



verbraucherzentrale

*Saarland*

---

# JAHRESBERICHT 2018

Die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

## Liebe Leserinnen und Leser,

Sie sehen den Bericht der Verbraucherzentrale des Saarlandes über das Jahr 2018 vor sich. In seinem einfachen, ja vorläufigen Layout ist dieser Jahresbericht Ausdruck des Wandels, der in diesem Jahr stattgefunden hat.

Im Jahr 2018 sind langjährige verdiente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgeschieden. Nicht zuletzt ist unser Geschäftsführer Herr Jürgen Zimper in den wohlverdienten Ruhestand gegangen. Alles was wir heute an Verbraucherschutzarbeit im Saarland leisten können, gründet auf Jürgen Zimpers Arbeit. Er hat die saarländische Verbraucherzentrale etabliert und ebenso unermüdlich wie erfolgreich dafür gekämpft, dass sie solide finanziert und öffentlich wahrgenommen wird.

Heute, im beginnenden Sommer des Jahres 2019, wird uns der Wandel, der bereits im Jahr 2018 so heftig spürbar wurde, schon wieder drastisch vor Augen geführt. Nach den Extremwetterereignissen des vergangenen Jahres, die ja gerade uns Saarländerinnen und Saarländer heftig getroffen haben, wird kaum noch ein Mensch den Klimawandel bestreiten wollen. Nachhaltigkeit darf deshalb nicht nur ein Modewort sein. In unserer Arbeit ist die Nachhaltigkeit ein zentrales Leitmotiv. Denken Sie nur an unsere Energieberatung, die auch im Jahr 2018 einen wertvollen Beitrag zur CO<sub>2</sub>-Einsparung geleistet hat.

Was sich leider noch nicht geändert hat, ist die kriminelle Energie einiger Mitmenschen. Im Zeitalter der Digitalisierung findet sie einen guten Nährboden: Abzocke in den kleinen Notfällen des Alltags, neuerdings auch mit Schädlingsbekämpfung, Fake-Shops und Abo-Fallen basieren auf den neuen Kommunikationswegen und beschäftigen uns ständig in unserer Arbeit.

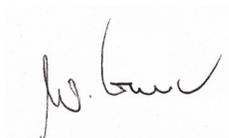
Die gute Nachricht: Wir können hier sehr oft helfen!

Seit November 2018 gibt es die Musterfeststellungsklage. Ein großer Fortschritt zum Schutz der Verbraucherrechte. Im Zusammenhang mit dem VW-Dieselskandal hat sie uns einen erheblichen Beratungsbedarf beschert. Man wünscht sich, dass sich die Verantwortlichen des Dieselskandals der Empörung der betroffenen Menschen stellen.

Neue Wege beschreiten wir auch in der Art, wie wir die Verbraucherschutzarbeit durchführen. Wir haben zu Anfang des Jahres 2018 das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ gestartet. Ein bundesweites Projekt, in das wir als erste Verbraucherzentrale eingestiegen sind. In Saarbrücken-Malstatt beschreiten wir mit zwei hierfür eingestellten Mitarbeitern neue Wege, besonders verletzte Verbrauchergruppen zu erreichen und vernetzen uns intensiv mit den vor Ort vorhandenen Strukturen der Hilfe und Unterstützung.

**Wir danken allen, die uns auch im Jahr 2018 unterstützt und gefördert haben.  
Wir haben noch einiges vor, deshalb:**

**Bleiben Sie uns treu.**



Wolfgang Krause  
Vorsitzender des Vorstandes



Martin Nicolay  
Geschäftsführer

## Das Jahr 2018 in Zahlen

Beratungen inklusive Energie- und Schuldnerberatung	22.376
Kontakte über Veranstaltungen, Messen und Infostände	8.774
Pressekontakte	167
<b>Summe aller Beratungen und Kontakte</b>	<b>32.317</b>

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>I. VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG</b>	<b>4</b>
1. Abzocke im Internet	4
2. Abzocke am Telefon	4
3. Fallbeispiel Abzocke: Kreditkarten	4
4. Problembereich Telekommunikation, Mobilfunk- und Festnetzverträge, etc.	4
5. Betrugsmaschen	5
6. Vertragsrecht: Kauf-, Dienst- und Werkverträge	5
7. Nachfrage durch den VW-Dieselskandal und die Musterfeststellungsklage des vzbv	5
8. Stromlieferverträge: Ungewollter Anbieterwechsel	5
9. Reiserecht	5
<b>II. VERSICHERUNGEN UND FINANZEN</b>	<b>5</b>
1. Versicherungsberatung	5
2. Finanzen	6
<b>III. SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG</b>	<b>6</b>
<b>IV. ENERGIESPARBERATUNG</b>	<b>6</b>
<b>V. LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG</b>	<b>6</b>
1. Marktcheck zu Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder	6
2. Tierwohl	7
3. Marktcheck der Verbraucherzentralen zum Angebot an Produkten, die mit Tierwohl werben	7
4. Trendgetränke - Was können sie wirklich?	7
<b>VI. PROJEKTE UND KOOPERATIONEN</b>	<b>7</b>
1. Verbraucher Stärken im Quartier	7
2. WEBiTIPP	8
3. Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	8
4. Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz	9
5. Beteiligung beim Aufbau des Energie-Marktwächters	9
<b>VII. INFORMATIONEN</b>	<b>10</b>
<b>VIII. FINANZEN</b>	<b>11</b>

# I. VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

Auch im Jahr 2018 war die Verbraucherrechtsberatung geprägt von den Machenschaften un-redlicher Geschäftemacher, die die Anonymität des Internets oder des telefonischen Kontakts zu ihren Gunsten und zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher ausnutzen wollen.

## 1. ABZOCKE IM INTERNET

Bei den Abo-Fallen handelt es sich um eine weit verbreitete unseriöse Geschäftspraktik im Internet. Die Seiten sind so trickreich gestaltet, dass deren Kostenpflicht für Verbraucher nicht ohne weiteres erkennbar ist. So schieben Anbieter von E-Mail-Diensten Verbrauchern mit kostenlosen Accounts häufig kostenpflichtige Premium-Dienste unter. Ebenfalls oft zu beobachten: Verbraucher werden von dubiosen Online-Partnerschaftsbörsen in eine Testmitgliedschaft gelockt. Hier fehlt dann die deutliche Kennzeichnung, dass sich diese nach 14 Tagen automatisch in eine Voll-Mitgliedschaft umwandelt.

Die Verbraucher, die unbeabsichtigt kostenpflichtige Verträge im Internet eingegangen sind, werden dann mit unberechtigten Forderungen konfrontiert, die häufig von Inkassodiensten nachdrücklich eingetrieben werden sollen. Auch das Thema Fake-Shops ist nach wie vor aktuell: Oft werden die Seiten seriöser Anbieter imitiert. Bei Bestellung nach vorheriger Zahlung wird statt Markenware minderwertige Ware geliefert oder es erfolgte überhaupt keine Lieferung.

## 2. ABZOCKE AM TELEFON

Trotz Novellierung des Verbraucherrechts im Jahr 2013 wurden Verbrauchern immer noch telefonisch Gewinnspielverträge untergeschoben. Zumeist älteren Verbrauchern wurde am Telefon hierfür ein „Ja“ entlockt, um später einen Vertragsschluss zu behaupten. Außerdem wurden Verbrauchern Zeitungsabonnements oder Verträge über Waren, wie Münzen, Nah-rungsergänzungsmittel oder Wäsche untergeschoben.

Die Verbraucher erhielten auch in diesen Fällen Zahlungsaufforderungen von Inkassounternehmen. Dank der Intervention der Verbraucherzentrale konnte in der Regel erreicht werden, dass die Inkassounternehmen vom Forderungseinzug Abstand nahmen

## 3. FALLBEISPIEL ABZOCKE: KREDITKARTEN

Eine besonders häufige Variante stellt die Abzocke mit Prepaid-Kreditkarten dar.

Hier sind häufig Geflüchtete betroffen, die auf der Suche nach einem Kleinkredit, angeblich ohne Schufa-Auskunft, oft über „Facebook“ geködert werden. Im Glauben, dass sie einen Kredit beantragen und erhalten würden, bestellten die Verbraucher eine nichtsnutzige Prepaid-Kreditkarte, für die sie eine Gebühr von rund 100,00 EUR zahlen sollten. Hartnäckig versuchten die Unternehmen, meist mit Sitz im Ausland, oftmals auch vertreten durch Inkassounternehmen und Rechtsanwälte die Forderungen einzutreiben.

Ein Teil der Anbieter bedient sich bei der Akquise unaufgeforderter Telefonanrufe, die in Deutschland bereits seit Jahren gesetzlich verboten sind. Die Vorwände für die meist aufdringlich geführten Telefonate sind ganz unterschiedlich: Häufig geben die Anrufer an, der Betroffene habe bei einem Gewinnspiel eine Kreditkarte gewonnen. Oder der Anruf erfolge im Auftrag der Hausbank, um den Versand einer neuen Karte abzustimmen. In anderen Fällen bezog sich der Anrufer einfach nur auf eine bereits vorhandene Kreditkarte.

Auch in diesen Fällen ist den Betroffenen in der Regel überhaupt nicht klar, dass sie lediglich eine Prepaid-Kreditkarte bestellt haben. Die folgenden Zahlungsaufforderungen werden mit „aufgezeichneten telefonischen Kreditkartenbestellungen“ begründet.

## 4. PROBLEMBEREICH TELEKOMMUNIKATION, MOBILFUNK UND FESTNETZVERTRÄGE ETC.

Ein regelmäßiger Informationsbedarf besteht stets bei Kündigung von Festnetzverträgen bei einem Umzug und bei Fragen zum Anbieterwechsel.

Dauerbrenner waren wie auch in den vergangenen Jahren untergeschobene Verträge durch Drittanbieter. Bei Streitigkeiten mit Drittanbietern im Festnetzbereich wurden Einwendungen gegenüber dem Drittanbieter innerhalb der acht Wochen Frist gemäß § 45 i TKG geltend gemacht. Gegenüber dem Telekommunikationsanbieter wurde die Rechnung gekürzt und der Grund der Kürzung mitgeteilt. Häufig gab es Beschwerden über untergeschobene Mobilfunk- oder Festnetzverträge. Dies geschah oftmals durch wettbewerbswidriges telefonisches Nachhaken seitens der Telekom-munikationsunternehmen. Kündigungen der Verbraucher wurden teilweise nicht akzeptiert.

Bei Abschluss von Mobilfunkverträgen wurden die Verträge von Seiten der Verbraucher nicht ordentlich und konzentriert vor Unterschriftsleistung durchgelesen und auf die Aussagen des Verkäufers vertraut. Diese entsprachen leider nicht der Realität. Hier galt es, in den Dialog mit dem Telekommunikationsanbieter einzutreten und eine für den betroffenen Verbraucher zu-friedenstellende Lösung herbeizuführen. Auch kommen sehr komplexe Fälle in die Bearbeitung, bei denen es um mehrere rechtliche Aspekte oder gar mehrere Verträge geht und manchmal liegen die ersten Ereignisse eines Falles auch schon viele Monate zurück. In der Verbraucherberatung sind dies Fälle, in denen bereits ein Inkassobüro eingeschaltet ist.

Als Ergebnis der Beratung kann sich auch eine Zahlungsunfähigkeit des betroffenen Verbrauchers herauskristallisieren. In diesen Fällen kann die Schuldner- und Insolvenzberatung eingeschaltet werden.

Ein großes Problem der Verbraucher ist die Erreichbarkeit der Telekommunikationsdienstleister. Für den Verkauf von Verträgen gibt es genügend Shops. Sobald beim Kunden Probleme auftreten und er Hilfestellungen zur Problembewältigung benötigt, sind die Shops nicht mehr zuständig. Immer wieder gibt es Probleme mit Verträgen, die im Shop abgeschlossen wurden. Erst nach Erhalt der ersten Rechnungen fiel den Verbrauchern auf, dass die Konditionen tatsächlich nicht denen entsprachen, die im Shop abgesprochen wurden. Dann bleibt dem Verbraucher nur der Anruf beim Callcenter. Das gestaltet sich grundsätzlich sehr schwierig. Die Anrufer werden über Stunden in der Warteschleife gehalten. Wenn sie dann durchkommen finden

sie in den Ansprechpartnern keine kompetenten Fachkräfte. Mit Hilfe der den Verbraucherzentralen vorliegenden Kontaktadressen bei den Telekommunikationsanbietern können für beide Seiten zufriedenstellende Lösungen erarbeitet werden.

## **5. BETRUGSMASCHEN**

Hier ist besonders die Variante des Identitätsdiebstahls zu nennen, die nach unserer Wahrnehmung zunimmt. Die Straftäter bestellen auf den Namen eines ahnungslosen Verbrauchers, der nunmehr aus dem widerrechtlich abgeschlossenen Vertrag in Anspruch genommen wird. Verbraucher suchten häufig erst Rat bei der Verbraucherzentrale, wenn ein Inkassobüro mit dem Einzug der Forderung beauftragt wurde. Die Unternehmen sehen von der Beitreibung der Forderung in der Regel ab, wenn sich der Verbraucher mithilfe der Verbraucherzentrale gegen die Inanspruchnahme verteidigt. Festzuhalten ist auch die folgende Wahrnehmung: Durch umfassende Internetnutzung und sorglose Datenweitergabe, gekoppelt mit unzureichendem Virenschutz, öffneten Verbraucher Betrügern immer wieder Tür und Tor.

## **6. VERTRAGSRECHT: KAUF-, DIENST- UND WERKVERTRÄGE**

Neben den als üblich zu bezeichnenden Problemen des Gewährleistungs- und Leistungsstörungenrechts, beispielsweise dem Verweis an den Hersteller, zeigt sich immer wieder der Bedarf der Verbraucher an Information: So geht es bei Kaufverträgen häufig um Fragen und Probleme bezüglich des Widerrufsrechts. Viele Verbraucher sind der Meinung, dass dies nicht nur bei Verträgen im Fernabsatzgeschäft, sondern auch im stationären Handel auszuüben sei. Ebenso gibt es immer wieder Missverständnisse bei der Unterscheidung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen. Fehlende Rechtskenntnisse der Verbraucher führen zudem immer wieder zu Problemen bei der Kündigung von Dauerschuldverhältnissen, wie Fitnessstudioverträgen. Dies galt insbesondere, wenn die vorzeitige Vertragsbeendigung wegen Umzugs, Schwangerschaft oder dauerhafter Erkrankung im Raum steht. Unseriöse Schlüsseldienste, die ihren Firmensitz im Bundesgebiet haben, waren auch 2018 wieder in unserer Region aktiv. Neuerdings kamen auch andere Angebote an kurzfristig benötigten Werkleistungen, wie Rohrreinigung und Schädlingsbekämpfung hinzu, die mit der gleichen betrügerischen Masche wie die Schlüsseldienste auftraten und Verbraucher mit hohen Forderungen schockierten.

## **7. NACHFRAGE DURCH DEN VW-DIESELSKANDAL UND DIE MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE DES VZBV**

Nachdem der VW-Dieselskandal schon länger einen kontinuierlichen Beratungsbedarf bei den Verbrauchern ausgelöst hat, hat die Thematik mit der Einführung der Musterfeststellungsklage und der Klageerhebung durch den vzbv am 1. November 2018 nochmals erheblichen Beratungsbedarf ausgelöst, nunmehr auch zu den Formalien der Be-

teiligung an dem Klageverfahren. Hierbei zeigte sich, dass trotz des umfassenden Online-Informationsangebotes auf der Internetseite [www.musterfeststellungsklagen.de](http://www.musterfeststellungsklagen.de) viele Verbraucher die persönliche Beratung bei der Verbraucherzentrale Saarland bevorzugten und sich in einem Gespräch über das Anmeldeprozedere sowie den weiteren Verfahrensablauf informierten. Die Wut der Verbraucher auf VW über den Einsatz von Manipulationssoftware war deutlich zu spüren. Sie begrüßten das Instrument der Musterfeststellungsklage.

## **8. STROMLIEFERVERTRÄGE: UNGEWOLLTER ANBIETERWECHSEL**

In Fälle des unerwünschten Stromanbieterwechsels wurden Verbrauchern an der Haustür oder aber telefonisch Verträge untergeschoben. Nicht wenige Verbraucher wurden Opfer eines ungewollten Anbieterwechsels. Die Anbieter riefen die Verbraucher an, ohne dass diese hierzu ihre Einwilligung erteilt hätten und behaupteten, dass die Verbraucher einem Anbieterwechsel zugestimmt hätten, obwohl dies nicht der Fall war. Tatsächlich lehnten die Verbraucher einen Wechsel ab oder baten allenfalls um Zusendung von Informationsmaterial. Diese angeblich abgeschlossenen Verträge sowie den bereits praktisch vollzogenen Anbieterwechsel, hieß es rückgängig zu machen. Die Verbraucher haben durch diese rechtswidrige Vorgehensweise erheblichen Aufwand: Ohne die Inanspruchnahme der Verbraucherzentrale hätten die Anbieter die Rückgängigmachung nicht vollzogen. Da der Wechsel schon beim alten Anbieter eingeleitet wurde, musste auch mit diesem Kontakt aufgenommen werden.

## **9. REISERECHT**

Reiserechtliche Fragen hatten die Verbraucher vor allem zu Flugverspätungen, Flugverlegungen sowie Flugausfällen. Die Geltendmachung der Rechte aus der Fluggastrechteverordnung gestaltet sich oft schwierig.

# **II. VERSICHERUNGEN UND FINANZEN**

## **1. VERSICHERUNGSBERATUNG**

Im Themenkomplex „Versicherungen“ sind zwei Punkte im Jahr 2018 hervorzuheben:

Versicherungen kündigen häufiger bestehende Verträge, sei es aufgrund des Eintritts eines Schadensfalles, sei es, weil der Verbraucher noch einen Vertrag zu alten Bedingungen hat. Die Unwetter des Jahres 2018 haben außerdem zu einem größeren Interesse am Thema „Elementarschadenversicherung“ geführt.

## 2. FINANZEN

In der Beratung zu den Themen Geld, Geldanlage und Altersvorsorge ist das niedrige Zinsniveau nach wie vor ein wesentlicher Beratungsanlass. Verbraucher sind auf der Suche nach Alternativen. Dabei landen einige oft auch in hochriskanten Anlagen des grauen Kapitalmarktes. In vielen Fällen erkennen wir neue Vertriebswege und Maschen gerade im Bereich der Geldanlagen vom Grauen Kapitalmarkt (unregulierter Markt). Die Opfer dieser Maschen werden über die sozialen Medien (insbesondere Facebook) gefunden und gezielt angesprochen. Dort lockt man mit falschen Versprechungen, um die Verbraucher anschließend auf unseriöse Online-Trading Plattformen zu locken. Dort investiert man erst kleinere Beträge, die man dann versucht in die Höhe zu treiben. Die Opfer werden persönlich kontaktiert und entsprechend überredet. Wir versuchen hier möglichst präventiv aufzuklären. Da die Anbieter meist im Ausland sitzen, ist es sehr schwer das Geld zurück zu bekommen bzw. einen Kontakt zu den Anbietern aufzubauen.

Andererseits ist es erfreulich zu sehen, dass immer mehr Verbraucher Zeit in die eigene Finanzbildung investieren. Hierzu haben wir auch im Jahre 2018 ETF-Workshops angeboten, die sehr gut besucht waren. Dort lernen die Verbraucher erste Grundlagen, um in provisionsfreien Indexfonds zu investieren und so anlegergerecht in unterschiedliche Anlageklassen zu streuen.

Unsere Baufinanzierungsberatungen werden weiterhin gut besucht. Die Einführung des Baukindergeldes hat bislang allerdings noch nicht zu starken Steigerungen der Baufinanzierungsberatungen geführt.

## III. SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

Die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes wird finanziert aus Mitteln der Landeshauptstadt Saarbrücken und des Regionalverbands sowie des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie.

Im Jahr 2018 wurden rund 400 Ratsuchende beraten.

Über die regelmäßige Arbeit der Schuldnerberatung hinaus, fanden im Jahr 2018 erstmals „Schuldenpräventionstage“ in Zusammenarbeit mit dem Quartiersbüro in Saarbrücken-Malstatt statt. Das Quartiersbüro ist Teil des Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“

(siehe: „Projekte und Kooperationen“).

Für die betroffenen Malstatter Bürger bieten die Präventionstage die Möglichkeit relativ kurzfristig und praxisnah Hilfe in Fragen von Überschuldung und/oder Vermeidung von auflaufenden unbezahlten Rechnungen zu erhalten.

Die Betroffenen erhalten eine Erstberatung und zum Teil bereits direkte Hilfe beispielsweise in Form einer Bescheinigung, um den pfändbaren Betrag auf ihrem Girokonto zu

erhöhen. Ziel ist es, ein niedrighschwelliges und präventiv ausgerichtetes Angebot aufzubauen, um Verschuldung zu vermeiden und die bisherige Arbeit der Schuldnerberatung bedarfsgerecht weiter zu entwickeln.

## IV. ENERGIESPARBERATUNG

Seit Jahren ist die Nachfrage nach Energiesparberatung im Saarland konstant hoch.

Im Jahr 2018 wurden 3.625 Beratungen durchgeführt. Dies entspricht damit weitgehend dem Niveau des Vorjahres.

Dies ist das Ergebnis der gut abgestimmten Bemühungen im Regionalmanagement, im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und in der Koordination. Darüber hinaus stehen viele einsatzbereite Honorarkräfte zur Verfügung. Die Berater sind sehr motiviert Fachvorträge zu halten, ihr Wissen bei Messen und Infoständen weiter zu geben, sowie weitere Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, wie beispielsweise die wöchentlichen Pressemitteilungen zu unterstützen.

Im Jahr 2018 gab es eine hohe Nachfrage nach Energie-Checks im Rahmen aufsuchender Beratung bei Verbrauchern vor Ort. Es handelt sich dabei um aufwändige Heiz- und Solar-Wärme-Checks. Die anhaltend hohe Nachfrage nach Energie-Checks ist auf viele Kooperationen zurück zu führen, die im Rahmen des Regionalmanagements initiiert wurden. Dabei haben etliche Kooperationspartner, vornehmlich Kommunen, Gutscheine zur Übernahme des Eigenanteils zur Verfügung gestellt.

Erfreulich ist das hohe Interesse an Vorträgen, mit denen wir viele Menschen erreichen. Mehrere Vorträge wurden im Rahmen von Kooperationen mit den Fachleuten von Feuerwehr und Landeskriminalamt gestaltet. Hierbei wurden die Themen der Energiesparberatung mit weiteren Themen wie Brandschutz und Einbruchschutz kombiniert.

Darüber hinaus werden intensiv Kooperationen mit Kommunen und Vereinen gepflegt. Gemeinsam mit dem Wirtschaftsministerium des Landes führen wir die Kommunen-Tour durch. Dies bedeutet, dass wir etliche Info-Stände in saarländischen Gemeinden betreuen, die noch keinen Energieberatungsstützpunkt haben.

## V. LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

### 1. MARKTCHECK ZU NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTELN FÜR KINDER

Im Januar 2018 hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes an einem bundesweit durchgeführten Marktcheck zu Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder mitgewirkt. Die Ergebnisse untermauern die Notwendigkeit der Einführung nationaler Höchstmengenregelungen für diese wirtschaftlich durchaus relevante Produktgruppe. 26 Nahrungsergänzungen für Kinder aus dem stationären Einzelhandel (Apo-

theke, Drogeriemarkt und Reformhaus) wurden bewertet und die Ergebnisse sind bedenklich: Bei 85 Prozent der Produkte lag mindestens eines der Vitamine oder Mineralstoffe über dem Referenzwert der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für 4- bis 7-Jährige. Mehr als die Hälfte der Produkte überschritt sogar die vom Bundesinstitut für Risikobewertung vorgeschlagenen Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln oder sie lagen an der Grenze. Die zu hoch dosierten Produkte können zu unerwünschten gesundheitlichen Wirkungen wie Kopfschmerzen, Übelkeit oder Müdigkeit bei Kindern führen. Außerdem waren die Produkte häufig sehr teuer. Der ausführliche Ergebnisbericht ist nachzulesen im Internet unter [www.klartext-nahrungsergaenzung.de](http://www.klartext-nahrungsergaenzung.de)

## 2. TIERWOHL

Das Wohlergehen der Tiere ist in den letzten Jahren zunehmend zum öffentlichen Thema in der Nutztierhaltung wie auch beim aktuellen Ernährungsverhalten geworden. In den Medien, im Lebensmitteleinzelhandel und in Werbeflyern nimmt die Informations- und Siegelplut zu. Verbraucherinnen und Verbraucher sind jedoch vielfach nicht in der Lage, die jeweiligen Maßnahmen bei diesem komplexen Thema zu erkennen und zu bewerten.

Eine repräsentative Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur Internationalen Grünen Woche (IGW) 2016 zeigt u.a. die Barrieren auf, die im Hinblick auf die Möglichkeiten zum Einkauf von Produkten aus tiergerechter(er) Haltung bestehen. Hier herrscht vorrangig große Unsicherheit. Fast die Hälfte der Verbraucher (44,7 Prozent) weiß nicht, woran sie Fleisch aus artgerechter Tierhaltung erkennen können. Zudem ist der Begriff weder definiert noch rechtlich geschützt.

Zur transparenten Verbraucherinformation soll das von Bundeslandwirtschaftsministerin Julia Klöckner initiierte staatliche Tierwohlkennzeichen einen Beitrag leisten. Die Kriterien des dreistufigen Kennzeichens für den Bereich Schwein wurden der Öffentlichkeit am 06. Februar 2019 vorgestellt.

## 3. MARKTCHECK DER VERBRAUCHERZENTRALEN ZUM ANGEBOT AN PRODUKTEN, DIE MIT TIERWOHL WERBEN

Mit dem Marktcheck wollen die Verbraucherzentralen einen Überblick schaffen, mit welchen Auslobungen zur Tierhaltung für Fleisch von Schwein, Rind und Geflügel im konventionellen Angebot geworben wird. In einem 6-wöchigen Zeitraum im Juli und August 2018 wurden neben Produkten in Geschäften auch die Werbung in Prospekten, Wurfsendungen und Flyern ausgewertet. Überprüft wurde, ob Verbraucher Fleischprodukte, die aus nachweislich verbesserter Tierhaltung kommen, erkennen können. Nur so können sie durch ihr Kaufverhalten maßgeblichen Einfluss auf die Art der Tierhaltung ausüben.

Zusammenfassend machte der Marktcheck deutlich, dass Verbraucher heute Fleisch aus verbesserter Tierhaltung nicht ohne aufwändige Suche in den üblichen Einkaufsstätten finden können. Das liegt an der uneinheitlichen Kennzeichnung aber auch an dem sehr geringen Angebot des Einzelhandels. Es gab bei Fleisch teilweise verlässliche und nachvollziehbare Auslobungen und Werbeaussagen

für höhere Tierhaltungsstandards.

Es wurden aber auch viele Produkte angeboten, bei denen die Werbeaussagen nicht nachvollziehbar sind. Durch diese Diskrepanz zwischen Werbung beziehungsweise Image und Wirklichkeit werden Erwartungen der Käufer enttäuscht.

Die Ergebnisse des Marktchecks wurden mit einer bundesweiten Pressemeldung und über soziale Medien veröffentlicht und bekamen positive Aufmerksamkeit, die sich in Interviews für Fernsehen, Rundfunk und Printmedien niederschlug. Der Bericht wurde im gemeinsamen Internetauftritt der Verbraucherzentralen eingestellt.

## 4. TRENDGETRÄNKE – WAS KÖNNEN SIE WIRKLICH?

Trendgetränke wie Energydrinks, Sport- und Isogetränke haben sich in den letzten Jahren auf dem Markt etabliert. Mit einem erheblichen Werbeaufwand verbreitet enthalten sie allerdings neben Wasser meist viel Zucker oder diverse Süßungsmittel sowie verschiedene Zusatzstoffe wie Koffein, Guarana oder Taurin. Wer Energy-Drinks regelmäßig über einen längeren Zeitraum konsumiert, kann seiner Gesundheit schaden.

Um Jugendliche für einen kritischen Umgang mit den angesagten Getränken zu sensibilisieren, hat die Verbraucherzentrale sechs Workshops an saarländischen Schulen durchgeführt. Ziel dieser Workshops war es, die Problemfelder Werbung, Inhaltsstoffe und Umweltaspekte erlebnisnah und interaktiv zu vermitteln und gleichzeitig Handlungsalternativen auf zu zeigen.

## VI. PROJEKTE UND KOOPERATIONEN

### 1. VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Im Laufe des Monats Dezember 2017 startete die Verbraucherzentrale des Saarlandes in Saarbrücken-Malstatt als erste Verbraucherzentrale im bundesweiten Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“. Anknüpfend an das Stadtentwicklungsprogramm „Soziale Stadt“ ist es Ziel der Verbraucherzentralen, neue Wege der Zielgruppenansprache zu erproben und sich nachhaltig mit ihren Angeboten in städtischen Quartieren mit besonders verletzlichen Verbrauchergruppen zu etablieren.

Bereits im Januar 2018 konnten die beiden neuen Quartiersmitarbeiter der Verbraucherzentrale ihr eigens angemietetes Büro in Malstatt nahe des Unteren Marktes beziehen. Mit intensiver Netzwerkarbeit insbesondere in Richtung der laufenden Gemeinwesenarbeit in Malstatt und den verschiedenen sozialen Angeboten vor Ort wurde der spezifische Unterstützungsbedarf an Themen des Verbraucherschutzes vor Ort abgefragt und das Angebot der Verbraucherzentrale näher bekannt gemacht.

Als thematische Schwerpunkte kristallisierten sich die Themen „Überschuldung“ und „übergewichtige Kinder“

heraus. Mit den betreffenden Angebote der Verbraucherzentrale, insbesondere aus dem Projekt „Gut essen macht stark“ und der Schuldnerberatung, bringt die Verbraucherzentrale nunmehr ihre Ressourcen in Malstatt ein, um Verbesserungen in den genannten Feldern zu erreichen. Bereits in 2018 wurde die Arbeit an der Erstellung eines Schuldenpräventionskonzepts begonnen, um nachhaltig auf die Problematik der Überschuldung reagieren zu können.

Das Projekt findet auch Resonanz auf bundespolitischer Ebene. Die Quartiersmitarbeiter erhielten in 2018 Besuch von der Parlamentarischen Staatssekretärin im BMJV, Frau Rita Hagl-Kehl und von Frau Josephine Ortleb, Mitglied des Deutschen Bundestages.

## 2. WEBITIPP

Das Projekt WEBiTIPP wird gefördert von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz. Die Stiftung hat das Ziel, die Verbraucherarbeit in Deutschland zu stärken und fördert Projekte, um Verbraucher besser zu informieren, zu beraten und weiterzubilden, [www.verbraucherstiftung.de](http://www.verbraucherstiftung.de)

WEBiTIPP ermöglicht die digitale Wissensvermittlung von Verbraucherschutz an Geflüchtete, Migranten und Neuankömmlinge in Deutschland in Form eines interaktiven Facebook-Live-Webinars. Mit diesem Format kann Verbraucherwissen effektiv und zielgruppengerecht kommuniziert werden.

Geflüchtete gehören zu einer sensiblen Verbrauchergruppe: Sie haben Schwierigkeiten, die deutsche Sprache zu verstehen, befinden sich oftmals in einer Belastungssituation und sind nicht vertraut mit den Gesetzen in Deutschland und ihren Rechten als Verbraucher. Dadurch sind sie besonders anfällig für klassische Verbraucherfallen, beispielsweise überbezahlte Handyverträge, und geraten leicht in finanzielle Schwierigkeiten.

Der gewählte Kommunikationsweg über soziale Medien folgt dem schwindenden Interesse jüngerer Menschen an herkömmlichen Medien wie Tageszeitungen. Die Ansprache über einen sozialen Kanal soll es ermöglichen, die Zielgruppe in ihrem Alltag zu erreichen und niedrigschwellig anzusprechen.

Im Fokus stehen Webinare, in denen Experten der Verbraucherzentrale Saarland live auf aktuelle Fragestellungen eingehen und sich mit den Rat suchenden Menschen austauschen. Bei der Konzeption der Beiträge ist die Zweisprachigkeit (Arabisch und Deutsch) ein zentrales Kriterium, auch um den Spracherwerb als Mitnahmeeffekt der Wissensvermittlung zu fördern. Im WEBiTIPP-Team sind selbst Menschen, für die Deutsch nicht die Muttersprache ist. Indem sie verbraucherschutzrechtliche Themen im Gespräch mit den Experten der Verbraucherzentralen vermitteln, wird eine Nutzerbindung auf Augenhöhe ermöglicht.

Ende des Jahres 2018 hatte die Facebook-Seite rund 14.000 Abonnenten. WEBiTIPP ist längst kein rein saarländisches Projekt mehr, sondern hat in vielen Städten deutschlandweit an Bekanntheit gewonnen, darunter Berlin, Hamburg, Dortmund und München.

Im Projektzeitraum Mai 2018 bis Februar 2019 wurden zahlreiche sehr erfolgreiche Filme erstellt:

07.08.2018: Geldkarten Babylon (23.817 Minuten)  
<https://www.facebook.com/WEBiTIPP/videos/6048477092320551/>

24.10.2018: WEBiTIPP#14 Gewinnspiel Thermo-Becher (10.122 Minuten)  
<https://www.facebook.com/WEBiTIPP/videos/209353933292074/>

12.11.2018: Wohnung kündigen und Nachmieter suchen (9.463 Minuten)

15.05.2018: Fit durch den Ramadan – Auftakt (9.410 Minuten)  
<https://www.facebook.com/WEBiTIPP/videos/6007026349798959/>

10.10.2018: WEBiTIPP#14 Gute Tradition Teil 2 (9.036 Minuten)  
<https://www.facebook.com/WEBiTIPP/videos/1036989549835139/>

30.05.2018: Ramadan Straßenumfrage (7.802 Minuten)  
<https://www.facebook.com/WEBiTIPP/videos/6007702303064697/>

Durch Interviews mit Politikern unterschiedlicher Parteien hat das WEBiTIPP-Team politisch Verantwortliche für die Themen des Verbraucherschutzes in das Format einbezogen. Gleichzeitig wurde der Zielgruppe dadurch eine Einbindung in das politische Geschehen in Deutschland ermöglicht. Innerhalb der Projektphase konnten Priska Hinz, Katarina Barley und Klaus Müller für einen Auftritt bei WEBiTIPP gewonnen werden, um der Zielgruppe verbraucherschutzrechtliche Zusammenhänge zu erklären oder persönliche Erfahrungen und Werte zu vermitteln.

## 3. BUNDESPROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ bezieht alle Verbraucherzentralen in Deutschland ein und befasst sich vorwiegend mit der Erstellung von Materialien und Informationsangeboten zu unterschiedlichen Themen des Verbraucherschutzes. Neben der Förderung durch das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird der Beitrag der Verbraucherzentrale des Saarlandes auch vom Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz des Saarlandes finanziert.

Inhaltlich ist der Themenkomplex „Verbraucherschutz für junge Leute“ ein Schwerpunkt der Arbeit. So konnten 2018 wieder mehrere Banktouren durchgeführt werden. Es hat sich bewährt, die Gelegenheit zu nutzen, die Schüler nicht nur zum Thema Geld, Girokonto, Kontomodelle etc. aufzuklären, sondern darüber hinaus nützliche Informationen aus dem Themenbereich „Rechte und Pflichten beim Erwachsenwerden“ zu geben. Gleichzeitig konnten die Schüler umfassend über weitere Themen informiert werden, beispielsweise wie man Verträge schließt, was ein Vertrag überhaupt ist und das wichtige Thema „Fake-Shops“ wurde aufgegriffen.

In 2018 ging es unter anderem außerdem um die Überschuldung junger Menschen durch die Inanspruchnahme nicht bedarfsgerechter Finanzierungsquellen.

Ebenfalls erfolgte eine inhaltliche und konzeptionelle Zuarbeit für das Offline-Lernmodul zu Fake-Shops. Dieser Themenbereich hat eine große Praxisrelevanz und das erarbeitete Material ist ideal, um hier präventiv tätig zu sein und junge Verbraucher aufzuklären.

#### **4. ZUSAMMENARBEIT MIT DEM MINISTERIUM FÜR UMWELT UND VERBRAUCHERSCHUTZ**

Auch im Jahr 2018 gab es eine enge und gute Zusammenarbeit und regelmäßigen Austausch mit dem Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz des Saarlandes.

Im April 2018 gab es eine sehr erfolgreiche Veranstaltungsreihe zum Umgang mit dem Smartphone. Zielgruppe waren ältere Verbraucher. Das Ziel war, den Teilnehmern praktisches Wissen zu vermitteln, die Berührungängste vor der neuen Technik zu nehmen und auch mögliche (Kosten) Fallen zu vermeiden.

In einem ersten theoretischen Teil wurden die Teilnehmer daher unter dem Arbeitstitel „Auf die richtige Einstellung kommt es an – Wie Sie sich vor Kosten- und Datenschutzfallen am Smartphone und in sozialen Netzwerken schützen“ im Rahmen eines Vortrages informiert. Hierfür wurden verschiedene Hand-Outs für die Teilnehmer erarbeitet und ausgeteilt.

Eine zweite Veranstaltung gab es dann in Form eines Praxis-Workshops mit externen Referenten. Unter dem Titel „Facebook, Whats App & Co.“ standen Experten den Teilnehmern mit praktischen Hilfestellungen zur Seite und erläuterten – in kleinen Arbeitsgruppen – wichtige Funktionen und Einstellungen direkt am Smartphone.

Aufgrund der positiven Resonanz der Verbraucher und des außerordentlich guten Medienechos wurden an den drei Standorten im Saarland (Merzig, St. Wendel und Saarbrücken) 11 Veranstaltungen durchgeführt. Insgesamt nahmen an den Vorträgen und den Praxis-Workshops jeweils 93 Personen teil.

Das Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz förderte die Erarbeitung und Durchführung der Vortragsreihe und Workshops mit insgesamt 9.800,- EUR.

Im April 2018 startete die erste Aktionswoche im Kampf gegen Lebensmittelverschwendung. Zusammen mit dem saarländischen Minister für Verbraucherschutz, Reinhold Jost wirbt die Verbraucherzentrale für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln. Eine Mitmach-Ausstellung in der Europa-Galerie zeigte auf anschauliche Weise, was gegen Lebensmittelverschwendung unternommen werden kann. Interessierte konnten dort mit Mitarbeitern der Verbraucherzentrale des Saarlandes sowie des Ministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz ins Gespräch kommen.

#### **5. BETEILIGUNG BEIM AUFBAU DES ENERGIE-MARKTWÄCHTERS**

Im Rahmen der bundesweiten Initiative zum Aufbau einer Marktbeobachtung startete im Jahr 2018 der Aufbau des sogenannten „Energie-Marktwächters“. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes brachte hier juristischen Sachverstand ein.

Insbesondere zum Thema „Ungewollter Anbieterwechsel bei Strom- und Gasverträgen“ engagierte sich die Verbraucherzentrale des Saarland im Rahmen der Fallerfassung

und rechtlichen Bewertung.

Die Verbraucher ärgerten sich in diesen Fällen vor allem auch darüber, dass sie aufgrund unerlaubter Telefonwerbung überhaupt erst in die missliche Lage gekommen sind. Nachvollziehbarer Weise erscheint es nicht akzeptabel, dass man zwar unerlaubt angerufen wurden und der Anbieter damit unlauter gehandelt hat, dies aber keinen Einfluss auf den vermeintlich abgeschlossenen Vertrag hatte. Die Verbraucher wünschten sich, dass solche Verträge nur „per Unterschrift“ wirksam werden dürften. Die Verbraucher zeigten sich empört darüber, dass ein Anbieterwechsel faktisch vollzogen werden kann, ohne dass der Verbraucher in diesen Prozess involviert wird.

# VII. INFORMATIONEN

Interessensvertretung für Verbraucher in verschiedenen Gremien (31.12.2018)

## GREMIEN

Fachbeiräte der Stiftung Warentest  
 Hörfunkrat Deutschlandradio Köln/Berlin  
 IHK Einigungsstelle zu Wettbewerbsstreitigkeiten  
 Landesmedienanstalt Saarland  
 Zulassungsausschuss der Kassenärztlichen Vereinigung  
 Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks  
 Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Saar  
 Programmbeirat Radio Salü

## VERTRETER AUS DER VERBRAUCHERZENTRALE

wechselnde Mitglieder  
 Jürgen Zimmer  
 Yvonne Schmieder  
 Martin Nicolay  
 Martin Nicolay  
 Wolfgang Krause  
 wechselnde Mitglieder  
 Dr. Michael Franz

## ORGANISATION

### VORSTAND DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V. (31.12.2018)

Vorsitzender	Wolfgang Krause
gleichberechtigte Stellvertreterinnen	Elke Ferner, Martina Stabel-Franz
Beisitzerinnen und Beisitzer	Beatrice Zeiger, Esther Warken, Manuela Pöhlchen, Roland König
Beratende Mitglieder	Thiemo Burghard, Dr. Peter Frey, Guido Freidinger, Stefan Brill, Matthieu Choblet
Geschäftsführer	Jürgen Zimmer (bis 30.06.2018) Martin Nicolay (ab 01.07.2018)

### ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN MITARBEITER (31.12.2018)

	Vollzeit	Teilzeit	GfB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	3	/	/	/
Beratungsstelle Saarbrücken	4	8	3	/
Dillingen	/	2	1	/
Merzig	/	1	3	/
Neunkirchen	/	/	1	/
Schuldnerberatung	2	/	/	/
Insolvenzberatung	/	1	/	/
Auszubildende/Umschülerin	/	1	/	/
Honoraranwälte	/	/	/	4
Energieberater	/	/	/	12
<b>Gesamt</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>16</b>

### DIE 29 MITGLIEDSVERBÄNDE DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V.

ABi / Aktion Bildungsinformation e.V. | Arbeiter-Samariter Bund / Landesverband Saarland e.V. | Arbeiterwohlfahrt / Landesverband Saarland e.V. | Arbeitskammer des Saarlandes | BUND Landesverband Saarland e.V. | Bündnis 90/Die Grünen Saar | CDU Saar | CGB Christlicher Gewerkschaftsbund Deutschland / Landesverband Saar | C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre des Vie Stiring-Wendel | Landesbund Saar | Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Saar e.V. | DGB Deutscher Gewerkschaftsbund Rheinland-Pfalz / Saarland | Deutscher Mieterbund / Landesverband Saarland e.V. | Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband / Landesverband Rheinland-Pfalz und Saarland e.V. | Diakonisches Werk an der SaargmbH | Die Linke Saar | Europa-Union Saar | FDP Saar | GdP Gewerkschaft der Polizei / Landesbezirk Saarland e.V. | Kreisstadt Merzig | Landeshauptstadt Saarbrücken | Landfrauenverband Saar e.V. | Landkreis Merzig-Wadern | Mieterhilfe e.V. | Regionalverband Saarbrücken | SPD Landesverband Saar | Stadt Dillingen | VdK Saarland e.V. Sozialverband | Verband Wohneigentum e.V. | ver.di Landesbezirk Rheinland-Pfalz-Saarland

### BERATUNGSSTELLEN

<b>Saarbrücken</b>	<b>Dillingen</b>	<b>Merzig</b>	<b>16 weitere Energieberatungsstützpunkte</b>
66111 Saarbrücken Geschäfts- und Beratungsstelle Haus der Beratung Trierer Straße 22	66763 Dillingen Beratungsstelle  Merziger Straße 46	66663 Merzig Beratungsstelle  Am Gaswerk 10	Blieskastel   Eppelborn   Homburg   Kirkel-Limbach   Saarlouis   Schiffweiler   St. Ingbert   St. Wendel   Tholey   Überherrn   Völklingen   Wallerfangen   Ensdorf   Bous   Rehlingen-Siersburg

# VIII. FINANZEN

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2018

## EINNAHMEN

Landesministerien	
Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz	
Institutionelle Förderung	496.600,00 €
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie	
Projekt Insolvenzberatung	46.875,00 €
Landesamt für Soziales - Integrationsamt	585,00 €
<b>Summe Landesmittel</b>	<b>544.060,00 €</b>
Bundesministerien und andere	
Projekt Ernährung (BMEL)	108.915,97 €
Projekt Ernährung - sonstige (BMEL)	3.017,00 €
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	91.305,00 €
Projekt Verbraucher stärken im Quartier (BMJV)	139.168,65 €
Projekt Energie (BMWi)	45.197,30 €
Projekt Regionalmanager (BMWi)	59.519,04 €
Projekte Marktwächter (BMJV)	92.138,91 €
Projekt Ambulante Pflegeverträge (BMJV)	7.970,71 €
Projekt WEBiTIPP - Verbrauchertipps für Geflüchtete (Deutsche Stiftung Verbraucherschutz)	101.000,00 €
Projekt Sonstige	7.567,34 €
<b>Summe Bundesmittel</b>	<b>655.799,92 €</b>
Kommunen und Landkreise	23.286,68 €
Landeshauptstadt Saarbrücken	64.156,00 €
Regionalverband Saarbrücken	70.314,00 €
<b>Summe Kommunale Mittel</b>	<b>157.756,68 €</b>
Arbeitskammer des Saarlandes	39.804,82 €
Eigeneinnahmen	68.658,21 €
<b>Summe der Einnahmen</b>	<b>1.466.079,63 €</b>
Ausgaben	
Personalkosten	1.131.878,19 €
sächliche Verwaltungskosten	283.858,04 €
<b>Summe der Ausgaben</b>	<b>1.415.736,23 €</b>
Überschuss 2018	50.343,40 €
Fehlbetrag am 31.12.2017	- 32.015,07 €
Nachzahlung für 2017	27.308,32 €
<b>Bestand 31.12.2018</b>	<b>45.636,65 €</b>

Das Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz hat mit Bescheid vom 26.06.2019 einen Betrag in Höhe von 31.474,38 € zurückgefordert. Die Weitere Überzahlung betrifft Sonderprojekte und mehrjährige Projekte.

Der **Sparkassen- und Giroverband Saar** stellte der Verbraucherzentrale wie in den vergangenen Jahren für die Haushaltsgeldberatung eine Förderung von 7.667,44 € zur Verfügung.

Die **Energieberatung** hatte in 2018 ein Jahresbudget von 258.833 €. Die Förderung erfolgte über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

## IMPRESSUM

Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Geschäftsführer Martin Nicolay, Trierer Straße 22, 66111 Saarbrücken