

KONSUM & MEHR

## Keine Chance für Keime

Fondue oder Raclette  
unbesorgt genießen

Alle sitzen am Tisch zusammen und bereiten sich ihre Mahlzeit selbst zu. Schälchen mit rohem Fleisch stehen dann neben denen mit Gemüse, Salat oder Dips auf dem Tisch – kein Problem, wenn ein paar Hygieneregeln beachtet werden, heißt es vom Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR). Denn auf rohem Fleisch, vor allem Geflügel, können Keime sitzen, die Infektionen hervorrufen können. Doch das lässt sich vermeiden:

Wer die Zutaten in der Küche schneidet, sollte schon dort trennen zwischen dem zu erhitzenen Fleisch und Lebensmitteln, die direkt in den Mund wandern. Also unterschiedliche Messer benutzen und alles gründlich säubern, was mit rohem Fleisch in Kontakt war – dazu gehört auch gründliches Händewaschen, bevor es ans Gemüse geht.

Auf dem Tisch gehört rohes Fleisch in eine extra Schale; am besten auch Besteck bereitlegen, mit dem nur das Fleisch entnommen wird. Legen Sie rohe Fleischstücke auch nicht auf dem Teller ab, von dem Sie essen. Wird das Fleisch im Kern für mindestens zwei Minuten auf 70 Grad erhitzt, sind die Keime tot. Daher rohes Fleisch vor dem Essen gut durchgaren. dpa

DAS URTEIL

## Kollision beim Wenden

Mal eben wenden: Im Straßenverkehr ist das kein ungewöhnliches Manöver. Doch wer wendet, muss sicherstellen, dass andere Verkehrsteilnehmer:innen nicht gefährdet werden. Das zeigt eine Entscheidung (Az.: 7 U 81/23) des Oberlandesgerichts (OLG) Hamm, auf welche der ADAC hinweist.

In dem Fall ging es um einen Autofahrer, der sein Fahrzeug innerorts wenden wollte. Er stand am Straßenrand und fuhr dann ein Stück rückwärts – mit eingeschlagenen Rädern, um in einer Einfahrt wenden zu können. Just in dem Moment kam ein zweites Auto und kollidierte mit dem Fahrzeug, das zum Wenden ansetzte.

Das OLG Hamm bestätigte eine erstinstanzlich festgelegte verteilte Haftung mit einer Quote von 80 Prozent – zulasten des Wendenden. Es verwies auf die Straßenverkehrsordnung, wonach es nur zulässig ist zu wenden oder rückwärtszufahren, wenn andere Verkehrsteilnehmer:innen dadurch nicht gefährdet werden.

Allerdings musste sich auch der Vorbeifahrende die Mitschuld von 20 Prozent anrechnen lassen. Die resultiert aus der sogenannten Betriebsgefahr des Autos. Diese Haftung kann dann entfallen, wenn der Unfall an sich als unvermeidbar gewertet wird. Das war hier aber nicht der Fall. Denn der Vorbeifahrende hätte langsamer fahren oder mehr Abstand halten können. dpa

# Mit dem Chatbot in der Dauerschleife

Viele Unternehmen lagern den Kundenservice in automatisierte Programme mit künstlicher Intelligenz aus. Anfragen und Beschwerden der Kundschaft bleiben häufig ungelöst und es entsteht finanzieller Schaden

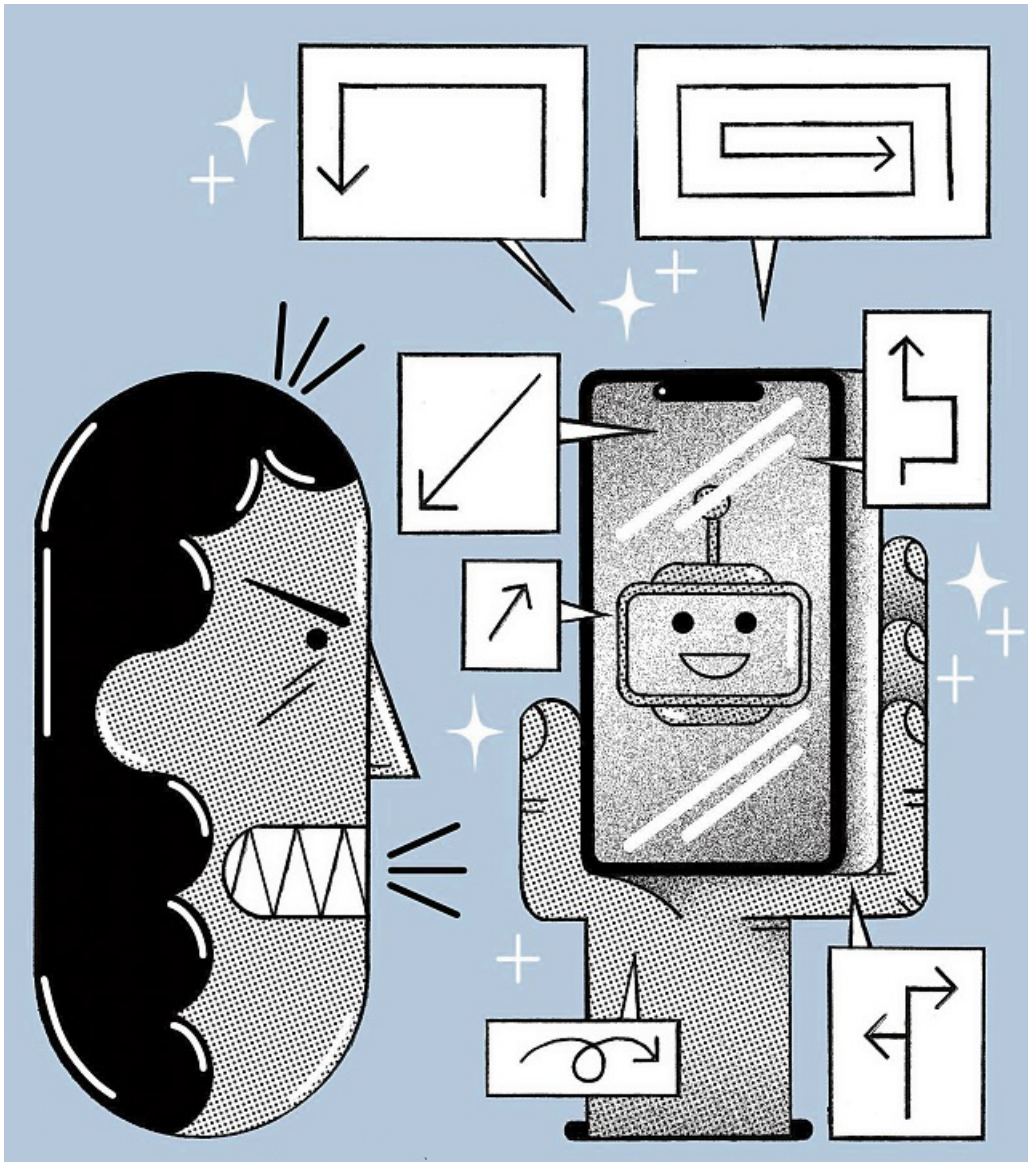
VON MECHTHILD HENNEKE

Wegen drei Euro hat die Berlinerin Petra Kling (Name geändert) etwa zwei Stunden mit dem Chatbot von Ryanair verbracht. „Ich habe einen Flug für nächsten Mai gebucht und Ryanair hat ihn gestrichen. Anstatt mir die volle Summe zurückzuzahlen, haben sie drei Euro abgezogen“, sagt sie. Die Unterhaltung mit dem Service-Computer beschreibt sie als vertrackt. „Der Computer verstand mein Anliegen nicht und bot mir neue Flüge an. Ich habe auf verschiedene Weise versucht, das Problem zu erklären, aber das war sinnlos“, sagt die 56-Jährige. Am Ende verwies Ryanair sie an die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr. „Doch soll ich sie wegen drei Euro einschalten?“, zweifelte Kling.

Ein weiterer Fall: Eine Kundin hat nach eigener Aussage bei „Peek & Cloppenburg“ fünf Artikel bestellt und nur vier erhalten. Sie reklamierte das im Chat der Webseite und erhielt trotzdem eine Mahnung für den nicht erhaltenen Artikel. Als sie sich weigerte zu bezahlen, bekam sie eine zweite Mahnung mit Androhung einer Vollstreckung durch ein Inkassoinstitut. „Da ich kein Interesse an noch mehr Ärger und rechtlichen Konsequenzen habe, werde ich den Betrag nun wohl oder übel bezahlen“, erklärte die Kundin gegenüber der Verbraucherzentrale (VZ) Hessen – auch wenn das vermutlich als Schuldeingeständnis gewertet werde.

„Immer wieder erreichen uns Beschwerden zu schlechtem oder nicht funktionierendem Kundenservice“, sagt Peter Lassek, Syndikusrechtsanwalt und Leiter der Fachgruppe Recht bei der VZ Hessen. Diese Situationen sind nicht nur ärgerlich. „Schlechter Kundenservice kann die Rechte von Verbrauchern verletzen“, sagt Lassek. Das sei der Fall, wenn vertragliche Probleme ungelöst bleiben, wenn ein Mangel besteht und Gewährleistungsrechte missachtet werden oder wenn wichtige Fristen zu verstreichen drohen, etwa bei einem Widerruf oder bei einer Kündigung. Fachleute erklären die rechtlichen Grundlagen und was Betroffene tun können, wenn sie in so eine Situation geraten.

Lassek betont, dass zwar keine Telefonhotline oder persönliche E-Mail-Adresse vorge-



### Das Recht des Verbrauchers:

Laut Digitale-Dienste-Gesetz (DDG), Paragraph fünf, sind Anbieter verpflichtet, folgende Informationen ständig verfügbar zu halten: „Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und eine unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen“. Diese Angaben stehen im Allgemeinen im Impressum“, sagt Rechtsexpertin Karolina Wojtal, Co-Leiterin des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland (EVZ) in Kehl. Das Impressum müsse mit zwei Klicks aufgerufen werden können. Die angebotenen Adressen dürften keine „E-Mails, die im Nirvana verschwinden“ und keine kostenpflichtigen Rufnummern sein. Es sei aber nicht verpflichtend, eine unmittelbare Kommunikation, also einen Live-Austausch wie ein Telefonat, anzubieten.

Lassek betont, dass zwar keine Telefonhotline oder persönliche E-Mail-Adresse vorge-

schrieben seien, das angebotene Kommunikationsmittel müsse aber „schnell und effizient“, für Verbraucherinnen und Verbraucher leicht zugänglich und transparent sein. „Das kann ein bloßes Kontaktformular, ein Chat oder ein automatisiertes Rückrufsystem sein“, sagt er. Eine Postfachadresse reiche nicht. Das Impressum müsse eine ladungsfähige Anschrift enthalten.

### Rechtliche Kontrolle:

Eine staatliche Aufsicht über die beschriebenen Kennzeichnungspflichten gibt es nicht, dies läuft in Deutschland über das Privatrecht. „Verstöße gegen solche Vorschriften, wie fehlende Angaben zum Unternehmen, können von den Verbraucherschutzverbänden oder anderen sogenannten qualifizierten Einrichtungen auf Grundlage des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb abgemahnt werden“, sagt Wojtal. „Das heißt: Die

Verbraucherzentralen können hier – notfalls auch per Gericht – Unterlassungsansprüche geltend machen, um künftige Rechtsverstöße zu unterbinden“, sagt Lassek.

Noch sind Wojtal keine Gerichtsurteile explizit zu Chatbots bekannt. „Es ist wahrscheinlich, dass ein Unternehmen, das ausschließlich einen Chatbot zur Kontaktaufnahme anbietet, die Anforderungen aus dem Gesetz nicht erfüllt“, sagt Wojtal, doch die Verbraucher:innen müssten Geduld haben, bis Urteile zu dieser Frage vorliegen.

### Tipps für Verbraucher:

Lassek empfiehlt Verbraucher:innen, Anliegen an Unternehmen im Kontaktformular oder in einer E-Mail an die im Impressum angegebene Adresse zu formulieren. „Setzen Sie eine klare Frist zwischen sieben und 14 Tagen zur Erfüllung der Forderung“, sagt er. Lassek weist auf die Hilfestellungen

der Verbraucherzentralen im Netz zum Beispiel zur Erstellung eines Beschwerdebriefs bei schlechtem Kundenservice hin. Auf der Webseite der VZ Hessen gibt es ein interaktives Online-Tool, das bei der Erstellung eines Briefs zum Beispiel beim Einfordern einer Vertragserfüllung, Lieferung, Gewährleistung oder Rückerstattung hilft (verbraucherzentrale-hessen.de).

Wojtal rät, Kommunikationen mit Chatbots zu dokumentieren. „Man sollte Bildschirmfotos machen, die Chatverläufe speichern, am besten mit einem sichtbaren Kalendereintrag, damit man im Zweifelsfall nachweisen kann, dass die Beschwerde gegenüber dem Unternehmen rechtzeitig erfolgt ist“, sagt sie. Ein weiterer Tipp, der manchmal funktionieren kann: „Am Ende eines Chats, der nicht zum Ergebnis geführt hat, kann man verlangen, an einen menschlichen Mitarbeiter weitergeleitet zu werden“, sagt sie.

### Schlichtungsstellen:

„Bevor ein möglicherweise kostspieliges gerichtliches Verfahren eingeleitet wird, sollte man an Schlichtungsmöglichkeiten denken“, sagt Lassek. Branchen wie Banken, Energie oder Fluggesellschaften nähmen an Schlichtungsverfahren teil. „Das Verfahren ist freiwillig, aber oft kostenlos und schneller als ein Gerichtsverfahren“, sagt Lassek. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens werde versucht, eine einvernehmliche Lösung zu finden. „Das Ergebnis kann eine verbindliche Entscheidung, ein Einigungsvorschlag oder ein Vergleich sein“, so Lassek. Eine anschließende Klage bei Abbruch oder Erfolglosigkeit des Schlichtungsverfahrens bleibe weiterhin möglich.

Die Verfahren werden oft online durchgeführt. In Europa sind laut Lassek mehrere hundert Einrichtungen als neutrale Schlichtungsstellen tätig, darunter viele von der EU anerkannte Schlichtungsstellen, die die Mindeststandards der Europäischen Kommission erfüllen. Eine Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gibt es auf der Webseite des Bundesamts der Justiz (bundesjustizamt.de) oder beim Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland.

# Lohnt sich ein Wechsel der Krankenkasse?

Einige gesetzlich Versicherte müssen im kommenden Jahr mit spürbar höheren Zusatzbeiträgen rechnen

Für viele gesetzlich Versicherte sind die Krankenkassenbeiträge bereits 2025 deutlich gestiegen. Im kommenden Jahr könnte sich das Szenario für manche Versicherte wiederholen. Der Grund: Einige Kassen heben die individuellen Zusatzbeiträge, die jeder Anbieter selbstständig festlegen kann, aufgrund gestiegener Ausgaben erneut an. Laut Bundesgesundheitsministerium steigt der durchschnittliche Zusatzbeitragssatz von 2,5 Prozent auf

2,9 Prozent. Viele Kassen werden mit ihren Zusatzbeiträgen 2026 aber deutlich über dieser Marke liegen.

Der individuelle Zusatzbeitrag wird auf den allgemeinen Beitragssatz von derzeit 14,6 Prozent aufgeschlagen. Arbeitnehmerinnen und -nehmer teilen sich die Kosten mit ihren Arbeitgebern, Ruheständler:innen in der Regel mit der gesetzlichen Rentenversicherung. Freiwillig versicherte Selbstständige tragen die Beiträge alleine.

Eine Erhöhung des Zusatzbeitrags um einen Prozentpunkt – zum Beispiel von 2,5 auf 3,5 Prozent macht für Beschäftigte mit einem Bruttoeinkommen von 4000 Euro pro Monat rund 20 Euro Mehrbelastung aus – im Jahr also etwa 240 Euro. Weil durch höhere Krankenkassenbeiträge gleichzeitig das zu versteuernde Einkommen und damit die Steuerlast sinkt, wirkt sich die Mehrbelastung je nach Steuerklasse und Anzahl der Kinder allerdings etwas geringer aus.

Hebt die eigene Krankenkasse den Beitragssatz an, haben Versicherte ein Sonderkündigungsrecht und können in eine günstigere Kasse wechseln – und zwar laut Stiftung Warentest bis zum Ende des Monats, in dem die Krankenkasse erstmals den höheren Beitrag verlangt. Dafür reicht ein Antrag bei der aufnehmenden Krankenkasse aus, eine gesonderte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nicht nötig. Die neue Kasse nimmt Kontakt mit der bisherigen auf und teilt Ver-

sicherten den Beginn der Mitgliedschaft mit.

Wie viel sich mit einem Wechsel vom derzeitigen Anbieter zu einer anderen Krankenkasse sparen lässt, können Versicherte anhand des Finanztip-Rechners online selbst herausfinden. Finanztest empfiehlt allerdings nicht, den finanziellen Vorteil als einziges Kriterium heranzuziehen. Prüfen sollten man auch, inwiefern sich Extraleistungen, Service und Erreichbarkeit der Kassen unterscheiden. dpa