

ZUR SACHE

Ihr gutes Recht

Für Verbraucherinnen und Verbraucher

DER VORSORGENDE SOZIALSTAAT

SPD
BUNDESTAGS
FRAKTION

ALLGEMEIN

SOLIDARISCHE BÜRGERGEMEINSCHAFT UND DEMOKRATISCHER STAAT

NEUE WERTSCHÖPFUNG UND GUTE ARBEIT

DER VORSORGENDE SOZIALSTAAT

EINE FRIEDLICHE, FREIE UND GERECHTE WELTORDNUNG

DAS SOZIALE UND DEMOKRATISCHE EUROPA

NACHHALTIGER FORTSCHRITT

Inhalt

- 03 Vorwort
- 05 Sichere Lebensmittel und Verbraucherprodukte
- 09 Kennzeichnung, Gütesiegel und Prüfzeichen
- 12 Einkauf im Internet oder am Telefon
- 15 Gewährleistungen und Garantien
- 18 Berechtigte und unberechtigte Forderungen
- 22 Ihr Recht auf Auskunft
- 25 Ihre Daten gehören nur Ihnen – fast!
- 30 Versicherungen sollen schützen
- 32 Nach dem Autounfall klare Schadensabwicklung
- 35 Für Mieter und Bauherren
- 38 Vom Telefonieren bis zur SMS und E-Mail
- 41 Im Flugzeug – Ihr Recht beim Fliegen
- 44 Fahrgastrechte – mit der Bahn unterwegs
- 47 Patientenrechte – krank aber nicht wehrlos
- 51 Mehr gespart und weniger Schulden

Vorwort



Liebe Verbraucherinnen
und Verbraucher,

in zehn Jahren Regierungsverantwortung hat die SPD die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern deutlich gestärkt: Lebensmittel und Verbraucherprodukte sind sicherer geworden. Verbraucherinnen und Verbraucher haben erwei-

terte Rechte bekommen, um fehlerhafte Waren zu reklamieren oder den Vertrag zu widerrufen. Es gibt mehr Transparenz und mehr Datenschutz für Verbraucher. Sie haben mehr Rechte beim Fahren mit der Bahn oder beim Fliegen. Ihre Rechte beim Arzt oder in der Bank wurden gestärkt.

Aber es ist noch viel zu tun: Die SPD-Bundestagsfraktion will, dass Sie den Herstellern und Händlern im Alltag auf Augenhöhe gegenüberreten können. Einige Hinweise auf die aktuellen „Baustellen“ im Bereich des Verbraucherschutzes geben wir Ihnen in dieser Broschüre. Generell gilt: Wir wollen, dass Sie sich sicher und unbeschwert im Geschäftsleben bewegen können, ohne Angst haben zu müssen, dass Sie übervorteilt werden. Die Gesetze müssen

so ausgestaltet werden, dass gesunder Menschenverstand und ein Mindestmaß an Grundwissen ausreichen. Es darf kein juristisches Staatsexamen nötig sein, um Alltagsgeschäfte zu bewältigen. Daran arbeiten wir weiter.

Mit dieser Broschüre wollen wir Sie auf einige Ihrer Rechte als Verbraucher und Verbraucherin hinweisen. Sie soll Ihnen bei der Durchsetzung helfen, und Anregungen geben, wo Sie weitere Informationen und Hilfe bekommen können. Eine kleine Broschüre kann nicht auf alle Einzelheiten eingehen, und sie kann professionelle Hilfe nicht ersetzen. Bei aller Sorgfalt können wir keine juristische Gewähr übernehmen.

Sie finden in dieser Broschüre auch Hinweise auf weitere Informationsquellen und Hilfe im Internet. Wenn Sie die Postanschrift oder eine Telefonnummer benötigen, dann können Sie sich mit uns in Verbindung setzen und wir helfen Ihnen gern. Schreiben Sie an: SPD-Bundestagsfraktion, Öffentlichkeitsarbeit, Platz der Republik 1, 11011 Berlin.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulrich Kelber', written in a cursive style.

Ulrich Kelber MdB

Stellvertretender Vorsitzender der SPD-Bundestagsfraktion

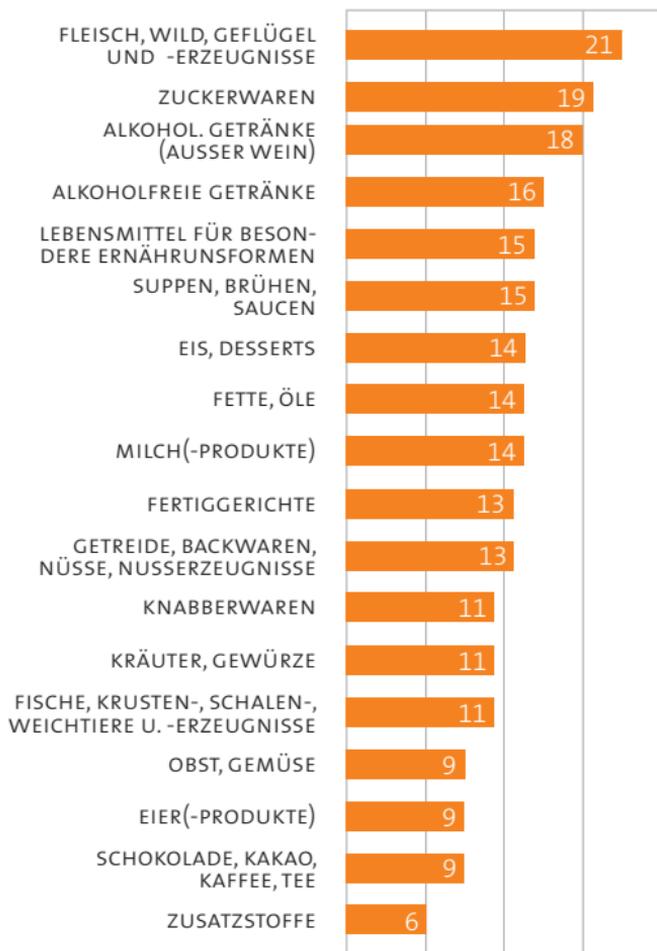
Sichere Lebensmittel und Verbraucherprodukte

Ihr gutes Recht: Verantwortlich für die Sicherheit und Unbedenklichkeit von Produkten sind die Hersteller und die Händler. Diese müssen Produktionsprozesse und die betriebliche Eigenkontrolle so ausgestalten, dass ihre Produkte sicher und nicht gesundheitsschädigend sind. Der Gesetzgeber hat dafür eine Vielzahl gesetzlicher Vorschriften geschaffen. Sie verbieten zum Beispiel die Verwendung bestimmter Stoffe oder geben Grenzwerte vor. Die Ordnungsbehörden der Länder überwachen, dass diese Vorschriften eingehalten werden. Besonders bei Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen wie Spielzeug, Kosmetika oder Textilien hat die Vorsorge absoluten Vorrang vor allen wirtschaftlichen Erwägungen. Verstöße gegen das Lebensmittel- und Bedarfsgegenständerecht müssen von den Behörden nicht nur verfolgt, sondern grundsätzlich auch veröffentlicht werden, damit „schwarze Schafe“ nicht unerkannt entkommen.

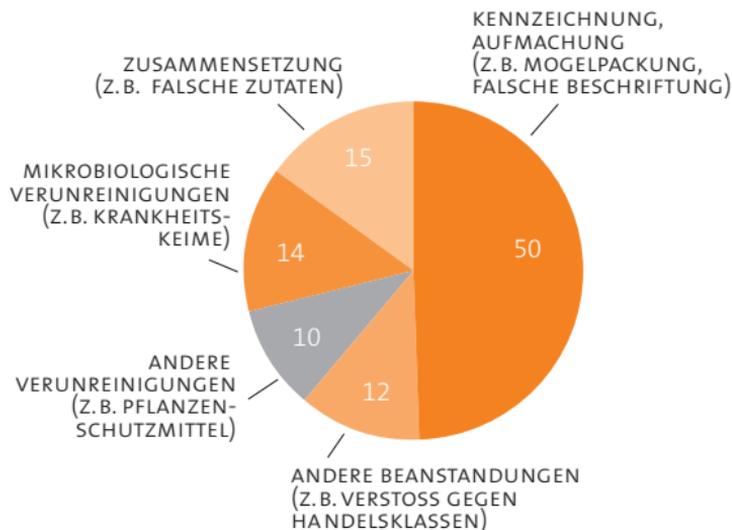
Dafür stehen wir: Lebensmittel und Gegenstände des täglichen Bedarfs dürfen nur angeboten werden, wenn sie sicher sind. Die SPD-Bundestagsfraktion tritt deshalb für strenge Zulassungsregeln für Pflanzenschutzmittel, gentechnisch veränderte Lebensmittel und neuartige Produkte ein, wie zum Beispiel Verbraucherprodukte mit

Lebensmittelkontrolle im Jahr 2007

von je 100 Proben dieser Lebensmittelgruppen wurden beanstandet:



Quelle: Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit

die Art der Verstöße (in Prozent):

2007 wurden in Deutschland 402.463 Lebensmittelproben entnommen; bei 59.188 Proben stellten Prüfer Verunreinigungen, falsche Zutaten oder fehlerhafte Kennzeichnungen fest.

Nanomaterialien. Auch Spielzeug darf auf keinen Fall krebs-erregende oder erbgutschädigende Substanzen enthalten. Eine funktionierende Überwachung muss sicherstellen, dass nicht nur die Haushaltsleiter aus der Fabrik nebenan, sondern auch die Weintrauben aus Italien und der Schwimmring aus China absolut unbedenklich sind, und dass Lichterketten den Weihnachtsbaum nicht in Brand setzen.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Für die Überwachung von Lebensmitteln und Produkten sind die Behörden der Länder zuständig. Die Adresse erfahren Sie bei Ihrer Kreis- oder Gemeindeverwaltung. Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, **www.bmelv.de**, das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit, **www.bvl.bund.de**, und auch die in den Ländern zuständigen Ministerien haben zahlreiche Informationen zusammengestellt. Weitere Informationen finden Sie bei den Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentralen.de** oder bei Verbänden wie foodwatch, **www.foodwatch.de**.

Kennzeichnung, Gütesiegel und Prüfzeichen

Ihr gutes Recht: Verbraucherinnen und Verbraucher haben das Recht zu wissen, welche Eigenschaften die Produkte haben, die sie kaufen oder bestellen. Bei Lebensmitteln müssen zum Beispiel alle Zutaten angegeben werden. Es muss auch ersichtlich sein, ob sie aus gentechnisch veränderten Pflanzen hergestellt wurden und ob bestimmte allergene Stoffe enthalten sind. Die Angabe eines Mindesthaltbarkeitsdatums ist ebenso zwingend wie die der Adresse von Verkäufer oder Hersteller. Werden weitere Angaben gemacht, wie zum Beispiel zu Nährwerten oder zu gesundheitlichen Aspekten („besonders vitaminreich“), müssen diese nachgewiesen werden können. Weitere Vorschriften gibt es für eine Vielzahl von Produkten – von der Herkunft von Rindfleisch bis hin zum Energieverbrauch von Haushaltsgeräten.

Wer mit einem Gütesiegel wirbt, muss die besonderen Eigenschaften belegen können. Viele Siegel – wie zum Beispiel das Biosiegel für ökologisch erzeugte Produkte oder das „GS“-Zeichen („Geprüfte Sicherheit“) – werden von unabhängigen Stellen regelmäßig überwacht. Bei anderen führen die Überwachungsbehörden Stichproben durch.



Dafür stehen wir: Wir wollen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher sich beim Einkauf schnell und unkompliziert informieren können und nicht mit einer Vielzahl undurchsichtiger Angaben überschwemmt werden. Das Kennzeichnungsrecht für Lebensmittel wird derzeit überarbeitet – hier setzt sich die SPD-Bundestagsfraktion für eine Kennzeichnung des Nährwerts mit Ampelfarben ein. Auch die Kennzeichnung des Energieverbrauchs muss besser werden. Wir wollen verlässliche Label – deshalb haben wir zum Beispiel das Biosiegel-Gesetz verabschiedet. Wir treten z.B. auch für ein „Tierschutzsiegel“, ein europaweites Siegel für Produktsicherheit und ein „Datenschutzsiegel“ ein.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Zur Kennzeichnung von Produkten gibt es zahlreiche Bro-

schüren und Internetseiten – hier eine Auswahl: Über alle Fragen zu Lebensmitteln informiert die Seite **www.was-wir-essen.de**, über gentechnisch veränderte Lebensmittel **www.transgen.de**; über ökologische Lebensmittel **www.bio-siegel.de**. Zur Kennzeichnung des Energieverbrauchs siehe **www.stromeffizienz.de**; einen Überblick über Gütezeichen, Label und Co. gibt **www.label-online.de**. Wenn Sie noch mehr wissen wollen: Fragen Sie die Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentrale.de**.

Einkauf im Internet oder am Telefon

Ihr gutes Recht: Das Internet ist kein rechtsfreier Raum, und Verträge können auch am Telefon abgeschlossen werden. Grundsätzlich gelten hier die gleichen Regeln wie beim Einkauf im Geschäft. In der Regel reichen die Rechte sogar noch etwas weiter, als wenn sich ein Unternehmer als Verkäufer und ein Verbraucher als Käufer gegenüberstehen. Wer als Verbraucher telefonisch zum Beispiel über den Handel ein Buch bestellt oder eine Versicherung abschließt, kann ohne Angabe von Gründen binnen 14 Tagen seine Vertragserklärung widerrufen. Der Verkäufer muss in einer deutlich gestalteten Belehrung auf das Widerrufsrecht hinweisen, sonst beginnt die Widerrufsfrist nicht. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten. Ein Brief oder eine E-Mail beziehungsweise die Rücksendung bestellter Waren genügt – die Rücksendung ist für den Käufer grundsätzlich kostenlos. Unter bestimmten Voraussetzungen können Ihnen die Kosten der Rücksendung vertraglich auferlegt werden, etwa bei einem Warenwert von nicht mehr als 40 Euro. Ausnahmen vom Widerrufsrecht gibt es nur wenige. Nicht widerrufen werden können etwa Reisebuchungen für einen genau angegebenen Zeitraum oder Verträge über Waren, die speziell für den Käufer angefertigt wurden.

Auch beim Einkauf im Internet können Gütesiegel eine Hilfe sein, weil die teilnehmenden Firmen sich zu besonderen Qualitätsstandards, insbesondere auch hinsichtlich Transparenz und Datensicherheit, verpflichten.

Dafür stehen wir: Weder bei der Bestellung im Internet noch beim Einkauf am Telefon soll jemand übervorteilt werden. Seit 2000 gelten deshalb verbraucherfreundliche Regelungen für den „Einkauf im Fernabsatz“, wie das juristisch heißt. Sie sollen nach unseren Vorschlägen weiter verbessert werden, indem noch bestehende Ausnahmen vom Widerrufsrecht bei telefonisch abgeschlossenen Zeitschriften- oder Lotterieverträgen gestrichen werden. Die SPD-Bundestagsfraktion will ferner, dass die Widerrufsmöglich-

keit bei Dienstleistungsverträgen nicht schon dann wegfällt, wenn der Verbraucher dem Beginn der Leistungserbringung ausdrücklich zugestimmt oder diese selbst veranlasst hat. Beim Anbieterwechsel soll der neue Anbieter nach unseren Vorschlägen nicht mehr ohne weiteres in laufende Verträge über Telekom-



munikationsleistungen oder Strom und Gas eingreifen können. Insoweit verschärfen wir derzeit die Anforderungen an die Kündigungserklärung, weil Verbraucherinnen und Verbrauchern oft Anbieterwechsel untergeschoben wurden.

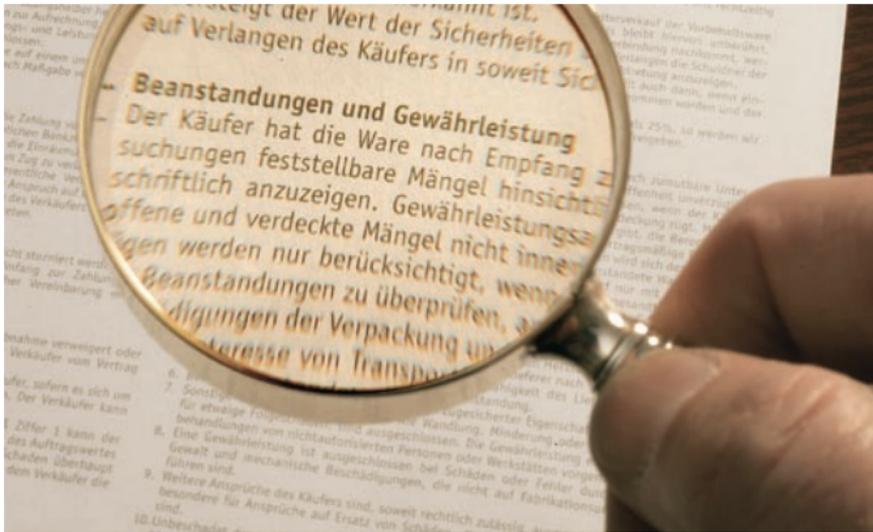
Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe:

Informationen bekommen Sie beim Bundesministerium der Justiz, **www.bmj.de**, beim Verbraucherministerium, **www.bmelv.de**, bei den Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentrale.de**, oder bei der „ecommerce-Verbindungsstelle“ in Kehl, **www.ecommerce-verbindungsstelle.de**. Die Verbindungsstelle in Kehl wurde eigens geschaffen, um bei Fragen und Problemen im Internet zu helfen. Bei Reklamationen im Ausland hilft das Europäische Verbraucherzentrum – in Deutschland gibt es zwei: in Kehl, **www.eu-verbraucher.de**, und in Kiel, **www.evz.de**. Bevor Geschädigte vor Gericht gehen müssen, hilft kostenlos **www.ombudsmann.de**. Das Bundesamt für Verbraucherschutz, **www.bvl.de**, ist Verbindungsstelle für die Durchsetzung von Verbraucherrechten in anderen Mitgliedstaaten und leitet konkrete Probleme an die jeweils zuständige Stelle weiter. Die gemeinnützige Initiative „D21“ empfiehlt Internet-Seiten mit Gütesiegel: **www.internet-guetesiegel.de**.

Gewährleistungen und Garantien

Ihr gutes Recht: Der gewerbliche Verkäufer muss dafür geradestehen, dass die von ihm verkauften Produkte zu den vereinbarten Konditionen geliefert werden und all die Eigenschaften erfüllen, mit denen geworben wurde. Für Mängel muss der Verkäufer im Rahmen der so genannten Gewährleistung mindestens zwei Jahre einstehen. In den ersten sechs Monaten wird zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher sogar angenommen, dass ein eventueller Mangel schon von Anfang an bestanden hat – das Gegenteil müsste der Händler erst beweisen. Falls ein Gerät defekt ist, können Sie eine Reparatur oder Ersatz verlangen. Und Sie brauchen sich nicht endlos vertrösten zu lassen: Sie können eine angemessene Frist setzen. Wenn das Gerät nach zweimaliger Reparatur immer noch nicht funktioniert, können Sie ein neues Gerät verlangen. Wenn dies dem Verkäufer nicht möglich ist, können Sie Ihr Geld zurückfordern – ohne Abzug. Seit Dezember 2008 gilt: Verbraucher müssen keinen Wertersatz für die Benutzung leisten, wenn das Gerät wegen eines Fehlers gegen ein neues ersetzt werden muss.

Den Original-Karton brauchen Sie nicht aufzuheben, selbst die Quittung brauchen sie von Rechts wegen nicht vorzulegen – Sie müssen aber beweisen können, wo und wann



Sie die Ware gekauft haben (z. B. mit Zeugen). Lassen Sie sich nicht abspeisen: Ihr Ansprechpartner ist der, der Ihnen die fehlerhafte Ware verkauft hat. Händler oder Hersteller können darüber hinaus zusätzliche Garantien geben. Einen Anspruch auf Umtausch einwandfreier Ware haben Sie nicht – dies ist eine freiwillige Leistung.

Sollten zum Beispiel die bestellten neuen Möbel nicht termingerecht geliefert werden, haben Sie zwei Möglichkeiten: Sie machen den Schaden geltend oder Sie treten vom Kauf zurück. Sie müssen vorher dem Verkäufer aber schriftlich eine angemessene Frist setzen, in der er seinen Pflichten nachkommen kann.

Dafür stehen wir: Geräte und andere Produkte müssen sicher sein, funktionieren, und sie müssen einhalten, was versprochen ist. Sie dürfen nicht schon nach kurzer Zeit kaputtgehen. Die Gewährleistungsfristen schützen die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher und tragen dazu bei, dass Hersteller und Verkäufer schon aus wirtschaftlichen Gründen für die Funktionsfähigkeit und Langlebigkeit sorgen.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Vor allem die Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentrale.de**, helfen weiter. Sie können sich auch an die örtliche Gewerbeaufsicht wenden – die Adressen erfahren Sie bei Ihrer Kreis- oder Gemeindeverwaltung. Wenn Sie allgemeine Fragen haben, wenden Sie sich bitte an das Bundesministerium der Justiz, **www.bmj.de**, oder an das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, **www.bmelv.de**.

Berechtigte und unberechtigte Forderungen

Ihr gutes Recht: Wer bestellt, muss auch zahlen. Aber es gilt auch: Nur wenn Sie eine Ware oder Dienstleistung bestellt und erhalten haben, müssen Sie zahlen. Unverlangt zugeschickte Waren müssen Sie weder bezahlen, noch müssen Sie sie aufheben oder zurückschicken. Wenn es sich nicht für Sie erkennbar um ein Versehen handelt (und z. B. das Päckchen für Ihren Nachbarn bei Ihnen gelandet ist), können Sie die Waren wegwerfen, verschenken oder gratis selber nutzen.

Aber Achtung: Könnte es sein, dass Sie unbeabsichtigt einen Vertrag abgeschlossen haben, indem Sie etwa am Telefon einer Zusendung zugestimmt haben? Auch mündlich geschlossene Verträge gelten! Oder haben Sie vielleicht ein



Probeabonnement bestellt und nicht beachtet, dass Sie innerhalb einer Frist kündigen müssen? Generell gilt dann: Wehren Sie sich gegen unberechtigte Forderungen lieber schriftlich; Telefonate oder E-Mails werden häufig ignoriert. Dabei reicht in der Regel ein einfacher Brief, denn es geht hier darum, einen Irrtum aufzuklären. Ein Einschreiben ist nur dann erforderlich, wenn Fristen einzuhalten sind – wie etwa beim Widerruf eines Kaufvertrages.

Bestellte Waren und Dienstleistungen müssen Sie natürlich bezahlen. Die Zahlung sollten Sie dann veranlassen, wenn die Lieferung vertragsgemäß erfolgt ist und Sie eine ordnungsgemäße Rechnung erhalten haben. Durch Erhalt einer Mahnung kommen Sie „in Verzug“; das Unternehmen kann Ihnen ab diesem Datum Verzugszinsen oder andere Mahnkosten in Rechnung stellen. Auch ohne Mahnung kommen Sie spätestens nach 30 Tagen in Verzug, wenn man Sie in der Rechnung oder Zahlungsaufstellung auf diese Folgen besonders hingewiesen hat.

Vor allem im Internet gibt es unseriöse Firmen, die mit irreführenden Angaben Kunden z. B. Stellenangebote, Rezepte oder Klingeltöne anbieten und nur versteckt auf Kosten hinweisen. Es folgen unberechtigte Rechnungen, Drohungen mit Inkassobriefen von Rechtsanwälten oder Strafanzeigen. Bei solchen Gaunereien gilt: Lassen Sie sich nicht einschüchtern! Ignorieren Sie solche Briefe! Denn das Geschäftsmodell dieser Anbieter besteht nur darin, die Ver-

braucher zu verunsichern und sie zur Zahlung zu verleiten! Unbedingt reagieren sollten Sie aber, wenn ein gerichtlicher Mahnbescheid im Briefkasten liegt. Ob dieser berechtigt ist oder unberechtigt, steht dabei noch keinesfalls fest: Einen Antrag auf einen gerichtlichen Mahnbescheid kann jeder stellen – das Gericht prüft zunächst nicht, ob die Forderung berechtigt ist. Vielmehr muss der angebliche Schuldner – das sind in einem solchen Fall Sie! – selbst prüfen, ob der Mahnbescheid stimmt und gegebenenfalls widersprechen. Aber Vorsicht: Wenn Sie gar nicht reagieren, wird die Forderung ohne weitere Prüfung „tituliert“, und das heißt: Der Gläubiger – das antragstellende Unternehmen – kann den Betrag per Gerichtsvollzieher eintreiben. Betroffene sollten deshalb immer auf einen gerichtlichen Mahnbescheid reagieren. Sie haben dafür zwei Wochen Frist. Sorgen Sie deshalb bei einem längeren Urlaub vor, damit ein gerichtlicher Mahnbescheid nicht unbeabsichtigt liegen bleibt! Wenn Sie widersprochen haben, muss die antragstellende Firma ihre Forderung vor Gericht begründen. Abzockerfirmen lassen es erfahrungsgemäß gar nicht erst so weit kommen.

Dafür stehen wir: Klare Regeln für Kauf und Rechnungsstellung sollen dabei helfen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nicht in Kostenfallen geraten, dass Ihnen nicht Verträge untergeschoben oder mangelhafte Leistungen erbracht werden. Wenn aber einwandfreie Waren geliefert wurden und Ärzte oder Handwerker tadellose Leistungen

abgeliefert haben, sollen sie auch zu ihrem Geld kommen können. Gläubiger haben deshalb die Möglichkeit, mit Hilfe des gerichtlichen Mahnverfahrens offene Forderungen auch ohne Gerichtsprozess einzutreiben.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Schalten Sie die Verbraucherzentrale ein, wenn Firmen nicht reagieren oder wenn Sie wiederholt Mahnungen oder Drohbriefe erhalten, siehe **www.verbraucherzentrale.de**. Alternativ können Sie auch zu einem Anwalt gehen.

Verbraucherinformation – Ihr Recht auf Auskunft

Ihr gutes Recht: Welche Regelungen haben die Behörden erlassen und wie werden sie kontrolliert? Wie oft wurden Zuchtpilze aus Deutschland oder Paprika aus Spanien untersucht und was ist dabei herausgekommen? Gab es Beanstandungen bei Würsten der Firma Meier? Ist der Teddybär der Firma Müller negativ aufgefallen? Was wurde gegen Missstände unternommen? Nach dem Verbraucherinformationsgesetz (VIG) gilt, dass die Behörden grundsätzlich innerhalb von einem Monat antworten müssen. Nur in Ausnahmen haben sie zwei Monate Zeit. Auskünfte über Verstöße gegen das Lebens- und Futtermittelrecht sind kostenlos. Andere Auskünfte kosten bei Bundesbehörden 5 Euro (im einfachen Fall) bis hin zu maximal 500 Euro (für komplizierte Recherchen). Es gibt auch die Möglichkeit von Ermäßigungen – bis hin zum völligen Erlass der Gebühren. Falls eine Behörde nicht zuständig ist, muss sie Ihre Frage weiterleiten oder Ihnen die richtige Stelle nennen.

Dafür stehen wir: Wir wollen Transparenz – damit Sie selbst entscheiden können, was gut für Sie ist. Und damit schwarze Schafe entlarvt und Missstände behoben werden. Das Verbraucherinformationsgesetz bestimmt daher auch, dass die Behörden grundsätzlich von sich aus über Missstände informieren müssen. Es war ein harter Kampf



mit der CDU/CSU in Bund und Ländern, die jetzigen Gesetze durchzusetzen. Die SPD-Bundestagsfraktion sieht diese als ersten Schritt und will auf jeden Fall weitergehen: Die Informationsrechte sollen auf alle Produkte und Dienstleistungen ausgedehnt werden. Einen Auskunftsanspruch wollen wir auch gegenüber Unternehmen einführen. Wir wollen weg vom gegenwärtig bestehenden Flickenteppich von Informationsrechten und Zu-

ständigkeiten und stattdessen eine umfassende und möglichst einheitliche Rechtsgrundlage für alle Informationsrechte in Bund und Ländern, damit Unternehmen und Behörden sich nicht mehr herausreden können.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Rechtliche Grundlagen für Ihre Auskunftsrechte enthält für alle Fragen an Behörden des Bundes das Informationsfreiheitsgesetz, für alle Fragen rund um die Umwelt das Umweltinformationsgesetz und für alle Fragen über Lebensmittel

und Bedarfsgegenstände in Behörden des Bundes und der Länder das Verbraucherinformationsgesetz. Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, **www.bmelv.de**, hat eine Website, **www.vig-wirkt.de**, eingerichtet, wo ein „Behördenwegweiser“ Ihnen hilft, die richtige Behörde für Ihre Frage zu finden. Auskünfte über und nach dem Umweltinformationsgesetz erteilt das Umweltbundesamt, **www.umweltbundesamt.de**, Auskünfte über das Informationsfreiheitsgesetz des Bundes erteilt der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, **www.bfdi.de**. Die meisten Bundesländer haben weitere Rechtsgrundlagen für den Zuständigkeitsbereich ihrer Behörden geschaffen – fragen Sie in Ihrer Gemeinde oder in den Behörden Ihres Bundeslandes nach!

Datenschutz: Ihre Daten gehören nur Ihnen – fast!

Ihr gutes Recht: Ihre Adresse, Ihr Alter und Ihre Kontonummer, Ihr Einkommen, Einkaufsverhalten und Ihre persönlichen Vorlieben – solche Informationen gehören Ihnen selbst und grundsätzlich darf niemand solche Daten ohne berechtigten Grund speichern, verwenden oder gar weitergeben. Zulässig ist die Verarbeitung Ihrer Daten in gewissem Umfang zum Beispiel für Unternehmen, mit denen Sie einen Vertrag abgeschlossen haben oder einen Vertrag abschließen möchten: Der Buchhändler weiß, welche Bücher Sie gekauft haben und mit welcher Kreditkarte Sie bezahlt haben, das Möbelhaus hat ihre Anschrift und weiß welche Küche Sie haben, die Bank kennt Ihre Geldbewegungen und hat Ihren Kredit der „Schufa“ gemeldet. Beim Handykauf hat sich die Vertragsfirma dort oder bei einer anderen Wirtschaftsauskunftei erkundigt und nach Ihrer Bonität gefragt. Das Ergebnis des „Scoring“ kann zum Beispiel beeinflussen, ob Sie einen weiteren Vertrag bekommen. Sollten Sie eine Rechnung nicht bezahlt haben, können die Daten in bestimmten Fällen ohne Ihre Einwilligung an Stellen wie die „Schufa“ gemeldet werden.

Die Unternehmen müssen Sie darauf hinweisen, dass Ihre Daten gespeichert werden. Sie müssen Ihnen auf Anfrage mitteilen, welche es sind, an wen sie evtl. weitergegeben

wurden (z.B. um die bestellten Möbel auszuliefern); die Auskunft ist in der Regel kostenlos. Sollten die Daten falsch sein, haben Sie einen Anspruch auf Berichtigung. Sie müssen gelöscht werden, wenn der Zweck der Speicherung nicht mehr besteht. Wenn Sie nicht explizit widersprochen haben, dürfen die Unternehmen bestimmte Daten wie Namen und Adresse, Geburtsjahr oder Zugehörigkeit zu einer Personengruppe (Beispiele: Arzt, Käuferin von Kosmetik über den Versandhandel) für die eigene Marktforschung und Werbung oder die anderer Unternehmen verwenden. Auf Ihr jederzeitiges Widerrufsrecht („opt-out“) müssen Sie ausdrücklich hingewiesen werden.

Im Telekommunikationsrecht gilt sogar: Sie müssen explizit zustimmen („opt-in“), falls Ihre Daten für Werbe- oder Marktforschungszwecke verwendet werden sollen, und Ihnen darf der Abschluss eines Vertrages nicht verwehrt



werden, wenn Sie der Weitergabe Ihrer Daten nicht zugestimmt haben. Beim Abschluss eines Vertrages muss man Sie auch fragen, ob und mit welchen Angaben Sie in einem Telefonverzeichnis aufgenommen werden wollen, und ob die Herausgabe Ihrer Telefonnummer oder Adresse erlaubt ist. Von Ihrem Anbieter müssen Sie ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass Sie Ihr Einverständnis jederzeit widerrufen können. Ob Ihre Telefonnummer beim Gesprächspartner angezeigt wird, entscheiden Sie selbst – wenn Sie wollen, bei jedem einzelnen Anruf. Die Details sollten Sie mit Ihrem Anbieter klären.

Generell gilt: Gehen Sie selbst sorgsam mit Ihren Daten um! Vor allem im Internet ist Datensparsamkeit besonders wichtig. Überlegen Sie es sich genau, welche Daten über Sie zum Beispiel auf Ihrer Homepage veröffentlicht werden. Seien Sie skeptisch, wenn Online-Anbieter von Ihnen Antworten auf umfangreiche Fragebögen haben wollen, und schauen Sie sich genau an, wie Ihre Daten weiter verwendet werden sollen. Auch aus Gründen des Datenschutzes sollten Sie darauf achten, ob Ihr Online-Anbieter ein anerkanntes Gütesiegel aufweist.

Die deutsche Werbewirtschaft bietet kostenlos den Eintrag in die „Robinson-Liste“ an, wenn Sie keine Werbung haben möchten. Werbung per E-Mail, Handy oder Festnetztelefon ist ohnehin nur erlaubt, wenn Sie explizit zugestimmt haben.

Dafür stehen wir: Daten sind heute ein wichtiges Wirtschaftsgut, und – einmal herausgegeben – sind sie kaum mehr zurück zu holen. Für sich genommen scheinbar belanglose Daten werden zu Kundenprofilen zusammengeführt, mit ihnen werden maßgeschneiderte Angebote für Verbraucherinnen und Verbraucher geschaffen, sie werden aber auch missbraucht, um potenzielle Kunden zu über-rumpeln. Die SPD-Bundestagsfraktion setzt sich deshalb für eine deutliche Verschärfung des Datenschutzrechts zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Künftig soll immer gelten, dass ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung keine Daten zu Zwecken des Adresshandels weitergegeben werden dürfen („opt-in“), es soll einen „Herkunftsnachweis“ für Daten geben und striktere Regeln bei Verstößen.

Alle Bürgerinnen und Bürger sollen künftig regelmäßig darüber unterrichtet werden, welche Daten über sie bei Wirtschaftsauskunfteien („Schufa“) gespeichert sind, ob die Verwendung dieser Daten der Entscheidung zugrunde liegt, dass ihnen ein Kredit verweigert wurde oder ob aufgrund dieser Daten der in der Werbung versprochene Zinssatz für den Kredit nicht gelten soll. Auch soll nicht mehr jedes Unternehmen auf solche „Scoring“-Daten zugreifen dürfen, sondern zum Beispiel nur Banken oder andere Unternehmen, die ein berechtigtes Interesse haben („kreditrisische Risiken“). Mit einem Datenschutzauditgesetz sollen Regelungen für Firmen geschaffen werden, die ihre über

den gesetzlichen Standard hinausgehenden Datenschutzanstrengungen zertifizieren lassen wollen.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Auskünfte zum Datenschutz erteilen der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, **www.bfdi.de**, und die Datenschutzbeauftragten der Länder; deren Adressen nennt der Bundesbeauftragte. Auch die Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentralen.de**, helfen Ihnen weiter. Online-Anbieter mit Gütesiegeln der „Initiative D21“ gehen besonders sorgsam mit Ihren Daten um: **www.internet-guetesiegel.de**. Und hier können Sie sich vor unliebsamer Werbung schützen **www.robinsonliste.de**

Versicherungen – sollen schützen und nicht schaden!

Ihr gutes Recht: Seit Januar 2008 haben Verbraucherinnen und Verbraucher mehr Rechte beim Abschluss von Versicherungen. Vor Vertragsabschluss muss beispielsweise umfassend über die wichtigsten Merkmale der Versicherung informiert werden: Was ist versichert und was nicht? Wann muss ich wie viel bezahlen? Was sind die Kündigungsfristen? Die früher nur im Kleingedruckten enthaltenen Angaben müssen jetzt den Kunden auf einem einheitlichen Informationsblatt ausgehändigt werden, bevor ein Versicherungsvertrag abgeschlossen wird. Bei Lebensversicherungen müssen Abschlussgebühren offengelegt werden, und die Kunden müssen bei vorzeitiger Kündigung an den Überschüssen beteiligt werden. Sie erhalten erstmals einen Anteil an den stillen Reserven.

Dafür stehen wir: Den von den Verbraucherverbänden hoch gelobten Entwurf von Bundesjustizministerin Brigitte Zypries wollte die CDU/CSU-Fraktion in den Beratungen abschwächen. Dies hat die SPD-Bundestagsfraktion erfolgreich verhindert.

Noch relativ neu – seit Juli 2008 – ist das Produktinformationsblatt, mit dem die Versicherungen verständlich über die wichtigsten Merkmale der Versicherung informieren

müssen. Wir beobachten die Umsetzung durch die Versicherungen, sammeln Erfahrungen und drängen darauf, dass die Angaben auch wirklich übersichtlich und vergleichbar sind.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Eine ausführliche Broschüre bietet das Bundesministerium der Justiz an, **www.bmj.de**. Rat und Hilfe bekommen Sie bei den Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentralen.de**, oder beim Bund der Versicherten, **www.bundderversicherten.de**. Auch die Versicherungen selbst bieten Informationen an, zum Beispiel unter **www.klipp-und-klar.de**. Bei Meinungsverschiedenheiten können Sie sich kostenlos an die „Ombudsmänner“ der Versicherungen wenden: **www.versicherungsbundsmann.de** beziehungsweise **www.pkv-ombudsmann.de**. Versicherungsunternehmen unterstehen der Finanzdienstleistungsaufsicht. Bei Beschwerden wenden Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, **www.bafin.de**.

Nach dem Autounfall – klare Schadensabwicklung

Ihr gutes Recht: Ungefähr 2,3 Millionen Verkehrsunfälle registriert die Polizei im Laufe eines Jahres. Meist bleibt es zum Glück bei Sachschäden, oft aber auch nicht. Sie sollten hierbei wissen: Für jedes zugelassene Kraftfahrzeug gibt es eine Haftpflichtversicherung. Ersatzfähig sind grundsätzlich alle entstandenen Schäden. Hierzu gehören zunächst die Heilungskosten einschließlich etwaiger Kosten für orthopädische Hilfsmittel. Auch wenn ein Verdienstaufschlag besteht, tritt die Haftpflichtversicherung ein. Bei schwerwiegenden Verletzungen kann Ihnen außerdem ein Schmerzensgeld zustehen. Was Sachschäden am Auto betrifft, so sind grundsätzlich die Reparaturkosten ersatzfähig. Allerdings nach ständiger Rechtsprechung nur bis zu etwa 130 Prozent des Wiederbeschaffungswertes eines gleichwertigen Fahrzeugs. Bei höherem Reparaturaufwand wird der Wiederherstellungswert ersetzt.

Grundsätzlich können Sie die Ihnen zustehenden Wiederherstellungskosten auch verlangen, wenn Sie tatsächlich gar keine Reparatur vorhaben (etwa bei Kratzern im Lack), wobei Sie bei einer derartigen Abrechnung auf Gutachtenbasis nur den Nettobetrag ohne Mehrwertsteuer geltend machen können. In bestimmten Fällen kann Ihnen auch ein Anspruch auf Nutzungsausfall oder einen Mietwagen

zustehen. Über weitere Einzelheiten kann Sie Ihr Anwalt beraten – übrigens sind auch die hierbei anfallenden Anwaltsgebühren unter bestimmten Voraussetzungen ersatzfähig.

Dafür stehen wir: Die Versicherungen müssen Missbrauch bei der Abrechnung von Unfallschäden verhindern – das ist in ihrem eigenem Interesse, aber auch im Interesse der Versicherten, die die Kosten über die Versicherungsprämien tragen müssen. Sie brauchen sich aber nicht abspesen zu lassen und können auf eine Reparatur in einer Fachwerkstatt bestehen.



Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Der Gesamtverband der Versicherer, www.gdv.de, bietet den Ratgeber „Ein Autounfall, was tun?“ an. Weitere Hinweise gibt es auf dem Informationsportal www.versicherungen-

und-verkehr.de. Die Verkehrsofferhilfe, **www.verkehrsofferhilfe.de**, hilft, wenn der Unfallgegner nicht ermittelt werden kann, bei Insolvenz des Unfallgegners oder bei Unfällen im Ausland. Natürlich helfen auch die Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentrale.de**, und der Ombudsmann der Versicherungen, **www.versicherungsombudsmann.de**, kann im Streitfall schlichten.

Für Mieter und Bauherren – weniger Sorgen zu Hause

Ihr gutes Recht: Für Mieter gilt eine einheitliche Kündigungsfrist von drei Monaten, für Vermieter je nach Mietdauer bis zu neun Monaten. Mieterhöhungen dürfen maximal 20 Prozent in drei Jahren betragen und die Miete darf die ortsübliche Miete nicht übersteigen. Vermieter können die Kosten von Modernisierungsmaßnahmen umlegen, wenn diese den Gebrauchswert der Mietsache nachhaltig erhöhen, die allgemeinen Wohnverhältnisse auf Dauer verbessern oder nachhaltig Einsparungen von Energie und Wasser bewirken. In diesem Fall kann die jährliche Miete um 11 Prozent der für die Wohnung aufgewendeten Kosten erhöht werden. Die Modernisierungsmaßnahmen müssen drei Monate vorher angekündigt werden.

Nebenkosten müssen spätestens zwölf Monate nach Ende der Abrechnungsperiode verbrauchsabhängig abgerechnet werden – Sie haben das Recht, die Unterlagen dazu zu kontrollieren.

Für Mieter wie auch Bauherren ist es wichtig, die Energiekosten kalkulieren zu können: Seit Juli 2008 können Sie aus dem Energieausweis ersehen, wie hoch die Heizkosten für Ihre neue Wohnung sein werden.

Wohnungseigentümer haben gegenüber dem Verwalter und der Eigentümergemeinschaft einen gesetzlichen Anspruch auf Informationen vor dem Kauf und auf eine ordnungsgemäße Verwaltung. Für Bausparverträge und Immobilienkredite gilt: Die Abschlusskosten und die effektiven Jahreszinsen müssen vorher komplett offengelegt werden. Banken und Kreditinstitute dürfen solche Kredite nur unter erschwerten Bedingungen kündigen oder weiterverkaufen.



Dafür stehen wir: Wir wollen, dass alle Menschen sicher in ihren vier Wänden leben können und sich darin wohlfühlen – ohne sich finanziell übernehmen zu müssen. Deshalb haben wir nicht nur das Mietrecht modernisiert und das Wohngeld erhöht, sondern auch Verbesserungen für diejenigen durchgesetzt, die eine Wohnimmobilie besitzen oder erwerben wollen: Ihr Erwerb kann jetzt auch durch einen so genannten „Wohn-Riester-Vertrag“ gefördert werden.

Wir haben auch die Rechte von Wohnungseigentümern verbessert. Der Kauf eines Hauses oder einer Wohnung ist nicht vergleichbar mit dem täglichen Einkauf von Lebensmitteln. Denn die persönliche Lebensplanung wird davon für lange Zeit beeinflusst und nicht jeder ist Experte im Wohnungsbau. Die SPD-Bundestagsfraktion will deshalb die Rechte von Häuslebauern und Wohnungskäufern gegenüber Baugesellschaften und Kreditgebern weiter stärken.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Der Deutsche Mieterbund, www.mieterbund.de, ist mit seinen 320 Mitgliedsvereinen in allen Städten und Kreisen ortsnah vertreten, ebenso die Verbraucherzentralen, www.verbraucherzentrale.de. Eigentümer von Wohnungen oder solche, die es werden wollen, können sich an den Verein Wohnen im Eigentum e.V. wenden, www.wohnen-im-eigentum.de.

Wenn es Streit gibt mit Maklern, Hausverwaltern oder Immobilienberatern, hilft der Ombudsmann des deutschen Immobilienverbandes, www.ombudsmann-immobilien.de. Ausführliche Informationen rund ums Bauen und Wohnen finden Sie auch beim Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Stadtentwicklung, www.bmvbs.de.

Vom Telefonieren bis zur SMS und E-Mail

Ihr gutes Recht: Die Vielfalt an Telefon-Angeboten und -tarifen ist riesig – und für viele kaum überschaubar. Aber es gibt Grenzen: Sie haben Anspruch auf eine detaillierte Rechnung. Für (Urlaubs-)Gespräche aus dem Ausland dürfen seit August 2008 höchstens 55 Cent/Minute berechnet werden, für ankommende Gespräche 26 Cent. Bei Gewinnspielen im Fernsehen oder Umfragen via Telefon muss deutlich der Preis angegeben werden. Wer ein Klingelton-Abonnement bestellt, muss dies durch eine SMS bestätigen. Telefonanschlüsse können für die Annahme von R-Gesprächen gesperrt werden, was besonders für Eltern wichtig sein kann, damit ihre Kinder nicht „abgezockt“ werden.

Bei sogenannten Premiumdiensten (zum Beispiel 0900er-Rufnummern) muss der Preis generell angesagt werden, bei Auskunft- und Kurzwahldiensten (zum Beispiel 118er-Nummern) und entsprechenden SMS oder MMS ab einem Betrag von 2 Euro. Für zeitabhängige Premiumdienste dürfen höchstens 3 Euro pro Minute berechnet werden; solche Verbindungen werden nach 60 Minuten automatisch unterbrochen.

Dafür stehen wir: Jeder soll die Möglichkeit haben, die modernen Telekommunikationsmittel zu nutzen. Wir sind für

einen Wettbewerb der Anbieter, der günstige Preise und eine große Auswahl für die Verbraucherinnen und Verbraucher ermöglicht. Die SPD-Bundestagsfraktion will klare Regeln zu Preisanzeigen und -ansagen. Schuldenfallen, insbesondere für Kinder und Jugendliche, dürfen durch Telekommunikation nicht entstehen. Wer telefoniert, muss wissen, wie hoch die Preise sind.

In ländlichen Regionen rechnen sich Breitbandanschlüsse für die Anbieter oft nicht. Im Januar 2009 wurden im Rahmen des zweiten Konjunkturpakets deshalb weitere Maßnahmen beschlossen, um noch vorhandene Versorgungslücken bis Ende 2010 zu schließen. Ob leitungsgebunden oder funkgestützt, bis spätestens 2014 sollen drei Viertel aller Haushalte, bis 2018 alle über schnelle Internetanbindungen verfügen.



Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Auch hier helfen die Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentralen.de**. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur, **www.bundesnetzagentur.de**, hat sich seit der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes zur zentralen Anlaufstelle für Kunden entwickelt. Die Bundesnetzagentur überwacht, gibt Informationen und hilft auch in Streitfällen weiter.

Über die Programme der Bundesregierung zur Verbesserung der Breitbandversorgung informiert **www.zukunftsbreitband.de**. Hier können Sie auch erfahren, welche Breitbandtechniken in Ihrer Gemeinde verfügbar sind.

Im Flugzeug – Ihr Recht beim Fliegen

Ihr gutes Recht: Ihr Flieger ist verspätet? Sie werden wegen Überbuchung nicht mitgenommen oder der Flug fällt ganz aus? Dann haben Sie das Recht auf bestimmte Betreuungsleistungen und evtl. eine Ausgleichsleistung.

Ansprüche werden nur bei großen Verspätungen begründet. Bei Flügen bis zu einer Entfernung von 1.500 km liegt eine solche „große“ Verspätung ab 2 Stunden vor, bei Flügen über 3.500 km müssen 4 Stunden hingenommen werden. Bei großen Verspätungen haben Sie Anspruch auf kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Umfang. Und Sie können kostenlos zwei Mal telefonieren, faxen oder eine E-Mail absenden. Die Leistungen muss die Fluggesellschaft selbst dann erbringen, wenn sie die Verspätung z. B. wegen Nebel nicht zu vertreten hat.

Bei Überbuchung oder Annullierung des Fluges haben Sie die Wahl: Sie können sich den Ticketpreis erstatten lassen. Sie bekommen Ihr Geld zurück, egal ob sie die Flugstrecke bereits zurückgelegt haben oder nicht, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist. Das ist z. B. der Fall, wenn Sie von Berlin über Frankfurt nach Los Angeles fliegen wollen und in Frankfurt „hängen“ bleiben. Dann bekommen Sie auch die bereits zu-

rückgelegte Strecke zwischen Berlin und Frankfurt ersetzt. Oder die Fluggesellschaft bietet Ihnen eine anderweitige Beförderung. Sowohl bei der Annullierung als auch bei der Überbuchung haben Sie Anspruch auf Betreuungsleistungen – z. B. Speisen, Getränke, zwei Telefongespräche und evtl. eine Hotelübernachtung.

Sofern die Voraussetzungen vorliegen, haben Sie Anspruch auf eine pauschale Ausgleichsleistung, die unabhängig vom Flugpreis gezahlt werden muss. Bei Flügen bis zu 1.500 km sind ggf. 250 Euro fällig, den Höchstsatz von 600 Euro gibt es bei Flügen über 3.500 km. Wenn ein Ersatzflug angeboten wird und Sie z. B. Ihr Ziel in einer Entfernung bis zu 1.500 km maximal 2 Stunden verspätet erreichen, darf die Fluggesellschaft die Ausgleichszahlung um 50 Prozent kürzen. Die Fluggesellschaften müssen Sie direkt vor Ort, im Flughafen, über Ihre Rechte informieren.



Die Regeln gelten auch für Pauschalreisen. Und ältere und behinderte Flugreisende haben Anspruch auf besondere Betreuung und vorrangige Beförderung.

Dafür stehen wir: Bundesjustizministerin Brigitte Zypries und Bundesverkehrsminister Wolfgang Tiefensee verhandeln derzeit über weitere Verbesserungen für Fluggäste, damit von der Buchung bis zur möglichst pünktlichen Ankunft am Ziel alles glatt verläuft. Ab 2009 muss der Endpreis einschließlich aller Gebühren von Anfang an klar angegeben werden. Für Buchungssysteme im Reisebüro gelten schärfere Anforderungen – zum Beispiel dürfen günstigere Angebote anderer Anbieter nicht einfach weggelassen werden.

Die SPD-Bundestagsfraktion wendet sich auch dagegen, dass sich Fluggesellschaften um die Ausgleichsleistungen bei Verspätung oder Annullierung herum mogeln wollen.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Das Luftfahrt-Bundesamt ist Beschwerde- und Durchsetzungsstelle für die VO (EG) 261/2004 und 1107/2006 im Luftverkehr, **www.lba.de**. Für Online-Reisen gibt es seit kurzem die Reiseschiedsstelle, **www.reiseschiedsstelle.de**.

Fahrgastrechte – mit der Bahn unterwegs

Ihr gutes Recht: Derzeit gibt es bei Verspätung und Ausfall eines Zuges nur freiwillige oder regional unterschiedliche Regelungen zu Entschädigungen. Am 3. Dezember 2009 werden aber in allen Ländern der EU erstmals verbriefte Rechte für Fahrgäste im überregionalen Eisenbahnverkehr in Kraft treten: Wenn zum Beispiel der Zug von Köln nach München oder Paris mehr als 1 Stunde Verspätung hat, müssen 25 Prozent des Fahrpreises erstattet werden, bei einer Verspätung von mehr als 2 Stunden 50 Prozent. Außerdem müssen Erfrischungen angeboten werden, und eine Hotelunterkunft, falls dies erforderlich ist. Reisende können auch von der Fahrt absehen und die Rückerstattung des Preises verlangen, falls eine Verspätung von mehr als 60 Minuten absehbar ist.

Für ältere und behinderte Fahrgäste gibt es besondere Leistungen, damit sie gut und sicher ans Ziel kommen.

Dafür stehen wir: In Deutschland sollen früher als in anderen EU-Ländern einheitliche Rechte für Bahnreisende gelten, und sie sollen weiter ausgeweitet werden. Deshalb beraten wir derzeit einen Gesetzentwurf, nach dem die o.g. Regeln ab sofort und auch im Fern- und Nahverkehr gelten sollen. Zusätzlich sollen bei einer drohenden Verspätung



von mehr als 20 Minuten im Nahverkehr Fahrgäste auch ein anderes Verkehrsmittel nehmen können. Bei Verspätungen in der Nacht sollen Sie wählen können: Statt einer Hotelunterkunft können Sie sich auch die Taxikosten erstatten lassen (bis zu 50 Euro). Entschädigungen und Betreuungsleistungen gibt es auch dann, wenn Sie z. B. durch Verspätung des Nahverkehrszuges Ihren ICE-Anschluss verpasst haben. Damit Sie schnell und unbürokratisch zu Ihrem Geld kommen, wird eine kostenlose Schlichtungsstelle eingerichtet. Die konkreten Regelungen werden hoffentlich bald in Kraft treten.

Die SPD-Bundestagsfraktion richtet ihr Augenmerk darauf, dass die Menschen gut, sicher und pünktlich an ihr Ziel kommen. Busse und Bahnen sowie Fähren im öffentlichen Nah- und Fernverkehr sollen abgestimmte Verbindungen

anbieten und sicherstellen. Fahrkarten sollen einfach zu erhalten sein und alternative Verkehrsmittel unbürokratisch benutzt werden können. Denn Menschen wollen gut ankommen, und nicht eine möglichst hohe Entschädigung erreichen.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Die Schlichtungsstelle Mobilität, **www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org**, hilft bei allen Fragen rund um die Reise, und das Eisenbahn-Bundesamt, **www.eisenbahn-bundesamt.de**, hat eine Seite für Verbraucher eingerichtet. Die Länder haben eigene Portale für den Nahverkehr. Und helfen können auch die vielen Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentrale.de**.

Patientenrechte – krank, aber nicht wehrlos

Ihr gutes Recht: Wer zum Arzt geht, schließt mit ihm – rechtlich betrachtet – einen Behandlungsvertrag ab. Nur wenn der Patient einverstanden ist, darf eine bestimmte Behandlung durchgeführt werden – und die Voraussetzung dafür ist, dass vorher ausreichend über mögliche Risiken aufgeklärt worden ist. Ihr Arzt muss dies dokumentieren und Ihre Krankenunterlagen 10 Jahre lang aufbewahren. Sie haben das Recht, Ihre Krankenunterlagen einzusehen und – gegen Ersatz der anfallenden Kosten – Kopien zu verlangen. Fehler können auch dem Arzt passieren. Wird durch ärztliches Verschulden beim Patienten ein Schaden verursacht, so haftet der Arzt bzw. der Krankenhausträger. Liegt ein grober Behandlungsfehler vor, so wird zugunsten des Patienten vermutet, dass der eingetretene Schaden dadurch verursacht wurde. Über diese Beweiserleichterung und andere Einzelheiten der Arzthaftung kann Sie Ihr Rechtsanwalt näher informieren.

Ihre Krankenkasse zahlt grundsätzlich alle medizinisch notwendigen Leistungen, allerdings gibt es für Medikamente und Hilfsmittel sowie im Krankenhaus Zuzahlungen, die 2 Prozent Ihres Bruttoeinkommens (bei chronisch Kranken: 1 Prozent) nicht überschreiten dürfen. Bei Zahnersatz wie beispielsweise Zahnkronen, Brücken und in medizinisch be-

gründeten Fällen auch Implantaten übernimmt die Krankenkasse einen Festzuschuss, der sich nach dem jeweiligen Befund richtet und ca. 50 Prozent der Kosten für einen einfachen Zahnersatz beträgt. Lassen Sie sich einen Heil- und Kostenplan geben und von Ihrer Krankenkasse ausrechnen, welche Kosten ggf. selbst getragen werden müssen!

Immer häufiger bieten Ärzte Leistungen an, die von den Kassen nicht übernommen werden. Diese „individuellen Gesundheitsleistungen“ (IGel) müssen die Patienten selbst bezahlen. Sie sollten sich vorher über den Nutzen informieren lassen! Ferner sollte eine schriftliche Vereinbarung geschlossen werden, in der alle Einzelheiten und die Kosten aufgelistet sind, denn grundsätzlich müssen Patientinnen und Patienten nur das bezahlen, was sie ausdrücklich beauftragt haben.



Dafür stehen wir: Die SPD-Bundestagsfraktion will mehr Qualität, mehr Transparenz und Wahlfreiheit im Gesundheitswesen. Der Zugang zu hochwertiger Versorgung darf nicht vom Wissen, Einkommen oder der Finanzkraft des Einzelnen abhängen. Sie als Patienten und Versicherte sollen verbrieft Rechte haben und Sie sollen Ihre Rechte kennen, denn nur gut informierte Patienten können als selbstbewusste Partnerinnen und Partner auftreten. Dafür wurden mit den verschiedenen Reformen sehr konkrete Möglichkeiten geschaffen. Ein Patientenrechtegesetz bereiten wir vor.

Auch bei der Wahl ihrer Pflegeeinrichtung werden Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützt: Seit dem 1. Januar 2009 gibt es mehr Informationen über Leistungen und Qualitätsstandards.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Gesetzliche und private Krankenkassen haben ein gemeinsames Informationsportal eingerichtet: **www.krankenkassen.de**. Ein breites Spektrum von Informationen bietet auch das Bundesministerium für Gesundheit, **www.bmg.bund.de**. Eigens eingesetzt wurde die Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten, **www.patientenbeauftragte.de**, sie kümmert sich um die Durchsetzung Ihrer Rechte und bietet Hilfen an. Seit 2007 gibt es auch die Unabhängige Patientenberatung, **www.unabhaengige-patientenberatung.de**, sie bietet mit re-

gionalen Beratungsstellen und einem bundesweiten Angebot Hilfe bei der Suche nach der richtigen Behandlung auch in schwierigen Fällen. Die Ärztekammern haben Gutachter- und Schlichtungsstellen eingerichtet, **www.bundesaerztekammer.de**. Und der medizinische Dienst der Krankenkassen berät über IGeL-Leistungen, **www.mds-ev.org**. Bei Ärger mit der Abrechnung helfen die Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentralen.de**, oder auch der Versicherungsombudsmann, **www.versicherungsombudsmann.de** bzw. **www.pkv-ombudsmann.de**. Das Beschwerdeverfahren beim „Ombudsmann“ ist kostenlos, und die Entscheidung ist für die Versicherungen bis zu einem Streitwert von 5.000 Euro bindend.

Mehr gespart und weniger Schulden

Ihr gutes Recht: Private Haushalte in Deutschland besitzen zum Teil erhebliche Vermögen, andererseits sind aber auch Millionen Haushalte in Deutschland verschuldet. Oftmals brauchen Bürger aus den unterschiedlichsten Gründen Kredite, um bestimmte Anschaffungen zu finanzieren. Verbraucher möchten daher bei Bedarf schnell zu einem Kredit kommen und erwarten, dass Banken nur sichere und möglichst zinsgünstige Kredite vergeben. Das Recht für Verbraucher wurde deshalb im Bereich der Kreditvergabe gestärkt: Ein schriftlicher Vertrag muss alle wichtigen Konditionen für einen Kredit enthalten, zum Beispiel neben dem Nettokreditbetrag auch den Gesamtbetrag aller zu entrichtenden Zahlungen und Gebühren sowie den effektiven Jahreszins. Dadurch soll Ihnen ein Vergleich mehrerer Angebote erleichtert werden. Um Überschuldungen einzelner Bürger zu vermeiden, prüft die Bank vor der Kreditvergabe ihre Kreditwürdigkeit anhand ihrer eigenen Angaben und durch Anfrage bei der „Schufa“ oder anderen Auskunftsteien. Sollte Ihr Kreditwunsch abgelehnt werden, oder sollten Sie nicht den in der Werbung versprochenen Zinssatz erhalten: Fragen Sie nach! Es könnte sein, dass bei der „Schufa“ falsche Angaben gespeichert sind. Sie haben ein Recht auf Auskunft über Ihre Daten und ggf. Berichtigung. Darüber hinaus gilt für Verbraucherkredite ein Wi-

derrufsrecht von 2 Wochen und darauf müssen die Kunden auch hingewiesen werden. Für die Kündigung eines Immobilienkredits gibt es strenge Restriktionen. Eine Restschuldversicherung ist entweder freiwillig, oder die Kosten müssen zur besseren Vergleichbarkeit bei den Kreditkosten mit eingerechnet werden.

Einen Rechtsanspruch auf ein Girokonto haben Sie nach überwiegender Auffassung der Rechtsprechung zwar nicht. Die Banken und Sparkassen in Deutschland haben sich aber verpflichtet, grundsätzlich jedem ein Konto anzubieten.

Wenn Sie Geld anlegen wollen, gilt: Banken und Finanzdienstleister müssen grundsätzlich vorher informieren und offenlegen, welche Kosten entstehen und wer wem Provisionen zahlt. Darüber hinaus müssen die Banken dokumentieren, dass sie ihre Kunden richtig informiert und ggf. auf Risiken hingewiesen haben. Bei Falschberatung müssen sie haften. Aber passen Sie auf: Freie Finanzvermittler unterliegen nicht diesen Regelungen, und nicht immer ist klar, welche Geldanlage welchen Regelungen unterliegt. Fragen Sie deshalb genau nach. Lassen Sie sich die Unterlagen zur Dokumentation geben oder nehmen Sie einen Zeugen mit!

Dafür stehen wir: Gerade in den letzten Jahren wurden die Informations- und Kundenschutzbestimmungen bei Finanzdienstleistungen deutlich erweitert. Gegenwärtig

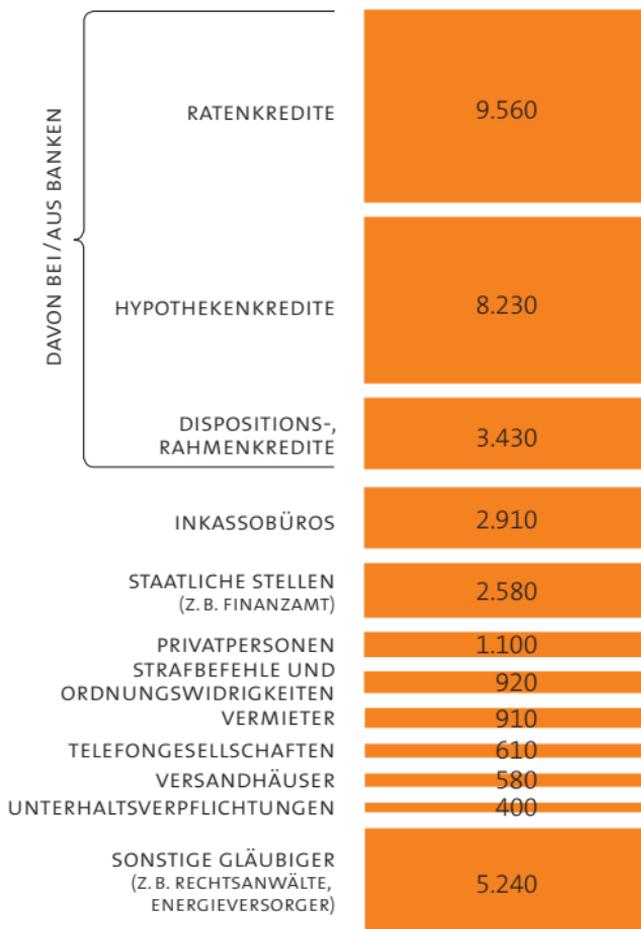
beraten wir die Umsetzung der europäischen Verbraucher-kreditrichtlinie, mit der weitere Verbesserungen erreicht werden sollen, z. B. bei vorzeitiger Rückzahlung von Krediten. Wir wollen auch überteuerte und unnütze Zusatzversicherungen abschaffen. Im Bundesdatenschutzgesetz sollen die Vorschriften für Verwendung von Daten für das sogenannte „Kreditscoring“ konkretisiert und verbraucherfreundlicher ausgestaltet werden.

Im Zuge der Finanzkrise wurden weitere Schwachstellen offenbar. Bereits kurzfristig soll die Verjährungsfrist für die Haftung wegen Falschberatung verlängert und an die regelmäßige Verjährungsfrist angepasst werden. Die Beratung und Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher muss verbessert werden. Um die Beweislage im Streitfall zu optimieren, soll der Anleger bei Anlageentscheidungen ausdrücklich eine separate Dokumentation über das mit der Anlageentscheidung verbundene Risiko erhalten. Anlagerisiken dürfen nicht in einer umfangreichen und unübersichtlichen Unterlage versteckt werden. Die SPD-Bundestagsfraktion will einen unabhängigen „Marktwächter“, der im Interesse der Kunden aufpasst, ob Regeln eingehalten werden, und der ggf. auch für die Verbraucher klagen kann.

Weitere Maßnahmen für den Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen werden geprüft. Unser Ziel sind klare und verständliche Informationen für Anleger über die Eigenschaften von Finanzprodukten.

Haushalte in der Schuldenklemme

Durchschnittliche Verschuldung von insolventen Privathaushalten:
36.470 Euro



Quelle: Statistisches Bundesamt; Stand 2007

Für die Verkäufer solcher Produkte sollen klare und verbrauchergerechte Regeln gelten. Und wir wollen für alle gewährleisten, dass die gesetzlichen Regeln überall eingehalten werden.

Hier finden Sie weitere Informationen und Hilfe: Unabhängige Hilfe bieten die Verbraucherzentralen, **www.verbraucherzentrale.de**. Die Stiftung Warentest gibt die Zeitung „Finanztest“ mit Informationen rund ums Geld heraus, auch im Internet können sie sich informieren unter **www.test.de**. Allgemeine Informationen finden Sie beim Bundesministerium der Finanzen, **www.bundesfinanzministerium.de**; bei Beschwerden können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, **www.bafin.de**, wenden. Die Banken und Sparkassen haben Beschwerdestellen eingerichtet, die kostenlos tätig werden: Volks- und Raiffeisenbanken, **www.bvr.de**, private Banken, **www.bdb.de/ombudsmann**, private Bausparkassen, **www.bausparkassen.de**. Bei den Sparkassen gibt es keine zentrale Schlichtung – die Schlichter des jeweiligen Landesverbandes nennt Ihnen Ihre Sparkasse. Für die anderen Banken und für Beschwerden im europäischen und internationalen Zahlungsverkehr wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle der Bundesbank: **www.bundesbank.de**. Auch deren Tätigkeit ist für Sie kostenlos.

IMPRESSUM

HERAUSGEBERIN

SPD-BUNDESTAGSFRAKTION
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT
PLATZ DER REPUBLIK 1, 11011 BERLIN

PARLAMENTARISCHE GESCHÄFTSFÜHRERIN
PETRA ERNSTBERGER MDB

TEXT

SONJA KREITMAIR

REDAKTION

ANJA LINNEKUGEL

BILDNACHWEIS

ISTOCKPHOTO (TITEL, 13, 33); M. KELLER/ALIMDI.NET (10); JOKER (23, 36);
PICTURE ALLIANCE/DPA (26); DREAMSTIME (42); B. RICHTER/FOTOLIA (45);
J. TACK FOTOGRAFIE (48); PROJECT PHOTOS (16, 18, 39)

DIESE VERÖFFENTLICHUNG DER SPD-BUNDESTAGSFRAKTION DIENT
AUSSCHLIESSLICH DER INFORMATION, SIE DARF WÄHREND EINES
WAHLKAMPFES NICHT ALS WAHLWERBUNG VERWENDET WERDEN.

