

3. HAUSHALT,

ENERGIE,

UMWELT

Nützliche Adressen für Verbraucher

Diese Organisation ...	Informiert über ...	Diese Organisation ...	Informiert über....
AID-Verbraucherdienst Konstantinstraße 124 Postfach 200153 5300 Bonn 2	Ernährung, Warenkunde www.aid.de Tel.: (02 28) 84 99-0	Deutsches Textilforschungszentrum Nord-West e.V. Frankenring 2 4150 Krefeld	Textilforschung, -physik, Textilpflege Tel.: (02 51) 77 00 18-19
Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V. Heilbachstraße 20 5300 Bonn 1	Rechtsfragen, Agrar, Ernährungs-, Umwelt-, Energie-, Geld-, Versicherungsfragen Tel.: (02 28) 64 89-0	Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen Miquelstraße 83 1000 Berlin 33	Spenderberatung, Auskunft über Seriosität von gem. Vereinen, Sammel-Aktionen Tel.: (0 30) 8 32 40 41
Arbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Poppeldorfer Allee 15 5300 Bonn 1	Alle Bereiche des Haushalts Tel.: (02 28) 22 40-63	Fraunhofer-Institut für Lebensmitteltechnologie Schragenhofstraße 35 8000 München 50	Qualitätssicherung von Lebensmitteln, Verpackungstechnik Tel.: (0 89) 14 90 09-0
Arbeitsgemeinschaft Wohnberatung Heilsbachstraße 20 5300 Bonn 1	Wohnfragen Tel.: (02 28) 64 89-0	Greenpeace e.V. Vorsetzen 53 2000 Hamburg 11	Umweltschutz Tel.: (0 40) 311 86-0
Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland e.V. Im Rheingarten 7 5300 Bonn 3	Umwelt-, Natur-, Artenschutz, Waldsterben, Luftreinhaltung Tel.: (02 28) 40 09 70	Institut für angewandte Ökologie Binzengrün 34 7800 Freiburg	Forschung und Beratung zu Umweltgefahren Tel.: (07 61) 47 30 31
Bundesverband Bürgerinitiativen Umweltschutz e.V. Prinz-Albert-Straße 43 5300 Bonn 1	Umwelt-, Energie-, Verkehrspolitik Tel.: (02 28) 21 40 32	Umweltbundesamt Bismarckplatz 1 1000 Berlin 33	Umweltschutz Tel.: (0 30) 89 03-0
Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung Ostmerheimer Straße 200 5000 Köln 91	Gesunde Ernährung, Gesundheitsthemen, Vorsorge Tel.: (02 21) 89 92-1	Verbraucher-Zentralen und ihre Verbraucherberatungsstellen , allein in NRW in 49 Städten (siehe Telefonbuch)	Einkaufstipps, Reklamationen, Ernährung, Energiesparen, Umweltfragen, Kredit, Versicherungen, Wohnfragen
Deutsche Gesellschaft für Ernährung Feldbergstraße 28 6000 Frankfurt/M. 1	Anleitung zur richtigen und vollwertigen Ernährung Tel.: (0 69) 72 01 46	Verbraucher Initiative e.V. Breite Straße 51 5300 Bonn 1	Umweltgerechter Konsum, gesunde Ernährung Tel.: (02 28) 65 90 44
Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung Bornheimer Straße 180 5300 Bonn 1	Gütezeichen, RAL-Farben, Testate, Umweltzeichen Tel.: (02 28) 72 614-0	Zentralausschuss der Werbewirtschaft Villichgasse 17 5300 Bonn 2	Beschwerdestelle für Verbraucher über Werbemaßnahmen Tel.: (02 28) 8 20 92-0
Deutsches Institut für Normung (DIN) Burggrafenstraße 6 1000 Berlin 30	Produktinformation, Normung, Gebrauchstauglichkeit, Warenkennzeichnung Tel.: (0 30) 26 01-1	Zentralstelle für Sicherheitstechnik Ulenbergstraße 127-131 4000 Düsseldorf 1	Sicherheitstechnische Untersuchung Tel.: (02 11) 31 01-0
Pensionsversicherungsanstalt Hauptstelle Friedrich-Hillegeist-Straße 1 A-1021 Wien	Pension, Sozialversicherung www.pensionsversicherung.at Tel.: (05) 0303	Hauptverband der österr. Sozialversicherungsträger Kundmanngasse 21 A-1031 Wien	Sozialversicherungsangelegenheiten Leistungen, Service Tel.Nr.: (01)71132-0
Bundessozialamt – BSB Öffentlichkeitsarbeit Babenbergerstraße 5 A-1010 Wien	Behindertenpass, Behindertengleichstellung www.bundessozialamt.gv.at Tel.: (05)9988-0	Energie-Control Austria Rudolfsplatz 13a A-1010 Wien Tel.Nr.: [01]24724-0	Stromanbieter, Strompreisvergleich www.e-control.at

So reklamieren Sie richtig

1. Die Kaufquittung und die Garantiekarte sollte immer wiederauffindbar aufbewahrt werden. Vor allem bei zahlreichen Anschaffungen empfiehlt sich ein eigenes Ordner-System mit den Rechnungsbelegen.
2. Hat eine Ware einen Mangel, so kann innerhalb von sechs Monaten ab Kaufdatum beim Händler reklamiert werden. Herstellergarantien gehen über diese Gewährleistungsfrist freiwillig hinaus, beschränken sich aber auf die Reparatur der Ware oder den Austausch gegen ein fehlerfreies Stück.
3. Reklamieren können Sie nur echte Mängel, beispielsweise bei der Wäsche verfärbte Pullover (ohne Pflegefehler!), fehlende Seiten in einem Buch, eine verschrammte Schallplatte, einen Gewebefehler im Kleid. Haben Sie die falsche Größe erwischt oder erscheint die Farbe des neu erstandenen Pullovers im Sonnenlicht zu grell, ist dies Ihre Sache. Zwar zeigen viele kundenfreundliche Händler Kulanz und tauschen vielleicht in eine Nummer größer oder in eine andere Farbe. Aber dies geschieht freiwillig. Der Kunde hat auf Umtausch keinen Anspruch.
Tipp: Wenn Sie beim Kauf eines Geschenkes unsicher sind, ob es passt oder gefällt, dann lassen Sie sich vom Händler schriftlich ein Umtauschrecht bei Nichtgefallen bestätigen.
4. Wenn Sie nach dem Kauf am Produkt einen Mangel entdecken, dann reklamieren Sie ihn umgehend. Sie haben die Wahl,
 - Ob Sie Ihr Bargeld zurückverlangen gegen Rückgabe der Ware oder
 - Ob Sie die fehlerhafte Ware tauschen gegen ein fehlerfreies Exemplar oder
 - Ob Sie auf die Minderung des Kaufpreises bestehen.Handelt es sich um eine berechtigte Reklamation muss kein Gutschein akzeptiert werden!
5. Aber Achtung: Bei schriftlichen Bestellungen oder schriftlichen Kaufverträgen sind Reklamationsrechte oft durch das Kleingedruckte eingeschränkt Das ist vor allem üblich bei Auto-, Geräte- oder Möbelhändlern. Deren Geschäftsbedingungen zwingen Kunden meist zur Duldung von Reparaturen, wenn sich ein Mangel einstellt.
6. Auch Schlussverkaufware oder Sonderangebote können reklamiert werden, wenn erst zu Hause ein Mangel entdeckt wird. Und zwar innerhalb der Gewährleistung von sechs Monaten.
Der Händler-Hinweis: „Die Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen“ besagt lediglich, dass in diesem Fall fehlerfreie Ware auf keinen Fall aus Kulanzgründen zurückgenommen wird. Denn der Schlussverkauf soll schließlich die Lager der Händler räumen für die neue Ware.
Ausnahme: Wenn ein Schild ausdrücklich auf kleine Mängel hinweist und deshalb der Preis reduziert worden ist, kann man nicht hinterher reklamieren. Jede Ware muss jedoch gebrauchstauglich sein.
Ein Radio, das sensationell billig ist, aber nicht spielt, ist ein Reklamationsgrund. Hat es jedoch nur Schrammen am Gehäuse und ist deshalb verbilligt, gilt diese Macke beim Kauf als akzeptiert! Gekauft ist dann gekauft und Verträge sind zu halten! (Allgemeiner Grundsatz, der sich aus dem BGB ergibt!)
7. Reklamationen beugt man vor, wenn man Spontan-Käufe vermeidet und die Schnäppchen-Jagd gut vorbereitet. Wer vor dem Kauf Preise, Qualitäten und eigene Bedürfnisse genau prüft, erspart sich Frust. Eine Einkaufsliste schützt vor überflüssigen Ausgaben, ein Blick in vergleichende Warentests kann nicht schaden. Wäsche und Kleidung sollte an Ort und Stelle probiert werden. Dabei können Mängel besser gesichtet werden und für die richtige Größe ist dann auch gesorgt.
8. Den Spaß am Kaufen soll man sich nicht vermiesen lassen. Aber noch wichtiger sind die anhaltende Freude an einem guten Kauf. Drum prüfe, wer sich länger bindet!

Was bedeuten die Textil-Kennzeichen?

Waschbottich:

Der Bottich mit gekräuselter Oberfläche symbolisiert: Waschen ist angesagt. Die angegebene Zahl steht für die Höchsttemperatur, mit der das Textil gewaschen werden darf. Ein dicker Strich unter dem Bottich bedeutet: Schonwaschgang. Die Waschmaschine darf dann nur zu zwei Dritteln befüllt werden und die Maschine regelt ihr Programm im Schongang so, dass nur mäßig geschleudert und die Wäsche stufenweise abgekühlt wird. Ist eine Hand im Bottich, dann muss das Gewebe mit der Hand gewaschen werden und zwar bei höchstens 30 bis 40 Grad. Ein durchgestrichener Bottich verbietet das Waschen.



Die Zahlen im Waschbottich entsprechen den maximalen Waschttemperaturen, die nicht überschritten werden dürfen. – Der Balken unterhalb des Waschbottichs verlangt nach einer (mechanisch) milderen Behandlung (zum Beispiel Schongang). Er kennzeichnet Waschzyklen, die sich zum Beispiel für pflegeleichte und mechanisch empfindliche Artikel eignen.

Wäschetrockner:

Ein Kreis in einem Quadrat ist das Zeichen für einen elektrischen Wäschetrockner. Wäsche mit diesem Symbol dürfen also künstlich getrocknet werden. Ist das Zeichen durchgestrichen, verträgt die Wäsche den Trockner nicht und käme geschrunpft wieder aus der Trommel. Zwei Punkte zeigen an, dass die Wäsche heiß getrocknet werden darf. Bei einem Punkt wird die Trocknerwärme für empfindliche Stoffe herabgesetzt. Trockner, auch Tumbler genannt, verbrauchen viel Strom. Wann immer Sie können, sollte die Wäsche an die frische Luft gehängt werden. Beide Trocknerarten machen Weichspüler überflüssig.



Die Punkte kennzeichnen die Trocknungsstufe der Tumbler (Wäschetrockner)

Chlor-Dreieck:

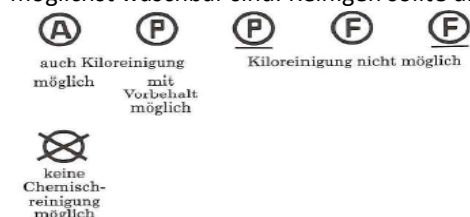
Das Warndreieck steht für Chloren, das Cl im Dreieck erlaubt die Chlorbleiche. Aber Umweltbewusste verzichten auf chlorhaltige Fleckentferner, weil diese stark alkalisch sind und die Haut schädigen können. Chlor belastet außerdem die Abwässer. Ein durchgestrichenes Dreieck bedeutet, dass das Kleidungsstück nicht gechlort werden darf.



Chemisch-Reinigung:

Der Kreis symbolisiert die Reinigungstrommel. Um die Buchstaben brauch Sie sich nicht zu kümmern. Sie sind nur für die Fachleute der Chemisch-Reinigung von Bedeutung und stehen für bestimmte Lösungsmittel. Ein A oder P im Kreis bedeuten, dass die Textilien auch kiloweise oder im Münzautomaten gereinigt werden dürfen.

Wegen der Problematik der Lösemittel sollte beim Kauf von Kleidungsstücken darauf geachtet werden, dass sie möglichst waschbar sind. Reinigen sollte die Ausnahme sein, beispielsweise bei Kostümen oder Anzügen.



Die Buchstaben sind für den Chemischreiniger bestimmt. Sie geben einen Hinweis auf die in Frage kommenden Lösemittel. Der Strich unterhalb des Kreises verlangt bei der Reinigung nach einer Beschränkung der mechanischen Beanspruchung, der Feuchtigkeitzugabe und der Temperatur.

Bügeleisen:

Ein Bügeleisen symbolisiert unmissverständlich, dass das Textil mit Hitze entknittert werden darf, ein durchgestrichenes Eisen verbietet dies. Die Punkte in den Bügeleisen geben die Höchsttemperaturbereiche an. Drei Punkte stehen für die Maximaltemperatur von 200 Grad. Diese Punkteskala findet sich auch auf dem Bügeleisenregler.

Leinen, Baumwolle und Seide bügeln sich leicht feucht am besten. Eventuell kann ein feuchtes Tuch drübergelegt werden. Das schützt vor allem glänzende oder druckempfindliche Stoffe. Auch das Wenden des Kleidungsstückes und Bügeln der Innenseite schont empfindliche Stoffe.



Die Punkte bezeichnen die Temperaturbereiche der Reglerbügeleisen.

Wenn ein Etikett weder Waschen noch Chemisch-Reinigen zulässt, ist das Textil gebrauchsuntauglich und kann reklamiert werden. Beim Händler ist zu klären, ob es sich um ein Versehen bei der Etikettierung handelt, oder ob zwei Stoffe zusammen gemixt wurden, die sich nicht vertragen.

Schon beim Einkauf von Textilien sollte mit Hilfe der Pflegekennzeichnung entschieden werden, ob ein Teil wirklich praktisch ist. Eine weiße Baumwolljeans, die nur bei 30 Grad gewaschen werden darf, wird nicht lange Freude machen. Denn bei dieser niedrigen Temperatur wird die Hose nicht sauber. Spielbekleidung für Kinder, die nicht waschbar ist, ist unpraktisch.

Um jeden Schaden auszuschließen, neigen die Hersteller manchmal dazu, nur Niedrigst-Temperaturen zuzulassen. „Underlabelling“ nennen das die Fachleute. Diese Anleitungen schränken die Gebrauchstauglichkeit erheblich ein und sind nicht sinnvoll, denn die Regel der Kennzeichnung ist die maximale Pflegebeanspruchung!

Auch wenn die Pflegekennzeichnung gesetzlich nicht vorgeschrieben ist: Entscheidet sich ein Hersteller für die Kennzeichnung, dann haftet er auch für die Textilschäden, die auf Fehlbehandlung durch falsche Schildchen zurückzuführen sind.

Testen Sie sich selbst: Wie gut sind Sie organisiert?

1. Brauchen Sie mehr als zehn Minuten, um einen bestimmten Brief, eine Rechnung oder andere Papiere wiederzufinden?
2. Gibt es auf Ihrem Schreibplatz Papiere oder Unterlagen, die Sie länger als eine Woche nicht angeschaut haben? (Ausgenommen sind Wörter-, Adressbücher, Telefonverzeichnisse etc.)
3. Haben Sie schon einmal vergessen, Haushaltsrechnungen zu bezahlen?
4. Haben Sie in den letzten zwei Monaten eine Verabredung, einen Geburtstag oder einen vereinbarten Termin vergessen?
5. Wird der Stapel ungelesener Zeitungen und Zeitschriften immer größer?
6. Schieben Sie Aufgaben solange vor sich her, bis sie nur noch in Panik erledigt werden können?
7. Haben Sie schon mal einen Gegenstand oder eine Unterlage länger als zwei Monate nicht wiedergefunden?
8. Verlegen Sie häufig Schlüssel, Brillen, Handschuhe, Handtaschen, Aktentaschen oder andere alltägliche Gegenstände?
9. Ist Ihr „Arbeitsplatz“ so angelegt, dass möglichst viele Sachen auf einer möglichst kleinen Fläche verstaut werden?
10. Häufen sich Dinge beispielsweise in Schubladen, Ecken oder auf dem Fußboden, weil Sie sich nicht entscheiden können, wo sie endgültig hingehörten?
11. Glauben Sie, dass Ihre Probleme durch mehr Platz gelöst werden könnten?
12. Wollen Sie sich endlich besser organisieren, aber alles ist in einer solchen Unordnung, dass Sie nicht wissen, wo Sie anfangen sollen?
13. Haben Ihr Partner oder Partnerin und Ihre Kinder klar definierte Aufgaben übernommen?
14. Haben Sie abends das Gefühl, wenigstens die wichtigste Aufgabe des Tages erledigt zu haben?
15. Geben Sie regelmäßig Geld aus für Putzhilfen, Babysitter, Wäscherei und andere Dienstleistungen (vorausgesetzt, Ihr Haushaltsbudget reicht dafür)?
16. Sind die Küchengeräte und Kochhilfen, die Sie am häufigsten brauchen auch am bequemsten Platz aufbewahrt?

Auswertung:

Für jede Frage von 1-12, die sie mit Ja beantworten, kreuzen Sie einen Punkt an.

Anzahl der Kreuze _____

Für jede Frage von 13-16, die Sie mit Nein beantworten, kreuzen Sie einen Punkt an.

Anzahl der Kreuze _____

Gesamt:

=====

Punkte:

1-4: Gratulation, Sie haben alles perfekt unter Kontrolle.

5-8: Sie sind ok, aber manches könnte noch besser werden.

9-11: Ihr Leben ist schon recht schwierig. Wenn Sie mit dem Family-Ordner arbeiten, wird vieles einfacher werden.

12 Punkte und mehr: Sie sind chaotisch. Ändern Sie sich und benutzen Sie den Family-Ordner regelmäßig. Dann kriegen Sie Ihr Alltagsleben in den Griff.