

## Neues Jahr – neue Regelungen Was ändert sich 2010 für Verbraucher?

### Übersicht:

- **Auskunfteien und Datenschutz – neue Regeln für das “Scoring“**
- **Energiepreise**
- **Energiesparen/Bauen**  
(Energieeinsparverordnung, Heizkostenabrechnungen, intelligente Stromzähler)
- **Finanzmarkt und Banken**  
(Kontopfändungsschutz, Protokollpflicht bei Anlageberatungen, Verbraucherkredite – weniger Lockvogelangebote und mehr Transparenz, Zahlungsverkehr)
- **Gesundheit und Pflege**  
(Kranken- und Pflegeversicherung – neue Regeln zur “Absetzbarkeit“ der Versicherungsbeiträge, Krankenkassenbeiträge – Erhebung von Zusatzbeiträgen in der GKV, Krankenversicherungskarte, Noten für Pflegeheime, Patientenverfügung, Pflegeleistungen)
- **Mehrwertsteuer im Hotel- und Gaststättenbereich**
- **Telekommunikation und Internet**  
(Preselection, Preisangabe bei Service-Diensten)
- **Verjährung zum 31. Dezember 2009**
- **Versicherungen**  
(KFZ-Versicherung, Wohngebäudeversicherung)
- **Zwangsvollstreckung - Internetversteigerung**

## Auskunfteien und Datenschutz – neue Regeln für das “Scoring“

Vor allem Banken, Versandhändler und Mobilfunkanbieter erkundigen sich vor Abschluss von Verträgen bei Auskunfteien wie der Schufa nach der Bonität von Kunden, um möglichen Zahlungsausfällen vorzubeugen. Auskunfteien, welche die Kreditwürdigkeit von Bundesbürgern bewerten, müssen künftig offenlegen, nach welchen Kriterien sie ihre Bewertungen vornehmen. Die mit Gesetz vom 29. Juli 2009 neu in das Bundesdatenschutzgesetz eingefügten Regelungen (§ 28 a und § 28 b BDSG) treten zum 1. April 2010 in Kraft.

Neu geregelt wurden vor allem die Voraussetzungen, unter denen Unternehmen Daten an Auskunfteien übermitteln dürfen. Danach ist die Meldung von rechtskräftig festgestellten und anerkannten Forderungen möglich. Die Übermittlung anderer Forderungen ist nur unter besonderen Voraussetzungen möglich: wenn der Schuldner mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden ist, wenn ferner zwischen der ersten Mahnung und der Datenübermittlung mindestens vier Wochen liegen, das Unternehmen den Betroffenen über die bevorstehende Übermittlung unterrichtet und dieser die Forderung nicht bestritten hat. Auch ist eine Meldung möglich, wenn das Unternehmen den Vertrag wegen Zahlungsverzuges fristlos kündigen kann und den Betroffenen über die beabsichtigte Datenweitergabe unterrichtet hat. Eine Übermittlung von Daten, die sich aus Kreditanfragen ergeben, ist unzulässig, selbst wenn der Betroffene eingewilligt hat. Auch weiterhin dürfen Daten mit (freiwillig abgegebenem) Einverständnis des Betroffenen weitergeleitet werden. Bei Erklärungen, die der Verbraucher zusammen mit einem Kreditantrag abgibt, dürfte es allerdings an der Freiwilligkeit fehlen.

Auch gibt es neue Regeln für das Scoring-Verfahren, einem mathematisch-statistischen Verfahren, mit dem anhand der Daten, die über einen Verbraucher verfügbar sind, berechnet wird, wie hoch das Risiko ist, dass er seine Schulden nicht bezahlen könnte. Für das Scoringverfahren wurden nun allgemeine Voraussetzungen festgelegt. Auskunfteien wie beispielsweise die Schufa müssen künftig gespeicherte personenbezogene Daten, die für Kredite oder andere Verträge wichtig sind, sowie Basiswerte, offenlegen und erklären. Die Auskunft ist einmal im Jahr kostenlos. Verbraucher können fehlerhafte Einstufungen korrigieren lassen. Die Erfassung von Geodaten wie des Wohnorts ist weiterhin zulässig. Allerdings dürfen für die Berechnung des Wahrscheinlichkeitswerts nicht ausschließlich Anschriftendaten genutzt werden. Der Wohnort allein darf demnach nicht ausschlaggebend dafür sein, wie eine Auskunftei die Bonität eines Verbrauchers beurteilt.

## Energiepreise

Angesichts stetig sinkender Rohstoffpreise hatten die Verbraucher eigentlich bereits 2009 mit flächendeckenden Preissenkungen der Energieversorger gerechnet. Doch daraus wurde in vielen Fällen nichts. Auf Millionen Verbraucher in Deutschland rollt eine neue Kostenwelle zu.

Mindestens 40 Anbieter (darunter die großen Energieversorger EnBW, Vattenfall und EWE) haben bereits zum Jahreswechsel 2009/2010 deutliche Strompreiserhöhungen von durchschnittlich fast sechs Prozent angekündigt. Auch Ökostromanbieter wie LichtBlick und Greenpeace Energy ziehen mit. Andere werden folgen, einige Anbieter halten ihre Preise zunächst stabil oder senken sie gar leicht, was sicherlich auch an dem unterschiedlichen Beschaffungsverhalten der Unternehmen liegt.

Auch für rund drei Viertel der Stromkunden des Darmstädter Energieversorgers Entega wird das neue Jahr mit einer Preiserhöhung von durchschnittlich fünf Prozent beginnen. Kunden der Kreiswerke Main-Kinzig werden ab Januar 2010 im Durchschnitt 5,9 Prozent mehr für ihren Strom bezahlen müssen.

Zwischenzeitlich zeichnen sich auch weitere Gaspreiserhöhungen ab. So werden rund 70 Versorgungsunternehmen (vor allem kleinere Anbieter) noch während der laufenden Heizperiode ihre Preise erhöhen.

Verbraucher haben die Möglichkeit, ihre Strom- und Gasrechnung über einen Tarif- oder Anbieterwechsel zu beeinflussen. Schließlich kann eine vierköpfige Familie etwa durch den Wechsel des Stromanbieters rund 100 Euro im Jahr sparen. Der Wechsel des Strom- und Gasanbieters ist in aller Regel einfach und risikofrei, wenn man bestimmte Vorsichtsmaßnahmen beachtet (u. a. keine Vorkasse). Da die Belieferung gesetzlich geregelt ist, kann es bei einem Anbieterwechsel niemals zu einer Unterbrechung der Versorgung kommen. Information zum Wechsel des Stromanbieters und worauf dabei zu achten ist, sind im Internet auf der Seite der Verbraucherzentrale Hessen kostenlos unter [http://www.verbraucher.de/download/flyer\\_stromanbieterwechsel.pdf](http://www.verbraucher.de/download/flyer_stromanbieterwechsel.pdf) erhältlich.

## Energiesparen/Bauen

### Energieeinsparverordnung

Bereits zum 1. Oktober 2009 ist die neue Energieeinsparverordnung (EnEV) in Kraft getreten, die für die Durchführung von Bauprojekten wie Neubauten und Bestandsanierungen weit reichende Veränderungen mit sich bringen wird. Durch die Novellierung der EnEV (und der Heizkostenverordnung, siehe unten) wurden die Beschlüsse der Bundesregierung zum Integrierten Energie- und Klimaprogramm im

Gebäudebereich umgesetzt. Ziel der novellierten Verordnung ist es, den Energiebedarf für Heizung und Warmwasser im Gebäudebereich um etwa 30 Prozent zu senken.

## Energiesparlampen

Herkömmliche Glühbirnen sollen nach dem Willen der EU-Mitgliedsstaaten (bereits seit dem Jahr 2009) schrittweise aus dem Handel verbannt und durch Energiesparlampen ersetzt werden. Grund: Glühbirnen sind regelrechte Energieschleudern. Nur fünf Prozent des Stroms werden in Licht umgesetzt, der Rest verpufft als Wärme. Bereits seit dem 1. September 2009 dürfen traditionelle Glühbirnen mit einer Leistungstärke von 100-Watt und mehr in der Europäischen Union nicht mehr vertrieben werden. Zudem sollen alle matten Glühbirnen vom Markt verschwinden. Im Einzelhandel vorhandene Vorräte dürfen aber noch verkauft werden. Ab 1. September 2010 werden dann auch Glühbirnen mit einer Lichtstärke zwischen 75 und 100 Watt vom Markt genommen. Betroffen vom Verbot sind auch einige energieeffiziente Halogenleuchten mit 75 Watt. In diesem Segment werden nur noch Produktion und Handel in den Effizienzklassen B und C erlaubt sein. Ein Jahr später sind dann die 60-Watt-Birnen dran. Ab 1. September 2012 sollen Birnen mit 40 und weniger Watt folgen. Verbraucher können weiter ihre alten Glühbirnen benutzen, werden aber voraussichtlich nach 2012 EU-weit nur noch Energiesparlampen kaufen können.

Wie die EU berechnet hat, soll das Verbot in den Mitgliedsstaaten ab 2020 eine jährliche Stromeinsparung von rund 39 Milliarden Kilowattstunden bringen. Das entspricht einer Leistung von vier Atomkraftwerken!

## Heizkostenabrechnungen

Am 1. Januar 2009 ist die geänderte Heizkostenverordnung in Kraft getreten. Heizkostenabrechnungen für Wohnungsnutzer in Mehrparteienhäusern, deren Abrechnungszeitraum im Jahr 2009 begonnen hat, werden also erstmalig im neuen Jahr 2010 nach der neuen Verordnung durchgeführt. Änderungen ergeben sich zum Beispiel bei der Bestimmung des Warmwasserkostenanteils und bei der Festlegung, welcher Heizkostenanteil nach Verbrauch und welcher nach Fläche umzulegen ist.

Die Zeitung des Deutschen Mieterbundes informiert: „Für Abrechnungszeiträume, die im Jahr 2009 beginnen, gilt eine geänderte **Heizkostenverordnung**. Dann muss das Ableseergebnis den Mietern innerhalb eines Monats mitgeteilt werden. Anders nur, wenn das Ergebnis an den Erfassungsgeräten gespeichert und von Mietern direkt abgerufen werden kann. Neu ist auch, dass der Vermieter den

Verteilerschlüssel, zum Beispiel 50 zu 50, jederzeit ändern kann, wenn sachgerechte Gründe vorliegen.

Für ältere, schlecht gedämmte Gebäude wird eine Verteilung 70 Prozent verbrauchsabhängig und 30 Prozent verbrauchsunabhängig vorgeschrieben....“

### Intelligente Stromzähler

Die so genannten “intelligenten“ Stromzähler sind aufgrund EU-rechtlicher Vorgaben ab dem 1. Januar 2010 in neu an das Stromnetz angeschlossene Gebäude bzw. in renovierte Gebäude mit über 1.000 Quadratmeter Nutzfläche einzubauen. Dem übrigen Kundenbestand sollen die neuen Zähler seitens der Stromversorger angeboten werden. Der Bestandskunde darf das Angebot ablehnen, wenn er einen konventionellen Zähler vorzieht. Die “intelligenten“ Zähler sollen dem Energieverbraucher den tatsächlichen Energieverbrauch und die tatsächliche Nutzungszeit widerspiegeln. Die Installation des Stromzählers kostet je nach Anbieter zwischen 60 und 100 Euro. Allerdings: Wer sich solch ein Gerät in die Wohnung holt, braucht, um die Daten lesen zu können, nicht nur einen PC, sondern auch einen DSL-Anschluss. Von der neuen Technik profitieren auch die Energieversorger selbst. Denn mit den elektronischen Geräten kann der Stromverbrauch per Fernabfrage abgerufen und ausgewertet werden.

### Finanzmarkt und Banken

#### Kontopfändungsschutz

Mit Inkrafttreten der Reform des Kontopfändungsschutzes zum 1. Juli 2010 werden Schuldner bei Kontopfändungen künftig besser geschützt sein. Bislang kann die Kontopfändung für den Schuldner zur vollständigen Blockade seines Bankkontos führen. Das heißt, es werden keine Überweisungen und kein Daueraufträge (auch nicht für Miete und Versicherungen) mehr ausgeführt. Nur wenn der Kontoinhaber das Vollstreckungsgericht einschaltet, kann er nach bisheriger Lage zumindest einen Teil seines gesetzlich geschützten Guthabens vor dem Zugriff der Gläubiger retten (Pfändungsfreibetrag) und seine Basisversorgung sichern. Viele Schuldner wissen das nicht. Das Verfahren ist sehr kompliziert und benötigt Zeit, so dass viele Schuldner resigniert auf Vollstreckungsschutz verzichten.

Der mit der Kontopfändung verbundene Aufwand und Ärger führt meist dazu, dass Banken die Kontoverbindung kündigen. In Folge haben Betroffene oft größte Schwierigkeiten ein neues Girokonto zu eröffnen. Ein Girokonto ist jedoch im bargeldlosen Zeitalter unverzichtbar.

Ab Mitte 2010 kann jeder Kunde von seiner Bank oder Sparkasse verlangen, dass sein Girokonto als so genanntes Pfändungsschutzkonto ("P-Konto") geführt wird. Für das Guthaben auf einem solchen "P-Konto" besteht bei einer Pfändung automatisch ein Basispfändungsschutz in Höhe des Pfändungsfreibetrages (985,15 Euro im Monat bei Ledigen ohne Unterhaltsverpflichtungen). Dies wird auch für Selbstständige gelten. Der Verbraucher kann so seine Zahlungsgeschäfte des täglichen Lebens wie Miete, Telefon-, Strom- oder Gasrechnungen weiter über das Konto abwickeln. Die Einführung des "P-Kontos" ist auch ein Erfolg der jahrelangen Lobbyarbeit der Verbraucherzentralen...

Doch ein Wermutstropfen bleibt: Verbraucher erhalten keinen gesetzlichen Anspruch auf Eröffnung eines "P-Kontos". Lediglich bestehende Konten können auf ein solches umgestellt werden. Verbraucher ohne Konto bleiben außen vor.

Die Verbraucherzentralen fordern daher weiterhin das Recht auf ein Girokonto zu fairen Kontoführungsgebühren.

### Protokollpflicht bei Anlageberatungsgesprächen

Im neuen Jahr wird eine Protokollpflicht bei Anlageberatungen eingeführt. Die durch Änderung des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) ab 2010 geltende Dokumentationspflicht für Anlageberatungsgespräche ist eine Konsequenz aus der Finanzmarktkrise und soll die Qualität der Beratung sowie die Durchsetzbarkeit der Ansprüche von Anlegern aus einer Falschberatung verbessern. Wertpapierdienstleistungsunternehmen werden verpflichtet, zu jeder Anlageberatung gegenüber Privatkunden ein schriftliches Protokoll anzufertigen, das vom Berater zu unterzeichnen und dem Kunden unverzüglich nach Beendigung des Beratungsgesprächs und noch vor dem jeweiligen Geschäftsabschluss zur Verfügung zu stellen ist. Ein Verzicht des Kunden ist nicht vorgesehen.

Außerdem: Verbraucher, die telefonisch beraten wurden, haben ein gesetzlich verankertes einwöchiges Rücktrittsrecht, wenn das Protokoll unrichtig oder unvollständig ist. Die Frist beginnt, sobald dem Bankkunden das Beratungsprotokoll zugeht.

Regeln zum Mindestinhalt des künftigen Beratungsprotokolls finden sich in der Verordnung zur Konkretisierung der Verhaltensregeln und Organisationsanforderungen für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (WpDVerOV). Demnach hat das Protokoll vollständige Angaben über Anlass der Anlageberatung und Dauer des Beratungsgesprächs, die der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche Situation des Kunden, die Anlageziele des Kunden, die den Gegenstand der Beratung bildenden Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen sowie

über im Verlauf des Beratungsgesprächs erteilte Empfehlungen einschließlich ihrer Begründung zu enthalten. Zudem müssen die vom Kunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung geäußerten wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung protokolliert werden. Gleiches gilt für die im Verlauf der Beratung erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe.

Brancheneinheitliche Beratungsprotokolle wird es allerdings in absehbarer Zeit nicht geben. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist daher ein Wildwuchs bei der Gestaltung der Protokolle zu befürchten, wodurch auch die Gefahr wächst, dass Berater die Anlageberatungsprotokolle vor allem zur Haftungsfreizeichnung nutzen könnten, was gerade nicht im Sinne des Gesetzgebers ist. Die Verbraucherzentralen fordern daher einheitliche, klare und für alle verbindliche Standards für Anlageprotokolle, um eine möglichst unverfälschte Wiedergabe von Beratungsgesprächen zu gewährleisten.

### **Verbraucher Kredite – weniger Lockvogelangebote und mehr Transparenz**

Mit den Vorschriften zur Umsetzung der EU-Verbraucherkreditrichtlinie in nationales Recht, die am 11. Juni 2010 in Kraft treten, werden in allen Ländern der Europäischen Union einheitliche Regelungen zu Verbraucher krediten eingeführt. Lockvogelangebote in der Werbung für Verbraucher kredite sollen künftig deutlich eingeschränkt werden. Bei der Bewerbung von Verbraucher krediten muss künftig ein realistisches und repräsentatives Zahlenbeispiel angeführt werden. Das heißt nach neuem Recht darf in Werbungen nicht der niedrigste Zinssatz angeführt werden, wenn dieser tatsächlich nur von einer geringen Kundenzahl in Anspruch genommen werden kann. Auch sollen Kreditnehmer in Zukunft schon vor Abschluss eines Kreditvertrages besser über die Konditionen und Kosten des Kredites informiert werden. Diesbezüglich werden für alle EU-Länder einheitliche Standardformulare eingeführt, in denen sämtliche Zusatzkosten aufgelistet sind, die beim Abschluss eines Verbraucher kredites anfallen (Zinsen, Provisionen, Entgelte für Kreditvermittler, Steuern und alle sonstigen Kosten, die im Effektivzins mit einberechnet werden). Wird etwa ein Kredit nur in Verbindung mit einer Restschuldversicherung verkauft, so muss vor Vertragsschluss ausdrücklich darauf hingewiesen werden und die diesbezüglich anfallenden Kosten müssen in den effektiven Jahreszins mit einberechnet werden. Weitere Neuerung: das zweiwöchige Widerrufsrecht bei Verbraucher krediten wird künftig im gesamten EU-Ausland gelten. Schließlich wird es Änderungen der Kündigungsregeln geben. Der Kreditgeber wird bei einem unbefristeten Vertrag nur noch mit einer Frist von mindestens zwei Monaten kündigen können. Die Kündigungsfrist für den Verbraucher darf künftig auf höchstens einen Monat festgelegt werden.

Wurde keine Frist vereinbart, kann der Verbraucher den Vertrag jederzeit ordentlich kündigen. Allerdings können die Kreditgeber in diesem Fall eine Vorfälligkeitsentschädigung verlangen. Die Gesetzesänderungen betreffen Darlehensverträge mit Summen zwischen 200 und 75.000 Euro.

## Zahlungsverkehr

Bereits seit Anfang November 2009 gelten – im Zuge der Umsetzung der EU-Vorgaben der so genannten Zahlungsdienste-Richtlinie – in Deutschland die neuen Regeln für Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen. Sie sollen Bankgeschäfte innerhalb der EU einfacher und schneller machen. Für Bankkunden haben die Änderungen aber auch einige Verschlechterungen mit sich gebracht.

Mit den neuen Regeln wurden innerhalb des "Einheitlichen Europäischen Zahlungsraums" ("Single Euro Payments Area", kurz SEPA) einheitliche Bedingungen für Überweisungen und Lastschriften geschaffen. Sie gelten neben den 27 Mitgliedsstaaten der Europäischen Union auch in Island, Liechtenstein, Monaco, Norwegen und der Schweiz.

Die neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Banken beinhalten für Verbraucher einige Vorteile. Insbesondere sind jetzt die in Deutschland geltenden Fristen für Überweisungen auch für das gesamte SEPA-Gebiet zu gewährleisten. Somit muss eine Online-Überweisung in Euro innerhalb von drei Geschäftstagen auf dem Empfängerkonto verbucht sein. Bei herkömmlichen Überweisungen mit Papier-Formularen bzw. in anderen Währungen sind es maximal vier Tage. Ab 2012 verkürzen sich die Fristen auf einen bzw. zwei Geschäftstage.

Das Lastschriftverfahren kann jetzt auch für Zahlungen im gesamten europäischen Binnenmarkt angewandt werden. So benötigen zum Beispiel die Eigentümer von Ferienhäusern im EU-Ausland kein Bankkonto mehr vor Ort für die Überweisung von Energiekosten oder lokalen Steuern. Kleine Besonderheit: Die SEPA-Lastschrift kann nur innerhalb von **acht Wochen nach Buchung** rückgängig gemacht werden. Bei der innerdeutschen Lastschrift – die es noch bis Ende 2010 geben wird – gilt hingegen eine Widerspruchsfrist **von sechs Wochen ab Rechnungsabschluss**, der in der Regel am Quartalsende liegt.

Ferner gilt bei Girokonten für den Kunden eine verkürzte Kündigungsfrist von einem Monat. Bei einem Wechsel der Bank müssen das alte und das neue Institut innerhalb von sieben Tagen die Informationen über Daueraufträge austauschen. Bei Auslandsüberweisungen dürfen Banken kein erhöhtes Entgelt mehr berechnen, soweit dies nicht vorab ausdrücklich mit dem Kunden vereinbart worden ist. Als Folge der

geänderten Haftungsbedingungen dürfen Kreditinstitute zudem auch keine Zahlungskarten mehr unaufgefordert an Kunden verschicken.

Die neuen Geschäftsbedingungen bringen für Bankkunden aber auch einige Verschlechterungen mit sich: So ist eine Überweisung nun generell unwiderruflich wirksam, sobald sie bei einer Bank eingegangen ist. Ausgenommen sind Terminüberweisungen mit klar angegebenem Ausführungsdatum; diese können noch bis zum Tag vor der Ausführung widerrufen werden.

Zudem sind die Geldinstitute nicht mehr verpflichtet, den Namen des Empfängers mit der Kontonummer auf dem Überweisungsformular abzugleichen. Schon ein kleiner Zahlendreher kann also schwerwiegende Folgen für den Verbraucher haben: Zwar ist der unberechtigte Empfänger zur Rückerstattung des irrtümlicherweise erhaltenen Betrages verpflichtet. Doch hat der Verbraucher schlechte Karten, sein Geld zurück zu bekommen, wenn der Empfänger das Geld bereits ausgegeben hat oder zahlungsunfähig ist.

Um Überweisungen auf ein falsches Konto zu vermeiden, sollten Bankkunden daher Kontonummer und Bankleitzahl noch genauer kontrollieren als bisher. Das gilt insbesondere für die bis zu 34 Ziffern lange Kontonummer (IBAN) im grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr.

Darüber hinaus hat sich die rechtliche Position der Bankkunden bei Diebstahl und Missbrauch ihrer ec-Karte verschlechtert. Wer seine Bankkarte verliert oder wem sie gestohlen wird, haftet bei Schäden durch eine missbräuchliche Nutzung seit November mit einem Eigenanteil von maximal 150 Euro. Alle über diesen Betrag hinausgehenden Schäden werden von der Bank getragen, wenn dem Karteninhaber keine grobe Fahrlässigkeit im Umgang mit der Karte und/oder der PIN nachgewiesen werden kann. Das gilt allerdings nur für Schäden, die vor einer Sperrung der Karte eintreten. Sobald die Karte über die Hausbank oder über den zentralen Notruf (116 116) gesperrt ist, erhält der Kunde wie bisher eventuelle Schäden in vollem Umfang ersetzt. Einige Banken und Sparkassen wollen in solchen Fällen auch in Zukunft auf die Mithaftung in Höhe von 150 Euro verzichten. Vor allem Verbraucher, die beabsichtigen, ein neues Konto zu eröffnen, sollten insofern die Bedingungen verschiedener Geldinstitute genau vergleichen.

Ausgenommen von der teilweisen Selbsthaftung sind im Übrigen die Fälle, in denen Geldautomaten manipuliert und Kopien von Zahlungskarten erstellt werden. Da bei deutschen Geldautomaten eine Verwendung von Dubletten nicht möglich ist, erfolgen Abhebungen in solchen Fällen regelmäßig im Ausland. Hier werden die Geldinstitute im Normalfall auch künftig den gesamten Schaden regulieren. Bei einem grob fahrlässigen Umgang etwa mit der EC-Karte oder den Zugangsdaten für das Internet-Banking haften Kunden auch weiterhin uneingeschränkt selbst.

## Gesundheit und Pflege

### Kranken- und Pflegeversicherung: Neue Regeln zur "Absetzbarkeit" der Versicherungsbeiträge

Privat und gesetzlich krankenversicherte Verbraucher werden ab dem 1. Januar 2010 steuerlich entlastet. Mit dem "Bürgerentlastungsgesetz Krankenversicherung" tritt ab Januar 2010 eine neue steuerliche Regelung für die Absetzung von Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträgen in Kraft. Bisher konnten gesetzlich Krankenversicherte jährlich maximal 1500 Euro steuerlich geltend machen. Ab 2010 kann man die kompletten Basis-Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträge als Sonderausgaben in seiner Steuererklärung eintragen. Das Finanzamt zieht von den gezahlten Beiträgen lediglich vier Prozent ab.

Versicherte in der Privaten Krankenversicherung (PKV) können ihre Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträge nur dann voll absetzen, wenn sie den so genannten Basisstarif der PKV zahlen. Versicherte, die einen anderen PKV-Tarif haben, können die Beiträge aber in Höhe der "Basisabsicherung" steuerlich absetzen, wobei die Versicherung den genauen Anteil ermittelt.

Beiträge für Arbeitslosen-, Haftpflicht- und andere Versicherungen werden die meisten Arbeitnehmer im nächsten Jahr allerdings nicht mehr von der Steuer absetzen können.

### Krankenkassenbeiträge – Erhebung von Zusatzbeiträgen in der GKV

Mit der Einführung des "Gesundheitsfonds" im Januar 2009 wurde die Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung neu organisiert. Seither schreibt die Bundesregierung einen einheitlichen Beitragssatz für die gesetzlichen Krankenkassen vor. Dieser betrug zunächst 15,5 Prozent des Bruttogehalts und wurde im Zuge des Konjunkturprogramms zum 1. Juli 2009 auf 14,9 gesenkt. Für das Jahr 2010 rechnen die gesetzlichen Krankenkassen mit einer regelrechten Welle von Zusatzbeiträgen für ihre rund 70 Millionen Versicherten. Weiterhin wird mit zahlreichen Kassenfusionen gerechnet.

Zusatzbeiträge müssen diejenigen Kassen von ihren Mitgliedern erheben, die mit den Finanzzuweisungen aus dem Gesundheitsfonds nicht auskommen.

Erhebt eine Krankenkasse einen Zusatzbeitrag, hat der Versicherte ein Sonderkündigungsrecht, kann also den Zusatzbeitrag umgehen und innerhalb der Kündigungsfrist von zwei Monaten zu einer anderen Krankenkasse wechseln. Bei einer Beitragserhöhung muss die Krankenkasse ihre Mitglieder spätestens einen Monat

vor der Fälligkeit des Zusatzbeitrages über die Erhöhung informieren und auf das Kündigungsrecht hinweisen.

### **Krankenversicherungskarte (elektronische Gesundheitskarte)**

Die elektronische Gesundheitskarte (egK) ist nach wie vor umstritten. Befürworter sprechen von einer Verbesserung der medizinischen Versorgung und erheblicher Einsparung von Kosten, Kritiker vor allem vom gläsernen Patienten, von Sicherheitslücken und von Missbrauch sensibler Gesundheitsdaten der Verbraucher. Inzwischen scheint klar zu sein, dass die elektronische Gesundheitskarte schrittweise ab 2010 bundesweit eingeführt wird und dass sie zunächst außer einem Foto des Versicherten keine neuen Funktionen gegenüber der bisherigen Versicherungskarte haben wird.

Außer den freiwilligen Notfalldaten (z.B. chronische Krankheiten, Blutgruppe, individuelle Arzneimittelunverträglichkeiten und Allergien) wird die Karte keine Krankengeschichten, keine Röntgenbilder, Diagnosen oder Untersuchungsergebnisse enthalten. Es zeichnet sich ebenfalls ab, dass Skeptikern Alternativen zur „egK“ angeboten werden sollen.

### **Noten für Pflegeheime**

Die Pflegereform 2008 hat viele gesetzliche Regelungen für mehr Transparenz über die Qualität in der Pflege mit sich gebracht. Bis Ende 2010 müssen alle Pflegeeinrichtungen mindestens einmal vom Medizinischen Dienst der Krankenversicherung geprüft worden sein. Ab 2011 wird sodann ein jährlicher Prüfturnus eingeführt. Sämtliche Prüfungen sollen unangemeldet erfolgen. Ergebnisse aus den Prüfungen in den Pflegeeinrichtungen sollen ab Anfang 2010 im Internet und in anderer geeigneter Form, etwa als Broschüre, kostenfrei veröffentlicht werden. Diese Informationen sollen für Laien verständlich, übersichtlich und vergleichbar sein.

### **Patientenverfügung**

Eine Patientenverfügung ist eine schriftliche Verfügung, in der Wünsche und Vorstellungen bezüglich künftiger medizinischer Behandlungen festgelegt werden. Die Verbindlichkeit der Patientenverfügung ist seit dem 1. September 2009 gesetzlich geregelt.

Dennoch kann sie im Einzelfall in Frage gestellt werden, wenn Behandlungssituationen und Behandlungswünsche nur vage beschrieben sind. Es empfiehlt sich da-

her, bestimmte formale und inhaltliche Kriterien bei der Abfassung einer Verfügung zu beachten. Es ist darüber hinaus ratsam, die Patientenverfügung mit einer Vorsorgevollmacht und eventuell mit einer Betreuungsverfügung zu kombinieren. Verbraucher, die bereits in der Vergangenheit eine Patientenverfügung abgefasst haben, sollten den Jahreswechsel zum Anlass nehmen, zu überprüfen bzw. sich dahingehend beraten zu lassen, ob die in der Verfügung getroffenen Festlegungen noch auf die aktuelle Lebens- und Behandlungssituation zutrifft.

## Pflegeleistungen

Auch im Pflegebereich ergeben sich im Jahr 2010 Änderungen, die mit der am 1. Juli 2008 in Kraft getretenen Pflegereform einher gehen (siehe unseren Flyer „Die Pflegereform – Das ist neu“: <http://www.verbraucher.de/download/pflegereform.pdf>)

Ab Januar 2010 werden unter anderem die Höchstsätze für das Pflegegeld und für Pflegesachleistungen angehoben:

### **Pflegesachleistungen: Pflegestufe I, II und III:**

Leistung seit 1. Juli 2008: 420 Euro, 980 Euro bzw. 1.470 Euro

Ab 1. Januar 2010: 440 Euro, 1.040 Euro bzw. 1.510 Euro

### **Pflegegeld: Pflegestufe I, II und III**

Leistung seit 1. Juli 2008: 215 Euro, 420 Euro bzw. 675 Euro

Ab 1. Januar 2010: 225 Euro, 430 Euro bzw. 685 Euro

### **Vollstationäre Leistungen: Pflegestufe III und Pflegestufe III - Härtefall**

Leistung seit 1. Juli 2008: 1.470 Euro bzw. 1.750 Euro (III-Härtefall)

Ab 1. Januar 2010: 1.510 Euro bzw. 1.825 Euro

Ersatzpflege: Der Höchstbetrag für die Ersatzpflege pro Kalenderjahr beträgt seit 1. Juli 2008 1.470 Euro. Ab 1. Januar 2010 können sich die Aufwendungen auf bis zu 1.510 Euro belaufen.

Kurzzeitpflege: Die Pflegekasse zahlt seit dem 01. Juli 2008 für die pflegebedingten Kosten jährlich bis zu 1.470 Euro. Zum 1. Januar 2010 wird der Betrag für die Kurzzeitpflege auf 1.510 Euro angehoben. Die Kosten für Unterkunft und Verpflegung muss der Pflegebedürftige weiterhin selbst tragen.

## Mehrwertsteuer für Hotelübernachtungen

Zum 1. Januar 2010 soll der Mehrwertsteuersatz von derzeit 19 Prozent auf 7 Prozent gesenkt, um die krisengebeutelte Branche zu entlasten. Die Hotelbranche sieht hier einen Schritt zu mehr Chancengleichheit in Europa. Denn in vielen Nachbarländern gelten bereits niedrigere Sätze. In Österreich gilt ein Mehrwertsteuersatz von 10 Prozent, die Niederlande erheben 6 Prozent, Frankreich 5,5 und die Schweiz gar nur 3,8 Prozent.

Dass die Steuersenkungen auch an die Verbraucher weitergegeben werden und sich damit tatsächlich konjunkturfreundlich auswirken, halten allerdings viele Skeptiker für unwahrscheinlich.

Tatsache ist, dass einige Bundesländer diese Steuersenkung ablehnen. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Verbraucherinformation, hatte die geplante Änderung den Bundesrat noch nicht passiert.

## Telekommunikation und Internet

### Preselection (Betreibervorauswahl)

Durch eine weitere zum 1. März 2010 in Kraft tretende Änderung des Telekommunikationsrechts sollen Verbraucher künftig vor untergeschobenen Verträgen bei der Betreibervorauswahl (Preselection) geschützt werden. Reichte in der Vergangenheit bereits die bloße Behauptung des neuen Anbieters aus, der Kunde habe die Umstellung des Vertrages beantragt, so muss ab März 2010 der neue Anbieter eine Erklärung oder eine Vollmacht des Kunden zur Abgabe dieser Vertragserklärung in Textform (z.B. Brief) vorlegen können, aus der sich ergibt, dass der Vertrag tatsächlich umgestellt werden soll. Die neue Regelung ergänzt und vervollständigt die bereits im August 2009 in Kraft getretenen Regelungen zur Bekämpfung der unerlaubten Telefonwerbung.

### Preisangabe bei Service-Diensten ("0180")

Im neuen Jahr treten auch weitere Änderungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in Kraft. Die ab dem 1. März 2010 geltenden Neuregelungen im Überblick:

Im Gesetz werden nunmehr so genannte "Service-Dienste" definiert. "Service Dienste" sind demnach solche Dienste, die insbesondere den Rufnummernbereich 0180 umschließen und bundesweit zu einem einheitlichen Entgelt zu erreichen sind. Die wohl wichtigste Änderung in diesem Zusammenhang sieht vor, dass nun auch die Entgelte für Anrufe aus den mobilen Netzen genau angegeben werden müssen.

Nach der bislang geltenden Gesetzesfassung genügte die allgemein gehaltene Angabe: "Mobilfunkpreise können abweichen". Dies wird ab dem 01. März 2010 nicht mehr der Fall sein. Nach dem neuen TKG müssen nun Höchstpreise pro Minute oder pro Anruf aus dem Mobilfunknetz angegeben werden. Beim Service-Dienst "0180" dürfen die Preise bei Anrufen aus dem Festnetz maximal 0,14 Euro pro Minute oder 0,20 Euro pro Anruf und aus den Mobilfunknetzen höchstens 0,42 Euro pro Minute betragen. Bei der Bewerbung des Rufnummernbereichs "0180" ist dann neben dem Festnetzpreis auch der Mobilfunkhöchstpreis zu benennen, sofern dieser von den Preisen für Anrufe aus den Festnetzen abweicht.

Diese Regelung ist auch deshalb zu begrüßen, da es die Entgelte „fremder“ Festnetz- und Mobilfunkbetreiber nach oben hin begrenzt. Derzeit ist es auch den seriösen Nutzern von Service-Diensten nicht möglich, konkrete Preisangaben für Anrufe aus fremden Netzen oder mit dem Handy zu machen.

Bereits nach der bisher geltenden Gesetzeslage stellte eine Nichtangabe von Mehrkosten für Anrufe aus dem Mobilfunknetz einen Grund für Abmahnungen durch die Verbraucherverbände dar. Auch war die Nichtangabe eine Ordnungswidrigkeit. Dies wird auch zukünftig der Fall sein. Im Falle von Verstößen ist die Bundesnetzagentur dazu berechtigt, Geldbußen in Höhe von bis zu 100.000 Euro zu verhängen.

### Verjährung zum 31. Dezember 2009

Wer eine Rechnung oder Mahnung über länger zurück liegende, noch nicht bezahlte Forderungen erhält, sollte immer auch den Jahreswechsel zum Anlass nehmen, zu prüfen, ob die betreffende Forderung nicht bereits verjährt ist. In den meisten Fällen gilt die regelmäßige dreijährige Verjährungsfrist, die mit dem Schluss des Jahres beginnt, in dem die Forderung entstand. Stammt die Forderung etwa aus dem Jahre 2006 begann die Frist mit dem 01.01.2007 und endete am 31.12.2009. Forderungen aus 2006 und früher dürften somit in aller Regel verjährt sein. Um sich auf die Verjährung berufen zu können, muss der Betroffene auf jeden Fall aktiv werden. Im Juristen-Deutsch heißt dies: die Geltendmachung der Einrede der Verjährung.

### Versicherungen

#### Kfz-Versicherung

Im Bereich der Kfz-Versicherung wird es 2010 Änderungen in der Zuordnung der Kraftfahrzeuge zu den einzelnen Regionalklassen geben. Die Regionalklasse dient der Berechnung der jährlichen Versicherungsprämien. Je niedriger eine Region eingestuft ist, desto geringer fallen die Versicherungsbeiträge aus. Die

Regionalklassen richten sich nach der Zahl und Schwere der Schadenfälle, die durch die im jeweiligen Bezirk zugelassenen Kraftfahrzeuge verursacht wurden.

Die Einstufung der Kfz-Haftpflicht verändert sich 2010 in 153 der 418 Zulassungsbezirke. In der PKW-Haftpflichtversicherung wurden 76 Zulassungsbezirke schlechter eingestuft. Um eine bis zu drei Klassen besser gestellt wurden insgesamt 77 Bezirke.

In der Vollkaskoversicherung wurden 62 Bezirke besser und 39 Bezirke um eine Klasse schlechter gestuft. Auch in der Teilkaskoversicherung werden die meisten Versicherten von günstigeren Versicherungsbeiträgen profitieren. 57 Bezirke wurden um eine Klasse besser gestuft und in 44 Bezirken verteuert sich die Teilkasko um eine Klasse.

### Wohngebäudeversicherung

Die so genannte "verbundene Wohngebäudeversicherung" schützt als kombinierte Versicherung den Eigentümer vor Risiken, die sich aus Sturm-, Brand- und Leitungswasserschäden ergeben. Entsprechend ihren Namen ist der Versicherungsgegenstand das Wohngebäude, ohne dessen Inhalt an beweglichen Sachen zu versichern. Sinn und Zweck ist hierbei die Kostendeckung für Wiederaufbau oder Sanierung des Gebäudes sowie eine Absicherung gegen weitere Kosten. Zum "gleitenden Neuwert" abgeschlossene Gebäudeversicherungen bedeuten, dass der Versicherungsschutz jährlich an die Lohn- und Preisentwicklung im Baugewerbe angepasst wird. Hierzu dient der gleitende Neuwertfaktor. Dieser wird anhand der Änderungen der Baupreise und der Tariflöhne im Baugewerbe errechnet und soll sicher stellen, dass die Versicherungssumme ausreicht, um ein Wohngebäude zu den aktuellen Preisen (wieder) zu errichten. Zum 1. Januar 2010 steigt der Neuwertfaktor für alle Versicherungsunternehmen und somit für viele verbundene Wohngebäude-Versicherungsverträge von 15,0 Prozent auf 15,2 Prozent. Entsprechend werden die Versicherungsunternehmen die Beiträge erhöhen.

### Zwangsvollstreckung - Internetversteigerung

Bislang war die Versteigerung gepfändeter Gegenstände - zum Beispiel von Möbeln und elektronischen Geräten - in der Zivilprozessordnung als Präsenzversteigerung vor Ort durch den Gerichtsvollzieher vorgesehen. Am 5. August 2009 sind neue Bestimmungen über die Internetversteigerung in der Zwangsvollstreckung in Kraft getreten. Die Internetversteigerung soll damit neben der Präsenzversteigerung als gesetzlicher Regelfall etabliert werden. Im Internet ist der Bieterkreis in der Regel größer und die Versteigerungsplattform für Interessenten jederzeit leicht zugänglich.

Die neuen Regelungen sollen Schuldner helfen, über höhere Erlöse bei der Internetauktion schneller ihre Schuld zu begleichen und dabei so wenig wie möglich versteigern zu müssen. Die Bundesländer wurden ermächtigt, Einzelheiten wie etwa die Versteigerungsplattform, Beginn, Ende und Ablauf der Auktion oder die Voraussetzungen für die Teilnahme an der Versteigerung durch Rechtsverordnung zu regeln und werden dies voraussichtlich ab Januar 2010 in die Tat umsetzen.

## Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Hessen

- **Telefonische Beratung**

**Verbraucherrecht, Telekommunikation**, Mo – Do 10-18 Uhr: **0900-1-9720 10**. 1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere Anbieter, insbesondere im Mobilfunk, können zusätzliche Entgelte berechnen.

**Baufinanzierung**, Di 10 – 14 Uhr: **0900-1-9720 11**. 1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere Anbieter, insbesondere im Mobilfunk, können zusätzliche Entgelte berechnen.

**Altersvorsorge, Geldanlage, Versicherungen**, Do 10 – 14 Uhr: **0900-1-9720 11**. 1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere Anbieter, insbesondere im Mobilfunk, können zusätzliche Entgelte berechnen.

**Gesundheitsdienstleistungen**, Mo 10 – 14 Uhr: **0900-1-9720 13**. 1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere Anbieter, insbesondere im Mobilfunk, können zusätzliche Entgelte berechnen.

**Ernährung**, Di 10 – 14 Uhr: **0900-1-9720 12**. 0,90 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere Anbieter, insbesondere im Mobilfunk, können zusätzliche Entgelte berechnen.

**Schulden und Insolvenz**, Mi 10 – 14 Uhr: **01805-9720 11**. 0,14 € pro Minute – aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere Anbieter, insbesondere im Mobilfunk, können zusätzliche Entgelte berechnen; ab 1.3.2010 Mobilfunkpreise maximal 0,42 € pro Minute.

- Auskunft- und Servicetelefon: Informationen über das Beratungsangebot und das Beratungsstellennetz der Verbraucherzentrale Hessen unter **0180 5 972010**. 0,14 € pro Minute aus dem Festnetz der DTAG –

*andere Anbieter, insbesondere im Mobilfunk, können zusätzliche Entgelte berechnen; ab dem 1.3.2010 Mobilfunkpreise maximal 0,42 € pro Minute.*

**Veröffentlichung/Stand: Dezember 2009**

Diese Verbraucherinformation gibt den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wieder.