Einkauf, Dienste, Abos und Verträge

Mehr Sicherheit für Seniorinnen

LandFrauen
Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)

Sie kennen dieses Versprechen?

Na klar. Jede Woche liegt es in Ihrem Briefkasten. In einem Umschlag voll bunter Prospekte mit absolut unschlagbaren Angeboten oder einer Einladung zur Schnäppchen-Busreise. So richtig schlau werden Sie nicht aus dem Kleingedruckten. Und an einem Gewinnspiel haben Sie doch gar nicht teilgenommen.

Der Umgang mit unseriösen Anbietern, Abzockversuche und Verstöße gegen den Datenschutz sind nur einige von vielen Verbraucherthemen, die insbesondere für ältere Menschen wichtig sind.

LandFrauen
Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)

verbraucherzentrale

Wir informieren und beraten Sie.

In Ihrer Nähe, per Telefon und im Internet.

Kompetent im Alltag

LandFrauenGuides – Verbraucherinfos auf's Land gebracht

Ein Projekt des Deutschen LandFrauenverbandes

Internet-Bestellungen, Zeitschriftenabos, Telefon- und Versicherungsverträge, Dienstleistungen im Haushalt – für viele Verbraucher*innen wird es immer schwieriger, die Übersicht über die Rechts- und Marktlage zu behalten.

Besonders auf dem Land sind die Wege zu Beratungsangeboten in Sachen Verbraucherschutz oft noch zu lang. Das wollen wir ändern und Verbraucherinformationen im ländlichen Raum stärken – gemeinsam mit den Verbraucherzentralen.

Das Projekt »LandFrauenGuides« wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Der Deutsche LandFrauenverband e.V. (dlv)

Eine lebendige und starke Gemeinschaft

Wir sind der bundesweit größte Verband für Frauen, die auf dem Lande leben, und deren Familien. Unser Ziel ist es, die Lebensqualität, die Arbeitsbedingungen und die gesellschaftliche Teilhabe im ländlichen Raum zu verbessern.

Mit 450.000 Mitgliedern, 400 Kreis- und Bezirksverbänden, 12.000 Ortsvereinen und 22 Landesverbänden vertritt der dlv die politischen Interessen aller Frauen in ländlichen Regionen und den Berufsstand der Bäuerinnen.

www.landfrauen.info

Kurze Wege durch den »Verbraucherdschungel«

Verbraucherschutz – was ist das eigentlich? 6

Was tun Verbraucherzentralen? 7

Verbraucherthemen

- Geschäftemacher an Haustür und Telefon 8
- Versicherungen für Senior*innen 10
- Sicherheit im Internet 12
- Umgang mit Finanzen im Rentenalter 14
- Haushaltsnahe Dienstleistungen 16

Mit den LandFrauen kompetent im Alltag 18

Der Weg zu Ihrer Verbraucherzentrale 19

Verbraucherschutz – was ist das eigentlich?

Verbraucherschutz – das ist all das, was Verbraucher*innen beim Kauf und Gebrauch von Waren und Dienstleistungen schützt: vor materiellen und finanziellen Schäden oder auch vor Gesundheitsgefahren. Verbraucherschutz ist durch viele Gesetze, Vorgaben und Maßnahmen geregelt.

*Aber warum ist der Schutz der Verbraucher*innen so wichtig? Können nicht alle Menschen selbst am besten entscheiden, welche Produkte oder Leistungen für sie gut und richtig sind?*

Ja und nein. Denn eine bewusste Entscheidung setzt voraus, dass Verbraucher*innen von den Herstellern und Anbietern umfassend, verständlich und transparent informiert werden: etwa über den korrekten und sicheren Gebrauch eines Gegenstandes, über Bestandteile, Qualitätsmerkmale und Produktstandards, über die Einhaltung von Umweltauflagen und die Herkunft von Rohstoffen.

Und was bedeutet wirtschaftlich-rechtlicher Verbraucherschutz? Verbraucher*innen müssen verstehen, mit wem sie ein Geschäft oder einen Vertrag abschließen, und sie müssen ihre Rechte und Pflichten kennen.

*Ob Widerrufsrecht, Gewährleistungs- oder Datenschutzrechte: Es liegt in der Natur der Sache, dass Verbraucher*innen oft weniger Fachwissen und Erfahrungen mit Verträgen haben als die Anbieter. Und: Mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gestalten Anbieter die Verträge einseitig.*

An diesem Ungleichgewicht setzt der wirtschaftlich-rechtliche Verbraucherschutz an: Er soll es zugunsten der Verbraucher*innen ausgleichen. Und er soll helfen, Verbraucherrechte durchzusetzen, indem er unlautere Vertriebsmethoden, wie etwa Überrumpelung, bekämpft. Konkrete Themen und Beispiele finden Sie in diesem Heft.

Was tun Verbraucherzentralen?

Verbraucherzentralen übernehmen viele Aufgaben im Verbraucherschutz. Sie informieren, beraten und unterstützen Verbraucher*innen zu Themen und Fragen des privaten Konsums. Verbraucherzentralen können auch rechtlichen Beistand leisten – bis dahin, gerichtlich gegen verbraucherschutzwidrige Praktiken vorzugehen. Und sie können als Interessenvertreter Einfluss auf die Politik nehmen.

Verbraucherzentralen sind als gemeinnützig anerkannt und staatlich finanziert. Ihre Angebote sind oft kostenlos. Bei individuellen Rechtsproblemen werden Entgelte erhoben.

www.verbraucherzentrale.de

verbraucherzentrale

Geschäftemacher an Haustür und Telefon

Abzocke per Telefon

Sie erhalten einen Anruf von Unbekannt. Eine Stimme vom Band gibt sich als »die Polizei« aus, warnt vor Datenmissbrauch und fordert Sie auf, eine Taste Ihres Telefons zu drücken oder eine Rückruf-Nummer anzuwählen. Oder Sie sollen Kontodaten, Kreditkarten- oder Stromzählernummer angeben.
Folgen Sie solchen Anweisungen grundsätzlich nicht!

Das kann passieren

- Sie werden automatisch zu einem kostenpflichtigen Dienst weitergeleitet, der über Ihre Telefonrechnung abgerechnet wird.
- Sie geben persönliche Daten preis, die missbraucht werden können, etwa um Ihnen einen Vertrag unterzuschieben.
- Sie lösen unbeabsichtigt Bestell- und Zahlungsvorgänge aus.

Betrug an der Haustür

Jemand möchte Ihnen ein preiswertes Gerät verkaufen, ein Gratisprodukt aufschwatzen, eine Handwerkerleistung anbieten oder Sie von einem günstigen Zeitschriften-Abo überzeugen. Achtung! Auch wenn Sie an dem Angebot interessiert sind: Seien Sie bei Haustürgeschäften besonders vorsichtig. Und lassen Sie niemals Personen, die unaufgefordert zu Ihnen kommen, in die Wohnung.

Das kann passieren

- Unseriöse Anbieter wollen Ihnen unbemerkt einen Vertrag unterschieben.
- Unseriöse Anbieter wollen Ihnen wertlose oder überteuerte Ware verkaufen.
- Diebe möchten Ihre Wohnung ausspähen.

Gewinnspielversprechen

Ein vermeintlicher Anwalt oder Notar meldet sich per Telefon und kündigt einen hohen Geld- oder Sachgewinn – Auto oder Luxusreise – an. Vorher sollen Sie jedoch eine Verwaltungsgebühr zahlen. Dafür werden Ihnen verschiedene Bezahlmöglichkeiten vorgeschlagen. Bitte beachten Sie: Nie Geld bezahlen, um einen vermeintlichen Gewinn zu erhalten.

Das kann passieren

- Die Gewinnausschüttung bleibt aus.
- Sie werden um Geld betrogen.
- Sie geben unbeabsichtigt persönliche Daten preis, die von Betrügern missbraucht werden können.

Mehr zum Thema unter www.verbraucherzentrale.de

Abzocke
Gewinnspiel
Haustürgeschäfte
Kaffeefahrten
Telefonwerbung
Ungewollte Werbung
Vertrag widerrufen

Suchbegriff eingeben

Versicherungen für Senior*innen

Richtig versichern

Wussten Sie, dass Bundesbürger*innen im Durchschnitt über 2.000 Euro pro Jahr für Versicherungen ausgeben? Das heißt jedoch nicht automatisch, dass sie im »Fall der Fälle« gut versichert sind!
Überprüfen Sie regelmäßig Ihre laufenden Versicherungen, und ob diese noch zu Ihrer aktuellen Lebenssituation passen.

Das kann passieren

- Anbieter versuchen, teure und teils überflüssige Versicherungen insbesondere an zahlungsfähige Senior*innen zu verkaufen.
- Beide Ehepartner haben eine private Haftpflicht-Versicherung – eine gemeinsame Police wäre ausreichend.
- Existenzbedrohende Risiken sind nicht ausreichend versichert, weil Haftpflicht- und Hausratversicherung nicht an den maximalen Schadensfall angepasst sind.

Privater Unfallschutz

Im Alter steigt das Risiko, nach einem Unfall für längere Zeit oder dauerhaft beeinträchtigt zu sein. Die Folgekosten einer unfallbedingten Invalidität – für Wohnungsumbauten, Pflege- oder Haushaltshilfen – übernehmen private Unfallversicherungen. Doch die greifen nicht in jedem Fall – daher immer Konditionen im Detail prüfen!

Das kann passieren

- Bei einer krankheitsbedingten Invalidität zahlt die Unfallversicherung nicht.
- Sie erhalten ab einem bestimmten Alter – zum Beispiel ab 65 oder 75 Jahre – nur noch monatliche Auszahlungen der privaten Unfallversicherung anstatt der oftmals vorteilhafteren Einmalzahlung.
- Ihr Vertrag endet automatisch ab einem bestimmten Alter.

Die Sterbegeld-Versicherung

Nicht alle Menschen haben den Wunsch oder die Möglichkeit, bereits im Berufsleben für ihre Bestattung vorzusorgen. Eine Sterbegeld-Versicherung kann helfen, sich und die Erben für den letzten Lebensabschnitt zu entlasten. Doch es gibt preiswertere Alternativen, zum Beispiel Banksparpläne. Lassen Sie sich beraten.

Das kann passieren

- Tod und Sterben – das ist ein hoch emotionales, schmerzliches und oftmals tabuisiertes Thema. Und leider auch ein lukratives Geschäftsfeld für weniger seriöse Anbieter.
- Wer eine Sterbegeld-Versicherung abschließt, zahlt häufig mehr an Beiträgen ein, als später für die Bestattungskosten ausgezahlt wird. Hohe Nebenkosten schlagen zusätzlich zu Buche.

Mehr zum Thema unter www.verbraucherzentrale.de

Hausrat
Kfz-Versicherung
Haftpflicht
Sterbegeld
Unfallversicherung
Versicherungsvertrag kündigen
Welche Versicherung brauche ich?

Suchbegriff eingeben

Sicherheit im Internet

Ihr Computer: immer aktuell

Achten Sie darauf, dass Programme und Anwendungen auf Ihrem PC immer aktuell sind. Am besten mit der automatischen Aktualisierung; das ist auch meist die Standardeinstellung. Programme, die Sie nicht benutzen, bitte möglichst entfernen. Und mit Werbeblocker-Programmen können Sie Werbeanzeigen in Ihrem Web-Browser deutlich reduzieren.

Das kann passieren

- Veraltete Programme haben oft mehr Sicherheitslücken – ein Einfallstor für Viren.
- Über Werbeanzeigen gelangt Schadsoftware, sogenannte Malware, auf Ihren Computer.
- Von Ihnen unbemerkt, werden vertrauliche Informationen über Sie und Ihr Verhalten im Netz erfasst und gespeichert.

Das richtige Passwort

Verwenden Sie Passwörter, die Sie sich gut merken können, aber bitte nicht Ihr Geburtsdatum und auch nicht überall dasselbe! Ein gutes Passwort ist mindestens acht Zeichen lang, steht nicht im Wörterbuch, enthält Groß- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen und Ziffern. Geben Sie Passwörter nicht weiter und ändern Sie voreingestellte Passwörter vor der ersten Nutzung.

Das kann passieren

- Ihr Passwort kann leicht *gehackt*, das heißt von Kriminellen entschlüsselt werden.
- Kriminelle haben dann Zugang zu Ihren persönlichen Daten.
- Kriminelle können so Ihre Konten und andere Transaktionen ausführen.

Achtung, Anhang!

Sie erhalten eine E-Mail von einem unbekannten Absender oder einer Firma, mit der Sie noch nie zu tun hatten. Oder eine E-Mail, die wie eine Mahnung oder Inkasso-Drohung aussieht. Klicken Sie auf keinen Fall einen Link an und öffnen Sie keine Datei-Anhänge! Wenn Sie unsicher sind, fragen Sie beim Absender nach – aber bitte auf einem anderen Weg als in der E-Mail angegeben.

Das kann passieren

- Sie werden von einer echt aussehenden Phishing-Mail getäuscht. Kriminelle können auf diese Weise sensible Zugangsdaten erbeuten.
- Beim Anklicken von Links oder Datei-Anhängen werden Viren und Trojaner auf Ihren Computer geladen.
- Ihr Computer kann durch Schadprogramme stark beschädigt werden.

Mehr zum Thema unter www.verbraucherzentrale.de

Erfundene Rechnungen
Online-Betrug
Passwörter
Phishing-Mail
Schadprogramme
Trojaner
Webbrowser

Suchbegriff eingeben

Kontrolle ist besser: Haushaltsbuch

Haben Sie den Überblick über Ihre Ausgaben? Welches sind die größten Posten, und wo lässt sich sparen? Vielleicht wird nicht mehr jede Zeitschrift gebraucht, die Sie vor langer Zeit abonniert haben. Und interessieren sich Ihre Enkel wirklich für das 20-bändige Lexikon? Führen Sie doch ein Haushaltsbuch. Das schärft den Blick – auch für den Stromverbrauch und viele andere Fixkosten.

Das kann passieren

- Sie geben mehr Geld aus, als Sie zur Verfügung haben.
- Sie geben Geld für Dinge aus, die Sie nicht wirklich brauchen und mit denen Sie auch niemandem eine Freude machen.
- Sie können Ihre Ausgaben nicht planen und für größere Anschaffungen vorsorgen.

Arzneien ohne Rezept

»Fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker!« Denn nicht verschreibungspflichtige Medikamente wie auch Nahrungsergänzungsmittel können zum Teil unerwünschte Nebenwirkungen oder Wechselwirkungen auslösen. Auf jeden Fall verursachen Pillen, Salben & Co. in vielen Seniorenhaushalten erhebliche Kosten. Deshalb: Ärztlichen Rat einholen anstatt vermeintlich günstige Angebote aus der Werbung zu bestellen.

Das kann passieren

- Sie erwerben überteuerte Präparate, oftmals sogar im jahrelangen Abonnement.
- Aufgrund falscher Versprechungen von Anbietern erwerben Sie nutzlose Präparate.
- Sie schaden Ihrer Gesundheit durch eventuelle Wechselwirkungen.

Kontoauszug und Telefonrechnung

Kontrollieren Sie Ihre monatlichen Kontoauszüge und die Telefonrechnung. Stimmt etwas nicht? Kommen Ihnen die Beträge merkwürdig vor oder ist die einziehende Firma gar nicht bekannt? Bei fraglichen Abbuchungen sollten Sie schnell reagieren und sich Hilfe in einer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale suchen.

Das kann passieren

- Dubiose Firmen ziehen unberechtigt Beiträge von Ihrem Konto ein – für vermeintlich am Telefon abgeschlossene Abos, Bestellungen oder Gewinnspiele.
- Über Ihre Telefonrechnung werden Beträge abgerechnet, die Sie möglicherweise dort nicht vermuten und leicht übersehen.
- Auch wenn eine Forderung unberechtigt ist: Es kann schwierig werden, bereits gezahltes Geld zurück zu bekommen.

Mehr zum Thema unter www.verbraucherzentrale.de

- Abbuchungen
- Inkasso
- Haushaltsbuch
- Kostenfallen für Verbraucher
- Steuererklärung für Rentner
- Tipps für Senioren
- Verbraucherfallen

Suchbegriff eingeben

Haushaltsnahe Dienstleistungen

Arbeit abgeben

Es ist nicht leicht, Aufgaben im Haushalt und im Garten, die man jahrzehntelang selbst erledigt hat, an andere abzugeben. Wenn eine Firma oder ein selbständiger Anbieter praktische häusliche Arbeiten übernimmt, spricht man von »haushaltsnaher Dienstleistung«. Nutzen Sie mögliche Hilfen.
Achten Sie auf sich und Ihre Gesundheit!

Das kann passieren

- Einige Tätigkeiten übersteigen mit zunehmendem Alter Ihre Kräfte oder verstärken bestehende Beschwerden.
- Bäume beschneiden, Dach säubern, Gardinen aufhängen: Einige Haus- und Gartenarbeiten sind mit Risiken verbunden.
- Saubermachen, Waschen und Einkaufen gelingen nicht mehr wie gewohnt; Ihre Lebensqualität wird gemindert.

Der richtige Anbieter

Sie haben sich für Unterstützung im Haushalt entschieden? Lassen Sie sich vor Vertragsabschluss mit einem Anbieter ausführlich und unverbindlich informieren. Im Erstgespräch können Sie Ihre Wünsche und Vorstellungen darlegen. Gut, wenn auch ein Angehöriger oder eine andere vertraute Person dabei ist. Der Anbieter sollte ein detailliertes schriftliches Angebot erstellen, das Sie bitte vor Vertragsabschluss genau prüfen.

Das kann passieren

- Nicht alle gewünschten Leistungen sind im Angebot enthalten.
- Im Angebot sind mehr oder andere Leistungen aufgeführt als vorher abgesprochen.
- Sie haben nicht alles verstanden, was im Angebot steht.

Entlastung bei Pflegebedürftigkeit

Wenn Sie pflegebedürftig sind, zahlt die Pflegekasse in vielen Fällen sogar Geld für haushaltsnahe Dienstleistungen: den sogenannten Entlastungsbetrag. Für diese Leistung der privaten oder gesetzlichen Pflegeversicherung müssen allerdings bestimmte Bedingungen erfüllt sein. Klären Sie die Bedingungen und lassen sich beraten, zum Beispiel bei einem Pflegestützpunkt in Ihrer Nähe.

Das kann passieren

- Der Entlastungsbetrag wird nicht für medizinische Pflege gezahlt.
- Der Entlastungsbetrag wird nicht bewilligt, wenn Sie noch keinen Pflegegrad haben.
- Der Entlastungsbetrag wird nicht bewilligt, wenn Ihr Anbieter nicht von den Pflegekassen zertifiziert ist.

Mehr zum Thema unter www.verbraucherzentrale.de

Haushaltshilfen im Alter
Haushaltsnahe Dienstleistungen
Hilfen für Angehörige
Entlastung bei Krankheit oder Pflegefall
Probleme mit Dienstleistern
Rechnung bei haushaltsnahen Dienstleistungen
Vertragsabschluss Haushaltshilfe

Suchbegriff eingeben

Mit den LandFrauen kompetent im Alltag

Der Deutsche LandFrauenverband (dlv) hat das Ziel, Frauen und ihre Familien auf dem Land zu unterstützen. Unter dem Motto »Kompetent im Alltag« vermittelt der dlv Wissen zu Alltagsfragen und Lebensführung. Das Projekt »LandFrauen Guides« setzt sich für aufgeklärte Verbraucherinnen und Verbraucher ein.

Mit diesem Heft will der dlv ältere Menschen erreichen und die Angebote der Verbraucherzentralen bekannter machen. Denn viele wissen gar nicht, dass sie dort Rat und Hilfe bekommen.

Weitere Themen des dlv:

- Gerechte Chancen
- Ländlicher Raum
- Zukunft Ehrenamt
- Landwirtschaft

Mehr Informationen zum dlv unter

www.landfrauen.info

Der Weg zu Ihrer Verbraucherzentrale

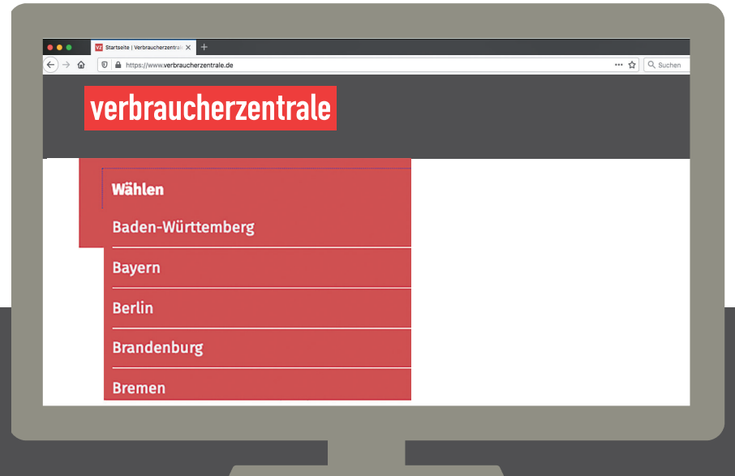
Persönlich, telefonisch, online

Die Informationen der Verbraucherzentralen sind unabhängig und oft kostenlos für die Verbraucherinnen und Verbraucher.

Verbraucherzentralen gibt es in allen Bundesländern. Hier finden Sie Angebote in deiner Region:

www.verbraucherzentrale.de/beratung

Viele Ratgeber-Broschüren, Formulare und Checklisten können Sie auch direkt von der Website herunterladen.



Über dieses Heft

Herausgeber
Deutscher LandFrauenverband e.V. (dlv)
Claire-Waldorff-Straße 7
10117 Berlin

LandFrauen
Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)

In Kooperation mit den Verbraucherzentralen.
Gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

verbraucherzentrale

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Produktion: capito Berlin, 2020

Text: Silke Ihden-Rothkirch / Gestaltung: Sophie Alex
Bildquellen Icons: stock.adobe.com (S. 4, 7, 18 martialred / S. 8 warmworld, Aleksandr / S. 9 fotohansel
S. 10 blankstock / S. 12 FARBAI, Arcady / S. 13 RealVector / S. 14 Rudoi Maxim, alekseyvanin / S. 16 Aleksandr)
Bildquellen Illustrationen: stock.adobe.com (S. 1, 2, 18-19 aleutie) / istockphoto.com (Rückseite: Nadja Bormotova)