

Ratgeber

Nützliche Tipps für den Alltag
Heute: von der Verbraucherzentrale

- Mo Gesundheit
- Di Alltagslotse
- Mi Multimedia
- Do Verbraucherrecht**
- Fr Ernährung
- Sa Haustier

Welche Rechte haben Verbraucher bei Reisemängeln



VON KATHARINA BRUGGER

Haben Urlauber ein Hotel mit einem bestimmten Wellness- oder Freizeitangebot gebucht, können sie einen Teil des Reisepreises zurückverlangen, wenn die versprochenen Angebote nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden können. Bei Wellnesshotels wäre dies etwa Fall, wenn der Saunabereich wegen Bauarbeiten geschlossen ist. Kein Mangel liegt hingegen vor, wenn der Außenpool wegen schlechten Wetters nicht genutzt werden kann. Wichtig ist, dass Verbraucher den Mangel umgehend melden, am besten in Anwesenheit von Zeugen und mit Fotos belegt.

Würde das Hotel über einen Reiseveranstalter gebucht, zum Beispiel als Teil einer Pauschalreise, muss der Veranstalter über den Mangel informiert werden. Ist ein Reiseleiter vor Ort, kann er schriftlich bestätigen, dass der Mangel zur Kenntnis genommen wurde. Sollte der Reiseleiter nicht vor Ort oder nicht erreichbar sein, informiert man am besten den Reiseveranstalter direkt. Auch hier sollten Verbraucher auf die schriftliche Kenntnisnahme bestehen. Würde das Hotel direkt gebucht, muss man den Mangel beim Betreiber des Hotels anzeigen.

In beiden Fällen sollte man dem Veranstalter beziehungsweise dem Hotelier eine Frist setzen, um den Mangel zu beseitigen oder Alternativen zu organisieren. Denkbar wäre beispielsweise, dass Verbraucher für die Wellnessanwendungen in ein benachbartes Hotel gehen. Ist es nicht möglich, den Mangel zu beseitigen, kann man innerhalb eines Monats nach dem vereinbarten Rückreisetermin die Rückzahlung eines Teils des bereits gezahlten Reisepreises gegenüber dem Reiseveranstalter verlangen.

Zahl des Tages

17

Prozent der Deutschen legen im Jahr mehr als 20 000 Kilometer mit dem Auto zurück. Das entspricht ungefähr der Luftlinie vom Nord- zum Südpol. Fast die Hälfte aller Autobesitzer (49 Prozent) bleibt dagegen bei ihrer jährlichen Fahrleistung unter 10 000 Kilometern, wie das Meinungsforschungsinstitut Forsa bei einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Versicherungsanbieters Cosmos Direkt festgestellt hat. Wer wenig fährt, braucht nicht nur weniger Sprit, sondern er kann auch bei seiner Autoversicherung Geld sparen. „Ein regelmäßiger Check des Kilometerstandes auf dem Tacho kann sich lohnen“, sagt Roman Wagner, Kfz-Versicherungsexperte von Cosmos Direkt. Legt man weniger Kilometer pro Jahr zurück als beim Abschluss der Kfz-Police angegeben, sollte man das seiner Versicherung mitteilen – genauso, wie wenn man deutlich mehr fährt als ursprünglich angegeben. (StN)

Kontakt

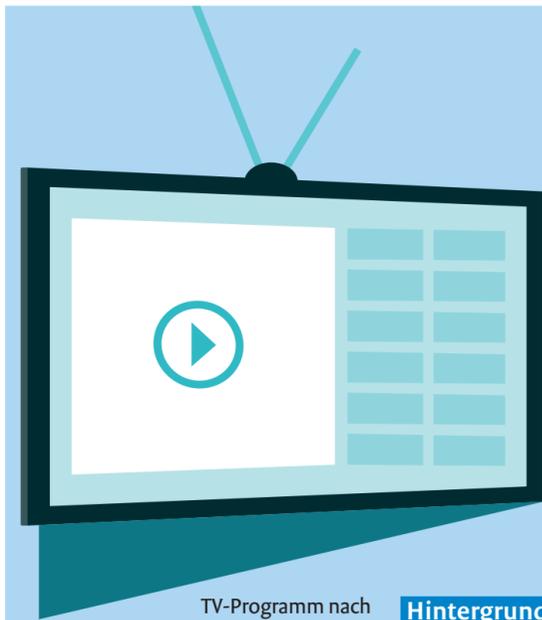


Melanie Maier Regine Warth

Fragen, Anregungen, Kritik?
Melden Sie sich bei uns.

E-Mail: wissen@stzn.de

Post: Stuttgarter Nachrichten
Redaktion Wissenswert
Plieninger Straße 150, 70 567 Stuttgart
www.stuttgarter-nachrichten.de/wissen



TV-Programm nach Wunsch: Filme und Clips aus dem Internet kann man sich auch auf dem Fernsehbildschirm ansehen. Die Stiftung Warentest hat sieben Streamingboxen und -sticks getestet.

VON MELANIE MAIER

Weshalb streamen statt fernsehen?

Den „Tatort“ mal wieder verpasst? Kein Problem, in der ARD-Mediathek ist der Film täglich ab 20 Uhr verfügbar. Und die Nutzer können ihn nicht nur auf ihrem kleinen Laptop-Monitor anschauen. Wer ein lokales Netzwerk (WLAN) zu Hause hat, kann den Krimi auch auf dem Fernseher streamen. Das bedeutet: Der Nutzer muss den Film nicht komplett herunterladen, sondern kann ihn ansehen, während er aus dem Internet auf den Bildschirm übermittelt wird. Auch Serien und Filme von Online-Videotheken wie Netflix, Amazon oder Maxdome, Youtube-Videos sowie eigene Heimvideos und -bilder lassen sich auf den TV-Bildschirm übertragen. Nach einer Studie der Verbraucherzentralen streamen rund drei Viertel der Internetnutzer in Deutschland Videos aus dem Netz.

Wer braucht überhaupt ein Streaminggerät?

Neuere Fernseher verfügen meist über einen eigenen Internetzugang. Ältere Modelle können sich mithilfe von Streamingboxen und -sticks mit dem Netz verbinden. Dazu sind allerdings zwei Voraussetzungen nötig: Der Fernseher muss einen HDMI-Anschluss haben, in welchen man das Streaminggerät einstecken kann. Außerdem braucht der Nutzer eine Internetverbindung. Doch auch wer einen Fernseher mit Internetzugang hat, kann ein Streaminggerät nutzen: zum Beispiel, um noch mehr Apps von Videoportalen auf den Fernseher zu holen. Die Apps sorgen dafür, dass die Videos der Portale laufen.



Der Testsieger kommt von Apple. Foto: Apple

Hintergrund

Die richtige Online-Videothek finden

▪ **Amazon Video:** Unter den acht Anbietern, welche die Stiftung Warentest getestet hat, lieferte Amazon Video insgesamt das beste Angebot – insbesondere beim Einzelabruf von aktuellen Filmen. Allerdings weisen die Geschäftsbedingungen des Anbieters sehr deutliche Mängel auf, weshalb Maxdome als Sieger aus dem Test hervorging.

▪ **Netflix:** Für Serienfans führt kein Weg an Netflix vorbei. Der Anbieter punktet mit einem breiten Angebot an US-Serien und Eigenproduktionen. Das Filmrepertoire ist dagegen ausbaufähig.
▪ **Filmsuche:** Wer einen bestimmten Film sucht, findet auf der Seite werstreamt.es heraus, welches Portal ihn zeigt. (mma)

Welches Gerät eignet sich für wen?

Unter den sieben Streamingboxen und -sticks im Test ging die Box Apple TV als Sieger hervor. Sie liefert eine überzeugende Bildqualität und lasse sich am einfachsten bedienen, schreibt die Stiftung Warentest. Deutlich günstiger als die 179 Euro teure Box ist Amazons Fire TV: Die Box kostet nur 90 Euro, schneidet aber in Sachen Bildqualität und Ton ähnlich gut ab wie das Gerät von Apple. Ein Manko haben die Tester jedoch bei beiden Boxen entdeckt: Sie sind hauptsächlich für Inhalte des jeweiligen Anbieters konzipiert, unterstützen andere Videoportale also nicht. Wer kein Apple- oder Amazon-Konto hat, ist mit der Box Xoro HST 250 für 63 Euro gut beraten. Sie bietet Zugriff auf viele verschiedene Online-Videotheken. Die Box Humax H1 hingegen lässt nur Clips von Maxdome oder Juke zu. Andere Online-Videotheken unterstützt sie nicht. Angst vor Spionage brauchen die Nutzer nicht zu haben: Daten, die für den Betrieb nicht nötig sind, verschickte keines der getesteten Geräte an den Anbieter – auch nicht das von Google.

Wie sieht es mit der Bedienung aus?

Unter dem Prüfpunkt „Bedienung“ haben die Tester untersucht, wie einfach sich die Sticks, Boxen und Adapter anschließen und einrichten lassen – und auch, wie sie sich handhaben lassen. Bei den meisten Geräten läuft die Steuerung über eine mitgelieferte Fernbedienung. Amazon Fire TV und Apple TV bieten zudem die Option, Inhalte per Sprache zu steuern – also zum Beispiel bestimmte Filme oder Serien über Sprachbefehle zu suchen. Bis auf die Box Minix Neo U1 können Nutzer alle Geräte zudem bequem per App über das Smartphone steuern. Die Chromecast-Sticks von Google lassen sich sogar ausschließlich mit dem Handy bedienen. Dazu wählen Nutzer in Googles App-Portal

So lernen auch ältere Fernseher das Streamen

Neben dem richtigen Zusatzgerät braucht man auch eine schnelle Internetverbindung

„Play“ Programme mit einem speziellen Symbol („Cast“) aus.

Funktioniert das Streamen auch mit einer langsamen Internetverbindung?

In ländlichen Regionen ist es oft schwierig, einen Internetanschluss mit 16 Megabit pro Sekunde oder mehr zu bekommen. Ist das Internet langsam oder der WLAN-Empfang in einigen Teilen der Wohnung schlecht, kann das zu ruckelnden Videos führen. Eine gute Leistung bei schwierigen Empfangsbedingungen zeigten Amazon Fire TV, Apple TV, Google Chromecast und Humax H1 im Test. Mit Minix Neo U1 und Xoro HST 250 liefen die Filme nicht ganz so flüssig. Besser funktioniert das Streamen unter Umständen mit einem LAN-Kabel, das die Internetverbindung im Haus direkt herstellt. Google Chromecast und Amazon Fire TV Stick haben dafür aber keinen Anschluss.

Loht sich ein Gerät mit 4K-Bildaufflösung? Ist die Internetverbindung gut und das Heimnetzwerk nicht ausgelastet, zeigen alle getesteten Streaminggeräte Videos in

guter Bildqualität: Hochaufgelöste Filme liefern sie in dem Format Full HD. Bei Amazon schneidet die Fire-TV-Box besser ab als der gleichnamige Stick – gerade bei Filmen aus der Amazon-Videothek. Neu auf dem Markt ist Googles Chromecast Ultra mit 4K-Auflösung. Dieses hochauflösende digitale Videoformat bringt etwa viermal so viele Bildpunkte (4096 auf 2160 Pixel) auf den Schirm wie das Format Full HD (1920 auf 1080 Pixel). Die Qualitätsunterschiede zum Vorgängermodell Chromecast seien aber so gering, dass selbst die geschulten Tester sie kaum wahrnehmen konnten. Die Mehrinvestition von 40 Euro (79 statt 39 Euro) lohne sich daher eher nicht, so die Warentester. Darüber hinaus werden bei 4K-Videos so viele Daten übertragen, dass für eine gute Bildqualität meist ein LAN-Kabel nötig ist.

Sind Adapter eine günstige Alternative zu den teuren Streaminggeräten?

Display-Adapter übertragen Inhalte nicht direkt aus dem Internet: Sie spiegeln das, was auf dem Laptop oder Smartphone läuft, auf den Bildschirm des Fernsehers. Das können sowohl Videos und Filme aus dem Internet als auch eigene Bilder oder Clips sein. Display-Adapter eignen sich aber eher für kurze Präsentationen als für einen Filmabend: Die Bildqualität ist meist viel schlechter als beim Streamen, da der Fernseher die Videos nur in der Auflösung des Smartphones zeigt.

▪ Der komplette Test steht in der aktuellen Ausgabe der Zeitschrift „Test“ (1/2017), die an diesem Donnerstag erscheint.



Beim Streaming ist jeder sein eigener Programmdirektor.
Illustration: Fotolia/@apinan;
StN-Bearbeitung: Hoß

Per App aus dem Tief

Für Depressive gibt es eine Vielzahl an Online-Hilfen – etwa die Smartphone-Anwendung „Arya“

VON JULIANE REICHERT UND REGINE WARTH

BERLIN/ERLANGEN. Wer „Game of Thrones“ kennt, kennt auch sie: Arya Stark, eine der Protagonistinnen. Sie will keine feine Dame werden, sie ist eigensinnig und idealistisch, kennt ihre Stärken sowie ihre Schwächen. Genau das macht Arya Stark sympathisch.

„Arya“, das kommt aus dem Sanskrit und bedeutet „wahrer Held“ – und ist auch der Name einer App, deren Idee vor etwa zwei Jahren entstand. Die 29-jährige Kristina Wilms hatte sich selbst in verhaltenstherapeutischer Behandlung befunden, sie litt unter Depressionen. Um ihre Verfassung zu dokumentieren, bekam sie vorgefertigte Bögen, auf denen sie eintrug, wie es ihr ging. „Ich habe zwar kapiert, warum das gut ist, fand das Vorgehen aber extrem nervig“, erzählt Kristina Wilms. „Das Herumtragen dieser Blätter ist einfach blöd und das Ausfüllen in der Öffentlichkeit peinlich.“

Entstanden ist dadurch der Wille, Menschen zu helfen, das Leben in die Hand zu nehmen und den Heilungsprozess zu unterstützen. Das soll durch die Entwicklung eines mobilen Tools geschehen, das die Betroffenen auf ihrem gesamten Weg begleitet. Zusammen mit beratenden Psychotherapeuten hat Kristina Wilms die „Mood Tracking“-App für iOS erstellt. Diese kann man kostenfrei im App-Store herunterladen, für Android existiert bereits eine Testversion.

Unter „Mood Tracking“ versteht man die Aufzeichnung von Gemütslagen. Konkret sieht das folgendermaßen aus: Beliebig oft, etwa dreimal am Tag, wird in der Maske der App mehrstufig die momentane Stimmung erfasst. Wie fühlt man sich? Wie geht es dem Körper? Wie geht man damit um? Was zunächst profan klingen mag, bekommt nach ein paar Tagen Nutzung System. In der nächsten Version ist auch die Anbindung an den behandelnden Therapeuten geplant.

Bald soll es ein Qualitätssiegel für die digitalen Helfer geben

Durch die stete Verfügbarkeit der App sind die eingetragenen Gefühlszustände unverfälschter, als wenn man nur einmal in der Woche aufzählt, was alles passiert ist. Und es spart Zeit, wenn der Therapeut bereits mit einem Blick sieht, wann es zu den Hochs und Tiefs gekommen ist.

Grundsätzlich können Apps bei der Therapie von Depressionen durchaus unterstützen sein – das sagt auch David Daniel Ebert. Er untersucht an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen Online-Interventionen bei psychischen Erkrankungen. „Internet- und mobilbasierte Interventionen werden als große Chance für die Verbesserung der psychischen Gesundheitsversorgung diskutiert.“ Ihre Wirksamkeit sei inzwischen in mehr als 100 klinischen Studien belegt worden. Dabei bezieht er sich

vor allem auf Depressionen, Angststörungen, Schlafstörungen sowie posttraumatische Belastungsstörungen. Wohingegen die Evidenzlage bei anderen Störungen sich als lückenhaft erweise, so Ebert. Auch die Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde (DGPPN) bewertet die digitalen Helfer als hilfreich bei der Versorgung für Menschen mit psychischer Erkrankung.

Allerdings ist inzwischen der Markt für solche Gesundheits-Apps kaum zu überblicken: Der Nutzen vieler Apps ist selbst für Experten schwer zu beurteilen. Laut der DGPPN fehlt es an klaren Qualitätsstandards, anhand derer man erkennen kann, dass es sich um wissenschaftlich geprüfte Hilfen handelt. Schließlich geht es nicht nur um die Gesundheit der Verbraucher, sondern auch um deren sensible Daten. Um zu verhindern, dass Nutzer den falschen Programmen vertrauen, hat die DGPPN verschiedene Qualitätskriterien entwickelt, die noch mit weiteren Fachgesellschaften, Krankenkassen, Anbietern und Patienten abgestimmt werden sollen. Das Ziel, so die Experten, sei ein Qualitätssiegel, das dem Verbraucher Sicherheit vermitteln soll.

Apps, die bei Depressionen helfen, so sagen es Experten, können aber sowieso im Grunde nur Ärzte empfehlen. In Fällen einer schweren Depression könne beispielsweise ein Psychologe bei der Wahl einer passenden App behilflich sein, lautet daher auch der Rat von Ebert.

Schlechte Beratung bei Reisebuchung im Internet

BERLIN (AFP). Bei Reisebuchungen über das Internet dürfen Verbraucher nicht mit guter Beratung rechnen. Schwache Beratung sei ein „fast durchgehender Makel“ bei einem Test von 14 Online-Portalen von Reisevermittlern und Reiseveranstaltern gewesen, berichtet die Stiftung Warentest in der Zeitschrift „Test“. Die Anbieter beantworteten zwar fast alle E-Mails, auch ihre Telefon-Hotlines seien gut erreichbar. „Doch ihre Auskünfte lassen sehr zu wünschen übrig.“

Als Beispiel wird eine Anfrage bei einem Veranstalter nach einem barrierefreien Hotel auf Gran Canaria genannt. Die Antwort sei eine Liste mit Hunderten behindertenfreundlichen Unterküften in der ganzen Welt gewesen, in der jeweils der genaue Ort gefehlt habe und nur das Zielgebiet genannt worden sei. Die Tester bemängelten zudem, dass sich in etwa jedem vierten Fall der Preis während der Suche änderte. Bei etwa jeder vierten Reise habe sich der zum Suchbeginn angezeigte Preis im weiteren Verlauf geändert, meist sei er gestiegen.

Insgesamt nahm die Stiftung Warentest acht Portale von Reisevermittlern unter die Lupe und sechs von Veranstaltern. Dabei wurden neben der Suche und der Ergebnisdarstellung auch die Buchungsfunktion, die Stornomöglichkeiten, die Beratung und der Aufbau der Internetseite überprüft. Sieben der 14 Portale bekamen die Gesamtnote „gut“, sechs schnitten „befriedigend“ ab, ein Portal nur „ausreichend“.