



Verbraucherschutz für Senioren

Wissenswertes für den Alltag



KRIMINALPRÄVENTION **KONKRET**
Konzepte und Strategien aus Schleswig-Holstein

Impressum

Herausgeber

Rat für Kriminalitätsverhütung Schleswig-Holstein (RfK)

Redaktion

Geschäftsführung des Rates für Kriminalitätsverhütung Schleswig-Holstein
im Innenministerium des Landes Schleswig-Holstein

Düsternbrooker Weg 92, 24105 Kiel

Telefon: 0431 988-3155 (Günther Kronbügel), 0431 988-3156 (Björn Goos)

Fax: 0431 988-3104

E-Mail: RfK-SH@im.landsh.de

Umschlagentwurf und Satz

Eyekey Design | Kiel

www.eyekey.de

Fotos: Titel, S. 3: Rainer Sturm@pixelio.de, S. 2: Siegfried Fries@pixelio.de, S. 6: Klicker@pixelio.de

Kiel, Dezember 2013

Arbeitsgruppe 31

Leiter der Arbeitsgruppe:

Gernot von der Weppen | *Landesseniorenrat Schleswig-Holstein e.V., Seniorenbeirat Husum*

Norbert Adermann | *IKK Nord, Versorgungsmanagement*

Dorothea Blume | *Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung des Landes SH*

Anke Buhl | *AWO Schleswig-Holstein gGmbH, PflegeNotTelefon*

Karl-Heinz Camien | *Landesseniorenrat Schleswig-Holstein e.V., Seniorenbeirat Wedel*

Katja Claus | *ehem. IKK Nord für Pflegestützpunkte*

Burkhard Ehlers | *Landesseniorenrat Schleswig-Holstein e.V., Seniorenbeirat Kellinghusen*

Ove Fallesen | *Landespolizeiamt Schleswig-Holstein*

Saskia Kaiser | *WEISSER RING e.V., Pinneberg*

Klaus Lietzau | *Landesverkehrswacht Schleswig-Holstein e.V., Kreisverkehrswacht Plön e.V.*

Lidia Pfeifer | *AWO Landesverband Schleswig-Holstein e.V.*

Katrin Rieger | *Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.*

Karl-Heinz Ritzmann | *WEISSER RING e.V., Flensburg*

Barbara Roesch | *Staatsanwaltschaft Kiel*

Dr. Bernhard Rosendahl | *Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung des Landes SH*

Günter Santjer | *WEISSER RING e.V., Landesverband Schleswig-Holstein*

Johannes Schaer | *Landesnetzwerk seniorTrainerIn Schleswig-Holstein*

Brigitte Schunke | *Seniorenbeirat Kiel*

Hans-Dieter Schwarz | *Landesverkehrswacht Schleswig-Holstein e.V.*

Maren Struck | *Seniorenbeirat Meldorf*

Natalie Syring | *Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung des Landes SH*

Gernot von der Weppen | *Landesseniorenrat Schleswig-Holstein e.V., Seniorenbeirat Husum*

Harald Waldhör | *Landespolizeiamt Schleswig-Holstein*

Gefahren und Fallen im Verbraucheraltag

Erfreulich ist, dass die Menschen heute länger leben. Ältere Verbraucherinnen und Verbraucher sind zu einer begehrten Zielgruppe des Handels und der Wirtschaft geworden, aber auch von Abzockern. So werden sie zu Opfern von dubiosen und unseriösen Unternehmen, die die Gutgläubigkeit und das Vertrauen gerade älterer Menschen missbrauchen.

Verbraucherschutz für Senioren

Grundsätzlich ist jeder Vertrag einzuhalten. Es sei denn der Unternehmer zeigt sich kulant und räumt ein Umtausch- oder Rückgaberecht ein.

In vielen Fällen, bei denen wir von Abzocke sprechen, werden jedoch vermeintliche Verträge untergeschoben. Es gibt aber auch Fälle, in denen nie Kontakt zum Anbieter bestanden hat oder aus einem anderen Grund kein Vertrag zustande gekommen ist. In diesen Fällen werden oft unberechtigte Rechnungen verschickt, die oft noch mit Drohungen versehen sind oder es wird direkt auf das Konto zugriffen. Um richtig und angemessen auf die vielfältigen Ursachen des Vertragsabschlusses zu reagieren, sollten sie auf jeden Fall rechtliche Beratung (Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein/ Rechtsanwalt) in Anspruch nehmen.

Schützen Sie sich vor Abzocke am Telefon

Vom eigenen Briefkasten über den Super- und Einkaufsmarkt bis hin zum Internet: Unseriöse Verkaufsmaschen lauern überall. Nicht selten nutzen Geschäftemacher die Arglosigkeit älterer Kunden aus. Dabei findet man immer wieder die gleichen Merkmale: Der Abzocker bekommt Geld ohne angemessene Gegenleistung. Er überrumpelt das Opfer, führt es in die Irre und setzt das Opfer unter Druck.

Besonders häufig nutzen die Abzocker das Telefon. Das Ziel sind untergeschobene Verträge (zum Beispiel: Versicherungen, Zeitschriften, Lotterielose oder Nahrungsergänzungsmittel).

Der Strom unerwünschter Anrufe unseriöser Firmen, die am Telefon Geldanlagen oder Versicherungen, Haushaltsgeräte oder Zeitungsabonnement anbieten, reißt nicht ab. Zunehmend segeln zwielichtige Firmen auch unter falscher Flagge. Sie geben sich als „Verbraucherzentrale“ oder „Verbraucherschutzservice“ aus – und missbrauchen damit den guten Ruf der Verbraucherzentralen. Oft lassen Abzocker das Telefon nur einmal klingeln. Der Angerufene soll so verleitet werden, die auf dem Display angezeigte Nummer zurückzurufen. Seien Sie vorsichtig bei unbekanntem Telefonnummern: Oftmals verbergen sich dahinter teure Rufumleitungen oder Warteschleifen.

Schützen Sie sich vor Haustürgeschäften



Eine andere Masche kann das so genannte Haustürgeschäft sein. So mehren sich die Fälle, in denen ungeladene „Gäste“ an ihrer Haustür klingeln, um sie dazu zu überreden ihren Stromanbieter zu wechseln.

Unterschreiben Sie nichts unter Zeitdruck an der Haustür oder bei Veranstaltungen: Lesen Sie Verträge oder Bestellungen sorgfältig

durch. Achten Sie besonders auf die Bestellmenge und das Datum. Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht ganz genau verstanden haben. Unterschriften sind nie „reine Formsache“. Die Belehrung über Ihr Widerrufsrecht muss extra unterschrieben werden. Ein fehlendes oder falsches Datum erschwert die Durchsetzung Ihres Widerrufsrechtes. Verlangen Sie immer eine Vertragsdurchschrift.

Name und Adresse des Vertragspartners müssen leserlich sein.

Seien Sie sehr misstrauisch bei „besonders günstigen Angeboten“. Es könnte sich um Diebesgut handeln; an Diebesgut können Sie aber aus rechtlichen Gründen kein Eigentum erwerben.

Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen. Vereinbaren Sie im Zweifelsfall einen neuen Termin und ziehen eine Person Ihres Vertrauens hinzu.



Schützen Sie sich vor Betrug bei Gewinnmitteilungen und Kaffeefahrten

Mit den Worten „Herzlichen Glückwunsch, Sie haben gewonnen!“ flattern Verbrauchern seit Jahren Postsendungen in die Briefkästen. Ziel dabei ist es, die Empfänger durch Gewinn-Aussichten zu Bestellungen zu bewegen. Sie sollen beispielsweise Reisen buchen und bei teuren Service-Nummern anrufen. In Einzelfällen fordern Gewinn-Schreiben sogar dazu auf, Geld auf das Konto eines Unbekannten zu überweisen oder Einzugsermächtigungen zu erteilen – davon ist unbedingt abzuraten!

Ein häufiges Versprechen sind Gewinnübergaben während einer Kaffeefahrt. Sofern Anbieter dort überhaupt Gewinne verteilen, bleiben diese meist weit unter dem angegebenen Wert. Angekündigte Bargeldgewinne werden mit fadenscheinigen Argumenten einbehalten oder unter mehreren Anwesenden aufgeteilt. Versprochene Handstaubsauger erweisen sich als Tischabroller, Wäschetrockner als Wäscheleinen mit Wäscheklammern. Gleichzeitig bleibt das genaue Ziel solcher Reisen zunächst unbekannt. Erst nach der Abfahrt stellt sich heraus, dass der Busfahrer einen abgelegenen Gasthof ansteuert. Dort läuft dann eine mehrstündige Verkaufsveranstaltung, auf der angebliche Preisnachlässe zum Erwerb völlig überteuerter Produkte verführen. Zwar besteht auch beim Kauf auf solchen Veranstaltungen ein Widerrufsrecht, doch dessen Durchsetzung scheitert fast immer, weil die Namen und Anschriften der Veranstalter nicht zu ermitteln sind. Letztendlich muss jeder selbst entscheiden, ob er an solch einer Fahrt teilnehmen will oder nicht! Vom Kauf jeglicher Produkte – einschließlich der Buchung von Reisen – ist abzuraten. Sollten Sie dennoch Produkte erwerben, lassen Sie sich den Namen und die Anschrift des Veranstalters geben, um bei Reklamation oder Widerruf einen Ansprechpartner zur Durchsetzung Ihrer Forderungen zu haben.

Schützen Sie sich vor Einkaufsfallen

Moderne Märkte werden von Werbepsychologen bis ins letzte Detail geplant, um Verbraucher zum unüberlegten Kaufen zu verleiten. Vor allem für Menschen mit Handicap ist der Einkauf nicht immer leicht. Zu kleine Preisschilder an den Regalen, schlecht lesbare Zutatenlisten auf den Verpackungen, schrumpfende Verpackungsinhalte und reichlich verkaufsfördernde Beeinflussung lassen oft ungesunde, überteuerte oder sogar unnütze Produkte im Einkaufswagen landen. Schrumpfenden Inhalten kann man nur auf die Spur kommen, indem man vor allem die Grundpreise vergleicht. Misstrauen ist bei Fantasiebezeichnungen und nichtssagenden Gütesiegeln angezeigt. Hier hilft nur das oft sehr klein gedruckte Zutatenverzeichnis gründlich zu studieren. In Augenhöhe ist die teure Markenware platziert. Erst auf Kniehöhe gibt es hingegen oft die günstigeren, aber nicht schlechteren Produkte. Disziplin erfordert am Ende die Kassenzone mit verführerischen Kleinartikeln, die meist besonders teuer sind.

Schützen Sie sich vor Geschäften mit der Angst um Fehlernährung

Reichlich Trinken (gerne auch Leitungswasser) sowie eine Mischung aus ballaststoffreichen Lebensmitteln wie Brot, Kartoffeln, Nudeln und Reis, genügend Obst und Gemüse (fünf Portionen am Tag), Milchprodukte, gelegentlich Fleisch oder Fisch und wenig Süßigkeiten oder fette Knabberartikel: Eine vielseitige Ernährung ist leichter als man denkt! Aber die Verunsicherung ist oft groß und deshalb haben Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln oder angereicherten Lebensmitteln ein leichtes Spiel. Sie ködern gerade ältere Menschen mit der angeblichen Notwendigkeit der Einnahme derartiger Produkte. Sie werben mit angeblicher Natürlichkeit und Unbedenk-

lichkeit. Doch die Einnahme von Nahrungsergänzungen kann auch gesundheitsschädlich sein und ist außerdem teuer.

In Studien mit vielen tausend Teilnehmern, die über lange Zeiträume beobachtet wurden, fanden Wissenschaftler Hinweise auf Gesundheitsrisiken bei der Einnahme isolierter Vitamine, Mineralstoffe oder Spurenelemente.



Neben den klassischen Angeboten im Supermarkt oder beim Discounter, im Drogeriemarkt oder in der Apotheke sind vor allem das Internet, Anzeigen in Zeitschriften mit telefonischer oder schriftlicher Bestellmöglichkeit sowie Kaffeefahrten beliebte Vertriebswege, die vielfach besonders auf ältere Menschen ausgerichtet sind. Mit großen Versprechungen werden die Produkte dort beworben und

meist zu weit überhöhten Preisen an die Leute gebracht, von Risiken spricht in der Regel niemand. Das Internet birgt neben rechtlichen Problemen bei Bestellungen im Ausland zudem die Gefahr, dass die Produkte verbotene Inhaltsstoffe enthalten, wie Tests immer wieder bewiesen haben. Und leider – auch das darf nicht verschwiegen werden – verkaufen oder bewerben auch viele Ärzte mit kleinen Tricks Nahrungsergänzungsmittel, ohne dass sie nach der Berufsordnung belangt werden können, denn diese verbietet einen direkten Verkauf durch Ärzte.

Schützen Sie sich vor überflüssigen IGeL-Leistungen

Seitdem Ärzte nicht mehr beliebig viele Medikamente und Untersuchungen verordnen dürfen, schießen sogenannte „**individuelle Gesundheitsleistungen**“ (IGeL) wie Pilze aus dem Boden. Prinzipiell gibt es IGeL schon seit Langem. Neuerdings halten Mediziner jedoch immer mehr Zusatzangebote bereit, die von den Krankenkassen nicht übernommen werden. Der Katalog solcher Leistungen umfasst sport- und reisemedizinische Untersuchungen sowie komfortmedizinische Wunschbehandlungen. Etliche Checks richten sich speziell an ältere Menschen. Diesen Zusatzleistungen gegenüber ist jedoch Vorsicht geboten. Sie werden privat abgerechnet und bedeuten für Ärzte oft bare Münze. Schon deshalb legen manche Mediziner es darauf an, ihre IGeL an den Patienten zu bringen. Bisweilen empfehlen sie Zusatzleistungen sogar so nachdrücklich, dass sich die Patienten unter Druck gesetzt fühlen. Durch die Medien geistern in diesem Zusammenhang immer wieder Schlagzeilen vom „Geschäft mit der Angst“.

Grundsätzlich gilt auch beim Arztbesuch: Nicht alles Machbare ist wirklich nötig. Gesetzliche Krankenkassen übernehmen ausreichende, zweckmäßige und wirtschaftliche Leistungen, die das Maß des Erforderlichen nicht überschreiten. Ausschlaggebend bei Behandlungen sollte immer der gesundheitliche Nutzen für den Patienten sein. Das bedeutet aber nicht, dass jede Selbstzahlerleistung prinzipiell überflüssig ist. Einige zusätzliche Investitionen in die Gesundheit können durchaus sinnvoll sein. Informieren Sie sich!

Hilfe und Beratung

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Zu allen genannten Problemfeldern gibt es ausführliche Informationen in den Einrichtungen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.

Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel

Tel. 0431 / 590 99 40, Fax 0431 / 590 99 77

kiel@vzsh.de

<http://www.vzsh.de/Ernaehrung>

<http://www.fitimalter.de/de/Nahrungsergaenzungsmittel/>

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Landesgeschäftsstelle

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel

info@vzsh.de

www.vzsh.de

Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

Gesundheitsfragen, zivil- und sozialrechtliche sowie psychosoziale Fragen

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel

Tel. 0431 - 590 99 – 60, Fax 0431 - 590 99 - 77

kiel@upd-online.de

Das bundesweite Beratungstelefon der UPD*:

0800 0 11 77 22 (Deutsch)

0800 0 11 77 23 (Türkisch)

0800 0 11 77 24 (Russisch)

*kostenfrei aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunktarife für die Beratung auf Deutsch abweichend





KONTAKT:
Landespolizeiamt Schleswig-Holstein
Zentralstelle Polizeiliche Prävention
Mühlenweg 166, 24116 Kiel
Tel: 0431 - 160 6555
www.sfs.schleswig-holstein.de

Sfs stellen Vertrauenspersonen dar, die sich auf eine Zusammenarbeit mit der Polizei berufen. Das **rein ehrenamtliche Engagement** setzt Neutralität voraus und schließt eine berufliche Nutzung oder gar eine Verbindung mit einer Werbe- und/oder Verkaufsveranstaltung aus.

Polizeiruf 110

Notruf 112

In allen Fällen gilt:

Scheuen Sie sich nicht, die Polizei zu rufen!

Ihre Polizei und auch der Notarzt und Rettungsdienst sind rund um die Uhr für Sie da.