

Gütesiegel stellen Online-Shops auf den Prüfstand

DÜSSELDORF (dpa) - Bei den Weihnachtseinkäufen im Netz sollten Kunden darauf achten, ob der Online-Shop ein Gütesiegel besitzt. Zu den vertrauenswürdigen Zertifikaten gehören zum Beispiel „Trusted Shops“, „EHI Geprüfter Online Shop“ und das Zeichen „Safer Shopping“, das vom TÜV Süd vergeben wird. Darauf weist der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) hin. Internet-Händler müssen für die Vergabe der Zertifikate bestimmte Kriterien erfüllen. Einige davon können Verbraucher selbst überprüfen. So muss ein seriöser Anbieter den Angaben nach immer ein leicht auffindbares, vollständiges Impressum haben. Steht dort statt der kompletten Anschrift nur eine Postfachadresse, wird das spätestens beim Zurücksenden von sperriger Ware zum Problem. Versandkosten und andere Zusatzgebühren sollten möglichst eindeutig formuliert und nicht im Kleingedruckten versteckt sein.

Vorkasse ist unsicher

Vertrauenswürdige Shops bieten außerdem immer mehrere Zahlungsmethoden an. Als relativ sicher bezeichnet der BVDW die Nachnahme und vor allem das Zahlen per Rechnung. Vorkasse sollten Verbraucher dagegen – wenn überhaupt – nur über Drittanbieter wählen. Diese verwalten das Geld als sogenannte Treuhänder bis zur Lieferung und verschlüsselte Verbindung übertragen werden und der Anbieter auf seiner Seite ausführliche Informationen zu der verwendeten Datenschutztechnik bereithält.



Vorsicht beim Einkaufen im Internet. Die Kreditkarte sollte beispielsweise nur bei verschlüsselten Seiten zum Einsatz kommen. FOTO: DPA

So wird das Hausdach wintersicher

Wenn der Schnee erst gefallen ist, ist es zu spät: Schon vorher sollte das Heim auf den Winter vorbereitet werden

Von Andrea Frey

MÜNCHEN (dpa) - Der Winter zieht in manchen Jahren der Landschaft monatelang ein Schneekleid über. Auf Dächern kann das schnell zur Last werden – und im schlimmsten Fall ein Gebäude zum Einsturz bringen. Rechtzeitig vor dem Wintereinbruch empfiehlt es sich daher, sich auf die Kälte und die damit verbundenen Tücken von Schnee, Eis und Minusgraden vorzubereiten. Dazu gehört nicht nur, die Schneelast im Blick zu behalten. Hauseigentümer müssen auch dem Einfrieren von Wasserleitungen und Heizungsrohren vorbeugen.

Dass ein Hausdach unter der Schneelast nachgibt, ist ein extremes, aber in schneereichen Wintern und bestimmten Regionen mögliches Szenario. Wie gefährdet ein Gebäude ist, richtet sich nicht nur nach Niederschlagsmenge oder geografischer Lage, sondern auch nach dem Haustyp. „Steildächer mit einer Dachneigung von mehr als 30 Grad sind weniger gefährdet als Flachdächer“, sagt Heinrich Schroeter, Präsident der Bayerischen Ingenieurkammer-Bau in München. Ist das Dach aber flacher als 20 Grad, müsse der Besitzer im Winter besonders aufpassen, dass es nicht durchbiegt.

Abläufe, Dachrinnen und Dachpfannen früh überprüfen

Auch wenn es nicht zum Einsturz kommt, kann der Dachstuhl durch das Gewicht Schaden nehmen: Balken und Träger können Risse bekommen oder sich verformen. Auch solche Schäden können zum Drama werden. Was ist also zur Vorsorge zu tun? Hartmut Ziebs, Vizepräsident des Deutschen Feuerwehrverbandes



Hausbesitzer sollten Schnee nicht auf die leichte Schulter nehmen. Die zulässige Menge pro Quadratmeter liegt bei maximal 600 Kilo. FOTO: DPA

(DFV) in Berlin, rät: Schon vor dem Wintereinbruch den Dachstuhl inspizieren und auf Auffälligkeiten achten. Dafür könne man auch einen Fachmann beauftragen. Bauingenieure findet man über die örtlichen Ingenieurkammern.

Lars Hille vom TÜV Rheinland in Köln rät, vor dem ersten Frost Abläu-

fe und Dachrinnen zu prüfen und die Dachziegel zu inspizieren. „Beschädigte Dachpfannen sollten ausgetauscht und die Abläufe von Laub befreit werden, damit Tauwasser abfließen kann.“ So wird auch vermieden, dass Wasser oder Schnee durch undichte Stellen in das Haus eindringen und dort Schaden anrichten können. „Gebäude sollten alle fünf Jahre auf Schäden besichtigt werden“, sagt Schroeter. Für ein Einfamilienhaus koste das 800 bis 1000 Euro – viel Geld. Doch der Experte rät: „Das sollte einem das Dach über dem Kopf wert sein. Mit dem Auto geht man regelmäßig zum TÜV.“

Auch wenn das Dach gründlich durchgecheckt wurde, sollte man den Schnee nicht auf die leichte Schulter nehmen. Häuser halten nur eine bestimmte Menge der weißen Pracht aus – zulässige Schneelast nennt das der Fachmann. Sie wird bereits beim Bau vom Tragwerksplaner errechnet und jeder Eigentümer hat sie in seinen Unterlagen. Sollte die Information abhandengekommen sein, kann ein Bauingenieur das Höchstgewicht neu ermitteln. „Auch

das örtliche Bauamt kann Auskunft geben und einschätzen helfen, ob die Lage kritisch ist“, sagt Hille.

Schroeter nennt als grobe Richtlinien: Die zulässige Last in schneereichen Regionen liege bei etwa 600 Kilogramm pro Quadratmeter, im norddeutschen Flachland betrage sie in der Regel zwischen 75 und 120 Kilogramm.

Und wie viel wiegt der Schnee auf dem Oberstübchen? „Das kommt darauf an, ob es sich um trockenen Pulverschnee, nassen Pappschnee oder um Eis handelt“, sagt Hille. Für Laien sei die Beurteilung schwierig, denn auf Zentimeterangaben kann man sich nicht verlassen. Im Zweifel und vor allem, wenn Neuschnee angesagt wurde, sollte man das Dach lieber rechtzeitig räumen – durch Fachkundige. „Dafür kommen Dachdecker, Zimmerleute, Bauunternehmen oder Gerüstbauer infrage“, sagt Ziebs. Für Laien sei das zu gefährlich.

Auch im Haus kann der Winter für Probleme sorgen – vor allem, wenn über einen langen Zeitraum extreme Minusgrade herrschen. Hier können Wasserleitungen und

Heizungsrohre einfrieren. Das kann man vermeiden, indem man durchgängig heizt. „Schalten Sie die Heizung im Winter keinesfalls für längere Zeit aus“, rät Georg Scholzen von der Westfälischen Provinzial in Münster. Führen die Rohre durch unbeheizte Gebäudeteile wie den Keller, sollte man sie mit Isolierbaustoffen wie Glas- oder Steinwolle sowie durch vorgefertigte Ummantelungen aus dem Baumarkt dämmen.

Bei extremen Minusgraden reicht eine Isolierung für die Heizung allein jedoch nicht aus. „Zur Vorbeugung ist es wichtig, die Leitungen in den gefährdeten Bereichen abzusperrten und den Hahn zu öffnen, damit das Wasser, das sich noch im Rohr befindet, abfließen kann“, rät Scholzen.

Ist eine Wasserleitung trotzdem einmal eingefroren, muss sofort gehandelt werden: Das Wasser abdrehen, die Hähne öffnen und einen Installateur informieren. „Die Rohre sollten vorsichtig erwärmt werden – auf keinen Fall mit einer Lötlampe oder einem Gasheizstrahler“, sagt Ziebs. Dann bestehe nämlich akute Brandgefahr.

Dachlawine kann Schadenersatz nach sich ziehen

Bei einer extremen Wetterlage müssen Hauseigentümer Passanten vor Dachlawinen schützen. Das entschied das Landgericht Bielefeld. Zwar sei es zunächst Aufgabe jedes Einzelnen, sich vor eventuellen Gefahren zu schützen. Daher habe der Hauseigentümer auch keine generelle Pflicht, die Gefahr von Dachlawinen zu bannen. Bei starkem Schneefall und einer stark frequentierten Straße könne eine solche Pflicht ausnahmsweise aber doch bestehen (Az.: 8 O 310/10). Das Gericht gab mit seinem Urteil der Schaden-

ersatzklage eines Autofahrers statt. Der Wagen des Klägers wurde während der Vorbeifahrt von einer herabstürzenden Dachlawine beschädigt. Der Halter verlangte daher von dem Hauseigentümer Schadenersatz. Das Landgericht sah in diesem Fall die Forderung als berechtigt an. Denn an dem fraglichen Tag sei es zu starkem Schneefall gekommen. Außerdem liege das Haus an einer Durchgangsstraße mit hohem Verkehrsaufkommen. Daher habe der Hauseigentümer seine Pflichten verletzt. (dpa)

Veranstalter pleite: Geld von Versicherung einfordern

Urlauber sollten sich nicht schnell abwimmeln lassen

HANNOVER (dpa) - Bei einer Pleite des Reiseveranstalters wenden sich betroffene Urlauber am besten schriftlich an dessen Versicherung. Sie ist die Anlaufstelle, bei der Urlauber ihr Geld für eine gebuchte Reise zurückfordern können. „Das muss die Versicherung übernehmen, die auf dem Sicherungsschein aufgedruckt ist“, erklärt Reiserechtler Paul Degott aus Hannover. Den Sicherungsschein erhalten Urlauber üblicherweise zusammen mit den Reiseunterlagen. Er belegt, dass Veranstalter vorschriftsmäßig gegen eine Insolvenz abgesichert sind.

Urlauber sollten sich auch nicht abwimmeln lassen, wenn eine Reise zunächst aus einem anderen Grund abgesagt wurde und der Veranstalter erst danach Insolvenz anmeldet. Bisher gingen Betroffene in solchen Fällen mitunter leer aus: Versicherungen hätten erst gezahlt, wenn die Insolvenz als Grund für die Absage angegeben wurde, erläuterte Degott. Fiel eine Kreuzfahrt vor der Pleite etwa wegen technischer Probleme aus, war das nicht abgedeckt.

Das hat der Bundesgerichtshof aber für unzulässig erklärt und damit die Rechte von Urlaubern gestärkt. Demnach müssen die Kunden eines Reiseveranstalters das gezahlte Geld auch dann zurückbekommen, wenn die Reise bereits vor der Insolvenz des Unternehmens abgesagt wurde. Die Zahlungsfähigkeit müsse

nicht die Ursache für den Ausfall der Reise sein, entschied der BGH (Az. X ZR 43/11).

Dabei sei es unerheblich, aus welchem Grund die Reise vor der Pleite abgesagt wurde, erläuterte Degott. In dem verhandelten Fall war eine Kreuzfahrt mangels Nachfrage ausgefallen. Aber auch in Fällen von Höherer Gewalt wie der Flut in Thailand dürfen Urlauber künftig nicht mehr leer ausgehen, wenn eine bereits bezahlte Reise gestrichen wird und der Veranstalter danach zahlungsunfähig ist.

Kaum Chancen bei Reisemängeln

Geht der Veranstalter während des Urlaubs pleite, komme die Versicherung nur für noch nicht erbrachte Leistungen auf. „Das gilt auch für eventuelle Zusatzkosten“, erklärte Degott. Falls der Urlauber Hotel oder Rückflug selbst bezahlen muss, übernehme das die Versicherung. Um sicherzugehen, sollten Betroffene aber Kontakt zur Versicherung aufnehmen, bevor sie in Vorleistung treten.

Für eventuelle Reisemängel zahlen Versicherungen jedoch nicht. „Der Versicherer ist nicht zur Gewährleistung eines unbeschwernten Urlaubs verpflichtet und zahlt auch keinen Schadenersatz.“ Solche Forderungen müssen an den Insolvenzverwalter gestellt werden. Laut Degott sind die Chancen, hier etwas zu bekommen, allerdings sehr gering.

RAVENSBURG (aug) - Wie können Flugpassagiere bei einer Verspätung in Nachhinein eine Entschädigung einfordern? Die Rechtsanwältin Diana Federau von der Anwaltskanzlei Beyerlin in Ravensburg ist unter anderem auf Reiserecht spezialisiert und gibt wertvolle Tipps.

SZ: Das kostet Nerven. Auf dem Rückflug aus dem Urlaub kommt der Flieger zu spät und man verpasst möglicherweise den Zug, die Buchung für das Mietauto oder kommt sogar zu spät zur Arbeit. Was kann man jetzt tun?

Diana Federau: Zunächst sollten sich Passagiere an den Abfertigungsschalter wenden und hier Informationen einholen. Zu Hause können Betroffene mit dem Reisebüro Kontakt aufnehmen, um eventuell eine Entschädigung zu bekommen. Wegen der Verspätung bzw. Annullierung des Fluges hat der Flugpassagier einen Entschädigungsanspruch gegen die Fluggesellschaft.

SZ: Ist dieser so einfach durchzusetzen?

Federau: Seit die EU die neue Fluggastreueverordnung eingeführt hat, kommen Flugpassagiere eher zu ihrem Recht. Hier ist auch ganz klar

gestaffelt, welche Entschädigungen möglich sind. Das hängt ganz von der Strecke ab. Bei einem Flug bis zu 1500 Kilometer liegt die Entschädigung bei 250 Euro, bei 1500 bis 3500 Kilometern bei 400 Euro und bei über 3500 Kilometern bei 600 Euro. Das Geld kann bar oder als Gutschein ausbezahlt werden. Das gilt natürlich nur für Flüge innerhalb der EU, in die EU oder aus der EU – Anschlussflüge eingeschlossen.

SZ: Gibt es noch andere Formen der Entschädigung?

Federau: Ja. Wird der Passagier nicht rechtzeitig über mögliche Verspätungen informiert, hat er Anspruch auf Getränke, Mahlzeiten, Hotelunterkunft inklusive Transfer, Telefonkosten und wahlweise einen Anspruch auf Erstattung des kompletten Ticketpreises, einen kostenlosen Rückflug zum Abflugort oder anderweitige Beförderung zum Zielort. Bei einer Überbuchung hat die Fluggesellschaft dem Passagier ein kostenloses Upgrade in die Business-Klasse zu gewähren.

SZ: Spielen die Gründe für die Verspätung denn eine Rolle bei der Entschädigung?

Federau: Ja. Bei sogenannten unabwendbaren Ereignissen müssen die

Interview

Je länger die Flugstrecke, desto mehr Entschädigung

Diana Federau, Anwältin für Reiserecht, erklärt, was Flugpassagiere bei Verspätungen tun können

Fluggesellschaften nicht haften. Das gilt für Streiks, schlechtes Wetter, Sabotage oder Terrorismus. Allerdings sind die Airlines hier in der Beweispflicht. Technische Defekte sind dagegen kein unabwendbares Ereignis. Auch wenn das Flugzeug immer fristgemäß gewartet wurde.

SZ: Wie lange hat man denn Zeit, einen Schadenersatz einzufordern?

Federau: Drei Jahre. Dabei kommt es übrigens auch nicht darauf an, ob Sie bei einer Billig-Airline gebucht haben. Die Art des Fluges spielt keine Rolle.



Anwältin Diana Federau FOTO: OH



Wenn der Flieger Verspätung hat, können Passagiere ihr Recht auf Entschädigung geltend machen. FOTO: DPA