiederholten Klick auf eVendis Bewertungs-Button. Das Gros der Versuche brachte kein Ergebnis: „0 Bewertungen“. In den wenigen Ausnahmefällen lockten Versender gleich mit tausenden

positiver Erfahrungsberichte. Ein Karlsruher Online-Shop glänzte mit 1541 Bewertungen. Davon fielen ganze sechs negativ aus: alle mit Kommentaren versehen, die die Beschwerden ad absurdum führten.

Der Vermutung von Meine, die Händler könnten Einfluss auf ihre Bewertungen nehmen und negative Berichte nach Belieben aussieben, widerspricht eVendi-Geschäftsführer Malte Jan Schiphorst. Die Erfahrungsberichte seien „allein durch die Verfasser zu überarbeiten und ausschließlich durch eVendi zu sperren oder auszublenden“. Die Diskrepanz zu den Benotungen in anderen Foren erklären Verantwortliche bei eVendi zum Einzelfall.

Immerhin einen deutlich hervorgehobenen Hinweis zum eingeschränkten Wert von Bewertungen präsentiert der Suchdienst heise.de seinen Nutzern. „Der Wahrheitsgehalt und die Relevanz der Kommentare können nicht überprüft oder zugesichert werden“ heißt es am Ende jeder Bewertungsskala eines Händlers.

Andere Dienste wie froogle.de oder preisauskunft.de verzichten ganz auf die fragwürdigen Erfahrungsberichte. Der Suchdienst guentiger.de hat eine eigenständige Benotungsskala entwickelt. Dort erhalten die Händler klassische Schulnoten: überwiegend „1“ und „2“, aber auch schon mal eine „4“. Das Manko: Auch diese Vergabekriterien sind für den Nutzer nicht nachzuvollziehen.

Kryptische Begriffe

ganz offensichtlich die neuesten Verordnungen der Bundesnetzagentur, der ehemaligen Regulierungsbehörde für Post und Telekommunikation in Bonn.

Danach müssen seit dem 17. Juni dieses Jahres bei allen entgeltlichen Einwahlprogrammen die Kosten des Angebots eindeutig erkennbar sein. Aktiviert werden darf der Dialer erst nach dreimaliger Zustimmung: wenn der Nutzer Download und Installation mit „OK“ bestätigt und die Einwahl abschließend mit „Ja“ erlaubt hat. Größe und

neue Abzockfalle. Statt wie bisher einmalige Einwahlgebühren zu kassieren, versuchen unseriöse Anbieter jetzt, ihren Opfern langfristige Nutzungsverträge unterzuschieben.

Beim so genannten Webbilling gibt der Kunde seine Mobilfunknummer an und erhält daraufhin per SMS einen Bezahlcode. Mit den Zugangsdaten gelangt der Surfer dann in den kostenpflichtigen Bereich der teuren Mehrwertdienste. Das Geld wird später per Mobilfunkrechnung eingezogen.



Preisportal: Fragwürdige Erfahrungsberichte

Foto: Dahlhoff

Surfen im Internet

# Teure Überraschungen durch Zeit- und Volumentarife

Düsseldorf (ham). Zeit- und Volumentarife können schnell teurer werden als eine Flatrate.

Internetsurfen mit DSL ist bequem und schnell - aber nicht gerade billig: Wer ohne Zeit- oder Volumenbegrenzung online sein will, muss je nach Anbieter und Geschwindigkeit zwischen knapp 30 Euro und mehr als 60 Euro zahlen.

Deshalb entscheiden sich viele für einen DSL-Tarif mit Zeit- oder Volumenbegrenzung, weil innerhalb des Limits die Kosten zunächst günstiger sind als bei einer „Flatrate“, bei der unabhängig von der tatsächlichen Nutzung immer die gleiche Monatspauschale anfällt.

Beispiel T-Online: Bei einer Geschwindigkeit von zwei Megabit pro Sekunde kostet der Anschluss im Monat 19,99 Euro plus 14,95 Euro als Flatrate-Pauschale. Wer hingegen monatlich nicht mehr als drei Gigabyte - das ist etwa das Volumen von einer DVD oder von vier CDs - durchs Netz schickt, zahlt nur 9,95 Euro pro Monat. Bei der Beschränkung auf 30 Nutzungsstunden im Monat reduziert sich der Preis weiter auf 4,95 Euro.

Doch wer nicht aufpasst, läuft schnell in die Kostenfalle. So erscheint etwa ein monatliches Übertragungsvolumen von einem Gigabyte zunächst viel. Allerdings bezieht sich die Menge nicht allein auf Downloads, sondern

auf den gesamten Transfer zwischen dem Nutzer-PC und der Anschlussstelle des Providers: etwa auf den Datenverkehr bei An- und Abmeldung, beim Anschauen von Internetseiten oder bei der automatischen Online-Aktualisierung von Programmen.

Kunden, die das Freivolumen überschreiten, bitten

die Anbieter zur Kasse: Jedes weitere Megabyte kostet zwischen 1,0 und 1,5 Cent. Wer sich ohnehin schon knapp am Limit bewegt und zusätzlich mit der Internet-Telefonie beginnt, muss für den steigenden Transfer teuer bezahlen.

So gibt etwa der Telefonanbieter Skype an, dass bei Online-Telefonatesprachen

Die Entdeckung der Langsamkeit

Die Wahl eines langsameren Anschlusses kann beim DSL-Surfen Kosten sparen. Zumeist reicht eine Geschwindigkeit von einem Megabit pro Sekunde aus - hierbei dauert das Herunterladen einer Datei mit 15 Megabyte nur zwei Minuten. Die monatliche Grundgebühr liegt acht Euro niedriger als diejenige für einen Anschluss mit sechs Megabit pro Sekunde, und bei vielen Anbietern ist auch die Flatrate-Pauschale deutlich günstiger.

bis zu ein Megabyte pro Minute und im Ruhezustand immer noch 0,03 Megabyte pro Minute an Datentransfer anfallen. Wer 30 Stunden im Monat telefoniert und das Skype-Programm noch zusätzlich im Ruhezustand mit dem Internet verbunden lässt, verbraucht im Monat bis zu zwei Gigabyte mehr - und das kann durchaus zu Extrakosten von 30 Euro führen.

Zum Kostenrisiko werden auch Router, die das Surfen mit mehreren Rechnern am gleichen DSL-Anschluss ermöglichen. Oftmals nimmt der Router ganz eigenständig Verbindung mit dem Netz auf, auch wenn keiner der angeschlossenen Computer eingeschaltet ist. Wenn der

Router beim Ausschalten des Computers nicht ebenfalls vom Stromnetz getrennt wird, drohen daher massive Überschreitungen des Zeitlimits.

Beim Zeittarif von T-Online mit 30 Freistunden pro Monat und einem Minutenpreis von 1,59 Cent können so die monatlichen Mehrkosten im Extremfall bis zu 700 Euro betragen.

Die Chancen auf Rückerstattung der Kosten durch den Internetanbieter stehen schlecht, weil der Kunde für die korrekte Einstellung seines Routers verantwortlich ist. Doch gerade Laien und Einsteiger sind mit der Programmierung ihrer Router-Einstellungen oftmals überfordert.

Schadstoffe in Innenräumen

Institute im Check

500 Messinstitute, die nach Schadstoffen in Innenräumen fahnden, hat sich die Verbraucherzentrale NRW angeschaut. 80 haben bestanden. Aus diesem Kreis erhalten Interessenten eine Liste mit fünf bis zehn Adressen in ihrer Nähe. Das Service-Paket inklusive Kurzratgeber kostet in den NRW-Beratungsstellen zehn Euro. Für zwölf Euro kann die Liste bestellt werden. Hinweise dazu stehen im Internet: [www.verbraucherzentrale-nrw.de/messinstitute](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/messinstitute). Zudem bietet die Verbraucherzentrale Beratung zur Belastung von Innenräumen an. Details dazu ebenfalls im Internet: [www.verbraucherzentrale-nrw.de/umwelt](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/umwelt).

Beratung per E-Mail

Über diesen Service haben Verbraucher die Möglichkeit, sich auf elektronischem Weg zu einem festen Preis (15 Euro je Anfrage) umfangreich beraten zu lassen. Die ausführlichen Informationen zu diesem Angebot stehen im Internet unter [www.verbraucherzentrale-nrw.de/beratung](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/beratung).

09001/89 79 69\*  
Kurzer Draht zu Fachleuten

Die Verbraucherzentrale NRW bietet kostenpflichtige telefonische Hilfe an:

- **Allgemeine Verbraucher- und Rechtsberatung** (Mo-Fr von 9-17 Uhr) 09001/89 79 69\*
- **Versicherungsberatung** (Di 14-17 Uhr, Do 10-13 Uhr) 09001/89 79 67\*
- **Versicherungsberatung Schadensfälle** (Do 10-12 Uhr) 09001/89 79 60\*
- **Patienten- und Pflegeberatung** (Di 9-14 Uhr) 09001/89 79 64\*
- **Mietrechtsberatung** (Mo 10-13 Uhr, Mi 14-17 Uhr) 09001/89 79 66\*

\*aus dem deutschen Festnetz für 1,86 Euro pro Minute

Aus unseren Projekten



Web-Angebot: Traum von der Modellkarriere

Foto: Dahlhoff

Nebenjobs

Geldschneiderei per Internet und Inserat

Düsseldorf (VZ). Mal lockt ein angeblich einträgliches Dasein als Model, mal heißen Anzeigen oder Internet lukrative Nebenjobs als Verkäufer oder Reklamefahrer: Hinter solchen Offerten stecken oft Firmen, die Interessenten nicht nachhaltigen Zusagen abzocken wollen.

Viele Firmen versprechen leichte Tätigkeiten mit hohen Einkünften. Jobvermittler haben jedoch nichts zu verschenken. Mit ein paar Stunden Arbeit pro Woche können nicht tausend Euro verdient werden.

Oft bleibt unklar, welche Voraussetzungen die Interessenten erfüllen und was sie eigentlich leisten sollen. Um genaue Informationen zu erhalten, müssen Jobsuchende vielfach erstmal Geld hinblättern. Wer gezahlt hat, etwa für ein Foto-Casting, einen teuren Lehrgang oder

den Eintrag in eine Datenbank, schaut hernach überwiegend in die Röhre.

In Anzeigen fehlen häufig Firmennamen. Stattdessen finden sich Chiffre- oder Telefonnummern oder Postfachadressen. Schon so manches Unternehmen hat sich als Briefkastenfirma entpuppt, die sich mit den Vorauszahlungen aus dem Staub gemacht hat.

Auch Telefonate dienen der Geldschneiderei: Gern geben Firmen nutzlose Infos über teure 0190- oder 0900-Nummern weiter.

Noch schlimmer kann es

kommen, wenn Nebenjobber vorab Waren abnehmen müssen - etwa Kosmetika oder Vitaminpillen -, um sie etwa an Verwandte und Bekannte zu verkaufen. Häufig sind die Produkte das Geld nicht wert. Gewinnen kann dabei meist nur, wer neben dem Verkauf für die Firma zugleich neue Jobsuchende anheuert, die ebenfalls in Vorkasse gehen.

Von Jobs, bei denen die Firma zunächst mal kassiert, raten Verbraucherschützer grundsätzlich ab. Denn seriöse Unternehmen halten nicht vorab die Hand auf.

Beratung

Über unseriose Nebenjob-Angebote informiert die Verbraucherzentrale NRW mit finanzieller Unterstützung des Verbraucherschutzministeriums in Berlin in ihren Beratungsstellen sowie im Internet unter [www.verbraucherzentrale-nrw.de/nebenjob](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/nebenjob).

Unsere Ratgeber

Sozialleistungen

Soziale Sicherung ruht in Deutschland auf fünf Säulen: Unfall-, Kranken-, Pflege- und Rentenversicherung sowie Arbeitsförderung. Die Hartz-Gesetze ebenso wie die Renten- und Gesundheitsreformen haben vieles geändert. Das 150-seitige „ABC der Sozialleistungen“ vermittelt den neuesten Stand. Die Preise: 9,80 Euro in einer Beratungsstelle, 12,30 Euro im Versand.



Wertpapiere

Aktien, Anleihen, Derivate, Zertifikate, Fonds: Es bieten sich viele Möglichkeiten, sein Geld in Wertpapieren anzulegen. Gründlichen Einblick in die Börsenwelt verschafft der Ratgeber „Richtig investieren in Wertpapiere“. Auf 199 Seiten finden sich zudem Hinweise zu Risiken und Fallen. Die Preise: 9,80 Euro in einer Beratungsstelle, 12,30 Euro im Versand.



Muslime

Die Vorschriften zur Kennzeichnung von Lebensmitteln reichen nicht immer aus, um Muslimen und Vegetariern gerecht zu werden. Als Helfer bietet sich der 68-seitige Ratgeber „Einkaufsführer für Muslime“ an, der Produkte ohne Alkohol und ohne Zutaten von geschlachteten Tieren auflistet. Die Preise: 4,80 Euro in einer Beratungsstelle, 7,30 Euro im Versand.



Bestelladresse für Ratgeber

Verbraucherzentrale NRW, Adersstraße 78, 40215 Düsseldorf;  
Tel.: 0180/50 01 433 (Montag bis Freitag von 9-16 Uhr, 12 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz);  
Fax: 0211/38 09-235; E-Mail: [ratgeber@vz-nrw.de](mailto:ratgeber@vz-nrw.de).  
Eine Übersicht über alle Ratgeber findet sich im Internet unter [www.verbraucherzentrale-nrw.de](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de).

Baufinanzierung

Solides Fundament

Das ABC der Baufinanzierung vermittelt ein dreistündiges Gruppenseminar. Im Preis von 40 Euro ist ein Hypothekenzinsvergleich (Wert: 12,50 Euro) mit tagesaktuellen Kreditkosten bundesweiter und regionaler Anbieter enthalten. Informationen: in jeder Beratungsstelle in NRW.

Werden Sie Mitglied im Förderverein der Verbraucherzentrale NRW!

Ihre Kraft - unsere Stärke

Ob BSE im Fleisch, oder überhöhte Telefonrechnungen, ob fragwürdige Entgelte bei Banken oder Ärger mit dem Energieversorger: Die Verbraucherzentrale NRW schafft Klarheit für alle, die sich nicht für dumm verkaufen lassen wollen.

Damit das auch weiterhin so bleibt, brauchen wir Sie. Geben Sie Ihrem Anliegen Gewicht und werden Sie Mitglied im Förderverein der Verbraucherzentrale NRW. Ihr Beitrag stärkt den Verbraucherschutz. Unmittelbar und wirksam. Dafür stehen wir ein.

Die Mitgliedschaft im Förderverein dauert mindestens ein Jahr. Sie kann mit dreimonatiger Frist zum 31. Dezember jedes Kalenderjahres gekündigt werden.

Der Jahresbeitrag von 40 Euro wird bis zum 15. Januar eines Kalenderjahres fällig und per Lastschrift eingezogen. Für juristische Personen beträgt der Mitgliedsbeitrag 120 Euro.

Fördermitglieder erhalten auf alle unsere Ratgeber zehn Prozent Rabatt. Außerdem können Sie die Infotheken in unseren Beratungsstellen vor Ort kostenlos nutzen.

Beitrittserklärung

(bitte ausfüllen und ausschneiden, an 0211/3809-212 faxen oder mit der Post absenden)

An den Förderverein der Verbraucherzentrale NRW e.V.  
z.Hd. Herrn Strube  
Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf

Hiermit erkläre(n) ich/wir meinen/unseren Beitritt zum Förderverein der Verbraucherzentrale NRW, Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf und erkenne(n) die Satzung an. Die Mitgliedschaft dauert mindestens ein Jahr. Sie kann mit dreimonatiger Frist zum 31.12. jedes Kalenderjahres gekündigt werden. Der jährliche Förderbeitrag beläuft sich auf 40 Euro.

Name	Vorname
Straße/PLZ/Ort	
Telefon/Fax	E-Mail
Der Jahresbeitrag über 40 Euro soll bis auf Widerruf von meinem Konto eingezogen werden	
Kontonummer	BLZ
Kreditinstitut	
Kontoinhaber (falls abweichend)	
Hiermit nehme ich zur Kenntnis, dass der Förderverein die o.g. Daten zur Verwaltung speichert.	
Ort, Datum	Unterschrift

VerbraucherAktuell

Verbraucher Aktuell erscheint monatlich

Verlag und Herausgeber:  
Verbraucherzentrale NRW  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel.: 0211/38 09-0  
Fax: 0211/38 09-216  
E-Mail: [vz.nrw@vz-nrw.de](mailto:vz.nrw@vz-nrw.de)  
Internet: [www.verbraucherzentrale-nrw.de](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de)

Redaktion:  
Bernd Huppertz (verantw.).  
Georg Tryba

Druck:  
Druck- und Verlags-Zentrum  
GmbH & Co. KG, Hagen

Die in Verbraucher Aktuell veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Der Nachdruck - auch auszugsweise - bedarf immer der Zustimmung der Redaktion.