



# Gut zu wissen!

Wertvolle Verbrauchertipps  
für Seniorinnen und Senioren



# Inhalt

---

## Seite

Vorwort	3
Verbraucherschutz in Bayern	4
1   Haustürgeschäfte und Werbeanrufe - es klingelt, was tun?	6
2   Gewinnmitteilungen und Kaffeefahrten - angelockt und abgezockt?	8
3   Mobilität - welche Rechte habe ich als Fahrgast?	10
4   Patientenverfügung - mein Wille geschehe?	12
5   IGeL-Leistungen - wie gehe ich mit ärztlichen Zusatzangeboten um?	14
6   Heimvertrag für ein Senioren- oder Pflegeheim - welche Punkte müssen rein?	16
7   Kontogebühren und Bankentgelte - was ist erlaubt?	18
8   Bankdaten - wie schütze ich mich vor Missbrauch beim Bezahlen?	20
9   Kreditvergabe - zu alt für ein Darlehen?	22
10   Geldanlage - was muss ich dabei beachten?	24
Die bayerischen Verbraucherorganisationen stellen sich vor	26
Adressen und Informationen	27

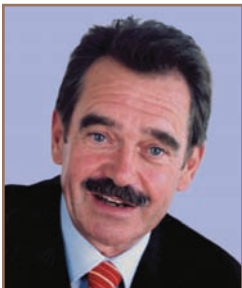
# Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

wer den Ruhestand genießen und sich auch mal was gönnen möchte, sollte in Fragen des privaten Konsums gut informiert sein. So erspart man sich beim Kauf eines Produkts, bei einer Dienstleistung oder einem Vertragsabschluss Ärger und Kosten. Die Deutsche Seniorenliga e.V. und das Bayerische Verbraucherschutzministerium machen sich stark für Ihre Interessen als ältere Verbraucherinnen und Verbraucher. Deshalb wollen wir Sie über wichtige Gesetze informieren. Wer das Recht auf seiner Seite weiß, kann kompetente und selbstbewusste Entscheidungen treffen. Das gibt vor allem älteren Verbrauchern ein sicheres Gefühl.

Die vorliegende Broschüre gibt Antworten auf die wichtigsten Fragen zum Verbraucherschutz im Alltag, auf Reisen, im Internet, bei finanziellen Transaktionen und im Gesundheitswesen. Gleichzeitig erhalten Sie praktische Tipps, was Sie tun können, um Schaden rechtzeitig abzuwenden bzw. zu begrenzen. So sind Sie für den Fall der Fälle darüber informiert, an wen Sie sich wenden können, um Ihre Ansprüche durchzusetzen. Gut zu wissen!

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.



| Erhard Hackler |

Geschäftsführender Vorstand  
der Deutschen Seniorenliga e.V.



| Dr. Beate Merk |

Bayerische Staatsministerin der  
Justiz und für Verbraucherschutz

# Verbraucherschutz

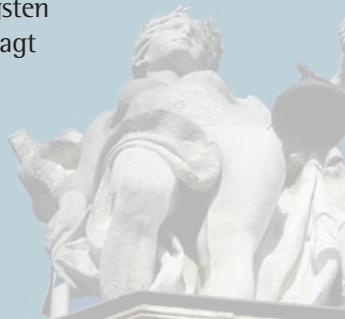


Verbraucherschutz ist eine Gemeinschaftsaufgabe, der sich alle stellen müssen: Staat, Politik, Wirtschaft, Gesellschaft, Verbraucherorganisationen und natürlich die Verbraucherinnen und Verbraucher selbst.

Im Bereich des gesundheitlichen und technischen Verbraucherschutzes ist die Überwachung der Bestimmungen weitgehend durch staatliche Behörden wie Gewerbeaufsicht, Lebensmittelüberwachung und Heimaufsicht gewährleistet. Anders ist es beim wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucherschutz. Hier sind Verbraucherinnen und Verbraucher selbst besonders gefordert, denn eine behördliche Überwachung gibt es in diesem Bereich nicht. Oberstes Ziel der bayerischen Verbraucherpolitik ist deshalb der mündige Verbraucher, der eigenständig und verantwortungsbewusst seine Wahl- und Entscheidungsfreiheit wahrnimmt.

## Bayerns Motto: „Verbraucher stark machen“

Die Bayerische Staatsregierung nimmt die Verbraucher ernst. Ihr ist es ein besonderes Anliegen, die Erwartungen und Wünsche der Verbraucher zu kennen und darauf aufbauend Verbraucherpolitik zu gestalten. Das Bayerische Verbraucherschutzministerium hat dafür im Jahr 2007 den „Bayerischen Verbrauchermontitor“ gestartet, in dem mittels Telefoninterviews repräsentative Meinungen zu den wichtigsten Aspekten des Verbraucherschutzes abgefragt werden. Diese deutschlandweit einzigartige Einbindung der Bürger ab einem Alter von 14 Jahren wird seitdem in regelmäßigen Abständen fortgesetzt.



# im Freistaat Bayern

**Verbraucherinformationssystem [www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de)**

Zentrale Säule für Aufklärung und Information ist das Verbraucherinformationssystem Bayern ([www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de)). Hier gibt es in über 600 Artikeln Fachinformationen: seriös, unabhängig, werbefrei, wissenschaftlich fundiert und objektiv. Die Fachleute des Bayerischen Staatsministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz werden dabei unterstützt vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familien und Frauen, dem Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit, dem Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten, den beiden großen bayerischen Verbraucherschutzorganisationen Verbraucherzentrale Bayern e.V. und VerbraucherService Bayern e.V., der Deutschen Seniorenliga e.V. sowie weiteren Partnern. So ist das Verbraucherinformationssystem Bayern ein einzigartiges und nicht mehr wegzudenkendes Portal mit Tipps und Links zu fast allen Verbraucherfragen und -problemen für die Bereiche Ernährung und Lebensmittelsicherheit, Produktsicherheit, Verbraucherrecht, Daten & Medien sowie Finanzen & Versicherung und für alle Altersgruppen.

Der VerbraucherService Bayern e.V. und die Verbraucherzentrale Bayern e.V. beraten und informieren Verbraucher in Bayern seit über 50 Jahren. Denn der Staat selbst kann dem einzelnen Bürger keine individuelle Rechtsberatung gewähren und auch nicht gegen unlauter handelnde Unternehmen vorgehen. Dafür unterstützt das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz umfassend die Tätigkeit der beiden Verbraucherverbände – derzeit mit über drei Millionen Euro im Jahr.

**Weitere Informationen und wichtige Adressen finden Sie auf den Seiten 26 und 27.**

## | 1 | Haustürgeschäfte und Werbeanrufe – es klingelt, was tun?

Ob günstige Telefontarife, Versicherungen, Zeitschriftenabonnements oder Staubsauger – immer mehr Firmen und Verkäufer greifen zum Telefon bzw. stehen unangemeldet vor der Haustür, um Verbrauchern Produkte oder Dienstleistungen anzubieten. Das ist nicht nur lästig, sondern kann auch teuer



werden. Gerade ältere Menschen sind den Verkaufstricks oftmals nicht gewachsen und lassen sich zum Kauf von Produkten oder Dienstleistungen drängen, die sie eigentlich gar nicht haben wollen. Im schlimmsten Fall täuschen unseriöse Verkäufer einen Vertragsabschluss vor und schicken mit der Auftragsbestätigung eine Rechnung. Viele Verbraucher zahlen die dreisten Forderungen, weil sie verunsichert sind und die Rechtslage nicht kennen.

### § Haustürgeschäfte

Seit 1986 gilt für alle Geschäfte, die an der Haustür geschlossen werden, ein Widerrufs- bzw. Rückgaberecht. Das schließt auch Kaffeefahrten und Verkaufspartys ein (s. auch Frage 2). Innerhalb von zwei Wochen können Sie ohne Angabe von Gründen vom Kaufvertrag zurücktreten. Ausnahmen: Kostet die Ware nicht mehr als 40 Euro und wird sofort bezahlt, ist der Widerruf ebenso ausgeschlossen wie im Fall einer vorangegangenen Bestellung.

### § Telefonverträge

Auch am Telefon geschlossene Verträge können innerhalb von 14 Tagen rückgängig gemacht werden. Den Widerruf können

Sie schriftlich oder durch Rücksendung der Ware erklären. Vor kurzem wurde das Widerrufsrecht auch auf Zeitschriftenabos und Lottoverträge ausgeweitet.

### § Telefonwerbung

**Unerwünschte Werbeanrufe sind grundsätzlich verboten.** Die telefonische Kontaktaufnahme ist nur zulässig, wenn der Verbraucher vorher sein Einverständnis gegeben hat. Telefonverkäufer, die sich über geltendes Recht hinwegsetzen, müssen mit Geldbußen von bis zu 50.000 Euro rechnen. Wer außerdem die Rufnummer unterdrückt, um seine Identität zu verschleiern, kann zusätzlich zur Kasse gebeten werden.

Verbraucherschützer raten bei Haustürgeschäften und Werbeanrufen zur Vorsicht. Schützen Sie sich vor unseriösen Geschäftemachern!

### ! Tipps zum Schutz an der Haustür:

- Lassen Sie den Verkäufer nicht in Ihre Wohnung.
- Fühlen Sie sich nicht zum Kauf verpflichtet.
- Quittieren Sie nicht den Empfang eines Werbegeschenks – Sie könnten versehentlich ein Abo bestellen.
- Möchten Sie trotzdem etwas kaufen, ist es besser, die Ware schriftlich zu bestellen. Bei Barzahlung könnten Sie später Probleme haben, Ihr Geld zurückzubekommen.

### ! Tipps zum Schutz am Telefon:

- Notieren Sie Namen, Adresse und Rufnummer der Firma, Datum und Namen des Anrufers sowie den Grund des Anrufs. Geben Sie die Informationen an die Verbraucherzentrale, den VerbraucherService, die Bundesnetzagentur oder die Wettbewerbszentrale weiter. Diese Stellen sind auf Ihre Mithilfe angewiesen, um unseriösen Firmen das Handwerk zu legen.
- Wenn Ihnen das zu aufwendig sein sollte, beenden Sie das Gespräch einfach durch Auflegen.



## | 2 | Gewinnmitteilungen und Kaffeefahrten – angelockt und abgezockt?

Haben Sie in den vergangenen Wochen an einem Preisausschreiben oder Gewinnspiel teilgenommen? Wenn nicht, können Sie eventuelle Gewinnbenachrichtigungen getrost in den Papierkorb werfen. Den meisten Absendern solcher Glückwunschscheiben geht es nämlich lediglich darum, Ihnen Geld aus der Tasche zu ziehen. Die Tricks sind immer dieselben und als solche daran erkennbar, dass Sie zur Bestätigung des Gewinns finanziell in Vorleistung treten sollen. Doch statt der



Traumreise bleiben Sie auf den Kosten sitzen.

In einigen Fällen muss der angebliche Superpreis im Rahmen einer Ausflugsfahrt abgeholt werden, die sich als Verkaufsveranstaltung mit völlig überpreuerten

Produkten entpuppt. Dort wird man auf das Kleingedruckte aufmerksam gemacht, wonach es sich bei dem vermeintlichen Gewinn lediglich um die Option auf einen Gewinn handelt.

### **S** Kaffeefahrten

Da Kaffeefahrten rechtlich wie Haustürgeschäfte behandelt werden, steht Ihnen als Verbraucher ein Widerrufs- bzw. Rückgaberecht zu (zu den Details und Ausnahmen s. Frage 1). Viele Veranstalter locken in ihren Einladungen mit Geschenken oder einem leckeren Mittagessen. Vor Ort wollen sie davon meistens nichts mehr wissen. **Die Veranstalter sind jedoch verpflichtet, ihre Versprechen einzulösen.** Zuwiderhandlungen verstoßen ebenso gegen das Gesetz wie der Verkauf von angeblichen Wundermitteln.

## § Gewinnmitteilungen

Es ist außerdem verboten, Verbraucher mit falschen Gewinnversprechen zu täuschen. Als Empfänger einer solchen Mitteilung haben Sie Anspruch auf Einlösung des Gewinns. Von einer Klage raten Verbraucherschützer jedoch aus Kostengründen eher ab.

### ! Tipps bei Erhalt einer Gewinnbenachrichtigung:

- Lesen Sie das Kleingedruckte und seien Sie misstrauisch, wenn keine vollständige Adresse angegeben ist.
- Rufen Sie keine teuren Telefonnummern an, überweisen Sie nichts und geben Sie nicht Ihre Kontoverbindung an. Betrüger können sonst mit gefälschten Überweisungen oder per Lastschrift Geld von Ihrem Konto abbuchen.
- Informieren Sie die Verbraucherzentrale oder den VerbraucherService.

### ! Tipps für die Teilnahme an einer Kaffeefahrt:

- Lesen Sie sich das Angebot genau durch, bevor Sie sich zu einer Kaffeefahrt anmelden. Veranstalter, die nichts zu verbergen haben, geben in der Regel ihre vollständige und nachprüfbar Adresse an. Zudem versprechen sie keine teuren Geschenke, sondern weisen klar auf die Produkte hin, die zum Kauf angeboten werden.
- Lassen Sie sich auf keinen Fall einschüchtern oder unter Druck setzen! Sie sind nicht zum Kauf verpflichtet.
- Falls Sie doch etwas kaufen möchten, bezahlen Sie nicht bar, weil Sie bei unseriösen Anbietern später eventuell Probleme haben, Ihr Geld zurückzubekommen. Bei einer Bestellung sollten Sie für den Fall einer Reklamation oder Rückgabe darauf achten, dass Name und Adresse des Verkäufers in der Vertragsdurchschrift vollständig aufgeführt sind (kein Postfach!) und das richtige Datum eingetragen ist (zweiwöchiges Widerrufs- bzw. Rückgaberecht). Lassen Sie sich außerdem Vertriebs- oder Herstelleradresse geben.



## | 3 | **Mobilität – welche Rechte habe ich als Fahrgast?**

Fast jeder hat das schon mal erlebt: Man steht pünktlich am Bahnsteig, doch der Zug kommt nicht. Verspätungen und Zugausfälle sind ärgerlich, vor allem dann, wenn man dadurch andere Verbindungen verpasst. Seit Sommer 2009 haben Bahnkunden in diesen Fällen einen gesetzlichen Anspruch auf Entschädigungen – auch im Nahverkehr. Die neuen Fahrgastrechte gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE.

### **§ Die neuen Regelungen im Fernverkehr**

Bei Verspätungen ab 60 Minuten bekommen Fahrgäste 25 Prozent des Fahrpreises erstattet, ab 120 Minuten 50 Prozent. Ist eine Verzögerung um mehr als 60 Minuten absehbar, kann der Fahrgast von der Reise zurücktreten und sich



den Fahrpreis auszahlen lassen. Bisher hat die Bahn lediglich Gutscheine ausgegeben. Eine Fahrpreiserstattung gibt es nach der neuen Verordnung jetzt auch bei relativ geringer Verspätung, wenn man deshalb seinen Anschlusszug versäumt. Was zählt, ist die Differenz zwischen tatsächlicher und planmäßiger Ankunftszeit. Wird wegen einer Verspätung von

mindestens einer Stunde eine Übernachtung notwendig, so muss die Bahn eine Hotelunterkunft anbieten. Keinen Anspruch auf Entschädigung haben Fahrgäste, wenn die Ursache der Verspätung nicht in der Verantwortung der Bahn liegt (z. B. plötzlicher Wintereinbruch, Stromausfall, Suizid) bzw. bei Entschädigungsbeträgen unterhalb der Bagatellgrenze von vier Euro.

**§ Die neuen Regelungen im Nahverkehr**

Ist eine Verspätung von mehr als 20 Minuten abzusehen, dürfen Besitzer eines Nahverkehrstickets einen teureren Fernzug benutzen. Beträgt die Verspätung zwischen 0 und 5 Uhr morgens mehr als 60 Minuten, darf der Fahrgast ein Taxi nehmen. Das aber nur, wenn keine anderen öffentlichen Verkehrsmittel mehr fahren und die Fahrt nicht mehr als 80 Euro kostet.

**→ Hier finden Sie konkrete Hilfe:**

Die Bahn hat für all diese Fälle ein Beschwerdeformular erstellt, das beim Servicepersonal im Zug, im Internet oder bei den DB Service Points erhältlich ist. Detaillierte Informationen über Ihre Rechte sowie das Fahrgastrechte-Formular finden Sie im Internet unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) sowie bei [www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de).

**! Bei einer Beschwerde empfiehlt sich folgendes Vorgehen:**

- Heben Sie Ihren Fahrschein auf.
- Lassen Sie sich die Verspätung vom Zugpersonal bestätigen.
- Bitten Sie um Aushändigung des Beschwerdeformulars.
- Beachten Sie die Fristen! Eine Erstattung erhalten Sie nur, wenn Sie Ihre Beschwerde innerhalb eines Monats einreichen.
- Sollten Sie sich mit der Bahn nicht einigen können, wenden Sie sich an eine Schlichtungsstelle (z. B. unter [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)).

**Mobilitätsservice**

Nach der neuen Fahrgastverordnung müssen Bahnsteige und Züge auch für Menschen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sein. Beim Ein- und Aussteigen sowie während der Fahrt muss für kostenlose Hilfe gesorgt werden, sofern dies rechtzeitig angemeldet wurde und genügend Personal vorhanden ist. Mobilitätsservice z. B. der Deutschen Bahn: Tel.: 01805/996633 (14 ct/min aus dem Festnetz; Mobilfunkpreise max. 42 ct/min).



## | 4 | Patientenverfügung – mein Wille geschehe?

Jeder Mensch hat das Recht, sich für oder gegen eine bestimmte medizinische Behandlung zu entscheiden. Ist ein Patient jedoch nicht mehr in der Lage, seinen Willen zu äußern, sind die Ärzte verpflichtet, Leben zu erhalten. Vielen Menschen graut vor dem Gedanken, den letzten Abschnitt ihres Lebens der Apparatedizin ausgeliefert zu sein. Deshalb verfassen immer mehr Menschen eine Patientenverfügung, in der konkrete Behandlungsziele für künftige Krankheiten, Pflegebedürftigkeit oder humanes Sterben dokumentiert sind.

### § Neues Gesetz zur Patientenverfügung

Bisher gab es keinen gesetzlich geregelten Rechtsanspruch auf die Umsetzung einer Patientenverfügung, was in vielen Situationen zu Unsicherheit bei Ärzten, Angehörigen und Betreuern führte. Seit dem 1. September 2009 gelten verbindliche Regelungen zur Wirksamkeit und Reichweite von Patientenverfü-



gungen. Das neue Gesetz schreibt vor, dass der behandelnde Arzt dem schriftlichen Willen des Patienten folgen muss. Gemeinsam mit einem Betreuer oder Bevollmächtigten muss er prüfen, ob die Patientenverfügung auf die konkrete Behandlungssituation zutrifft. Sind sich alle Beteiligten einig, gilt der schriftliche Wille des Patienten, nur bei Meinungs-

verschiedenheiten muss das Betreuungsgericht eingeschaltet werden. Neu ist, dass das Gesetz keine Reichweitenbeschränkung enthält. Demnach ist der festgestellte Wille des Patienten unabhängig von Art und Stadium der Erkrankung zu beachten.

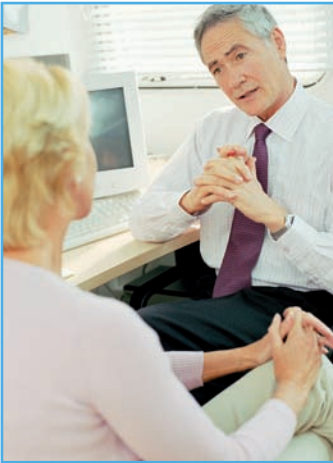
### ! Tipps zum Verfassen einer Patientenverfügung:

- Eine Patientenverfügung muss schriftlich niedergelegt werden.
- Um Missverständnisse zu vermeiden, ist es wichtig, die Anweisungen so konkret wie möglich zu formulieren.
- Da es keine Vorgaben zum Inhalt gibt, muss jeder für sich überlegen, in welcher Situation und Krankheitsphase die Patientenverfügung gelten soll und welche Behandlungswünsche damit verbunden sind.
- Lassen Sie sich von einer Patientenorganisation, einem Arzt oder Anwalt beraten. Danach können Sie immer noch entscheiden, ob Ihnen ein Standardformular genügt oder ob Sie fachkundige Hilfe beim Erstellen einer individuellen Patientenverfügung in Anspruch nehmen möchten.

### → Hier finden Sie konkrete Hilfe:

- Ratgeber „Vorsorge für Unfall, Krankheit, Alter durch Vollmacht, Betreuungsverfügung, Patientenverfügung“, hrsg. vom Bayerischen Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, zu beziehen über den Buchhandel oder kostenlos unter [www.verwaltung.bayern.de](http://www.verwaltung.bayern.de).
- Ratgeber „Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung“, zu bestellen bei der Verbraucherzentrale Bayern im Ratgeber-Shop oder unter Tel.: 0211/3809555.
- Textbausteine des Bundesministeriums der Justiz für eine Patientenverfügung ([www.bmj.bund.de](http://www.bmj.bund.de) unter „Service“).
- Schiedsstelle für Patientenverfügungen. Kostenloser Service der Deutschen Hospizstiftung ([www.die-schiedsstelle.de](http://www.die-schiedsstelle.de)). Bei der Hospizstiftung finden Sie auch einen Qualitätscheck für die Beratung von Patientenverfügungen und konkrete Hilfe bei Ihren Dokumenten ([www.hospize.de](http://www.hospize.de)).
- Beratung zur Erstellung einer individuellen Patientenverfügung ([www.patientenverfuegung.de](http://www.patientenverfuegung.de)) erhalten Sie beim Humanistischen Verband Deutschlands, Bundeszentralstelle Patientenverfügung, Tel.: 030/613904-11.

## | 5 | IGeL-Leistungen – wie gehe ich mit ärztlichen Zusatzangeboten um?



Immer mehr Ärzte empfehlen ihren Patienten Untersuchungen und Behandlungen, die sie aus eigener Tasche zahlen müssen, weil sie nicht zum Leistungsspektrum der gesetzlichen Krankenkassen gehören. Doch was davon ist wirklich notwendig? Viele Patienten sind verunsichert. Deshalb ist es wichtig, private Zusatzangebote genau zu prüfen.

### § IGeL-Leistungen: Die Fakten

Eine genau definierte Liste der sogenannten individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) gibt es nicht – jeder Arzt kann seine persönlichen Angebote zusammenstellen. **Behalten Sie immer im Hinterkopf, dass die gesetzlichen Krankenkassen grundsätzlich alle medizinisch notwendigen Behandlungen bezahlen.** Ihr Arzt darf Sie nicht zu einer Untersuchung drängen oder Angst vor Krankheiten schüren. Die Initiative zur Inanspruchnahme einer IGeL-Leistung sollte von Ihnen ausgehen. Individuelle Gesundheitsleistungen sind von der Praxisgebühr befreit.

### ! Tipps zum Umgang mit IGeL-Leistungen:

- Lassen Sie sich die Leistung von Ihrem Arzt genau erklären: Was beinhaltet die Beratung, Untersuchung oder Behandlung und welchen Nutzen hat sie?
- Erkundigen Sie sich, warum die Behandlung nicht über die gesetzliche Krankenversicherung abgerechnet werden

kann, und fragen Sie ggf. bei Ihrer **Krankenkasse** nach.

- Verlangen Sie einen schriftlichen Kostenvoranschlag.
- Vor Behandlungsbeginn muss Ihr Arzt eine schriftliche Einwilligungserklärung von Ihnen einholen. Dieser Vertrag ist an keine bestimmte Form gebunden, viele Ärzte verwenden deshalb entsprechende Mustervereinbarungen der Kassenärztlichen Vereinigungen. Wichtig ist, dass alle Einzelleistungen aufgelistet sind.
- Das gilt auch für die Rechnung. Lassen Sie sich die Kosten erläutern. Beachten Sie jedoch, dass Ärzte bei IGeL-Leistungen nicht an die übliche Berechnung der einfachen Sätze der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) gebunden sind. Für jede ärztliche Leistung gibt es einen Basispreis, der mit einem Faktor – normalerweise bis zu 2,3 – multipliziert werden darf. Legt Ihr Arzt den 3,5-fachen Satz zugrunde und berechnet damit den Höchstsatz, muss er das schriftlich begründen.

## Die vier IGeL-Gruppen

- 1 Medizinische Maßnahmen, die nicht zu den Aufgaben der gesetzlichen Krankenkassen gehören, jedoch im Einzelfall medizinisch sinnvoll sein können.
- 2 Medizinisch-kosmetische Leistungen, die allein auf Wunsch des Patienten erfolgen, ohne dass eine medizinische Notwendigkeit gegeben ist.
- 3 Spezielle Vorsorgeuntersuchungen, die nur in bestimmten Risikofällen oder bei begründetem Krankheitsverdacht von den Kassen übernommen werden.
- 4 Untersuchungs- und Behandlungsmethoden, deren Nutzen bislang nicht eindeutig wissenschaftlich bewiesen ist.

## | 6 | Heimvertrag für ein Senioren- oder Pflegeheim – welche Punkte müssen rein?

Wenn die Kräfte nachlassen, kann der Alltag schnell zur Belastung werden. Für viele Senioren, die medizinische und pflegerische Hilfe benötigen, ist der Umzug in ein Alten- oder Pflegeheim die einzige Möglichkeit, ihren Bedürfnissen entsprechend versorgt zu werden.

### ! Die Suche nach dem richtigen Heim:

Nehmen Sie sich Zeit für die Suche nach einer Einrichtung, die Ihnen oder Ihren Angehörigen gefällt, und überlegen Sie genau, welche Anforderungen diese erfüllen muss. Denn Heim ist nicht gleich Heim! Informationsmaterialien, Gesprächs- und Besichtigungstermine und die Möglichkeit zum Probewohnen helfen Ihnen ebenso, eine qualifizierte Vorauswahl zu treffen, wie Pflegenoten (Informationen dazu erhalten Sie z. B. unter [www.pflegenoten.de](http://www.pflegenoten.de)).



### § Der Heimvertrag als rechtliche Grundlage

Lassen Sie sich einen Heimvertrag als Muster schicken. In diesem sind die Rechte und Pflichten von Heimträger und Heimbewohner festgelegt. Doch obwohl bestimmte Mindeststandards gesetzlich vorgeschrieben sind, verstoßen viele Heimverträge gegen die Vorgaben des Heimgesetzes. Häufig fehlt eine genaue Auflistung der Leistungen. Hier ist Vorsicht geboten, denn was vertraglich nicht vereinbart wurde, kann man im Nachhinein auch nicht einfordern – alle Extras kosten auch extra!

### ! **Checkliste für den Heimvertrag:**

- Der Heimvertrag muss verständlich geschrieben und übersichtlich gestaltet sein.
- Zimmer oder Apartment müssen genau benannt werden (Angaben zu Größe, Lage, Ausstattung und Nebenkosten).
- Alle Leistungen müssen detailliert aufgelistet werden. Bei sehr kurzen Heimverträgen ist Misstrauen angebracht!
- Achten Sie auf eine eindeutige Trennung zwischen den Regelleistungen, die im Heimentgelt enthalten sind, und den Zusatzleistungen, die das Haus extra berechnen darf.
- Prüfen Sie, ob die Einrichtung das Heimentgelt erhöhen darf, ohne dies vorher mit der Pflegeversicherung oder den Sozialhilfeträgern auszuhandeln. Eine Erhöhung muss grundsätzlich schriftlich begründet werden.
- Die Gesamtkosten setzen sich wie folgt zusammen:
  1. Kosten für die allgemeinen Pflegeleistungen
  2. Kosten für Unterkunft und Verpflegung
  3. nicht geförderte Investitionskosten
- Der Heimvertrag muss zudem Auskunft geben über das Pflegeleitbild, den Umfang von Rehabilitation und aktivierender Pflege, ärztliche Versorgung, Gemeinschaftseinrichtungen und Freizeitangebote, Mahlzeiten, Selbstbestimmungsrecht der Bewohner, Haftungsfragen sowie Ende des Vertragsverhältnisses.

### → **Hier finden Sie konkrete Hilfe:**

- Die Verbraucherverbände oder die Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung e.V. ([www.biva.de](http://www.biva.de), Tel. 02254/7045) bieten Hilfe bei der Prüfung eines Heimvertrags.
- Allgemeine Informationen zum Thema Pflege erhalten Sie beim Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen ([www.stmas.bayern.de/pflege](http://www.stmas.bayern.de/pflege)).

## | 7 | Kontogebühren und Bankentgelte – was ist erlaubt?



Wer eine Dienstleistung erbringt, kann dafür Geld verlangen. Das tun auch Banken und Sparkassen, die ihren Kunden bestimmte Leistungen in Rechnung stellen. Diese Entgelte heißen im Volksmund Kontogebühren. Grundsätzlich müssen sämtliche Leistungen und Kosten im Preisverzeichnis der Bank aufgeführt sein. Trotzdem gibt es immer

wieder Banken, die ihren Kunden Leistungen berechnen, die sie eigentlich kostenfrei erbringen müssen. Schätzungen zufolge macht das jedes Jahr mehrere Milliarden Euro an Zinsen und Gebühren aus. Die Liste der Entgelte, die bereits per Gerichtsentscheid für unzulässig erklärt wurden, umfasst mittlerweile rund 40 Posten (s. nächste Seite). Einige Kreditinstitute setzen sich jedoch einfach darüber hinweg.

### § Der rechtliche Hintergrund

Als Faustregel gilt: Unzulässig ist eine Gebühr immer dann, wenn die Bank mit der Tätigkeit eine gesetzliche Pflicht erfüllt. Das ist beispielsweise der Fall, wenn ein Freistellungsauftrag geändert oder ein Nachlass bearbeitet werden muss. Auch Tätigkeiten, die eine Bank in eigenem Interesse durchführt, müssen kostenfrei sein. So darf sie kein Geld dafür nehmen, wenn sie den Wert einer Immobilie ermittelt oder nachforscht, ob eine Überweisung beim Empfänger angekommen ist.

**!** Hier einige Tipps:

Prüfen Sie regelmäßig Ihre Kontoauszüge und wenden Sie sich an Ihre Bank oder Sparkasse, wenn Sie eine Abbuchung nicht nachvollziehen können. Verlangen Sie Rückerstattung der Kosten. Benötigen Sie Hilfe, wenden Sie sich an Ihre Verbraucherzentrale, den VerbraucherService Bayern, die Schutzgemeinschaft für Bankkunden e.V. ([www.schuvoba.de](http://www.schuvoba.de)) oder die Ombudsleute der Banken.

### Unzulässige Bankgebühren – einige Beispiele

#### GIROKONTO

Entgelt für Bareinzahlungen und -auszahlungen: Wenn es um das eigene Konto geht, müssen monatlich mindestens fünf Buchungsposten kostenlos sein. Bei Zahlungen auf ein fremdes Konto darf die Bank hingegen jederzeit kassieren.

Kontoauszüge: Bankkunden haben das Recht, sich kostenlos über ihren Kontostand zu informieren (Schalter oder Kontoauszugsdrucker). Nur bei Zusendung der Auszüge darf die Bank eine Gebühr erheben.

Nichtausführung bzw. Rückgabe von Lastschriften etc.: Verweigert die Bank die Einlösung von Lastschriften, Überweisungen oder Daueraufträgen, weil das Kundenkonto nicht gedeckt ist, handelt sie in eigenem Interesse und darf die Kosten nicht in Rechnung stellen. Umgekehrt muss sie den Kunden über die Nichteinlösung benachrichtigen – ebenfalls kostenlos.

#### GELDANLAGE

Entgelt für die Verwaltung und Änderung von Freistellungsaufträgen: Das Geldinstitut ist verpflichtet, fällige Kapitalertragssteuern einzuziehen, und darf für Leistungen in diesem Zusammenhang keine Gebühren erheben.

Entgelt für die Kontoauflösung: Solche Gebühren sind unzulässig. Kunden dürfen die Geschäftsverbindung zu ihrer Bank jederzeit fristlos und kostenfrei kündigen.

Bearbeitung von Nachlassfällen: Die Bank muss dem Finanzamt kostenlos den Kontostand des Verstorbenen mitteilen.

Entgelt für die Depotübertragung: Banken müssen die von ihnen verwalteten Wertpapiere bei Depotübertragung oder -schließung kostenfrei herausgeben.

Quelle: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen



## | 8 | Bankdaten – wie schütze ich mich vor Missbrauch beim Bezahlen?

**Kartenzahlungen:** Der bargeldlose Zahlungsverkehr erfreut sich großer Beliebtheit, weil es einfach und praktisch ist, mit EC-Karte oder Kreditkarte zu zahlen. Doch das „Plastikgeld“ hat nicht nur Vorteile. Neben Diebstahl oder Verlust der Karten kann auch gezielter Betrug die Sicherheit gefährden. Mit Minikameras, Kartenlesegeräten oder anderen Tricks spähnen die Täter die Geheimzahl (PIN) ihrer Opfer aus. Gelangen die Betrüger zudem in den Besitz der Karte oder fertigen eine Kopie an, können sie jederzeit das entsprechende Konto leer räumen.

### § Sicherheit und Haftung

Erst nach der Sperrung Ihrer Karte sind Sie bei Missbrauch von der Haftung freigestellt. Bei unrechtmäßigen Abbuchungen vor der Sperrung beträgt der Eigenanteil seit November vergangenen Jahres 150 Euro. Haben Sie die EC- oder Kreditkarte zusammen mit der Geheimnummer aufbewahrt, gilt das als grob fahrlässig. In diesen Fällen müssen Sie als Kunde für sämtliche Schäden aufkommen.

### ! So schützen Sie sich vor Missbrauch:

- Melden Sie Diebstahl oder Verlust Ihrer Karte umgehend.
- Unter der zentralen und kostenlosen Rufnummer 116 116 erreichen Sie die Sperrvermittlung rund um die Uhr.
- Erkundigen Sie sich vorab, ob die Herausgeber der von Ihnen verwendeten Karten dem Sperr-Notruf angeschlossen sind.
- Um die EC-Karte auch für das Lastschriftverfahren zu sperren, benachrichtigen Sie bitte die Polizei, die die Information an ein Sperrsystem des Einzelhandels weiterleitet.
- Kontrollieren Sie regelmäßig Ihre Kontoauszüge. Informieren Sie Ihre Bank, wenn Sie Buchungen nicht zuordnen können.
- Widerrufen Sie ungerechtfertigte Lastschriften innerhalb von acht Wochen.

**Online-Banking:** Immer mehr Menschen tätigen ihre Bankgeschäfte vom heimischen PC aus. Doch auch in diesem Bereich gibt es Betrüger. Sie versenden gefälschte E-Mails, um Bankkunden auf eine Website zu locken, die der ihrer Hausbank zum Verwechseln ähnlich sieht. Dort wird der Kontoinhaber aufgefordert, seine Kontodaten einzugeben – auch PIN und TAN. Jetzt können sich die Betrüger von Ihrem Konto Geld überweisen lassen.

### § Sicherheit und Haftung

Zwar haftet nach aktueller Rechtsprechung die Bank im Falle einer Phishing-Attacke für den finanziellen Schaden, sofern der Computer des Bankkunden den „durchschnittlichen Sorgfaltsanforderungen“ (Antivirenschutz) genügt. Allerdings schreiben die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken vor, dass der Betrug unverzüglich gemeldet werden muss. Außerdem sind Bankkunden zur Geheimhaltung von PIN und TAN verpflichtet. Für die Frage der Haftung kommt es letztlich darauf an, ob der Kunde fahrlässig gehandelt hat – dies wird im Einzelfall geprüft.

### ! So schützen Sie sich vor Missbrauch:

- Geben Sie die Adresse Ihrer Bank immer per Hand ein. Klicken Sie nicht auf den mitgeschickten Link in einer E-Mail.
- Ignorieren Sie die Aufforderung in einer E-Mail, Ihre Kontodaten auf einer Internetseite einzugeben.
- Achten Sie auf Rechtschreibfehler in der Adresse.
- Prüfen Sie, ob Ihre Daten verschlüsselt übertragen werden. Eine sichere Verbindung erkennen Sie an dem angehängten „s“ hinter dem „http“ in der Adressleiste.
- Falls Sie Ihre Daten doch auf einer Betrügerseite eingegeben haben, setzen Sie sich sofort mit Ihrer Bank in Verbindung. Ändern Sie die PIN und lassen Sie die TAN-Liste sperren.
- Leiten Sie die E-Mail mit dem falschen Link an Ihre Bank und die Polizei weiter. Erstellen Sie Strafanzeige und informieren Sie die Verbraucherverbände sowie die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht** ([www.bafin.de](http://www.bafin.de)).

## |9| Kreditvergabe – zu alt für ein Darlehen?

Mit einem Vermögen von mehr als 500 Milliarden Euro bilden Senioren die wirtschaftlich stärkste Bevölkerungsgruppe in Deutschland. Als Konsumenten heftig umworben, werden sie umgekehrt bei vielen Banken abgewiesen, wenn sie einen Kredit aufnehmen wollen – obwohl sie Sicherheiten in Form von Immobilien oder Lebensversicherungen vorweisen können oder noch mitten im Berufsleben stehen. Erklärt sich die



Bank dennoch zur Kreditvergabe bereit, besteht sie in der Regel auf den Abschluss einer Restschuldversicherung. Diese ist jedoch sehr teuer, da sich die Prämie nach dem Lebensalter des Versicherungsnehmers berechnet.

### § Bonitätsprüfung

Ob ein Kredit gewährt wird oder nicht, ist in Deutschland stets eine Einzelfallentscheidung. Daran ändert auch der allgemeine Gleichbehandlungsgrundsatz nichts, wonach eine Benachteiligung aus Gründen des Alters unzulässig ist. Bevor Banken und Sparkassen allerdings ein Darlehen gewähren, prüfen sie die Bonität des Antragstellers. Danach entscheiden sie, ob der Kunde als kreditwürdig eingestuft wird oder nicht.

### ! Wehren Sie sich!

- Wurde Ihnen auch schon einmal ein Kredit aus Altersgründen verweigert? Dabei ist es unerheblich, ob es sich um einen größeren Immobilienkredit oder ein kleines Ver-

braucherdarlehen handelt. Hat man Ihnen ohne Ankündigung den Dispositionskredit gekündigt, eine Kreditkarte vorenthalten oder einen Ratenzahlungskauf abgelehnt?

- Melden Sie diese Vorfälle der Verbraucherzentrale, dem VerbraucherService, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ([www.bafin.de](http://www.bafin.de)) oder dem Büro gegen Altersdiskriminierung ([www.altersdiskriminierung.de](http://www.altersdiskriminierung.de)). Je mehr Informationen an die Öffentlichkeit gelangen, desto eher sind Banken und Kreditgeber wie Warenhäuser bereit, ihre Geschäftspraxis zu überdenken, um einen Imageverlust abzuwenden.
- Erkundigen Sie sich bei anderen Banken nach deren Konditionen und wechseln Sie gegebenenfalls. Lassen Sie sich die jeweilige Ablehnung auf jeden Fall schriftlich begründen!

## Immobilien-Rente

Ist die Rente zu klein und das Haus zu groß, gibt es verschiedene Wege, das Eigenheim zu Geld zu machen, ohne ausziehen zu müssen. Bei der sogenannten Umkehrhypothek beleiht der Eigentümer seine Immobilie und bekommt dafür einen Kredit, der erst mit Verkauf des Hauses oder Tod des Besitzers fällig wird. Die zweite Variante ist vor allem für kinderlose Ehepaare interessant: Sie verkaufen ihr Haus und erhalten als Gegenleistung ein lebenslanges Wohnrecht sowie eine monatliche Rente. Beide Modelle haben Vor- und Nachteile, die es abzuwägen gilt. Weitere Informationen erhalten Sie beispielsweise bei der Stiftung Warentest ([www.test.de/immobilienrente](http://www.test.de/immobilienrente)), der Deutschen Kreditbank in Berlin ([www.dkb.de](http://www.dkb.de)), der Stiftung Liebenau ([www.stiftung-liebenau.de](http://www.stiftung-liebenau.de)) sowie Banken und Versicherungen.



## | 10 | Geldanlage – was muss ich dabei beachten?

Der Ruhestand bringt zahlreiche Veränderungen mit sich, die auch die finanzielle Situation betreffen. Jetzt gilt es zu prüfen, ob die in jungen Jahren gewählte Vorsorgestrategie noch der aktuellen Lebensplanung entspricht, denn neue Ziele erfordern auch ein neues Vorsorgekonzept. Da die angebotenen Finanzprodukte jedoch immer komplexer werden, ist so mancher Verbraucher mit der Entscheidung für oder gegen eine bestimmte Anlagestrategie überfordert. Die Finanzkrise hat gezeigt, dass sich viele Kleinanleger der Risiken überhaupt nicht bewusst waren und einen beachtlichen Teil ihres Vermögens verloren haben.

### ! Drum prüfe, wer sich langfristig bindet!

Bevor Sie Anlageentscheidungen treffen, sollten Sie einen Kassensturz machen. Eine solche Analyse beinhaltet die Gegenüberstellung von Vermögenswerten und Verbindlichkeiten, berücksichtigt aber auch Aspekte wie Sicherheit, Flexibilität und Rendite. Behalten Sie Ihre persönlichen Anlageziele stets vor

### Wiederanlage von Einmalzahlungen

Für viele Menschen beginnt der Ruhestand mit einer stattlichen Summe durch die Auszahlung einer Lebensversicherung. Doch was tun mit dem Geld? Je nach persönlicher Finanzlage bieten sich mehrere Möglichkeiten an: Sie verwenden den Betrag, um Schulden zu tilgen, Sie bilden Rücklagen für anstehende Ausgaben oder Sie legen das Geld an, um Ihre Rente aufzubessern. Nehmen Sie sich Zeit für die Entscheidung und lassen Sie sich nicht zu einem bestimmten Finanzprodukt drängen. Die Auszahlungssumme können Sie übergangsweise auf einem Tagesgeldkonto zwischenlagern.

## Investition in Pflegewohnung

Um sich frühzeitig einen Pflegeplatz zu sichern, erhalten viele Senioren das Angebot, ein Pflegezimmer in einer entsprechenden Einrichtung zu erwerben. Als sichere Geldanlage und Investition in die Zukunft beworben, werden die Risiken dieser Anlageform nur selten thematisiert. Experten warnen vor einer möglichen Pleite der Betreibergesellschaft, überhöhten Kaufpreisen, geringer Rendite, Instandhaltungskosten sowie Standortrisiken. **Unser Tipp:** Bevor Sie eine solche Investition tätigen, erkundigen Sie sich bei den Verbraucherverbänden oder einem unabhängigen Finanzexperten nach der Seriosität des Angebots und den Renditeerwartungen.

Augen, wenn Sie sich von einem Finanzexperten beraten lassen. Unterschreiben Sie niemals einen Vertrag, den Sie nicht hundertprozentig verstanden haben. Prüfen Sie das Angebot in aller Ruhe noch einmal zu Hause, bevor Sie sich entscheiden. Und besonders wichtig: Bestehen Sie auf das Beratungsprotokoll.

### § Schutz vor Falschberatung

Seit 2010 sind Verbraucher in diesem Punkt besser geschützt. Um zu verhindern, dass ihnen Risikopapiere als sichere Geldanlage verkauft werden, müssen Anlageberater ein Beratungsprotokoll erstellen, dieses unterschreiben und dem Kunden ein Exemplar aushändigen. Im Schadensfall kann das Protokoll herangezogen werden, um etwaige Beratungsfehler nachzuweisen oder auszuschließen.

### → Hier finden Sie konkrete Hilfe:

Informationen zum Thema „Sicherheit von Geldanlagen“ erhalten Sie bei den Verbraucherverbänden. Eine „Checkliste und Beratungsprotokoll für Verbraucher“ bietet das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz ([www.bmelv.de](http://www.bmelv.de)).

## 29 Beratungsstellen in Bayern



verbraucherzentrale

Bayern



Sie möchten sich beraten lassen oder benötigen Unterstützung? Die Verbraucherzentrale Bayern e.V. und der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

### Das Angebot umfasst folgende Leistungen:

- Beratung und Information zu den Themen Verbraucherrecht, Finanzen, Versicherungen, Altersvorsorge, Energie, Umwelt, Ernährung und Lebensmittel sowie Hauswirtschaft (nur VerbraucherService)
- Broschüren, Ratgeber, Faltblätter, Musterbriefe zum Herunterladen, Bestellen oder direkt in den Beratungsstellen
- Vorträge, Ausstellungen und Aktionen

### Die Verbände vor Ort:

- Die Verbraucherzentrale Bayern e.V. unterhält 16 Beratungsstellen und 12 Energiestützpunkte.
- Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. ist mit rund 1.600 Zweigvereinen, 13 Beratungsstellen und 7 Energiestützpunkten vor Ort in Bayern tätig.

### Kontaktadressen:

- **Verbraucherzentrale Bayern e.V.**  
Mozartstraße 9, 80336 München, Tel.: 089/539870, Beratungstelefon für Bayern: 09001/89229376 (14 ct/min aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen),  
E-Mail: [info@vzbayern.de](mailto:info@vzbayern.de), [www.verbraucherzentrale-bayern.de](http://www.verbraucherzentrale-bayern.de)
- **VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.**  
Landesgeschäftsstelle, Dachauer Straße 5, 80335 München,  
Tel.: 089/51518743, [info@verbraucherservice-bayern.de](mailto:info@verbraucherservice-bayern.de),  
[www.verbraucherservice-bayern.de](http://www.verbraucherservice-bayern.de)

# Adressen und Informationen

---

- **Das Verbraucherinformationssystem VIS Bayern**  
Ein Informationsangebot des Freistaats Bayern mit den Rubriken Ernährung und Lebensmittelsicherheit, Produktsicherheit, Verbraucherrecht, Finanzen & Versicherungen, Daten & Medien, [www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de).
- **Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit**  
Bürger können anonym Hinweise auf Verstöße gegen das Lebensmittelrecht geben: SG K 4, Eggenreuther Weg 43, 91058 Erlangen, Tel.: 09131/764-0, [www.lgl.bayern.de](http://www.lgl.bayern.de).
- **Servicestelle der Bayerischen Staatsregierung**  
Allgemeine Auskünfte unter Tel.: 01801/201010 (3,9 ct/min aus dem Festnetz; Mobilfunkpreise max. 42 ct/min).
- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**  
Aufsicht über Banken, Versicherer, Finanz- und Anlagegesellschaften; bei Ärger mit der Bank oder Versicherung können Bürger das Verbrauchertelefon nutzen: 0228/29970299, [www.bafin.de](http://www.bafin.de).
- **Bundesnetzagentur**  
In Angelegenheiten von Telekommunikation, Elektrizität und Gas können sich Bürger an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur wenden: 01805/101000, Mo–Fr 9 bis 15 Uhr (14 ct/min aus dem Festnetz; Mobilfunkpreise max. 42 ct/min), [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).
- **Fahrgastverband Pro Bahn**  
Friedrichstraße 95, 10117 Berlin, Tel.: 030/20181742, [www.pro-bahn.de](http://www.pro-bahn.de).
- **Wettbewerbszentrale**  
Nimmt Beschwerden über Wettbewerbsverstöße entgegen: Wettbewerbszentrale, Postfach 2555, 61295 Bad Homburg, Fax: 06172/84422, [www.wettbewerbszentrale.de](http://www.wettbewerbszentrale.de).
- **Stiftung Warentest**  
Informationen und Testberichte für Verbraucher: Stiftung Warentest, Lützowplatz 11–13, 10785 Berlin, [www.test.de](http://www.test.de).



Deutsche  
Seniorenliga e.V.

Deutsche Seniorenliga e.V.  
Heilsbachstraße 32  
53123 Bonn

E-Mail: [info@deutsche-seniorenliga.de](mailto:info@deutsche-seniorenliga.de)  
Internet: [www.deutsche-seniorenliga.de](http://www.deutsche-seniorenliga.de)



Bayerisches Staatsministerium der  
Justiz und für Verbraucherschutz

Prielmayerstraße 7  
80335 München  
[poststelle@stmjv.bayern.de](mailto:poststelle@stmjv.bayern.de)  
Internet: [www.justiz.bayern.de](http://www.justiz.bayern.de)

# Impressum

Herausgeber:  
Deutsche Seniorenliga e.V.  
und Bayerisches Staatsministerium  
der Justiz und für Verbraucherschutz

V. i. S. d. P.:  
RA Erhard Hackler  
Geschäftsführender Vorstand  
Deutsche Seniorenliga e.V.

Text:  
Claudia Vonstein

Ausgabe Juni 2010

Bildnachweis:

Fotolia/dusk: Seiten 1 und 28  
Fotolia/Yuri Arcurs: Seiten 1 und 18  
Bayerisches Staatsministerium der  
Justiz und für Verbraucherschutz:  
Seiten 4 und 5  
Fotolia/PCmi: Seite 6  
Fotolia/Alex Hinds: Seite 8  
Fotolia/Jörg Engelbrecht: Seite 10  
Stockbyte/Senior Care: Seite 12  
Banana Stock/Family Health: Seite 14  
Fancy/Senior Care: Seite 16  
Fotolia/Franz Pfluegl: Seite 22

Verbreitung, Übersetzung und  
jegliche Wiedergabe auch von  
Teilen dieser Broschüre nur mit  
Genehmigung des Herausgebers

