



Ihr gutes Recht

Ratgeber für Verbraucher 60plus
in Nordrhein-Westfalen

Bundesverband

**Die Verbraucher
Initiative e.V.**

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen





Vorwort	3
Alltag	
Unerwünschte Telefonwerbung	4
Internet	
Sicherheit im Netz	10
Gesundheit	
Individuelle Gesundheitsleistungen	16
Service	22

Impressum

Herausgeber: Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband), Georg Abel (V.i.S.d.P.), Elsenstraße 106, 12435 Berlin (03/2011)

Förderhinweis: Die Herausgabe der Broschüre wurde durch eine Zuwendung des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen (MKULNV) ermöglicht.

Hinweis: Wenn im Text z. B. vom „Verbraucher“ die Rede ist, ist dies dem besseren Sprachfluss geschuldet - gemeint sind natürlich jeweils Verbraucherinnen und Verbraucher.

Liebe Leserin, lieber Leser,

die „Verbraucher 60plus“ gelten als konsumfreudig, kaufkräftig und qualitätsbewusst. Sie sind so einkaufserfahren wie nie zuvor. Doch eine Vielzahl von Produkten und Dienstleistungen, Vertragsbestandteilen und Geschäftsbedingungen empfindet diese Altersgruppe als wenig durchschaubar. Diese Irritation wird durch die mediale Reizüberflutung verstärkt. Es stellt sich die Frage, welchen Informationen soll und kann man vertrauen. Zusätzlich werden die Verbraucherinnen und Verbraucher mit deutlichen Veränderungen zum Beispiel bei den digitalen Medien oder im Gesundheitswesen konfrontiert. Oft muss unter (Zeit-)Druck entschieden werden.

Wer als kritische Verbraucherin oder als kritischer Verbraucher entscheiden will, braucht glaubwürdige Informationen. Ob lästige Telefonwerbung, der Kauf an der Haustür oder im Internet – diese Broschüre greift wichtige Verbrauchertemen auf. Sie soll Ihnen beim Umgang mit diesen Fragestellungen im Alltag helfen.

Eine interessante Lektüre wünschen Ihnen



Dieter Schaper
Bundesvorsitzender der
VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.



Johannes Remmel
Minister für Klimaschutz, Umwelt,
Landwirtschaft, Natur- und
Verbraucherschutz des
Landes Nordrhein-Westfalen

Unerwünschte Telefonwerbung



Ob Versicherungen, Telefontarife oder Zeitungsabonnements – die unterschiedlichsten Angebote werden von Firmen am Telefon angeboten. Mit freundlicher Stimme versuchen geschulte Mitarbeiter Sie in ein Gespräch zu verwickeln und zu überrumpeln. Erhalten Sie einen solchen unerbetenen Anruf, so ist dieser unzulässig. Dies regelt seit dem August 2009 das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung. Das Gesetz sollte das Problem der sogenannten cold calls eindämmen, doch die illegale Telefonwerbung reißt nicht ab. Vielmehr nimmt sie immer raffiniertere Formen an. Haben Sie sich allerdings vorab mit einer telefonischen Kontaktaufnahme einverstanden erklärt, ist dies erlaubt. Eine Zustimmung liegt vor allem dann vor, wenn Sie selbst um eine telefonische Auskunft gebeten haben. Oft finden sich entsprechende Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Lesen Sie auch aus diesem Grund das Kleingedruckte. Streichen Sie diese Formulierungen durch, wenn Sie keinen Telefonkontakt wünschen.

Das können Sie tun:

- Sie können unerwünschte Telefonwerbung nicht verhindern, aber wahrscheinlich verringern. Geben Sie Ihre Telefonnummer nur an, wenn dies für die Vertragsabwicklung unbedingt notwendig ist.
- Verbitten Sie sich illegale Werbeanrufe. Legen Sie einfach den Telefonhörer auf. Hilfestellung bietet die Verbraucherzentrale/VZ NRW an. Notieren Sie sich dafür Name und Adresse der Firma, Datum und Uhrzeit sowie den Anlass für den Anruf. Unter www.vz-nrw.de finden Sie ein vorbereitetes Beschwerdeformular. Häufen sich die Beschwerden, geht die Verbraucherzentrale gegebenenfalls rechtlich gegen die Unternehmen vor.
- Die Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verfolgt Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung. Hier können Sie sich informieren und der Bundesnetzagentur Ihre Beschwerde mitteilen.

Gewinnmitteilung

Ob im Briefkasten oder per E-Mail, ob Reisen oder Lotteriegewinn – auf unterschiedliche Weise werden Verbraucher dazu gebracht, eine Reise zu buchen, eine kostenpflichtige Telefonnummer anzurufen oder einen



Verträge per Telefon

Am Telefon abgeschlossene Verträge können Sie in der Regel innerhalb von zwei Wochen ab Belehrung über das Widerrufsrecht widerrufen. Die Frist gilt nur dann, wenn Sie schriftlich über Ihr Widerspruchsrecht informiert wurden. Dies kann mit der Rechnung erfolgen, aber auch per Fax oder E-Mail. Ist dies nicht geschehen, gibt es für den Widerspruch keine zeitliche Frist. Bei unerlaubten Werbeanrufen am Telefon beträgt die Widerrufsfrist einen Monat. Der Widerspruch kann schriftlich, aber auch durch die Rücksendung der Ware erfolgen. Sie müssen aber im Zweifelsfall beweisen können, dass Sie rechtzeitig widersprochen haben. Erklären Sie den Widerruf am besten per Einschreiben (mit Rückschein oder Einwurfeinschreiben). Bei Rücksendung der Ware sollten Sie den Einlieferungsschein des Pakets aufbewahren.

Betrag auf das Konto eines Unbekannten zu zahlen. Damit sich die Verbraucher auf die Gültigkeit einer Gewinnmitteilung verlassen können, hat der Gesetzgeber den Paragraphen 661 a in das Bürgerliche Gesetzbuch eingefügt. Unternehmen und Veranstalter, die Gewinnbenachrichtigungen verschicken, sind danach verpflichtet, die versprochenen Preise auszuhändigen. Allerdings wird dies immer wieder umgangen, z. B. durch Verlegung des Firmensitzes des Veranstalters ins Ausland. Wie soll man sein Recht durchsetzen, wenn nur die Telefonnummer bekannt ist oder sich die Adresse im Ausland als Briefkastenfirma entpuppt?

Bei Preisausschreiben steht häufig das Interesse des Veranstalters im Vordergrund, an Adressmaterial zu kommen. Diese Adressen werden später bei gezielten Werbeaktionen eingesetzt. Aus dem vorgedruckten Einsendeschreiben kann der Veranstalter meistens aufgrund kleiner chiffrierter Zeichen einen Rückschluss auf den Zusammenhang herstellen, in dem der Teilnehmer das Preisausschreiben zur Kenntnis genommen hat. Das ermöglicht dem Veranstalter, die ihm bekannt gewordene Adresse in einem Adressenpool zu speichern, aus dem gezielte Werbeaktionen betrieben werden können. Auch hier steht ein wirtschaftliches Interesse des Veranstalters im Vordergrund, das der Einsender des Preisausschreibens gar nicht vermutet. Inzwischen gibt es Veranstalter von Preisausschreiben, die allein die persönlichen Daten des Verbrauchers von Adresse über Geburtsdatum bis zur Rufnummer sammeln, um diese Daten später zu vermarkten.

Das können Sie tun:

- Fallen Sie nicht auf vermeintliche Gewinnversprechen rein. Auch Ihnen schenkt niemand Zehntausend Euro, den Urlaub oder ein Küchengerät. Wenn Sie an Preisausschreiben teilnehmen, machen Sie so wenig persönliche Angaben wie möglich. Werden zu viele Informationen abgefragt, verzichten Sie lieber.

Kaffeefahrten

Kaffeefahrten sind keine Urlaubsreisen, sondern Verkaufsveranstaltungen. Hier werden Verbraucher durch ein Ausflugsziel dazu animiert, Dinge zu kaufen, die sie gar nicht kaufen wollen. Veranstalter von Werbefahrten locken meist mit günstigen Tagesreisen. Häufig werden Geschenke versprochen. Auf der Reise wenden verkaufpsychologisch ausgebildete „Reisebetreuer“ jeden nur denkbaren Trick an, die Reisenden in eine kaufbereite Stimmung zu versetzen. Das Gruppenerlebnis verstärkt diese Stimmung noch. Die angebotenen Schnäppchen erweisen sich meist als nutzlos, sind völlig überteuert und von minderer Qualität. Auch die Tagesreise wird schnell zum Flop, weil kurzerhand das Fahrtziel geändert wird oder die Anreise so lange dauert, dass für die angekündigte Besichtigung keine Zeit mehr bleibt.

Sollten Sie auf einer Kaffeefahrt Waren erworben haben und Ihren Kauf bereuen, können Sie Ihre Käufe noch zwei Wochen lang schriftlich – am besten per Einwurfeinschreiben – widerrufen. Der Veranstalter hat Sie über Ihr Widerrufsrecht aufzuklären. Hat er eine solche Belehrung unterlassen, können Sie den Widerruf auch noch später erklären. Allerdings ist es trotz Widerrufsrecht nicht immer einfach, bereits gezahltes Geld zurückzuerlangen.

Das können Sie tun:

- Meiden Sie die als Kaffeefahrten getarnten Verkaufsveranstaltungen. Erkundigen Sie sich, ob nicht Reiseveranstalter Ausflugsfahrten ohne Verkäufe anbieten.
- Erkundigen Sie sich beim zuständigen Ordnungsamt, ob die Verkaufsveranstaltung angemeldet ist.
- Fühlen Sie sich nicht zu einem Kauf verpflichtet.
- Achten Sie darauf, dass Ihre Bestellung schriftlich festgehalten und der Name des Verkäufers sowie die Postanschrift in der Vertragsdurchschrift lesbar aufgeführt wird. Achten Sie auch darauf, dass das richtige Datum eingetragen wird.
- Halten Sie im Vertrag die Versprechungen der Verkäufer schriftlich fest und bestehen Sie auf deren Einhaltung.

Kauf an der Haustür

Mancher Vertrag wird an der Haus- und Wohnungstür, am Telefon, auf Partys und Reisen, in Verkehrsmitteln oder Hotels abgeschlossen. Für diese Geschäfte gilt, der Verbraucher kann die Verträge zwei Wochen lang ohne Begründung widerrufen. Der Widerruf erfolgt durch eine schriftliche Erklärung (Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung der Ware. Die Widerrufsfrist beginnt aber erst, wenn Sie ordnungsgemäß über Ihr Widerrufsrecht belehrt worden sind.

In einigen Ausnahmefällen ist das Haustürwiderrufsrecht ausgeschlossen. Dies ist z. B. der Fall, wenn Verbraucher den Unternehmer selbst zu sich bestellen oder die Ware sofort bezahlt haben und der Kaufpreis 40,00 Euro nicht übersteigt. Auch wenn eine Erklärung von einem Notar beurkundet worden ist, entfällt das Widerrufsrecht. Bei Versicherungen gilt ein eigenes Widerrufsrecht.

- Vermeiden Sie den Kauf an der Haustür.
- Lassen Sie den Verkäufer nicht in Ihre Wohnung.
- Denken Sie über einen Kauf noch einmal nach und lassen Sie sich nicht unter Druck setzen.
- Zahlen Sie möglichst nicht bar.
- Achten Sie bei einer Bestellung darauf, dass Sie einen lesbaren Durchschlag erhalten. Ihre Bestellung sollte den Namen des Verkäufers, die Postanschrift sowie das Kaufdatum enthalten.



Sicherheit im Netz



Ob Kontakte mit Familie und Freunde, ob Produktvergleiche oder der Einkauf von Produkten und Dienstleistungen – das Internet bietet viele Vorteile. Das Internet hat die Medien- und Einkaufsgewohnheiten massiv verändert. Auch die Verbraucher 60plus sind hier verstärkt unterwegs. Eine Vielzahl von Informationen – standardisiert, schnell aktualisierbar und vielschichtig – findet sich im Netz. Doch es stellt sich die Frage, wie aktuell und seriös sind die Angaben.

Das Herunterladen von Software für den eigenen Rechner ist mittlerweile alltäglich. Nicht jede Quelle ist aber seriös. Wie trojanische Pferde lauern Programme im Netz, die sich hinter bekannten Markennamen verstecken oder nützliche Dienste versprechen. Manche Programme zeichnen die Tastatureingaben auf und versenden sie über das Internet. Abgesehen haben es die Hintermänner vor allem auf Benutzerdaten, besonders auf die Passwörter. Damit kann man sich als Fremder Zugang zu Benutzerkonten bei anderen Unternehmen verschaffen. So können zum Beispiel Bestellungen unter Angabe einer falschen Identität erfolgen.

Abo-Fallen sind eine weit verbreitete Masche, um Verbrauchern ohne ihr Wissen und Wollen Verträge mit hohen Kosten unterzuschieben. Die Anbieter locken dabei zunächst mit vermeintlichen Gratis-Angeboten auf ihren Seiten. Wer dieses Angebot in Anspruch nehmen will, muss persönliche Daten eingeben. Durch geschickte Seitengestaltung wird dabei verschleiert, dass der Anmeldevorgang in eine angebliche Zahlungspflicht mündet. Typisch ist, dass der Hinweis auf den Preis kaum oder gar nicht zu erkennen ist.

Das können Sie tun:

- Machen Sie Ihren Computer sicher. Installieren Sie dazu entsprechende Zusatzprogramme und achten Sie darauf, dass diese stets auf dem neuesten Stand ist. Zum empfohlenen Schutz gehören eine Anti-Viren-Software und eine „Firewall“, die den Computer vor schädlichen

ankommenden und ausgehenden Internetverbindungen schützt. Zusätzlich sollten Sie Ihre Software stets auf dem neuesten Stand halten. In der Regel muss dazu nur eine automatische Update-Funktion aktiviert werden.

- Klicken Sie niemals auf den Anhang bei E-Mails von fremden Absendern. Sie haben einmal geklickt und dadurch könnten sie den Rechner lahmlegen, von außen steuerbar machen oder aber auch finanzielle Schäden erzeugen. Downloads sollten Sie nur von bekannten Portalanbietern herunterladen.
- Prüfen Sie angeblich kostenfreie Angebote immer auf mögliche versteckte Kosten. Wird für solche Angebote die Angabe von persönlichen Daten gefordert, sollten Sie auf diese Dienstleistung verzichten.

„Forum 60+: Ins Internet mit Sicherheit“ ist eine 20-seitige Broschüre der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. betitelt. Sie geht neben einer Einführung in das Internet auf die Themen Einkaufen im Internet und Sicherheit im Netz ein. Das kostenlose Herunterladen ist unter www.verbraucher.org möglich.

Online einkaufen

Der Einkauf über das Internet ist bequem, rund um die Uhr kann bequem von zu Hause aus in einem breiten Warenangebot ausgewählt werden. Doch man kann sich nicht wie im Ladengeschäft von der Qualität der Ware überzeugen. Deshalb ist es wichtig, die Seriosität eines Angebots einschätzen zu können. Hinweise geben beispielsweise das Impressum. Es muss leicht zu finden sein und u. a. die vollständige Adresse mit Straße, Stadt und Postleitzahl, die E-Mail-Adresse sowie eine Telefonnummer enthalten.

Hilfestellung bieten auch Gütesiegel von einem anerkannten Gütesiegelanbieter. Ein einheitliches Gütesiegel für den Online-Handel gibt es nicht. Unter www.internet-guetesiegel.de sind die Anbieter zu finden, die Qualitätskriterien für Online-Angebote überprüfen.



Über Foren und Bewertungsportale im Internet kann man die Meinungen anderer Verbraucher zu einem bestimmten Shop einholen. Häufen sich hier zum Beispiel Kommentare, nach denen immer wieder Lieferschwierigkeiten auftreten, sollte auf einen Kauf verzichtet werden.

Das können Sie tun:

- Lassen Sie sich nicht durch besonders niedrige Preise blenden. Achten Sie auf den Gesamtpreis, also auch auf zusätzliche Kosten für den Versand oder bei Kreditkartenzahlung.
- Auch beim Einkauf im Netz bieten zahlreiche Händler klassische Zahlungsweisen wie Überweisung nach Rechnungserhalt oder Nachnahme an. Wenn Sie online bezahlen, achten Sie darauf, dass die Übertragung verschlüsselt ist. Sie erkennen dies am `https://` in der Browserzeile sowie einem Vorhängeschlosssymbol z. B. am unteren Rand des Browserfensters.
- Bei einer Bestellung im Internet können Sie die Bestellung nach der Lieferung zu Hause in Augenschein nehmen, in einem gewissen Umfang auch testen und dann entscheiden, ob sie Ihnen auch wirklich zusagt. Nor-

malerweise gilt eine Frist von 14 Tagen, eine korrekte Widerrufs- oder Rückgabebelehrung vorausgesetzt. Die Frist verlängert sich, wenn die Belehrung fehlerhaft war. Zur Fristeinholung ist es ausreichend, den Widerruf oder die Ware innerhalb der Widerrufsfrist abzusenden. Wurde ein Rückgaberecht anstelle eines Widerrufsrechts eingeräumt, gilt ausschließlich Letzteres, Sie müssen also die Ware selbst fristgerecht zurückschicken.

Online Banking

Ob Überweisungen tätigen, Kontoauszüge einsehen oder Wertpapiergeschäfte tätigen – Bankgeschäfte lassen sich auch von zu Hause aus online erledigen. Der Zugang zum Konto erfolgt über die Kennung und mit einem Passwort. Für jeden Auftrag müssen die Nutzer eine Transaktionsnummer (TAN) eingeben. Eine entsprechende TAN-Liste wird vorab von der Bank an den Kunden geschickt und nacheinander verwandt. Beim i-Tan-Verfahren müssen nach dem Zufallsprinzip Nummern der Liste eingegeben werden. Manche Banken bieten an, dass die TANs per SMS auf das Handy geschickt werden.



Doch auch beim Online-Banking können Sicherheitsrisiken auftreten. Ein Risiko ist das Phishing – ein zusammengesetzter Begriff aus password und fishing. Beim „Fischen“ nach Passwörtern erhält das Opfer zunächst eine E-Mail. Diese E-Mail scheint von der eigenen Bank zu kommen. Oft wird vorgegeben, der Bankkunde muss aus technischen Gründen Benutzerkennungen und mehrere TANs eingeben. Der Kunde wird dann auf eine gefälschte Seite geleitet, die dem Internetangebot der Bank täuschend ähnlich sieht. Dritte gelangen so an die Daten und können damit rechtswidrig Geld von dem betroffenen Konto an sich überweisen.

Die Verbraucherzentrale NRW bietet einen kostenlosen fünfseitigen Download mit Tipps zum Schutz vor Phishing und Hinweise, woran Sie eine Phishing-Mail erkennen können. Eine Möglichkeit zur schnellen Information ist das Phishing-Radar. Unter www.vz-nrw.de können Phishing-E-Mails gemeldet werden. Eingegangene Meldungen sind sofort öffentlich und können andere Nutzer warnen. Alternativ können Sie E-Mails auch an eine eigens eingerichtete E-Mail-Adresse phishing@vz-nrw.de weiterleiten.

Das können Sie tun:

- Sichern Sie zunächst Ihren Computer gegen Angriffe ab. Sprechen Sie mit Ihrer Bank über sichere Identifikationsmethoden.
- Geben Sie die Internetadresse Ihrer Bank immer per Hand ein und achten Sie dabei auf Rechtschreibfehler bei der Eingabe.
- Reagieren Sie nicht auf E-Mails, die Sie zur Eingabe von Bankdaten auffordert. Banken fragen ihre Kunden niemals per E-Mail oder Telefon nach Passwörtern oder TANs.
- Auffällige Kontenbewegungen sollten Sie mit Ihrer Bank besprechen.
- Haben Sie durch Phishing einen Schaden erlitten, sollten Sie Anzeige bei der Polizei erstatten und die Verbraucherzentrale NRW informieren.

Individuelle Gesundheitsleistungen



Individuelle **Gesundheitsleistungen** (IGeL) sind Leistungen, die nicht von der Krankenkasse erstattet und deshalb vom Patienten selbst bezahlt werden müssen. Jeder Arzt kann sich seine eigenen IGeL-Angebote ausdenken oder bei einer Firma einkaufen.

Zu IGeL gehören medizinische Maßnahmen, die nicht zu den Aufgaben der gesetzlichen Krankenkassen gehören. Sie sind jedoch im Einzelfall wie bei der Beratung und Impfung vor Fernreisen eine medizinisch sinnvolle und empfehlenswerte Leistung. Schönheitsoperationen sind dagegen medizinisch-kosmetische Leistungen. Sie erfolgen allein auf Wunsch des Patienten, ohne dass es eine medizinische Notwendigkeit gibt.

Außerdem gibt es spezielle Vorsorgeuntersuchungen, die nur bei bestimmten Risikofällen oder bei begründetem Krankheitsverdacht von den Krankenkassen übernommen werden. Wird die Zusatzuntersuchung auf eigenen Wunsch und ohne medizinische Notwendigkeit durchgeführt, müssen die Kosten selbst getragen werden. Untersuchungs- und Behandlungsmethoden, wie die Ozon-Therapie, deren Nutzen bislang nicht eindeutig wissenschaftlich bewiesen ist, müssen ebenfalls aus eigener Tasche bezahlt werden.

Das können Sie tun:

- Lassen Sie sich nicht durch blumige Formulierungen wie „Facharzt-Check“ blenden. Hinterfragen Sie das IGeL-Angebot und holen Sie sich zunächst eine zweite Meinung, z. B. von Ihrer Krankenkasse, ein.
- Aufdringliche, angstmachende Werbung ist Ärzten untersagt. Lassen Sie sich vom Arzt genau erklären, worin der Nutzen für Ihre Gesundheit liegt. Lassen Sie sich Zeit für eine Entscheidung, seriöse Ärzte lassen Ihnen Zeit für diese Entscheidung.
- Klären Sie vor der Inanspruchnahme bei Ihrer Krankenkasse, warum die Kosten für diese Leistung nicht übernommen werden.



- Ihr Arzt muss mit Ihnen vor Behandlungsbeginn eine Honorarvereinbarung treffen. Lassen Sie sich einen schriftlichen Kostenvoranschlag geben. Der Patient muss ausdrücklich auf die von ihm zu tragenden Kosten hingewiesen werden und schriftlich zustimmen. Liegt diese schriftliche Einwilligungserklärung nicht vor, darf der Arzt keine Rechnung stellen.

Die Rechnung muss nach der offiziellen Gebührenordnung für Ärzte bzw. Zahnärzte ausgestellt sein und die Leistungen einzeln aufzuführen. Pauschal- oder Erfolgshonorare sind unzulässig. Bei Problemen mit Arztrechnungen wenden Sie sich an Ihre Krankenkasse, die Verbraucherzentrale NRW oder die Unabhängige Patientenberatung (www.unabhaengige-patientenberatung.de).

Wer nur eine IGeL-Leistung in Anspruch nimmt, muss keine Praxisgebühr zahlen, da er in dieser Situation Privatpatient ist.

Ausführliche Informationen bietet die 24-seitige Broschüre „Forum 60+: Gesund und selbstbestimmt“, die unter www.verbraucher.org kostenlos heruntergeladen werden kann.

Medikamentenkauf

Ob in der Apotheke oder im Internet – Verbraucher haben unterschiedliche Möglichkeiten, Arzneimittel zu erwerben. Arzneimittel verlangen aber besondere Sicherheits- und Qualitätsanforderungen, z. B. durch eine fachkundige Beratung. Patienten können beim Einkauf auch Preisvorteile erzielen. Ein Preiswettbewerb ist aber nur bei nicht verschreibungspflichtigen Arzneimitteln möglich.

Bei rezeptpflichtigen Medikamenten gibt es oft festgelegte Preisobergrenzen für die Erstattung von Arzneimittelpreisen durch die Krankenkassen. Die Kassen bezahlen bei diesen Arzneimitteln nur einen festgelegten Betrag. Außerdem können die Krankenkassen mit Her-



stellern Preisnachlässe auf Arzneimittel vereinbaren. Hat die Krankenkasse einen solchen Rabattvertrag mit einem Arzneimittelhersteller abgeschlossen, müssen die Apotheken dieses Medikament vorrangig abgeben. Ein vom Arzt verordnetes Arzneimittel wird dann durch ein wirkstoffgleiches Präparat ausgetauscht, für das ein Rabattvertrag abgeschlossen wurde.

Hat der Arzt statt einem speziellen Medikament auf dem Rezept nur Wirkstoff, Dosierung und Darreichungsform vermerkt, muss die Apotheke eines der drei günstigsten Arzneimittel mit gleicher Wirkstoffzusammensetzung und Wirkstoffstärke abgeben.

Das können Sie tun:

- Prüfen Sie die Seriosität der Versandapotheke. Dazu gehört, dass auf der Internetseite ein Impressum aufgeführt ist. Es sollte die Adresse der Apotheke und des



Service

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V.

**Bonnigasse 10, 53111 Bonn, Tel. 0228/24 99 93-11,
Fax 0228/24 99 93-20, kontakt@bagso.de, www.bagso.de**

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e. V. tritt als Interessenvertretung der älteren Generation vor allem dafür ein, dass jedem Menschen ein selbstbestimmtes Leben im Alter möglich ist und die dafür notwendigen Rahmenbedingungen geschaffen werden. Sie setzt sich dafür ein, dass auch alte Menschen die Chance haben, sich aktiv am gesellschaftlichen Leben zu beteiligen und sich das im öffentlichen Meinungsbild über „die Alten“ widerspiegelt.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband)

**Elsenstr. 106, 12435 Berlin, Tel. 030/53 60 73-3,
Fax 030/53 60 73-45, mail@verbraucher.org**

Unter www.verbraucher.org finden Sie zahlreiche kostenlose Informationen wie Datenbanken zu „Zusatzstoffen in Lebensmitteln“ oder Gütezeichen. Über 80 kostenpflichtige Broschüren, wie „Ernährung im Alter“, können dort bestellt oder heruntergeladen werden. Für Mitglieder der VERBRAUCHER INITIATIVE sind die Themenhefte und weitere Dienstleistungen, wie eine Rechtsberatung, im Mitgliedsbeitrag (ab 40 Euro/Jahr, steuerlich absetzbar) enthalten.

Landesseniorenvertretung NRW e. V.

Friesenring 32, 48147 Münster, Tel. 0251/21 20 50,
Fax 0251/200 66 13, info@lsv-nrw.de

Die Landesseniorenvertretung Nordrhein-Westfalen e. V. (LSV) vereinigt als Dachorganisation rund 150 örtliche Seniorenvertretungen. Die LSV ist konfessionell ungebunden, verbandsunabhängig und parteipolitisch neutral. Ob Wahlprüfsteine oder Publikationen – unter www.lsv-nrw.de erhalten Besucher einen guten Einblick in die engagierte Arbeit der Landesseniorenvertretung.

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW

Schwannstr. 3, 40476 Düsseldorf, Tel. 0211/45 66-666,
Fax 0211/45 66-621, infoservice@mkulnv.nrw.de

Unter www.umwelt.nrw.de finden Sie umfangreiche Möglichkeiten, sich nicht nur zu Verbraucherthemen wie Ernährung, Kosmetika und Lebensmitteln zu informieren. Sie können dort auch auf zahlreiche Publikationen zugreifen. Viele Links ermöglichen die Nutzung der Informationsangebote anderer Landesministerien und Organisationen in Nordrhein-Westfalen.

Verbraucherzentrale NRW e. V.

Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf, Tel. 0211/38 09-0,
Fax 0211/38 09-216

Die Experten der Verbraucherzentrale beraten Sie auf unterschiedlichen Wegen, z. B. persönlich in den 57 Beratungsstellen. Unter www.vz-nrw.de finden Sie ein breites Informationsangebot zu vielen Verbraucherthemen. So enthält z. B. die Rubrik „Markt + Recht“ viele nützliche Hinweise u. a. zu den Themen Datenschutz und E-Commerce. Die Verbraucherzentrale bietet unter der kostenpflichtigen Telefonnummer 0900/189 79 69 (Festnetz: 1,86 Euro/Min., Mobilfunk abweichend) von Montag bis Freitag 9.00 bis 17.00 Uhr eine Verbraucherberatung an. Über die Internetseite gelangen Sie zu einer kostenpflichtigen E-Mail-Beratung.

